**Отчёт 2.3.**

*Подходы:*

1. **Ориентация на решения** – Много разобщенных решений, никаких связей между процессами
2. **Ориентация на технологии -** технологии, связанные с процессами и полностью связанные процессы

*Принципы построения системы управления:*

1. **Принцип комплексности построения СУ**

Решения по создании СУ должны быть гармонизированы в отношении:

● персонала

● нормативно-методических документов

● средств управления

Решения должны учитывать жизненный цикл ИТ сервисов в КИС, компонентов прикладных систем (приложений) и ИТ инфраструктуры.

1. **Принцип иерархической структуры и делегирования функций**

Оптимальный уровень разделения полномочий «Центр-Регион» достигается при двух\трех уровневой структуре системы управления КИС. Принцип предусматривает следующую систему функциональных отношений в системе управления ИТ:

● 1-й уровень управления реализует функции распорядительно-контрольного органа системы управления ИТ

● 2-й уровень управления реализует в основном функции исполнения (эксплуатации КИС) и отчетности

1. **Принцип сегментации КИСУ и закрепления зон ответственности**

Сегментирование КИСУ должно быть реализовано в системе управления ИТ Компании в соответствии со следующими критериями деления:

● территориально-производственный критерий сегментирования

● критерий логического сегментирования

1. **Принцип следования рекомендациям мирового опыта**

● предоставление ИТ сервисов осуществляется ИТ службой.

● предоставление пользователям функциональных подразделений необходимого набора и качества ИТ сервисов является основной целью деятельности ИТ службы

● деятельность ИТ службы охватывает все периоды жизненного цикла ИТ сервиса и рассматривается как совокупность определенных процессов управления

1. **Принцип достижения ожидаемого результата**

Организационно-функциональная структура ИТ службы, включающая:

* организационное построение ИТ службы
* систему отношений между структурными частями ИТ службы
* средства автоматизации деятельности ИТ персонала
* документы проектов по внедрению программно-технических средств (рабочая и эксплуатационная документация)

1. **Принцип процессного подхода к управлению**

Принцип дает возможность связать единой логикой события, функции, роли, информационное обеспечение, средства

1. **Принцип закрепления владельца в процессах управления**

Владелец процесса должен быть наделен полномочиями сквозного управления своим процессом

1. **Принцип деления видов деятельности ИТ подразделения на непересекающиеся функциональные области**

Системно-техническая деятельность включает в себя:

● формирование стратегии развития, технических политик и программ проектирования, внедрения и контроля создания КИСУ

● сопровождение проектных работ

● регламентацию, информационное обеспечение и контроль поддержки эксплуатации

Оперативно-техническая деятельность носит операционный характер, характеризуется недетерминированностью (случайным характером) инициирующих ее событий

Техническая эксплуатация также носит операционный характер, но характеризуется детерминированностью (плановым характером) инициирующих ее событий.

11) **Процессный подход к описанию функционирования ИТ службы** позволяет зафиксировать набор ролей и выполняемых ИТ подразделениями функций. Этот набор функций с ролевыми исполнителями является неизменным фактически при любой организационной структуре ИТ подразделений