

### Практическая работа № 3.1. Процессы управления ИТ-услугами и библиотека ITIL

**ITSM (IT Service Management, управление ИТ-услугами)** — подход к управлению и организации ИТ-услуг, направленный на удовлетворение потребностей бизнеса. Управление ИТ-услугами реализуется поставщиками ИТ-услуг путём использования оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий. Для содействия реализации подхода к управлению ИТ-услугами используется серия документов ITIL.

**ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** — это набор подробных практик управления ИТ-услугами (ITSM), который фокусируется на приведении ИТ-услуг в соответствие с потребностями бизнеса.

**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 (SR3).

**Запрос на обслуживание** — это Запрос от Пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

**Запрос на изменение (RFC)** — это экранная или бумажная форма, используемая для записи детальной информации о предлагаемом Запросе на Изменение какой-либо Конфигурационной Единицы (CI) в ИТ-инфраструктуре или процедуры или какого-либо иного объекта ИТ-инфраструктуры.

**ITIL v3** была выпущена в мае 2007. В ней полностью переработаны и по-новому организованы разделы, чтобы поддержать новый подход «формата жизненного цикла услуг».