ВНЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ РАЗМЕРА ОРГАНИЗАЦИИ, КАЧЕСТВЕННАЯ ИТ- ИНФРАСТРУКТУРА ДОЛЖНА СООТВЕТСТВОВАТЬ КЛЮЧЕВЫМ КРИТЕРИЯМ:

1. Доступность. С помощью существующей ИТ-инфраструктуры вы из любого места, в любой момент времени должны иметь доступ к необходимым вам информационным ресурсам, технологическим или программным сервисным службам (сетевой принтер, электронная почта, удаленный доступ к информационной системе и многое д.р.) и иметь возможность их использовать.

2. Надежность. Это более сложный критерий, чем кажется на первый взгляд. Ведь всё, что может сломаться — обязательно рано или поздно сломается. Другое дело, что в случае с надежной ИТ-инфраструктурой, это не станет катастрофой — данные не исчезнут (работает система резервного копирования), не выйдут из строя серверы и рабочие станции (работает система «бесперебойного питания»), выход из строя оборудования не парализует организацию (есть подменное -оборудование, есть резервный канал связи, есть возможность работать в «корпоративной системе» в автономном режиме) и многое другое.

3. Безопасность. Данный параметр определяет возможность ИТ- инфраструктуры обеспечить надлежащий уровень разграничения доступа к программно-техническим ресурсам и информации. Информация, содержащая коммерческую тайну, скрыта от посторонних лиц и сотрудников, не имеющих соответствующего уровня доступа. Заблокированы «не нужные» сотрудникам технические ресурсы и существует система аутентификации (распознавания) пользователей и ограничения их прав в отношении ИТ-ресурсов (ограничение доступа к электронной почте и сети Интернет, ограничение возможности записи информации на носители, авторизация пользователей в сети и т.д.).

4. Адаптивность (гибкость и масштабируемость). В рыночных условиях бизнес меняется достаточно динамично. Изменения в ИТ-инфраструктуре, её адаптация к бизнес-потребностям должны происходить также быстро, а добавление или изменение функционала должны протекать плавно и безболезненно как для бизнеса, так и для людей в нем участвующих.

5. Эффективность. По статистике менеджеры тратят каждый день около двух часов на поиски необходимой информации, но половина найденной информации оказывается бесполезной и в результате огромное количество руководителей не получают необходимых для работы данных или не уверены в их точности. При этом ежегодно возрастает количество данных, хранение и использование которых жестко регулируется законодательством. Именно с указанными проблемами призваны справляться современные ИТ-решения. Компоненты, используемые для построения ИТ-инфраструктуры и максимально отвечающие целям бизнеса, параллельно минимизирующие и оптимизирующие капиталовложения в их приобретение и эксплуатацию, способны справляться с проблемами роста объемов информации и решать задачи, связанные с доступностью, безопасностью, долговременным хранением данных и выполнением требований законодательства.

ИТ-инфраструктуру предприятия можно разделить на две части

• Базовая инфраструктура

• Дополнительная инфраструктура

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.

В связи с этим надежность инфраструктурного ядра должна находиться на высоком уровне.

Базовая ИТ-инфраструктура состоит из следующих компонентов:

– физическая сеть (пассивное и активное оборудование ЛВС);

– основные сетевые службы и сервисы;

– безопасный выход в сеть Интернет, антивирусная защита;

– файловый сервер и файловые сервисы.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА

предоставляет сервисы и службы, необходимые для решения конкретных бизнес-задач.

Эти сервисы не являются обязательными и развертываются в зависимости от нужд самой организации. Функционирование этих служб напрямую зависит от качества работы ядра инфраструктуры.

Дополнительная инфраструктура состоит из следующих компонентов:

– службы сетевой печати;

– служба корпоративной электронной почты и защиты от спама;

– службы внутрикорпоративной связи;

– служба совместной работы;

– служба удаленного доступа к ИТ-ресурсам;

– служба централизованного управления обновлениями;

– служба резервного копирования и восстановления данных;

– служба централизованного хранения и управления базами данных;

– службы мониторинга и управления ИТ-инфраструктурой;

– службы управления и настройки параметров безопасности с помощью групповых политик;

– службы присвоения сетевых сертификатов и многое другое.

ИТ Сервис-менеджмент (IT Service Management, ITSM) разработана компанией Hewlett-Packard и рассматривает вопросы предоставления и поддержки ИТ-услуг, разработанных в соответствии с потребностями организации.

ITSM – это стратегия и подход к построению и организации работы службы ИТ, с целю наиболее эффективного решения бизнес - задач компании.

При данном подходе ИТ-отдел должен не просто обслуживать ИТ инфраструктуру, а выступать как поставщик ИТ услуг бизнес подразделениям компании.

При этом в роли клиентов рассматриваются как другие подразделения организации, так и внешние организации или физические лица.

СУТЬ ITSM

заключается в необходимости перехода от традиционной модели, где главная цель - это собственно поддержка ИТ инфраструктуры, к схеме, ориентированной на обслуживание основного бизнеса компании.

