

## Построение ИТ-инфраструктуры на основе сервис-ориентированной архитектуры

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



- Для обеспечения эффективной деятельности современные предприятия нуждаются в ИТ-инфраструктуре, состоящей из интегрированного комплекса систем, программ и служб.
- ИТ-инфраструктура должна быть целостной, максимально надежной, грамотно спроектированной, обладать большим запасом прочности, соответствовать не только текущему состоянию бизнеса, но и учитывать его развитие в будущем.
- Базовая ИТ-инфраструктура является технологической подложкой для работы других слоёв корпоративной архитектуры.

### Правильное проектирование ит-инфраструктуры позволяет:

- Снизить затраты на ИТ;
- Упростить модернизацию существующей инфраструктуры;
- Свести к минимуму вероятность простоев в работе или выхода систем из строя;
- Поддерживать безопасность инфраструктуры организации на должном уровне;

- Обеспечить простое управление ИТ-инфраструктурой;
- Повысить надежность ИТ-инфраструктуры организации.

### **Ключевые критерии:**

- Доступность (наличие доступа к необходимым информационным ресурсам, технологическим или программным сервисным службам);
- Надежность (работоспособность резервного копирования);
- Безопасность (уровни доступа к информации);
- Адаптивность (быстрая и плавная адаптация к рынку);
- Эффективность.

### **ИТ-инфраструктуру можно разделить на две части:**

- Базовая — удовлетворяет базовые потребности организации в сервисах, входят следующие компоненты:
  - 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 — сервисы и службы для решения конкретных бизнес-задач, входят следующие компоненты:
  - Службы сетевой печати;
  - Службы корпоративной электронной почты и защиты от спама;
  - Службы внутрикорпоративной связи;
  - Службы 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.



Интеллект-карта (рис.1)

### Этапы для создания качественной ИТ-инфраструктуры:

1. Определение приоритетов бизнеса (определение приоритетов, опираясь на другие компании);
2. Определение спектра задач и целей по информатизации бизнеса (сходя из приоритетов, определить план действий);
3. Анализ существующей ИТ-инфраструктуры и существующих бизнес-процессов (выявить степень соответствия ИТ-инфраструктуры требованиям бизнеса);
4. Разработка проекта и подготовка спецификаций;
5. Взаимодействие с партнерами и поставщиками (поиск и налаживание контактов с компаниями партнерами, закупка оборудования и ПО);
6. Развертывание интегрируемого решения (Ведутся монтажные сборочные работы, обучение персонала, в ИС вносятся рабочие данные, тестирование);
7. Ввод в эксплуатацию и программно-техническая поддержка (подписание документов, начало работы).

### Концепция управления ИТ-службами:

- ИТ Сервис-менеджмент рассматривает предоставление и поддержку ИТ-услуг;

- ITSM — стратегия и подход к эффективному решению бизнес-задач компании;
- ИТ-отдел должен выступать как поставщик ИТ-услуг;
- В роли клиентов рассматриваются другие подразделения организации, так и внешние организации или физические лица.

Концепция Управления ИТ-службами предлагает новый взгляд на организацию функционирования ИТ-подразделений, порядок управления этими подразделениями, пути повышения эффективности использования ресурсов.

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.

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.

#### **Цели ITSM подхода:**

- Повышение качества услуг при уменьшении затрат на ИТ;
- Увеличение прибыли от ИТ;
- Превратить ИТ-отдел в ценный ресурс компании;
- Сделать работу ИТ-отдела контролируемой, прозрачной и измеряемой.

#### **ITSM:**

1. Бизнес-подразделение формулирует свои требования к необходимому спектру услуг и их качеству
2. Руководство компании определяет объем финансирования для выполнения этих требований
3. Подразделения автоматизации поддерживают и развивают информационную инфраструктуру компании таким образом, чтобы она была в состоянии обеспечить запрошенную услугу с заданным качеством.

#### **Идеология ITSM держится на трех китах:**

- формализация процессов функционирования информационных технологий;

- профессионализм и четкая ответственность сотрудников ИТ-отдела за определенный круг задач;
- технологическая инфраструктура обеспечения качества услуг:
  - собственно информационные технологии, служба поддержки пользователей;
  - служба управления конфигурациями и изменениями;
  - система контроля услуг;
  - служба тестирования и внедрения новых услуг и т.д

Особую роль играет 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. Ведь ИТ-процесс, как правило, является кросс-функциональным и пересекает организационные границы.