

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ПЕТРОЗАВОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (ПЕТРГУ)

Кафедра информатики и математического обеспечения  
Дисциплина «Управление ИТ-сервисами и контентом»

Лабораторная работа № 4

**Знакомство с функционалом системы ИТОР**

Выполнил студент группы 22407:  
Гордеев Никита

Петрозаводск  
2025 год

## Аннотация

iTop ITSM<sup>1</sup> & CMDB<sup>2</sup> — это веб-продукт с открытым исходным кодом, предназначенный для автоматизации ИТ-подразделений предприятий и сервис провайдеров. iTop разработан на основе лучших практик ITIL/ITSM и в то же время является достаточно гибким, чтобы адаптироваться к процессам организации.

iTop ITSM & CMDB позволяет организовать:

- Управление инцидентами и запросами на обслуживание
- Управление проблемами, изменениями и знаниями
- Управление активами и конфигурациями
- Управление уровнем сервиса, каталогом услуг и поставщиками

Центром архитектуры iTop является база данных управления конфигурацией (CMDB), которая хранит актуальную информацию об ИТ-инфраструктуре в виде конфигурационных элементов и взаимосвязей между ними:

- Физические устройства
- Программное обеспечение
- Бизнес-процессы
- Расположения
- Документы
- Контакты и многие другие

Чем больше становится компания, тем сложнее понять ее внутреннюю структуру. На ИТ приходится значительная доля операционных расходов компании. То же относится и к ИТ-инфраструктуре. Чем больше к ней добавляется серверов, пользователей и лицензий на ПО (программное обеспечение), тем сложнее становятся процессы. В таких условиях легко упустить что-то важное из виду и допустить ошибку из-за того, что нужная информация затерялась или оказалась недоступна. Прежде всего это затраты на обслуживание инфраструктуры. CMDB консолидирует всю информацию об ИТ-активах, что помогает управлять ими рациональнее.

Источник: <https://classmech.ru/pages/it/lab2/>

---

<sup>1</sup> Information Technology Service Management (управление ИТ-услугами)

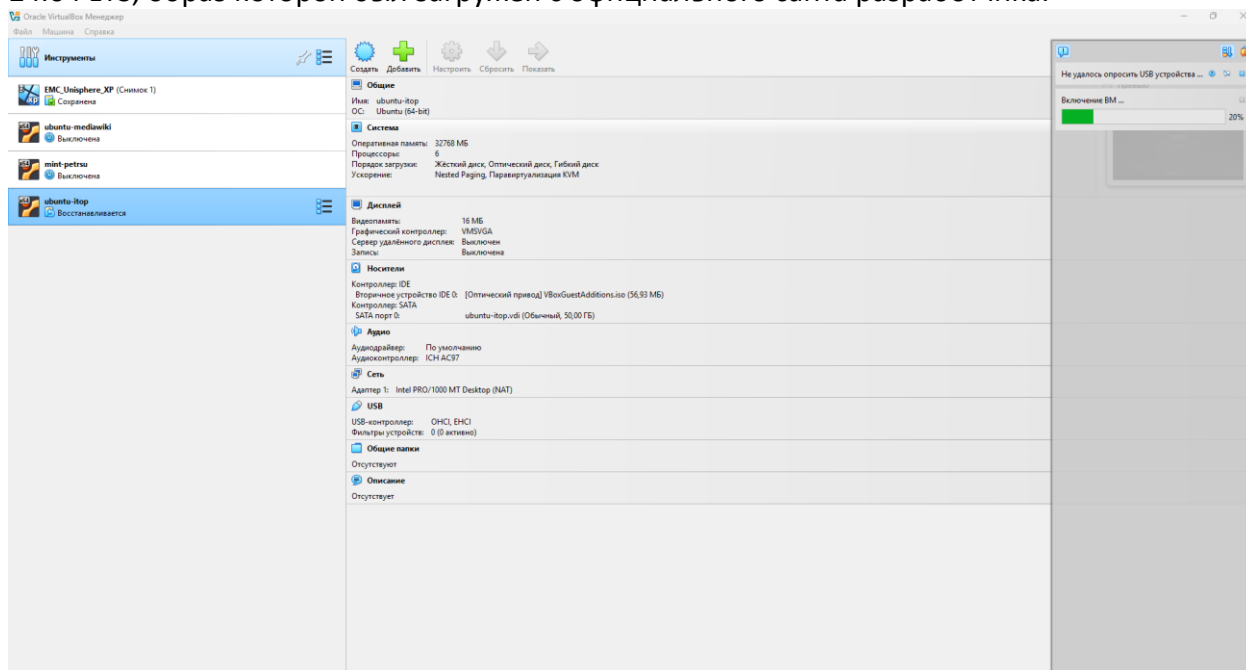
<sup>2</sup> Configuration Management Data Base (база данных управления конфигурацией)

## Оглавление

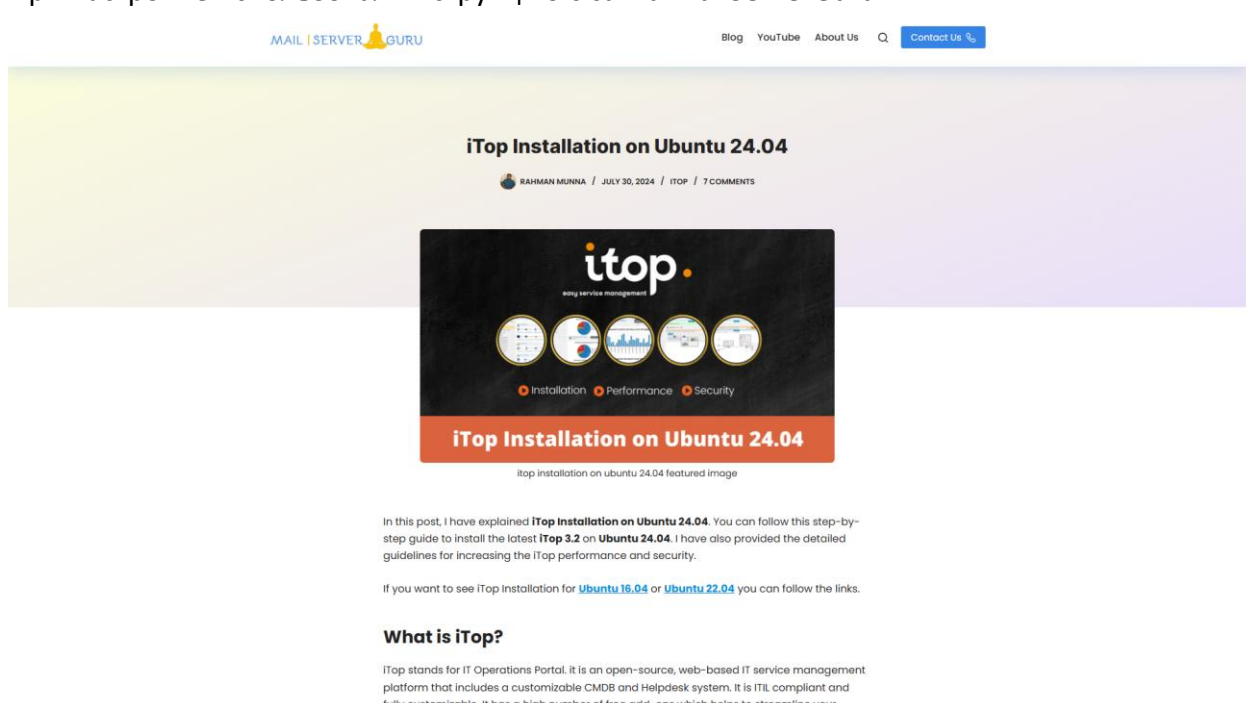
1. Подготовка виртуальной машины в VirtualBox .....	4
2. Практическая часть.....	6
2.1. Управление конфигурацией (CMDB).....	6
2.1. Управление услугами (ITSM) .....	14
2.3. Ведение работы с услугами .....	17
3. Заключение.....	18

