

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

Доступность — возможность получить доступ в любой момент времени 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.

Надежность — резервирование данных, выход из строя оборудования не парализует организацию

Безопасность — возможность ИТ-инфраструктуры обеспечить надлежащий уровень разграничения доступа к программно-техническим ресурсам и информации.

Адаптивность — 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.

Эффективность — 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, долгосрочным хранением данных и выполнением требований законодательства.

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

Дополнительная инфраструктура — 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.

IT Service Management (ITSM) — концепция управления инфраструктурой ИТ, стратегически сфокусированная на предоставлении услуг и ориентированная на потребителя этих сервисов.

- Услуга – действие обеспечивающее пользовательский эффект
- ИТ-сервисы – это услуги, которые предоставляются по сбору, хранению, поиску обработке и передаче информации