**Отчёт 3.1**

1. **ITIL**— библиотека книг, описывающих лучшие практики на тему инфраструктуры информационных технологий, курируемая правительством Великобритании, и связанная с ней активность по популяризации, сертификации и применению данных практик.
2. **Инцидент** - это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.
3. **Запрос на Обслуживание** - это Запрос от Пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.
4. **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 ИТинфраструктуры

*Книги ITIL текущей версии:*

***• Service Delivery (предоставление услуг)*** – содержит описание типов ИТ-услуг, предоставляемых предприятием;

***• Service Support (поддержка услуг)*** – представляет собой описание процессов, позволяющих обеспечить пользователям доступ к ИТ-услугам, необходимым для выполнения бизнес-задач;

***• Information & Computing Technology Infrastructure Management (управление ИТ-инфраструктурой).*** В книге представлено общее описание методики организации работы ИТ-службы по управлению ИТ-инфраструктурой компании;

***• Application Management (управление приложениями)*** указывает, как обеспечить соответствие программных приложений изменениям в потребностях бизнеса, а также рассматривает общий жизненный цикл приложений, включающий разработку, внедрение и сопровождение;

***• The Business Perspective (бизнес-перспектива)*** – рассматривается, как работа ИТ-инфраструктуры может влиять на бизнес компании в целом;

***• Planning to Implement Service Management (планирование внедрения управления услугами)*** – посвящена проблемам и задачам планирования, реализации и развития ITSM, необходимым для реализации поставленных целей;

***• Security Management (управление безопасностью)*** – посвящена проблемам безопасности. В ней рассматриваются проблемы разграничения доступа к информации и ИТ-сервисам, особенности оценки, управления и противодействия рискам, инциденты, связанные с нарушением безопасности и способы реагирования на них.