# 1. Подготовка виртуальной машины в VirtualBox

Для выполнения лабораторной работы была подготовлена виртуальная среда в VirtualBox. Для этого создана новая виртуальная машина с 8ГБ оперативной памяти и 32ГБ дискового пространства. В качестве гостевой операционной системы выбрана Ubuntu 24.04 LTS, образ которой был загружен с официального сайта разработчика.

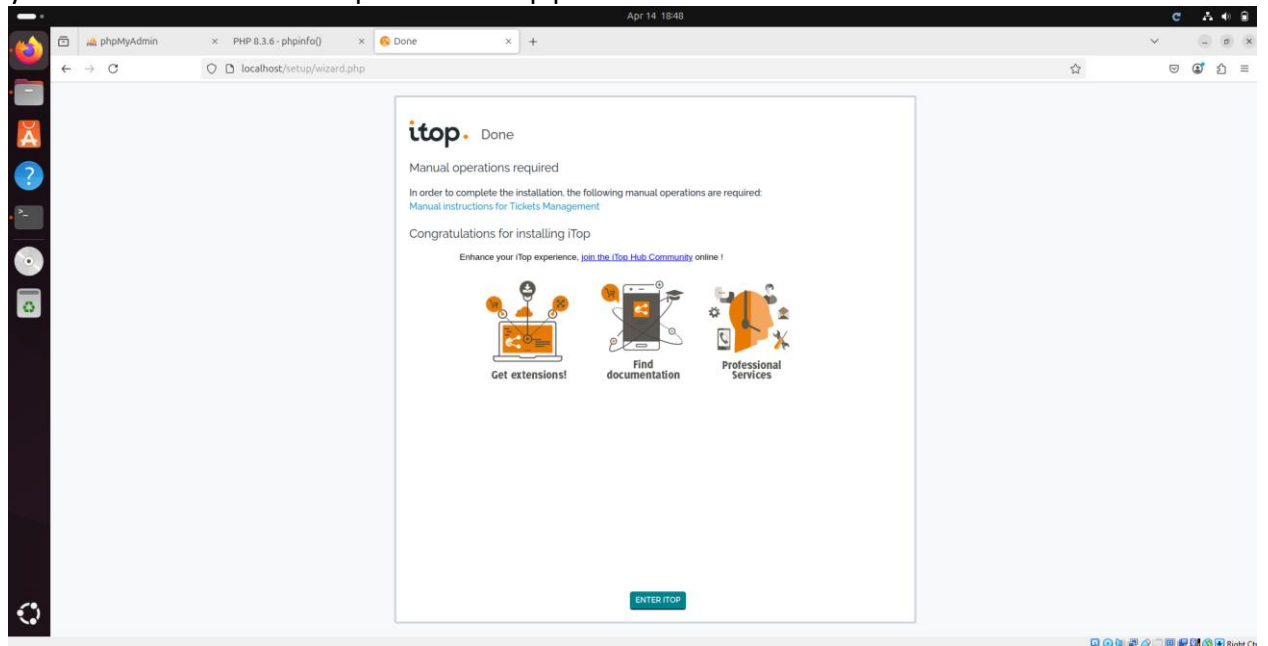


После установки системы приступил к настройке необходимого программного окружения. При настройке использовал инструкцию с сайта MailServerGuru<sup>3</sup>.



<sup>3</sup> <https://mailserverguru.com/itop-installation-on-ubuntu-24-04/>

Были установлены и обновлены все системные пакеты через стандартный менеджер пакетов apt. Затем выполнил установку ключевых компонентов для работы iTop: веб-сервера Apache2, СУБД MariaDB и комплекта PHP-модулей, включая расширения для работы с базами данных, XML и другими необходимыми функциями. Финальный этап установки выполнялся через веб-интерфейс.



## 2. Практическая часть

Для создания iTop для внутреннего IT-отдела буду следовать рекомендациям, описанным в официальном руководстве<sup>4</sup>. Процесс разделен на две основные части: управление конфигурацией (CMDB) и управление услугами (ITSM).

### 2.1. Управление конфигурацией (CMDB)

На первом этапе наполню базу данных конфигурационных элементов (CMDB).

