Часть 1. Конспект

**Определение:**

ИТ-инфраструктура предприятия(организации) – это единый комплекс программных, технических, коммуникационных, информационных и

организационно-технологических средств обеспечения функционирования

предприятия, а также средств управления ими.

**Составные части:**

* Физическая сеть (пассивное и активное оборудование ЛВС);
* Основные сетевые службы и сервисы;
* Безопасный выход в сеть Интернет, антивирусная защита;
* Файловый сервер и файловые сервисы;
* Различные дополнительные службы (Служба сетевой печати/совместной работы/мониторинга и управления ИТ-инфраструктурой и т.д.).

**Основные требования к ИТ-инфраструктуре:**

* Доступность;
* Надежность;
* Безопасность;
* Адаптивность (гибкость и масштабируемость);
* Эффективность.

**Суть концепции ITSM:**

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

Суть концепции ITSM заключается в необходимости перехода от традиционной модели ИТ-отдела, который фокусируется на поддержке ИТ-инфраструктуры, к модели, ориентированной на обслуживание основного бизнеса компании. При этом ИТ-отдел становится полноценным поставщиком услуг для бизнес-подразделений, обеспечивая их запросы в соответствии с требованиями и качеством.

Часть 2. Интеллект-карта

Составить интеллект-карту, отражающую основные этапы построения качественной ИТ-инфраструктуры.