

## Отчёт 2.2

### 1. Основные понятия и цели управления ИТ-услугами

- **ИТ-услуга** — это услуга, предоставляемая пользователям для выполнения их бизнес-задач, не вникая в детали ИТ-инфраструктуры.
- **Управление ИТ-услугами (ITSM)** — это подход к организации процессов, направленных на поддержку и предоставление ИТ-услуг, ориентированных на удовлетворение бизнес-требований.

### 2. Эволюция и структуры библиотек ITIL

- **ITIL v.2** — структура с разделением процессов на поддержку и предоставление услуг, где функции Service Desk играют ключевую роль для пользователей.
- **ITIL v.3** — переход к жизненному циклу услуг, включающий стратегии обслуживания, проектирование, внедрение, операционное обслуживание и непрерывное улучшение.

### 3. Процессная модель ITIL

- **Соглашение об уровне услуг (SLA)** — документ, фиксирующий перечень услуг и их параметры, что позволяет четко регулировать отношения ИТ-организации с бизнесом.
- **Управление инцидентами** — процесс, направленный на минимизацию влияния сбоев на бизнес и быстрое восстановление работы пользователей.
- **Управление изменениями (RFC)** — управление изменениями инфраструктуры, что может включать обновления, замену и корректировку ИТ-ресурсов.

### 4. Принципы непрерывного улучшения

- Постоянная адаптация и совершенствование услуг на основе обратной связи от пользователей и анализа инцидентов, направленных на повышение удовлетворенности и качества предоставляемых услуг.

### 5. Функции Service Desk и роли участников

- Service Desk является "единым окном" для пользователей, через которое происходит взаимодействие с техническими службами для решения инцидентов и обработки запросов.

