

Российский государственный
педагогический университет им. А. И. Герцена
Институт информационных технологий и технологического образования

Отчет по заданию №2.2
Дисциплина «IT-менеджмент»

Студент: Леонтьева Анна Викторовна
Информатика и вычислительная техника, 3 курс
Группа: Зоб_ИВТ-1/20

Санкт-Петербург
2022 год

Основные термины

ITIL — самое распространенное в мире руководство по управлению ИТ-услугами. С 2013 года ITIL принадлежит компании AXELOS Ltd — совместному предприятию Capita Plc и Кабинета министров Великобритании. Компания Axelos использует сеть стратегических партнеров, которые участвуют в разработке и улучшении ITIL.

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 ИТ-инфраструктуры.

Задача Процесса Управления Инцидентами является реактивной - уменьшение или исключение отрицательного воздействия (потенциальных) нарушений в предоставлении ИТ-услуг, таким образом обеспечивая наиболее быстрое восстановление работы пользователей.

Инцидент - это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Запрос на Обслуживание - это Запрос от Пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

Основные принципы:

- перечень услуг, оказываемых ИТ-организацией бизнесу, фиксируется в специальном документе (Соглашении об уровне услуг) и не может быть изменен иначе как в рамках специальной процедуры;
- отношения ИТ-организации с бизнесом носят договорной характер; стороны заранее договариваются о способах контроля за соблюдением договорных условий;
- корпоративная оценка ИТ-организации базируется на показателях эффективности процессов оказания услуг. Кроме того, в ITIL v.2 входит

процесс Управления финансами, который включает, в частности, деятельность по выставлению счетов за оказанные услуги; это означает, что ITSM позволяет рассматривать деятельность ИТ-организации как бизнес по оказанию ИТ-услуг. Фактически ITIL v.2 сформировал основы взаимоотношений ИТ-организации и бизнеса. Естественное развитие подхода ITSM состояло в том, чтобы распространить эти принципы с взаимоотношений, связанных с оказанием инфраструктурных услуг, на все взаимодействия ИТ-организации и бизнеса. Шаг в этом направлении был сделан в ITIL v.3.

Основной подход

Его суть состоит в том, что каждый том библиотеки фокусируется на определенной фазе «жизненного цикла».

