

ИТ-инфраструктура

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

Правильного проектирования 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 ИТинфраструктурой;
- Повысить надежность ИТ-инфраструктуры организации.

Основные требования к ИТ-инфраструктуре:

1. Доступность:

- Обеспечение доступа к информационным ресурсам и сервисам в любой точке и в любое время.
- Возможность использования существующих технологических и программных сервисов.

2. Надежность:

- Обеспечение надежности системы при возможных сбоях.
- Работа системы резервного копирования, бесперебойного питания, подменного оборудования, резервных каналов связи.

3. Безопасность:

- Разграничение доступа к ресурсам и информации.
- Система аутентификации и ограничения прав пользователей.
- Скрытие коммерческой тайны от посторонних лиц и полномочных сотрудников.

4. Адаптивность:

- Способность быстро адаптироваться к изменениям в бизнесе.
- Плавное и безболезненное добавление или изменение функционала.

5. Эффективность:

- Минимизация времени, затрачиваемого на поиск и использование информации.
- Работа современных ИТ-решений, максимально соответствующих целям бизнеса.
- Оптимизация капиталовложений при обеспечении доступности, безопасности и хранении данных в соответствии с законодательством.

Составные части ИТ-инфраструктуры:

1. Базовая инфраструктура (удовлетворяет базовые потребности организации в сервисах, необходимых для работы):

- физическая сеть;
- основные сетевые службы и сервисы;
- безопасный выход в сеть Интернет, антивирусная защита;
- файловый сервер и файловые сервисы.

2. Дополнительная инфраструктура (предоставляет сервисы и службы, необходимые для решения конкретных бизнес-задач):

- 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.

Концепция ITSM

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

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.

Концепция объединяет преимущества процессного подхода при организации работ и необходимости правильного построения процессов, тем самым помогает найти взаимопонимание между руководителями ИТ и руководителями подразделений компании..

Идеология ITSM

1. Формализация процессов функционирования информационных технологий;
2. Профессионализм и четкая ответственность сотрудников ИТ-отдела за определенный круг задач;
3. 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.

Основные этапы построения качественной ИТ-инфраструктуры

