

1 Часть:

1.1 Определение, составные части и основные требования к ИТ-инфраструктуре:

ИТ-инфраструктура предприятия — это комплекс программных, технических, коммуникационных, информационных и организационно-технологических средств, обеспечивающих функционирование предприятия, а также средства управления ими.

Составные части ИТ-инфраструктуры:

- **Базовая инфраструктура** включает:
 - физическая сеть (ЛВС),
 - сетевые службы,
 - безопасный интернет,
 - файловые сервисы.
- **Дополнительная инфраструктура:**
 - служба сетевой печати,
 - электронная почта,
 - удаленный доступ,
 - резервное копирование и т.д.

Основные требования:

- **Доступность:** Доступ к ИТ-ресурсам в любое время и из любого места.
- **Надежность:** Защита от сбоев и сохранение данных.
- **Безопасность:** Разграничение доступа к ресурсам.
- **Адаптивность:** Гибкость и масштабируемость.
- **Эффективность:** Оптимизация процессов и затрат.

1.2 Суть концепции ITSM:

ITSM (IT Service Management) — это подход к управлению ИТ-службами, ориентированный на предоставление ИТ-услуг для решения бизнес-задач. ITSM рассматривает ИТ-отдел как поставщика услуг, а его клиентов — как внутренние и внешние подразделения организации. Основная цель ITSM — повысить качество предоставляемых ИТ-услуг при снижении затрат.

Основные принципы ITSM:

- Формализация процессов,
- Профессионализм сотрудников,

- Использование современных технологий.

2. Интеллект-карта:

Для построения интеллект-карты, можно включить основные этапы построения ИТ-инфраструктуры:

1. Определение приоритетов бизнеса.
2. Определение задач информатизации.
3. Анализ существующей ИТ-инфраструктуры.
4. Разработка проекта.
5. Взаимодействие с партнерами.
6. Развертывание решения.
7. Ввод в эксплуатацию и поддержка.

