# Основные термины

* **ИТ-услуга** – услуга, предоставляемая ИТ-организацией для поддержки бизнес-процессов. Она может включать предоставление ресурсов, управление доступом, поддержку пользователей и т.п.
* **Service Desk** – служба поддержки пользователей, которая выступает в роли "единого окна" для взаимодействия с ИТ-службой. Это ключевой элемент для обработки запросов и инцидентов.
* **Инцидент** – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги. В контексте библиотеки ITIL инцидентами считаются не только ошибки аппаратного или программного обеспечения, но также и Запросы на Обслуживание.
* **Запрос на обслуживание** – запрос от пользователя, не связанный с неполадками, например, просьба о предоставлении информации или замене пароля.
* **Запрос на изменение (RFC)** – запрос на модификацию ИТ-инфраструктуры или процесса, включая установку новых компонентов или изменение конфигураций.

# Основные принципы

**Договорные отношения с бизнесом** – ИТ-услуги должны предоставляться на основе формальных соглашений (SLA – Соглашение об уровне услуг), которые определяют качество и доступность услуг.

**Поддержка процессов улучшения качества** – ITIL предлагает процессы и метрики для постоянного улучшения ИТ-услуг. Это достигается через мониторинг и анализ работы всех процессов, чтобы повышать качество и удовлетворенность пользователей.

**Процессный подход к управлению** – ITIL разделяет процессы на группы: предоставление услуг (планирование и контроль качества) и поддержка услуг (оперативное взаимодействие и устранение инцидентов).

**Распределение ролей и ответственности**

Принцип закрепления ролей и ответственности подразумевает, что у каждого процесса и действия должен быть назначен ответственный. Это повышает дисциплину и помогает избежать дублирования работы или конфликтов между различными отделами и сотрудниками, обеспечивая четкое распределение задач​.

# Основные подходы

**Процессный подход**

ITIL строится на процессном управлении, что предполагает описание, стандартизацию и непрерывное улучшение процессов. Процессы управления делятся на две основные группы: предоставление услуг (например, планирование и согласование уровня услуг) и поддержка услуг (например, управление инцидентами и проблемами).

**Управление жизненным циклом услуг**

Версия ITIL v.3 вводит концепцию жизненного цикла услуг, которая включает этапы: "Стратегия услуг", "Проектирование услуг", "Внедрение услуг", "Эксплуатация услуг" и "Непрерывное улучшение услуг". Этот подход позволяет обеспечить адаптивность ИТ-услуг на всех стадиях их жизненного цикла.

**Договорной подход**

ITIL предполагает формализацию взаимодействия ИТ и бизнеса через Соглашения об уровне услуг (SLA), которые четко определяют обязательства, уровень и качество предоставляемых услуг. Эти соглашения помогают установить договорные отношения между бизнесом и ИТ, создавая более прозрачную и предсказуемую среду​.

**Тактический и оперативный подходы**

В ITIL различаются тактические процессы, такие как управление уровнем услуг и финансовое управление, и оперативные процессы, такие как управление инцидентами и управление проблемами. Тактические процессы ориентированы на достижение стратегических целей, а оперативные – на выполнение повседневных задач ИТ-службы.