|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| МИНОБРНАУКИ РОССИИ | | |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  высшего образования  **«МИРЭА – Российский технологический университет»**  **РТУ МИРЭА** | | |

Институт Информационных технологий

Кафедра корпоративных информационных систем

**Отчет по практической работе №1**

по дисциплине «Управление информационно-технологическими услугами»

**Тема практической работы:** «Предприятие как субъект оказания ИТ-услуг»

|  |  |
| --- | --- |
| **Выполнил:**  Студент группыИКБО-08-21 | Абакумов Артем Игоревич  Голомышкин Артем Эдуардович  Юнаков Илья Павлович |
| **Проверил:** | старший преподаватель Масленников В.В. |

2024 г.

Цель практической работы: составить общую характеристику предприятия (организации) по предоставлению ИТ-услуг (поставщика услуг) и подготовить каталог услуг.

**Выполнение работы**

1. **Общее описание**

Название компании: Techforce. Компания специализируется на защите и анализе информации. Дата основания компании: 10.11.2012.

1. **Специфика деятельности**

Основные услуги, предоставляемые компанией, указаны в таблицах  1 и 2.

Таблица 1 – Каталог услуг для бизнеса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Линия услуг | Услуга | Описание услуги |
| Кастодиальные услуги | Защита информационных систем персональных данных | Это комплексный подход к защите конфиденциальности и безопасности личной информации пользователей.  Включает меры предотвращения несанкционированного доступа, модификации или утечки данных.  Обычно включает установку антивирусного ПО, файрволей, системы обнаружения вторжений (IDS) и другие технические средства защиты. |
| Услуга хранения личных / коммерческих данных в облачных сервисах | Предоставляет возможность хранить данные вне локальных серверов организации.  Обеспечивает доступ к данным из любой точки с интернет-соединением. |
| Эксплуатационные услуги | Услуги по анализу данных и ИТ консалтинг | Помогают организациям принимать обоснованные решения на основе анализа собственных данных.  Может охватывать также рекомендации по оптимизации бизнес-процессов с помощью технологий. |
| Оценка ИТ-Проектов | Процесс оценки потенциального успеха и стоимости будущего IT-проекта.  Обычно включает анализ требований проекта, оценку рисков и определение бюджета. |

Таблица 2 – Каталог технических услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Линия услуг | Услуга | Оборудование, документация (что необходимо для этой услуги) |
| Кастодиальные услуги | Служба ServiceDesk - ИТ-поддержка пользователей | Компьютеры или рабочие станции для сотрудников службы  Система управления запросами (ticketing system) Пользовательское руководство по работе с системой Service Desk  Процедуры обработки типичных запросов  Политика конфиденциальности и обработки персональных данных  Руководство по безопасности и защите информации  Контактная информация и часы работы службы Менеджер службы Service Desk  Специалисты по технической поддержке |
| Мониторинг и обслуживание серверов и сети. | Системы мониторинга (например, Zabbix, Nagios, SolarWinds) Серверы для хостинга мониторинговых систем и баз данных  Сетевое оборудование (switches, маршрутизаторы) для обеспечения стабильной коммуникации Планы восстановления после аварий  Документация по настройке и использованию мониторинговых систем Системный администратор  Сетевой инженер  Специалист по мониторингу  Специалист по безопасности |
| Резервное копирование данных серверов и дублирование данных в облаке | Серверы для хостинга системы резервного копирования  Хранилища данных (жесткие диски, SSD, ленточные библиотеки)  Инструменты для синхронизации и переноса данных между серверами  Системы для проверки целостности резервных копий  Устройства для физической защиты хранилищ (кейсы, шкафа для лент) Политика хранения и уничтожения резервных копий  Руководство по восстановлению данных в случае аварии  План тестирования восстановления Политики безопасности и защиты информации  Системный администратор Технический специалист по инфраструктуре  Специалист по безопасности |
| Поставка и внедрение технических средств защиты информации | Сертифицированные межсетевые экраны, антивирусы, средства защиты каналов связи VPN, системы обнаружения и предотвращения вторжений и т.д. |
| Подготовка проектов документов организационно-распорядительной документации, регламентирующей порядок и правила обработки персональных данных, а также обеспечение безопасности персональных данных | Программное обеспечение для создания и управления документами (например, Microsoft Office, Adobe Acrobat)  Системы управления документами (DMS)  Инструменты для анализа и обработки данных  ПО для работы с электронными подписями  Специалист по разработке нормативных актов |
| Эксплуатационные услуги | Определение и описание состава персональных данных с указанием оснований и целей их обработки в организации; | Технический специалист по системам управления документами  Специалист по анализу данных  Компьютеры для разработки и редактирования документов  Программное обеспечение для создания и управления документами (например, Microsoft Office, Adobe Acrobat) |
| Оценка рисков и экономической эффективности ИТ-проекта, выявление потенциальных направлений для развития | ПО для анализа рисков и оценки проектов (например, Monte Carlo Simulation, Decision Matrix)  Системы управления проектами (PMO)  ПО для моделирования бизнес-процессов  Планы оценки рисков и экономической эффективности проекта  Матричные таблицы оценки рисков  Анализы затрат и выгод проекта  Стратегии управления рисками  Руководства по проведению аудитов проектов  Менеджер проекта  Специалист по анализу рисков  Экономист проекта  Аналитик данных  Специалист по бизнес-аналитике  Консультант по управлению проектами |

1. **Стратегия развития**

В таблице 3 представлены стратегии развития компании в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Таблица 3 – Стратегии развития

|  |  |
| --- | --- |
| **Краткосрочные** | **Долгосрочные** |
| Увеличение портфеля клиентов за счет новых проектов и партнерств | Выход на новые географические рынки |
| Разработка дополнительных сервисов для поддержки существующих клиентов | Разработка собственных решений для защиты информации |
| Улучшение качества обслуживания клиентов | Усиление исследовательских возможностей для разработки инновационных решений |
| Повышение удовлетворенности сотрудников | Инвестиции в AI и другие передовые технологии для улучшения аналитических возможностей |

**Вывод**

В результате выполнения практической работы предприятия были рассмотрены как субъекты оказания IT-услуг, рассмотрена специфика деятельности созданного предприятия, а также развитие предприятия с учетом условий рынка.