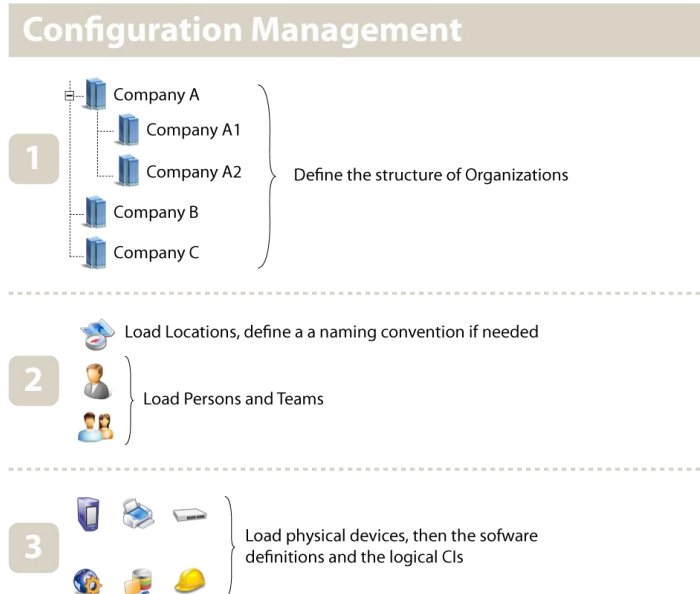
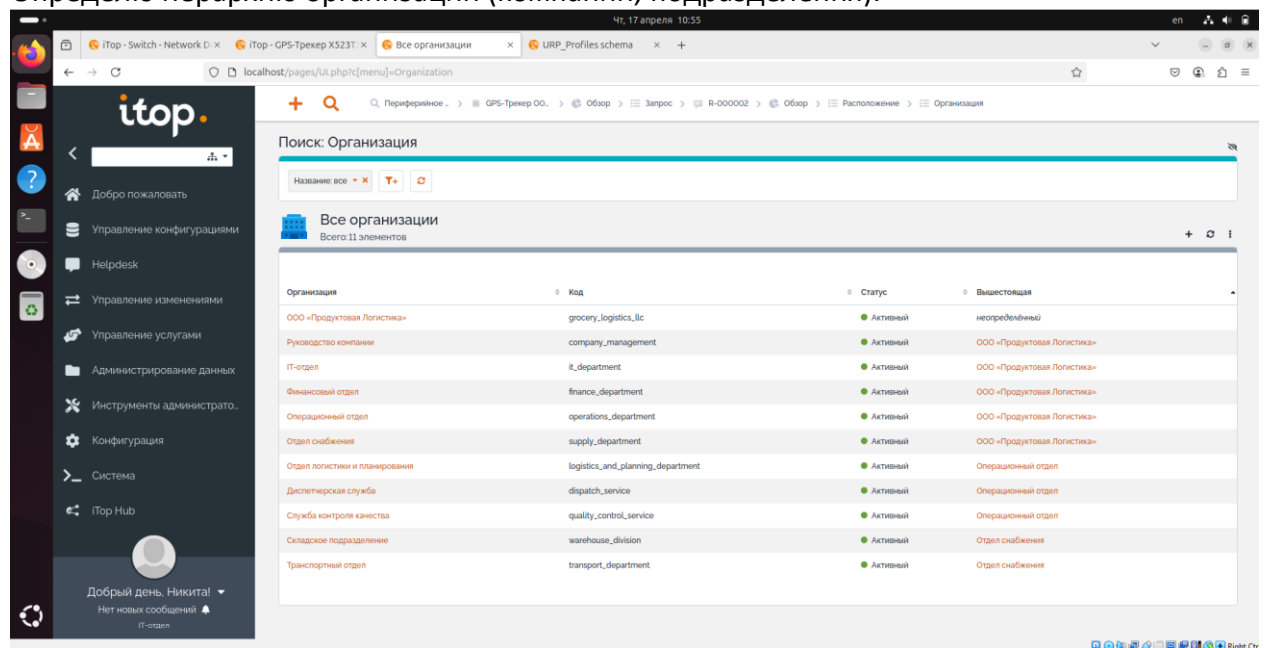


Рисунок 1, управление конфигурацией (CMDB)

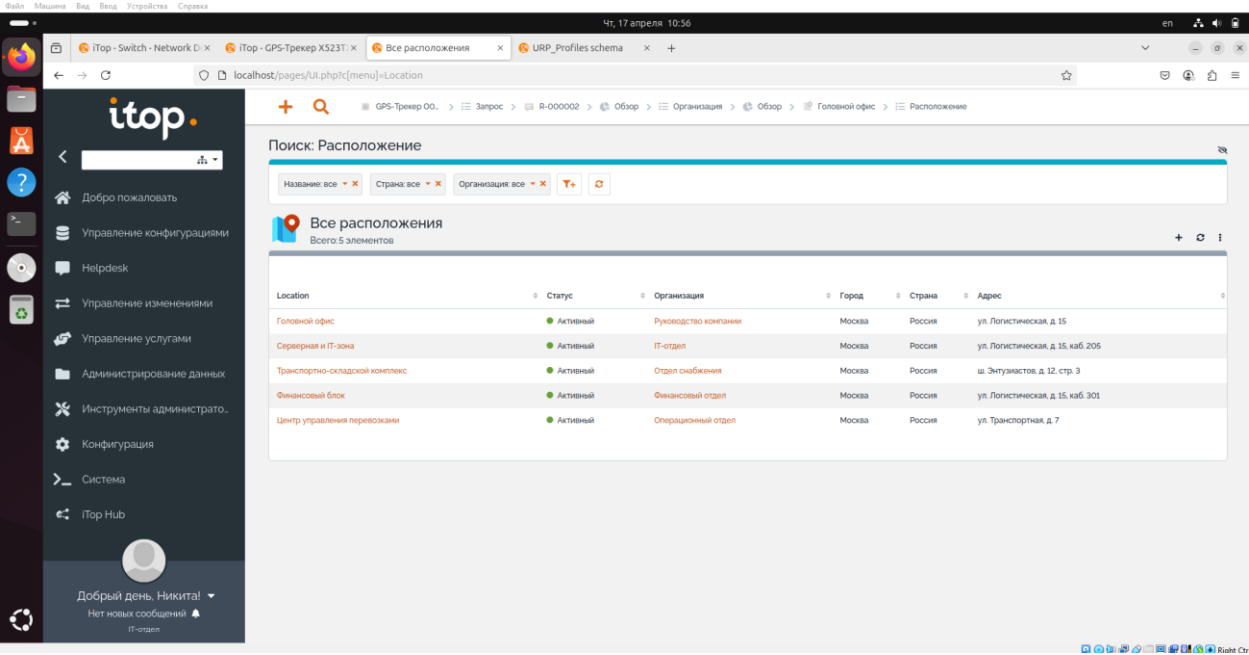
### Начну с организационной структуры:

Определю иерархию организации (компании, подразделения).

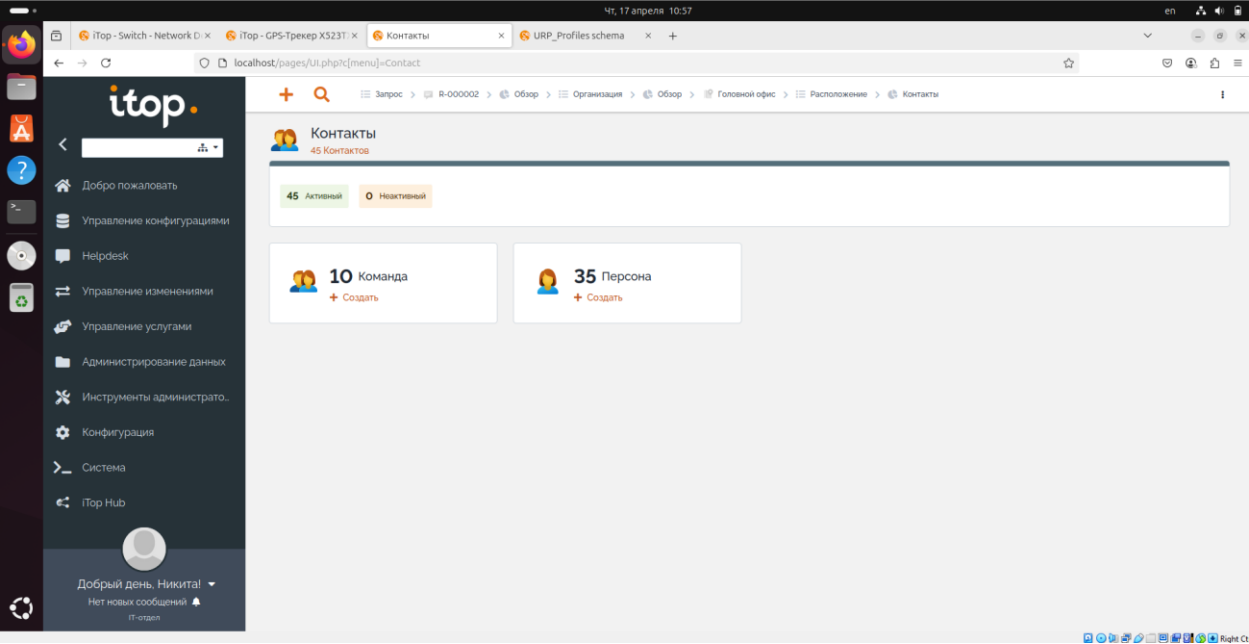


<sup>4</sup> [https://www.itophub.io/wiki/page?id=ru:2\\_1\\_0:implementation:start](https://www.itophub.io/wiki/page?id=ru:2_1_0:implementation:start)

Загружу данные о местоположениях (офисы, филиалы).

