Практическое занятие 3

**1.1**

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

Ключевые критерии (основные требования):

1. Доступность;
2. Надежность;
3. Безопасность;
4. Адаптивность;
5. Эффективность;

Базовая ИТ-инфраструктура состоит из следующих компонентов:

1. Физическая сеть (пассивное и активное оборудование ЛВС);
2. Основные сетевые службы и сервисы;
3. Безопасный выход в сеть Интернет, антивирусная защита;
4. Файловый сервер и файловые сервисы;

**1.2**

* 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.

Основная идея внедрения ITSM состоит в том, чтобы ИТ-отдел перестал быть вспомогательным элементом для основного бизнеса компании, ответственным только за работу отдельных серверов, сетей и приложений, «где-то и как-то» применяющихся в компании.

Отдел автоматизации становится полноправным участником бизнеса, выступая в роли поставщика определенных услуг для бизнес-подразделений, а отношения между ними формализуются как отношения «поставщик услуг – потребитель услуг».

СУТЬ ITSM 24 заключается в необходимости перехода от традиционной модели, где главная цель - это собственно поддержка ИТ инфраструктуры, к схеме, ориентированной на обслуживание основного бизнеса компании.

**Интеллект карта**

****