# Основные термины

* **ИТ-сервис** – ИТ-служба предоставляет набор услуг для поддержки бизнес-процессов, чтобы соответствовать потребностям пользователей и качеству. В документе подчеркивается, что поддержка ИТ-сервисов должна быть плановой, что включает управление инцидентами и обслуживание оборудования​.
* **КИС** (Корпоративная информационная система) – это система, которая интегрирует различные ИТ-ресурсы и поддерживает бизнес-процессы компании. Документ указывает на важность планирования и контроля за КИС в рамках задач ИТ-подразделений​.
* **Инцидент** – обозначается как нештатная ситуация, требующая оперативного устранения для обеспечения непрерывности работы ИТ-систем. Это управление инцидентами, которое включает диагностику, устранение и восстановление услуг​.
* **Проактивное управление** – связано с предотвращением отказов и оптимизацией ИТ-инфраструктуры, чтобы минимизировать возможные сбои. Документ описывает это как часть ИТ-управления, направленную на предупреждение сбоев и техническое обслуживание​.

# Принципы построения системы управления

* **Комплексность** – заключается в гармонизации различных аспектов: организационной структуры, нормативных документов и технических средств управления, чтобы учесть весь жизненный цикл ИТ-сервисов, от планирования до модернизации​.
* **Иерархическая структура** – предполагает централизованное и локальное управление на нескольких уровнях: от общего управления до администрирования ИТ-ресурсов. Это делегирование функций между уровнями управления, описанное в рамках централизованной структуры​.
* **Сегментация КИС** – предполагает деление ИТ-ресурсов по территориальному и логическому критериям, что помогает структурировать управление и распределить зоны ответственности между подразделениями​.
* **Следование мировому опыту** – использование лучших практик для обеспечения высокого качества ИТ-сервисов.
* **Процессный подход** – упрощает управление, связывая воедино события, роли и функции каждого процесса. Подход предусматривает закрепление владельца за каждым процессом для повышения ответственности за результат​.

# Основные подходы

**Процессный подход к управлению**

Основой является организация работы ИТ-службы через четко структурированные процессы. Этот подход связывает события, функции, роли и информационное обеспечение каждого процесса, что помогает координировать действия и повышает прозрачность управления​.

**Комплексный подход**

Комплексный подход подразумевает взаимосвязанное управление персоналом, документами и техническими средствами. Это помогает охватить весь жизненный цикл ИТ-сервисов, от проектирования до эксплуатации и модернизации. Подход учитывает перспективное планирование и полное сопровождение услуг​.

**Иерархический подход**

ИТ-управление организовано на нескольких уровнях: центральный уровень занимается общим управлением и делегирует полномочия на локальный уровень. Такая структура поддерживает баланс между централизацией и автономией в филиалах и территориальных подразделениях​.

**Сегментационный подход**

Этот подход предполагает разделение системы управления по территориальным и логическим критериям, распределяя ответственность за разные сегменты КИС (корпоративной информационной системы) между подразделениями. Это помогает повысить эффективность управления ИТ-ресурсами​.

**Проактивный подход**

Проактивное управление направлено на предотвращение возможных сбоев и отказов в работе ИТ-инфраструктуры. Подход включает регулярное техническое обслуживание и контроль состояния ИТ-ресурсов для снижения числа инцидентов и оптимизации инфраструктуры​