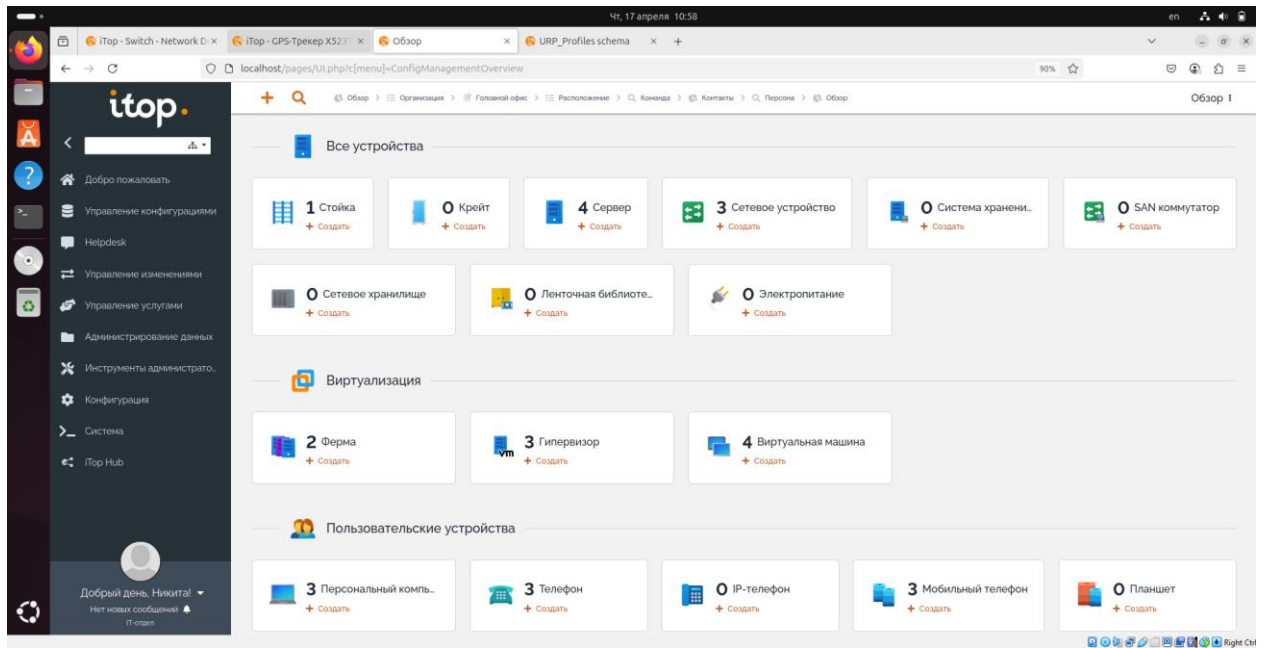


Добавлю сотрудников и сформирую команды.









Поиск: Сервер

Сервер все - X IP-адрес управления все - X Организация все - X Y+ O

Всего 4 элементов

Сервер	Организация	Статус	Критичность	Расположение	Бренд	Модель	Серийный номер
Разрешенный сервер	Финансовый отдел	Эксплуатация	Низкая	неопределенный	Acer	DL380	US3215687014
Сервер ИС/Предприятие (Юсиковой)	IT-отдел	Эксплуатация	Средняя	Серверная и IT-зона	Acer	DL380	
Сервер виртуализации	IT-отдел	Эксплуатация	Средняя	Серверная и IT-зона	неопределенный	неопределенный	
Файловый сервер (NAS)	IT-отдел	Эксплуатация	Низкая	неопределенный	Acer	DL380	

Поиск: Сетевое устройство

Сетевое устройство все - X IP-адрес управления все - X Организация все - X Y+ O

Всего 3 элементов

Сетевое устройство	Организация	Статус	Критичность	Расположение	Бренд	Модель	Серийный номер
IT-OFFICE-01	IT-отдел	Эксплуатация	Высокая	Серверная и IT-зона	Asustor	неопределенный	
SW-OFFICE-01	Операционный отдел	Эксплуатация	Высокая	Центр управления перевозками	Acer	Procurve 2450	
SW-WAREHOUSE-01	Складское подразделение	Эксплуатация	Низкая	Транспортно-складской комплекс	неопределенный	неопределенный	

Поиск: Ферма

Ферма все - X Организация все - X Y+ O

Всего 2 элемента

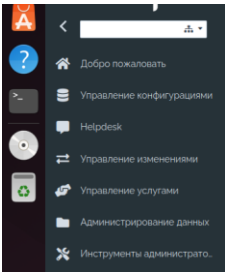
Ферма	Организация	Статус	Критичность	Описание
VCLUSTER-DEV	IT-отдел	Эксплуатация	Средняя	Тестовые среды, разработка
VCLUSTER-PROD	IT-отдел	Эксплуатация	Высокая	Основные бизнес-системы

Поиск: Гипервизор

Гипервизор все - X Организация все - X Y+ O

Всего 3 элемента

Гипервизор	Организация	Сервер	Ферма	Критичность	Описание
HV-DEV-01	IT-отдел	неопределенный	VCLUSTER-DEV	Низкая	Тестовые среды, разработка
HV-PROD-01	IT-отдел	Сервер ИС/Предприятие (Юсиковой)	VCLUSTER-PROD	Высокая	Основные бизнес-системы (ИС/Предприятие)
HV-STORAGE-01	Финансовый отдел	Файловый сервер (NAS)	VCLUSTER-PROD	Низкая	Файловые хранилища, архивы

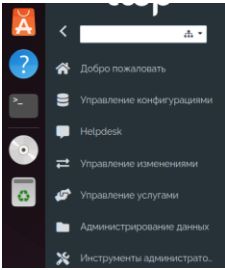


Поиск: Виртуальная машина

Виртуальная машина все | Организация все

Всего 4 элементов

Виртуальная машина	Организация	Статус	Критичность	Описание
BACKUP-NAS-01	IT-отдел	Эксплуатация	Низкая	Резервные копии данных
CRM-PROD-01	Финансовый отдел	Эксплуатация	Низкая	Основная CRM система
DEV-TEST-01	IT-отдел	Эксплуатация	Низкая	Тестирование обновлений
TMS-PROD-01	Отдел логистики и планирования	Эксплуатация	Высокая	Управление перевозками

