1. Термины
   1. ИТ сервисы или ИТ-услуги это некий набор действий в сочетании с соответствующими Информационными технологиями, которые ИТ-отдел или внешний провайдер предоставляют другим подразделениям организации для осуществления различных бизнес-процессов и которые несут последним определенную пользу.
   2. Техническое обеспечение (ТО) представляет собой комплекс технических средств (сбора, регистрации, передачи, обработки, отображения, тиражирования информации, оргтехника и др.), обеспечивающих работу ИТ
   3. Организационное обеспечение – это совокупность методов и средств, регламентирующих взаимодействие пользователей и персонала с информационной системой.
   4. Система управления - это систематизированный набор средств для управления подконтрольным объектом
2. Принципы
   1. Принцип комплексности построения СУ
      1. Решения по создании СУ должны быть гармонизированы в отношении персонала, нормативно-методических документов и средств управления
      2. Решения должны учитывать жизненный цикл ИТ сервисов в КИС, компонентов прикладных систем (приложений) и ИТ инфраструктуры
   2. Принцип следования рекомендациям мирового опыта по управлению ИТ
      1. Предоставление ИТ сервисов осуществляется ИТ службой. ИТ служба рассматривается как непосредственный участник бизнес-процессов компании
      2. предоставление пользователям функциональных подразделений необходимого набора и качества ИТ сервисов является основной целью деятельности ИТ службы
      3. Деятельность ИТ службы охватывает все периоды жизненного цикла ИТ сервиса и рассматривается как совокупность определенных процессов управления ИТ
   3. Принцип стадийного расширения и наращивания функциональности СУ при ее создании
   4. Принцип достижения ожидаемого результата
      1. организационно-функциональная структура ИТ службы
      2. средства автоматизации деятельности ИТ персонала
      3. документы проектов по внедрению программно-технических средств (рабочая и эксплуатационная документация)
   5. Принцип иерархической структуры управления ИТ и делегирования функций
      1. Оптимальный уровень разделения полномочий «Центр-Регион» достигается при двух\трех уровневой структуре системы управления КИС
      2. Принцип предусматривает следующую систему функциональных отношений в системе управления ИТ
   6. Принцип сегментации КИС и соответствующего закрепления за подразделениями ИТ службы зон ответственности
      1. Сегментирование КИСУ должно быть реализовано в системе управления ИТ Компании в соответствии со следующими критериями деления: территориально-производственной и логического сегментирования
      2. Другие критерии могут использоваться комплексно: управление по территориально-производственному критерию осуществляется отдельным ИТ подразделением
   7. Принцип процессного подхода к управлению
      1. Принцип дает возможность связать единой логикой следующие компоненты, системы управления ИТ: события, функции, роли, информационное обеспечение, средства
   8. Принцип закрепления владельца в процессах управления
      1. У каждого процесса есть владелец
      2. Владелец должен быть наделен полномочиями сквозного управления процессом
   9. Принцип деления видов деятельности ИТ подразделения на непересекающиеся функциональные области
      1. Системно-техническая деятельность
      2. Оперативно-техническая деятельность носит операционный характер, характеризуется недетерминированностью инициирующих ее событий
      3. Техническая эксплуатация носит операционный характер, но характеризуется детерминированностью (плановым характером) инициирующих ее событий
   10. Принцип инвариантности функций управления к изменениям организационной структуры
       1. Существует фиксированный набор ролей и функций
       2. Обеспечивает сохранение ролей и функций без изменения бизнес процессов
3. Подходы
   1. Ориентация на решения
      1. Много разобщенных решений
      2. Никаких связей между процессами
   2. Ориентация на технологии
      1. Технологии, связанные с процессами
      2. Полностью связанные процессы