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

ИТ-инфраструктура - это единый комплекс программных, технических, коммуникационных, информационных и организационно-технологических средств обеспечения функционирования предприятия, а также средств управления ими.

ИТ-инфраструктуре должна быть:

1. Целостной, грамотно спроектированной, обладать большим запасом прочности, соответствовать не только текущему состоянию бизнеса, но и учитывать его развитие в будущем
2. Доступной
3. Надежной
4. Безопасной
5. Адаптивной
6. Эффективной

1.2. Суть концепции ITSM

ITSM (Information Technology Service Management или ИТ Сервис-менеджмент) - это стратегия и подход к построению и организации работы службы ИТ, с целью наиболее эффективного решения бизнес-задач компании.

IT-отдел становится полноправным участником бизнеса, выступая в роли поставщика определенных услуг для бизнес-подразделений, а отношения между ними формализуются как отношения «поставщик услуг – потребитель услуг».

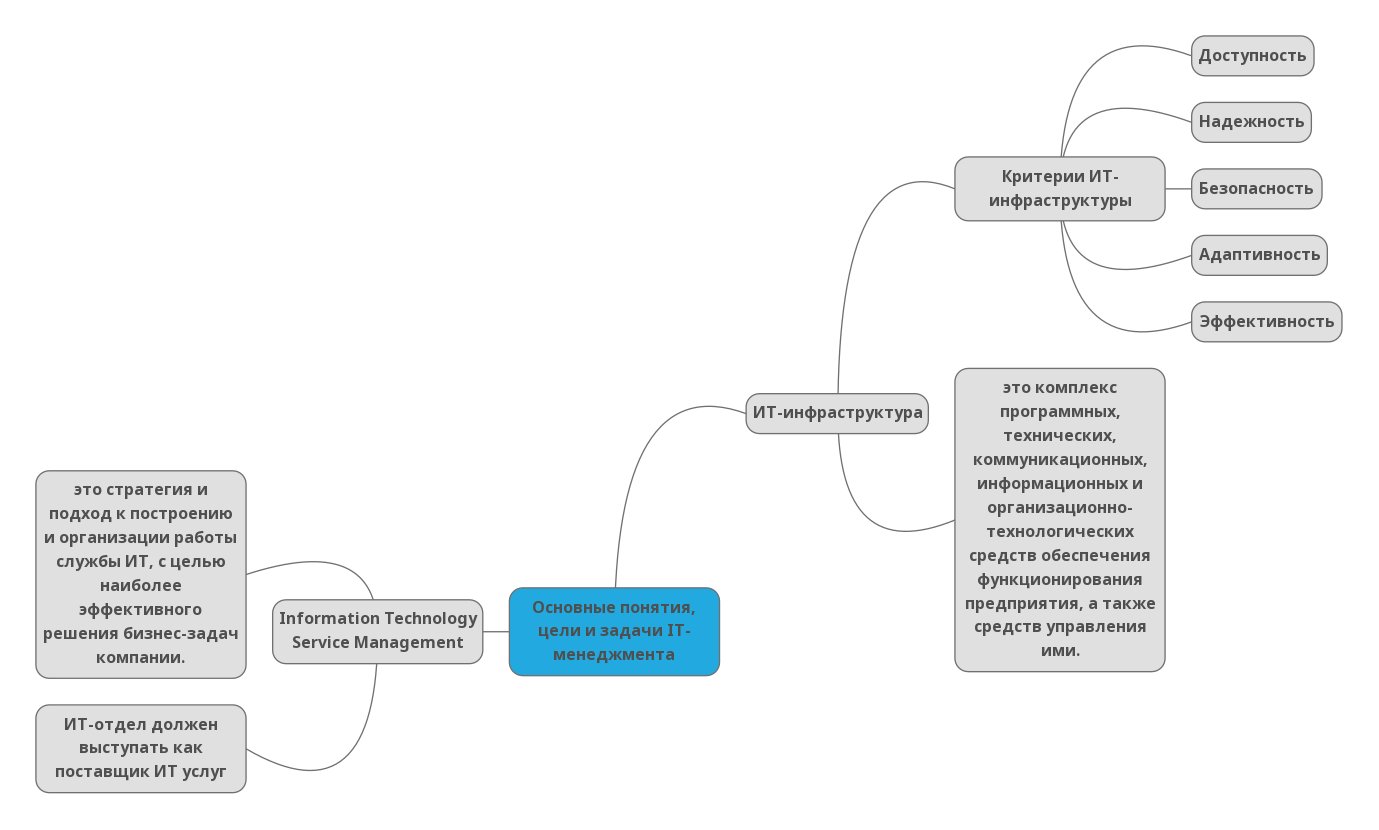
Бизнес-подразделение формулирует требования к необходимому услугам и их качеству, руководство компании определяет объем

финансирования для выполнения этих требований, а подразделения

автоматизации поддерживают и развивают информационную инфраструктуру компании таким образом, чтобы она была в состоянии обеспечить запрошенную услугу с заданным качеством.

То есть, ИТ-отдел должен выступать как поставщик ИТ услуг бизнес подразделениям компании. В роли клиентов рассматриваются как другие подразделения организации, так и внешние организации или физические лица.

2. Интеллект-карта, отражающая основные этапы построения качественной ИТ-инфраструктуры



## 