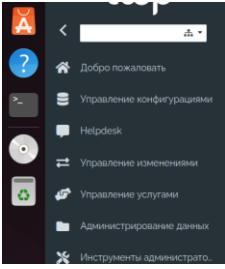


Поиск: Персональный компьютер

Персональный компьютер все | Расположение все | Организация все

Всего 3 элементов

Персональный компьютер	Организация	Статус	Критичность	Расположение	Бренд	Модель	Серийный номер
ПК-Бухгалтерия-01	Финансовый отдел	Эксплуатация	Средняя	Финансовый блок	Asus	неопределенный	
ПК-Директор-01	Руководство компании	Эксплуатация	Средняя	Головной офис	Asus	неопределенный	
ПК-Логист-01	Отдел логистики и планирования	Эксплуатация	Высокая	Центр управления перевозками	Asus	неопределенный	

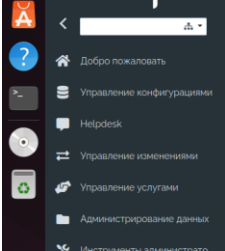


Поиск: Телефон

Телефон все | Расположение все | Организация все

Всего 3 элементов

Телефон	Организация	Статус	Расположение	Бренд	Модель	Абонентский номер
Телефон-301	IT-отдел	Эксплуатация	Серверная и IT-зона	Panasonic	KX-TS520	301
Телефон-205	Операционный отдел	Эксплуатация	Центр управления перевозками	Panasonic	KX-TS520	205
Телефон-301	Складское подразделение	Эксплуатация	Транспортно-складской комплекс	Panasonic	KX-TS520	301

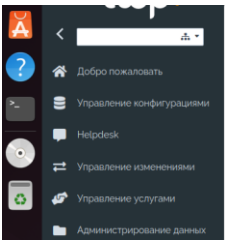


Поиск: Мобильный телефон

Мобильный телефон все | Расположение все | Организация все

Всего 3 элементов

Мобильный телефон	Организация	Статус	Расположение	Бренд	Модель	Абонентский номер
Моб-Водитель-01	Транспортный отдел	Эксплуатация	Транспортно-складской комплекс	Xiaomi	Redmi Note 12	+7 900 777-88-99
Моб-Директор-01	Руководство компании	Эксплуатация	Головной офис	Apple	iPhone 15 Pro	+7 900 111-22-33
Моб-Логист-01	Отдел логистики и планирования	Эксплуатация	Центр управления перевозками	Samsung	Galaxy S23	+7 900 444-55-66

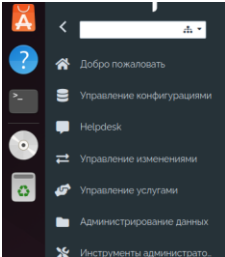


Поиск: Принтер

Принтер все | Расположение все | Организация все

Всего 2 элементов

Принтер	Организация	Статус	Критичность	Расположение	Бренд	Модель	Серийный номер
Принтер-Бух-01	Финансовый отдел	Эксплуатация	Средняя	Финансовый блок	HP Inc	LaserJet Pro M404dn	
Принтер-Склад-1	Складское подразделение	Эксплуатация	Низкая	Транспортно-складской комплекс	Epson	неопределенный	



Поиск: Периферийное устройство

Периферийное устройство все | Расположение все | Организация все

Всего 3 элементов

Периферийное устройство	Организация	Статус	Критичность	Расположение	Бренд	Модель	Серийный номер
GPS-Трекер O0630K31	Транспортный отдел	Эксплуатация	Средняя	Транспортно-складской комплекс	неопределенный	неопределенный	
GPS-Трекер K523TX777	Транспортный отдел	Эксплуатация	Средняя	Транспортно-складской комплекс	неопределенный	неопределенный	
GPS-Трекер X015B086	Транспортный отдел	Эксплуатация	Средняя	Транспортно-складской комплекс	неопределенный	неопределенный	

Поиск: Сервер БД

Сервер БД все

Система все

Организация все

+

0

Всего 3 элементов

Сервер БД	Организация	Критичность	Система>Тип	Система	ПО
MySQL BACKUP-NAS-01	Финансовый отдел	Низкая	Виртуальная машина	BACKUP-NAS-01	Oracle DB engine 19c
Oracle CRM-PROD-01	Финансовый отдел	Низкая	Виртуальная машина	CRM-PROD-01	MySQL 8
Oracle Сервер виртуализации	Финансовый отдел	Низкая	Сервер	Сервер виртуализации	MySQL 8

Поиск: Веб-сервер

Веб-сервер: все 
 Системы: все 
 Организации: все

Всего 2 элементов

Веб-сервер	Организация	Критичность	Система -> Тип	Система	ПО
Apache TMS-PROD-01	Финансовый отдел	Низкая	Виртуальная машина	TMS-PROD-01	неопределенный
IS Резервный сервер	Финансовый отдел	Низкая	Сервер	Резервный сервер	неопределенный

Поиск: Схема базы данных

Схема базы данных: все Сервер БД: все Организация: все

Всего 3 элементов

Схема базы данных	Организация	Критичность	Описание
IC_EDO_PROD	IT-отдел	Высокая	Основная БД электронного документооборота
IC_TRANSPORT_PROD	IT-отдел	Высокая	Основная БД "Управление автомобилем"
TOP_MAIN	IT-отдел	Высокая	Основная база Топ

[ИЗ\\_TRANSPORT](#) >
 [ИЗ\\_EDO\\_PROD](#) >
 [Схема базы дан.](#) >
 [Обзор](#) >
 [Транспортный](#) >
 [Корпоративный](#) >
 [Подписание лн.](#) >
 Веб-приложение.

Поиск: Веб-приложение

Веб-приложение: все 
 Веб-сервер: все 
 Организация: все

Всего 3 элементов

Веб-приложение	Организация	Веб-сервер	Критичность	Дата ввода в эксплуатацию
Корпоративный сайт	ИТ-отдел	IS Резервный сервер	Низкая	
Подписание первичных документов	ИТ-отдел	Apache TMS-PROD-01	Высокая	
Транспортный мониторинг	ИТ-отдел	Apache TMS-PROD-01	Высокая	

Поиск: Прикладное решение

Прикладное решение: все × Организация: все × T+ C

Всего 5 элементов + C I

Прикладное решение	Организация	Критичность	Дата ввода в эксплуатацию
ИС Управление автотранспортом	Транспортный отдел	Низкая	
ИС WMS Логистика	Складское подразделение	Высокая	
ИС ЦДО	Финансовый отдел	Высокая	
Вар	IT-отдел	Низкая	
Сайт продаж	Отдел логистики и планирования	Высокая	

