Лабораторная №1 - Выбор и описание предметной области.

Выберите и опишите выбранную предметную область в соответствии со следующим планом:

1. Название и описание организации выбранной предметной области. Сфера деятельности.

2. Описание организационной структуры для определения потребителей информационных ресурсов и их классификации.

3. Перечислите основные бизнес процессы организации. При необходимости используйте нотацию IDEF 0

4. Опишите объекты ит инфраструктуры и приложений в соответствующем порядке:

1. Оборудование
2. Системное ПО
3. Сети
4. Прикладное ПО
5. Базы данных

Лабораторная №2 - Создание каталога ИТ-Сервисов

Предложите структуру каталога сервисов. Создайте каталог ИТ сервисов, уточните какие из сервисов каталога используются бизнес единицами, какие являются внутренними для ИТ подразделения. Отдельно создайте укажите каталог для сервисов предоставляемых внешними организациями. Объясните разницу между в структурах созданных каталогов.

Лабораторная №3 - Создание SLA и OLA

Выберите один бизнес ИТ-сервис создайте для него и соглашение об уровне обслуживания в соответствии со следующим планом

1. Определение предоставляемого сервиса, стороны, вовлеченные в соглашение, и сроки действия соглашения.
2. Дни и часы, когда сервис будет предлагаться, включая тестирование, поддержку и модернизации.
3. Число и размещение пользователей и/или оборудования, использующих данный сервис.
4. Описание процедуры отчетов о проблемах, включая условия эскалации на следующий уровень. Должно быть включено время подготовки отчета.
5. Описание процедуры запросов на изменение. Может включаться ожидаемое время выполнения этой процедуры.
6. Спецификации целевых уровней качества сервиса.
7. Описание платежей, связанных с сервисом. Возможно как установление единой цены за весь сервис, так и с разбивкой по уровням сервиса.
8. Ответственности клиентов при использовании сервиса (подготовка, поддержка соответствующих конфигураций оборудования, программного обеспечения или изменения только в соответствии с процедурой изменения).
9. Процедура разрешения рассогласований, связанных с предоставлением сервиса.
10. Процесс улучшения SLA.

Лабораторная №4 - Создание базы конфигурационных единиц CMDB

Определите структуру CMDB для выбранной предметной области. Создайте Базу данных конфигурационных единиц и заполните ее данными предметной области.

Лабораторная №5 - Описание процесса управления инцидентами

Опишите процесс управления инцидентами для выбранной предметной области в соответствии со следующим планом:

1. Идентификация инцидента и классификация инцидента.

2. Назначение ответственного персонала, организация восстановления этих ИТ-услуги.

3. Эскалация процесса восстановления.

4. Контроль параметров, определенных в соглашении об уровне обслуживания.

5. Выявление корневых проблем.

Автоматизируйте процесс управления инцидентами для выбранной предметной области при помощи ПО OSticket.

<http://cloud.moi-uni.ru/index.php/s/cwsWTeoxe4bPxr8>