Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Кафедра автоматизированной обработки информации (АОИ)

**РАЗРАБОТКА КАТАЛОГА ИТ-УСЛУГ**

Отчет по лабораторной работе № 2

По дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом»

Выполнил:

Студент гр. 429-2

Бабец А.А.

« » 2022 г.

(оценка)

Принял:

Доцент каф. АОИ, к. т. н.

Бараксанов Д.Н.

« » 2022 г.

Томск 2022

# Формализованное описание каталога ИТ-услуг

Таблица 1.1 – ИТ-услуга «Управление корпоративными компьютерными сетями»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование ИТ-услуги | Управление корпоративными компьютерными сетями. |
| Общая информация | |
| Описание услуги | Сопровождение, развитие, корпоративных компьютерных сетей пользователя. |
| Измеряемые параметры | 1. Количество устройств в сети 2. Количество работ по категориям  * Подключение * Настройка * Обслуживание * Установка и настройка ПО * Восстановление данных  1. Количество обращений по категориям  * Запрос на обслуживание * Инцидент |
| Спецификация ИТ-услуги | |
| Состав ИТ-услуги | Управление корпоративными компьютерными сетями |
| Ответственные за ИТ-услугу | Компания, занимающаяся предоставлением ИТ-услуг |
| Получатели ИТ-услуги | Компании, владеющие корпоративными компьютерными сетями |
| Ограничения по предоставлению  ИТ-услуги | Невозможность управления сетью (неработоспособность соответствующих устройств) |
| Условия подключения к ИТ-услуге | Наличие необходимого технического оборудования  Наличие интернет-подключения |
| Часы предоставления | 24/7/365 |
| Часы поддержки | Будни с 9:00 до 18:00 по местному времени |
| 1-я линия поддержки | Служба поддержки пользователей |
| 2-я линия поддержки | Служба технической поддержки пользователей |
| Ссылка на SLA | - |
| Виды деятельности | * Развертывание и настройка программного обеспечения на устройства * Решение инцидентов в работе компьютерной сети * Обновление программного обеспечения устройств * Управление доступом к устройствам в сети |

Таблица 1.2 – ИТ-услуга «Обеспечение безопасности данных»

|  |  |
| --- | --- |
| Имя ИТ-услуги | Обеспечение безопасности данных |
| Общая информация | |
| Описание услуги | Обеспечение защиты устройств и данных клиента |
| Измеряемые параметры | 1. Количество устройств по типам  * Компьютеры * Серверы  1. Количество работ по категориям  * Установка и настройка защитного и шифровального ПО * Обновление защитного и шифровального ПО * Устранение слабых мест защитной системы * Обучение сотрудников клиента основам и правилам информационной безопасности |
| Спецификация ИТ-услуги | |
| Состав ИТ-услуги | Предоставление защитного и шифровального ПО  Поддержка защитного и шифровального ПО  Установка и настройка защитного и шифровального ПО  Устранение слабых мест защитной системы  Обучение сотрудников клиента основам и правилам информационной безопасности |
| Ответственные за ИТ-услугу | Компания, занимающаяся предоставлением ИТ-услуг |
| Получатели ИТ-услуги | Пользователи и компании, нуждающиеся в обеспечении защиты данных |
| Ограничения по предоставлению  ИТ-услуги | Отсутствие места для установки техники |
| Условия подключения к ИТ-услуге | Наличие необходимого технического оборудования |
| Часы предоставления | По запросу |
| Часы поддержки | Будни с 9:00 до 18:00 по местному времени |
| 1-я линия поддержки | Служба поддержки пользователей |
| 2-я линия поддержки | Служба технической поддержки пользователей |
| Ссылка на SLA | - |
| Виды деятельности | * Установка и настройка защитного и шифровального ПО * Обновление защитного и шифровального ПО * Устранение слабых мест защитной системы * Обучение сотрудников клиента основам и правилам информационной безопасности |

Таблица 1.3 – ИТ-услуга «Разработка ПО на заказ»

|  |  |
| --- | --- |
| Имя ИТ-услуги | Разработка ПО на заказ |
| Общая информация | |
| Описание услуги | Разработка и поддержка ПО по запросам |
| Измеряемые параметры | 1. Количество функций для реализации 2. Количество работ по категориям  * Разработка ПО * Доработка ПО * Устранение неполадок в работе ПО |
| Спецификация ИТ-услуги | |
| Состав ИТ-услуги | Разработка ПО по требованиям клиента  Поддержка разработанного ПО  Обеспечение качества разрабатываемой продукции |
| Ответственные за ИТ-услугу | Компания, занимающаяся предоставлением ИТ-услуг |
| Получатели ИТ-услуги | Пользователи и компании, нуждающиеся в специальном ПО |
| Ограничения по предоставлению  ИТ-услуги | Отсутствие у клиента технического оборудования для тестирования. Отсутствие своевременной оплаты услуг |
| Условия подключения к ИТ-услуге | Наличие необходимого технического оборудования |
| Часы предоставления | По запросу |
| Часы поддержки | Будни с 9:00 до 18:00 по местному времени |
| 1-я линия поддержки | Служба поддержки пользователей |
| 2-я линия поддержки | Служба технической поддержки пользователей |
| Ссылка на SLA | - |
| Виды деятельности | * Разработка ПО по требованиям клиента * Поддержка разработанного ПО * Обеспечение качества разрабатываемой продукции |