Поиск: Бизнес-процесс

Бизнес-процесс: все

Организация: все

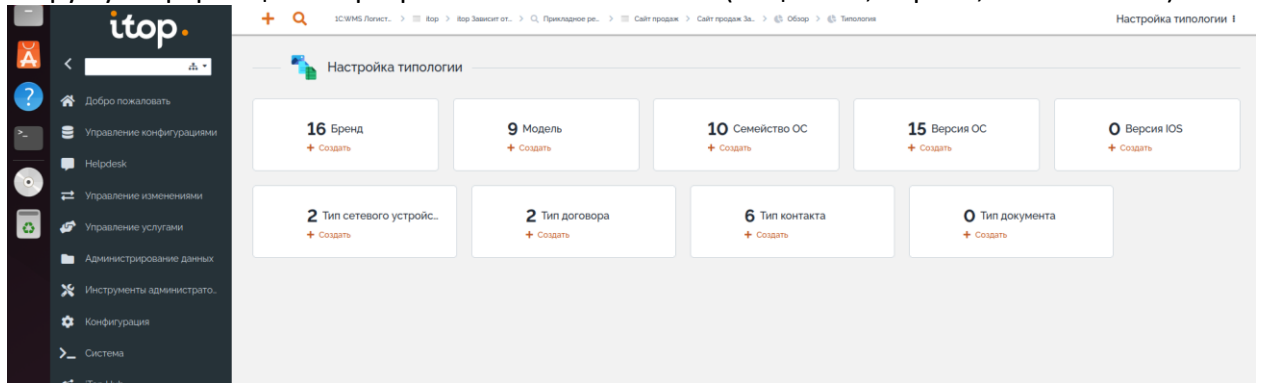
Т+

Q

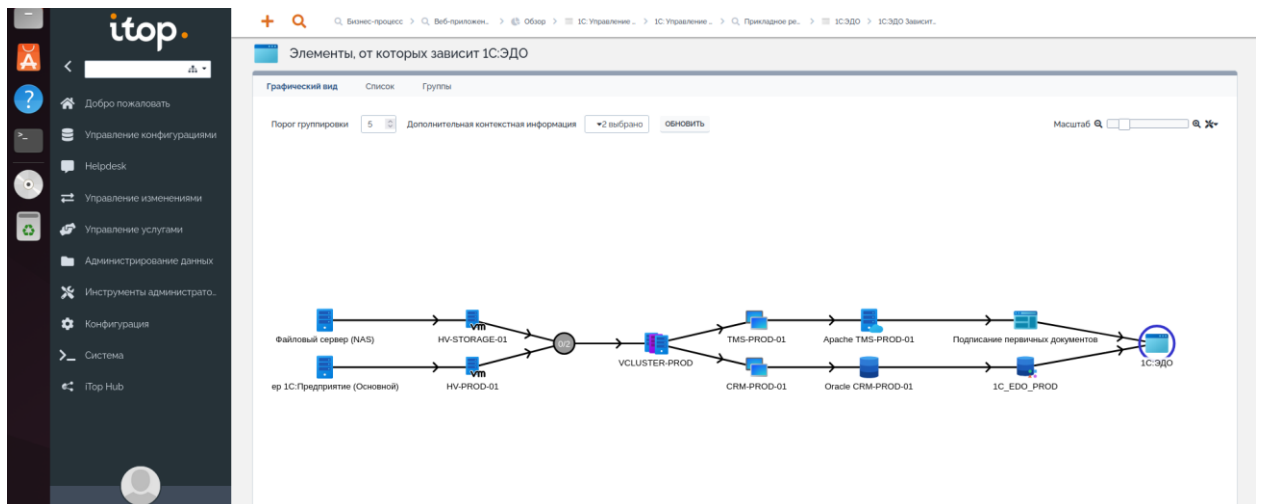
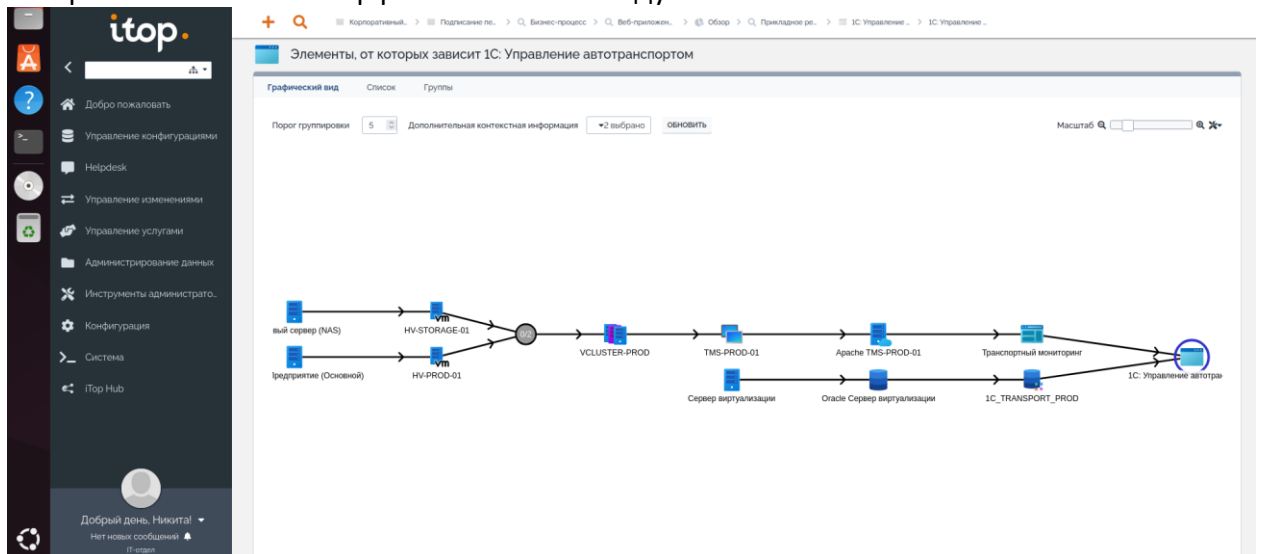
Всего 2 элементов

Бизнес-процесс	Организация	Критичность	Дата ввода в эксплуатацию
Перевозка груза	Операционный отдел	Высокая	2025-01-01
Сборка ПК для рабочего места	IT-отдел	Низкая	

Загружу информацию о программном обеспечении (лицензии, версии, зависимости).



Настрою логические интерфейсы и связи между объектами.



[illegible]

Элементы, от которых зависит Сайт продаж

Горизонтальный вид | Список | Группы

Порог группировки: 5 | Дополнительная контекстная информация: \*2 выбрано | ОБНОВИТЬ

