

Отчёт 2.1

Основные Принципы Построения Системы Управления ИТ

1. Принцип Комплексности

Построение системы управления ИТ должно быть сбалансированным во всех аспектах: от структуры персонала и нормативной базы до средств автоматизации. Основные элементы:

- **Персонал:** организационная структура, распределение ролей.
- **Нормативная база:** документация и регламентация работы сотрудников.
- **Средства управления:** автоматизация, контроль жизненного цикла ИТ-услуг и инфраструктуры.

2. Принцип Иерархической Структуры и Делегирования Функций

Централизованная структура управления ИТ предполагает трехуровневую модель:

- **1-й уровень** — департамент информационных технологий, координирующий общие процессы.
- **2-й уровень** — локальные ИТ-отделы для управления филиалами.
- **3-й уровень** — территориальные подразделения для администрирования ИТ-ресурсов.

3. Принцип Сегментации

Сегментация корпоративной системы управления (КИСУ) помогает распределить ответственность по следующим критериям:

- **Территориальный:** управление ИТ-ресурсами на местах.
- **Логический:** поддержка конкретных бизнес-приложений.

4. Принцип Следования Мировому Опыту

Внедрение передовых практик позволяет ИТ-службе быть неотъемлемой частью бизнес-процессов компании, обеспечивая качество и доступность ИТ-услуг.

5. Принцип Достижения Ожидаемых Результатов

Создание организационно-функциональной структуры ИТ-службы с четким распределением ролей, задач, процессов управления и нормативной документации.

Процессный Подход к Управлению ИТ

• Принцип Закрепления Владельца Процесса

Для каждого процесса управления должен быть назначен владелец — сотрудник, ответственный за результат процесса и наделенный полномочиями для его управления.

- **Деление Деятельности на Функциональные Области**

Виды деятельности ИТ-подразделения разделяются на операционные и технические функции:

- **Оперативная поддержка:** включает контроль состояния ИТ-ресурсов, устранение инцидентов и помощь пользователям.
- **Техническая эксплуатация:** включает плановое обслуживание, ремонт оборудования и контроль состояния ИТ-средств.

Проактивное Управление

Проактивное управление ИТ предотвращает сбои, оптимизирует работу инфраструктуры и повышает устойчивость систем. Основные виды деятельности:

- **Мониторинг и контроль ИТ-средств:** обеспечение непрерывной работы и предупреждение возможных проблем.
- **Техническое обслуживание и ремонт:** плановые работы для продления срока службы оборудования.
- **Администрирование и поддержка инфраструктуры:** выполнение запросов на изменения, учет и контроль состояния ИТ-ресурсов.

Систематизация Проактивного Управления

1. Контроль состояния ИТ-средств.
2. Предупреждение отказов.
3. Выполнение запросов на администрирование.
4. Учет и планирование эксплуатации.

Цели и Задачи ИТ-службы

Основные Цели

1. Поддержка и повышение качества ИТ-услуг.
2. Повышение непрерывности работы бизнес-приложений.
3. Своевременная техническая поддержка.
4. Устранение инцидентов и сокращение времени простоя.

Основные Задачи

1. Обновление технической политики в соответствии с требованиями бизнеса.
2. Планирование и поддержка расходов на ИТ.
3. Контроль выполнения планов по модернизации ИТ-инфраструктуры.

4. Организация обучения и сертификации ИТ-специалистов.
5. Управление процессами закупки оборудования и ПО.