**Построение ИТ-инфраструктуры на основе сервис-ориентированной архитектуры (SOA)**

**ИТ-инфраструктура предприятия (организации)** — это единый комплекс программных, технических, коммуникационных, информационных и организационно-технологических средств обеспечения функционирования предприятия, а также средств управления ими.

**Базовая инфраструктура** — удовлетворяет базовые потребности организации в сервисах, необходимых для работы, и является платформой для поддержки и развертывания служб и приложений, критичных для бизнеса компании.

**Дополнительная инфраструктура** — предоставляет сервисы и службы, необходимые для решения конкретных бизнес-задач.

**ITSM (IT Service Management, ITSM)** — это стратегия и подход к построению и организации работы службы ИТ, с целю наиболее эффективного решения бизнес - задач компании.

**Услуга** — действие, обеспечивающее пользовательский эффект.

Свойства услуги: Неосязаемость, Неотделимость, Несохраняемость, Собственность

**ИТ-сервисы** — это услуги, которые предоставляются по сбору, хранению, поиску обработке и передаче информации предоставляются процессами, программами, системами, уровнями, функциональными блоками ИС и другими объектами, поддерживаемые деятельностью людей

Важной характеристикой ИТ-сервисов является их качество.

**Концепция Управления ИТ-службами** — Information Technology Service Management (ITSM) предлагает новый взгляд на организацию функционирования ИТ-подразделений, порядок управления этими подразделениями, пути повышения эффективности использования ресурсов.

**Менеджер процесса** — *Process Owner* — сотрудник, который будет контролировать выполнение процесса от начала и до конца. Его обязанности и полномочия должны быть определены и подтверждены руководством компании, поскольку менеджеру процесса придется принимать решения, затрагивающие разные подразделения.

**CMDB** (Configuration management database) — это единый каталог, содержащий информацию обо всех ИТ-объектах компании и связях между ними.