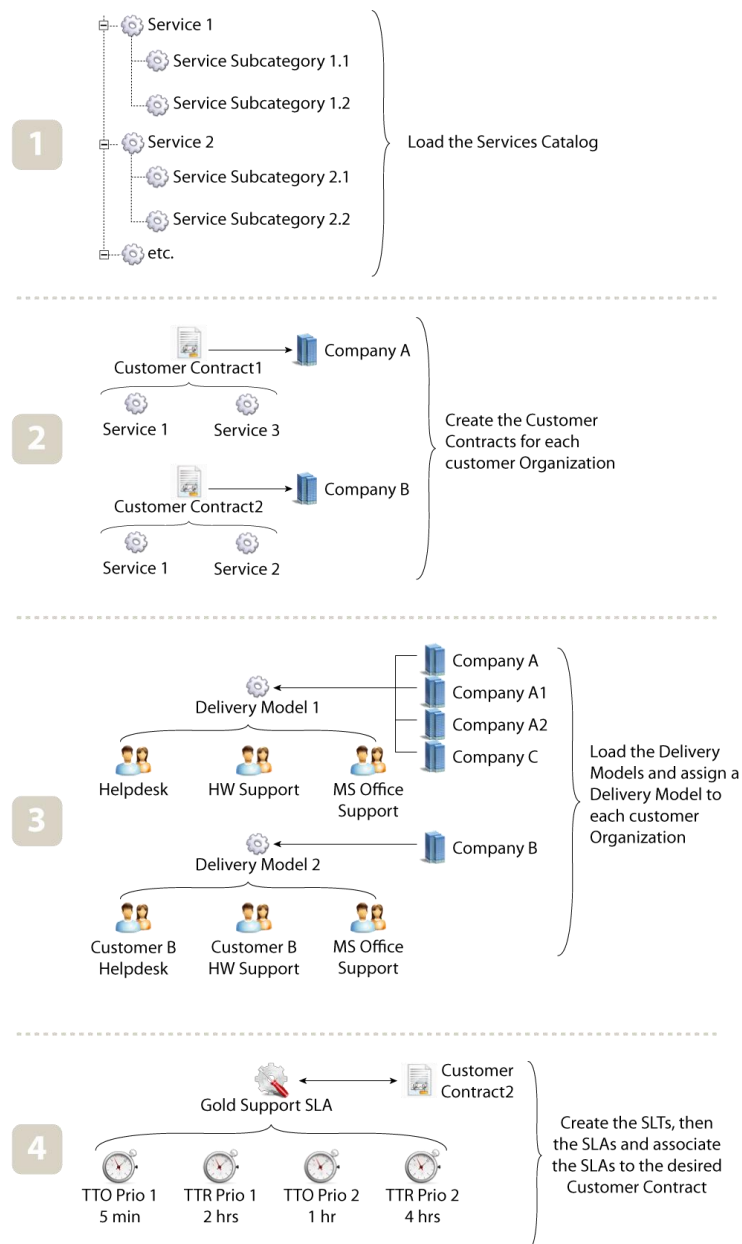
Масштаб: 100%

Сайт продаж

## 2.1. Управление услугами (ITSM)

Далее настрою процессы, связанные с предоставлением ИТ-услуг.

### Service Management



Сформирую сервисный каталог — перечень услуг, предоставляемых IT-отделом.

Добро пожаловать

Управление конфигурациями

Helpdesk

Управление изменениями

Управление услугами

Администрирование данных

Инструменты администратора

Конфигурация

Поиск: Модель предоставления услуг

Добавить критерий

Модели предоставления услуг (Delivery Models)

Всего 4 элемента

Модель предоставления услуг	Организация	Описание
InfB	IT-отдел	Инфраструктура предоставляется как услуга, включая вычислительные ресурсы, хранения данных и сетевые сервисы. InfB позволяет компаниям брать в аренду необходимые ресурсы без вложения средств в собственную инфраструктуру.
InfS	IT-отдел	Провайдер предоставляет клиентам готовую платформу для разработки и развертывания приложений.
SaaS	IT-отдел	Программное обеспечение предоставляется как услуга через интернет. Пользователи получают доступ к приложениям и сервисам через веб-браузер, не заботясь о настройке и поддержке инфраструктуры.
Разработчик клиент	IT-отдел	Клиент напрямую покупает программное обеспечение у поставщика, с последующим удаленным сопровождением и консультированием.

Добро пожаловать

Управление конфигурациями

Helpdesk

Управление изменениями

Управление услугами

Администрирование данных

Инструменты администратора

Конфигурация

Система

ITop Hub

Поиск: Услуга

Название: все

Поставщик: все

Пакет услуг: все

Услуги

Всего 13 элементов

Услуга	Поставщик	Статус	Пакет услуг
Видеоконференцсвязь	IT-отдел	Не определен	Базовые сервисы
Интернет	IT-отдел	Не определен	Базовые сервисы
Контроль температурного режима	IT-отдел	Не определен	Дополнительные сервисы
Корпоративная печать	IT-отдел	Не определен	Базовые сервисы
Корпоративная сеть	IT-отдел	Эксплуатация	Базовые сервисы
Мобильное приложение для водителей	IT-отдел	Не определен	Дополнительные сервисы
Мониторинг транспорта	IT-отдел	Не определен	Дополнительные сервисы
Рабочая станция	IT-отдел	Эксплуатация	Базовые сервисы
Система управления складами	IT-отдел	Не определен	Базовые сервисы
Телефония	IT-отдел	Не определен	Базовые сервисы
Управление автопарком	IT-отдел	Не определен	Дополнительные сервисы
Электронная почта	IT-отдел	Эксплуатация	Базовые сервисы
Электронный документооборот	IT-отдел	Не определен	Дополнительные сервисы

Добро пожаловать

Управление конфигурациями

Helpdesk

Управление изменениями

Управление услугами

Администрирование данных

Инструменты администратора

Конфигурация

Система

ITop Hub

Поиск: Подкатегория услуги

Название: все

Услуга: все

Услуга-Поставщик: все

Подкатегории услуг

Всего 17 элементов

Подкатегория услуги	Услуга	Статус	Тип запроса	Услуга-Поставщик	Описание
Блокировка мобильного телефона/SIM	Телефония	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Запрос на блокировку SIM-карты в случае утери или кражи мобильного телефона.
Заказ нового ЖК-монитора	Рабочая станция	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Закажите новый ЖК-монитор для нового сотрудника или для замены старого монитора.
Заказ нового мобильного телефона	Телефония	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Закажите новый мобильный телефон для нового сотрудника или взамен старого телефона.
Заказ нового ноутбука	Рабочая станция	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Закажите новый ноутбук для нового мобильного сотрудника или для замены старого ноутбука.
Заказ нового стационарного компьютера	Рабочая станция	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Закажите новый стационарный компьютер для нового сотрудника или для замены старой системы.
Новые DNS-имена	Корпоративная сеть	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Запросите новые DNS-имена для стационарной системы (настольного компьютера или сервера).
Новое периферийное устройство	Рабочая станция	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Закажите периферийное оборудование: клавиатура, мышь, персональный принтер...
Новый IP-адрес	Корпоративная сеть	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Запросите новый IP-адрес для стационарной системы настольного компьютера или сервера.
Поддержка Microsoft Office	Рабочая станция	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Обратитесь за помощью по программному обеспечению: MS Office, Word, Excel, PowerPoint, Outlook, SharePoint.
Помощь настраиваемой	Рабочая станция	Эксплуатация	Инцидент	IT-отдел	Обратитесь за помощью по вопросу, связанному с программным обеспечением.
Помощь неисправностей	Рабочая станция	Эксплуатация	Инцидент	IT-отдел	Попросите о помощи в устранении неполадок с оборудованием.
Разблокировка мобильного телефона/SIM-карты	Телефония	Эксплуатация	Инцидент	IT-отдел	Запрос на разблокировку SIM-карты мобильного телефона.
Ремонт	Рабочая станция	Эксплуатация	Инцидент	IT-отдел	Обратитесь за помощью в случае сбоя оборудования.
Удаление программного обеспечения	Рабочая станция	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Попросите удалить программное обеспечение с вашего компьютера.
Установка/обновление Windows	Рабочая станция	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Попросите установить или обновить Windows на компьютере.
Установка/обновление программного обеспечения	Рабочая станция	Эксплуатация	Запрос на обслуживание	IT-отдел	Попросите установить или обновить программное обеспечение на компьютере.
Устранение неполадок в сети	Корпоративная сеть	Эксплуатация	Инцидент	IT-отдел	Обратитесь за помощью в устранении неполадок, связанных с сетью.

Добро пожаловать

Управление конфигурациями

Helpdesk

Управление изменениями

Управление услугами

Администрирование данных

Инструменты администратора

Поиск: SLA

Название: все

Поставщик: все

Описание: все

Соглашения об уровне услуг

Всего 2 элемента

SLA	Название	Поставщик	Описание
Базовый уровень	Базовый уровень	IT-отдел	Офисные сотрудники, стандартные пользователи
Приоритетный уровень	Приоритетный уровень	IT-отдел	Критические системы (логистика, диспетчеризация, TMS, GPS)

**SLT**

- Дирбо пожаловать
- Управление конфигурацией
- Helpdesk
- Управление изменениями
- Управление услугами
- Администрирование данных
- Инструменты администратора
- Конфигурация
- Система
- ITop Hub

### Поиск SLT

Настройка яки <
Приоритет яки <
Тип запроса яки <
Матрица яки <
T+
D

Целевые показатели уровня услуг

Всего 38 элементов

SLT	Приоритет	Тип запроса	Матрица	Значение	Единицы
1 - TTD - Полная недоступность системы TMS/CSM	Критический	Инцидент	TTD	5	Минуты
1 - TTR - Восстановление доступности системы TMS/CSM	Критический	Инцидент	TTR	1	Часы
2 - TTD - Сбой GPS-трекинга транспорта	Высокий	Инцидент	TTD	10	Минуты
2 - TTR - Восстановление GPS-трекинга транспорта	Высокий	Инцидент	TTR	1	Часы
3 - EV - TTD - Не работает корпоративная почта	Средний	Инцидент	TTD	1	Часы
3 - EV - TTR - Восстановление корпоративной почты	Средний	Инцидент	TTR	4	Часы
4 - RV - TTD - Не работает корпоративная почта	Высокий	Инцидент	TTD	15	Минуты
4 - RV - TTR - Восстановление корпоративной почты	Высокий	Инцидент	TTR	2	Часы
5 - EV - TTD - Установка/настройка ПО	Низкий	Запрос на обслуживание	TTD	24	Часы
5 - EV - TTR - Установка/настройка ПО	Низкий	Запрос на обслуживание	TTR	72	Часы
6 - RV - TTD - Установка/настройка ПО	Средний	Запрос на обслуживание	TTD	4	Часы
6 - RV - TTR - Установка/настройка ПО	Средний	Запрос на обслуживание	TTR	24	Часы
7 - EV - TTD - Отказ оборудования иБП/принтера	Средний	Инцидент	TTD	1	Часы
7 - EV - TTR - Ремонт офисного Wi-Fi/принтера	Высокий	Инцидент	TTR	8	Часы
8 - RV - TTD - Отказ оборудования иБП/принтера	Высокий	Инцидент	TTD	30	Часы
8 - RV - TTR - Ремонт офисного Wi-Fi/принтера	Высокий	Инцидент	TTR	4	Часы

Добрый день, Никита!

itop.

- [Обзор](#)
- [Подлинтеры](#)
- [Модель продаж](#)
- [Услуга](#)
- [SLA](#)
- [Видеоинфо](#)
- [SLT](#)
- [Договор с заказ.](#)

Поиск: Договор с заказчиком

Масштаб: все | Заказчик: все | Поставщик: все | Статус: все

### Договоры с заказчиками

Всего 6 элементов

Договор с заказчиком	Статус	Заказчик	Описание	Дата начала	Дата окончания	Поставщик
Договор на поставку ПЛС ВМС Логистика	Успешный	Складские подразделения		2024-01-01	2025-01-01	IT-отдел
Договор на поставку ПЛС Мобильное приложение	Эксплуатация	Транспортный отдел		2025-01-01	2026-01-01	IT-отдел
Договор на поставку ПЛС Мониторинг транспорта	Не определен	Операционный отдел				IT-отдел
Договор на поставку ПЛС Управление автопарком	Не определен	Отдел снабжения				IT-отдел
Договор на поставку ПЛС 3DQ	Не определен	Финансовый отдел				IT-отдел
Договор на сопровождение программного обеспечения	Эксплуатация	Руководство компании		2025-01-01	2026-01-01	IT-отдел

The screenshot displays the 'Служба поддержки' (Support Service) interface. At the top, there's a header bar with navigation links: 'Договор по сопровождению программного обеспечения' (Software Support Contract), 'Эксплуатация (Договор с заказчиком)' (Operation (Contract with customer)), and icons for settings, add, search, and help. Below the header, there are tabs for 'Свойства' (Properties), 'Контакты' (Contacts), 'Документы' (Documents), and 'Услуги (8)' (Services (8)). The main section is titled 'Услуги ?' (Services ?) with a subtitle 'Всего в записях' (Total in records). It contains a table listing various IT services:

SLA	Услуга	Поставщик	Статус	Лаяет услуг	
Присутственный уровень	Видеоконференцзал	IT-отдел	Не определен	Базовые сервисы	-
Присутственный уровень	Интернет	IT-отдел	Не определен	Базовые сервисы	-
Присутственный уровень	Корпоративная печать	IT-отдел	Не определен	Базовые сервисы	-
Присутственный уровень	Корпоративная сеть	IT-отдел	Эксплуатация	Базовые сервисы	-
Присутственный уровень	Рабочая станция	IT-отдел	Эксплуатация	Базовые сервисы	-
Присутственный уровень	Телефония	IT-отдел	Не определен	Базовые сервисы	-
Присутственный уровень	Электронная почта	IT-отдел	Эксплуатация	Базовые сервисы	-
Присутственный уровень	Электронный документооборот	IT-отдел	Не определен	Дополнительные сервисы	-

<sup>6</sup> TTR (Time To Resolve) — время между созданием тикета и его разрешением (измеряется, когда тикет переходит в состояние «решённое»).



## 2.3. Ведение работы с услугами

На этом этапе я поработаю с заявками в iTop: создам разные типы запросов, назначу ответственных и проанализирую автоматически сформированные дашборды.

Создам заявки по инцидентам сбои в работе ИТ-услуг (например, недоступность почты) и заявки по запросы пользователей (установка ПО, настройка доступа), назначу ответственного.

Запрос	Название	Организация	Инициатор	Дата начала	Статус	Агент
R-000020	Не подключается к корпоративному Wi-Fi	Служба контроля качества	Анна Смирнова	2025-04-17 12:09:25	Новый	неопределенный
R-000009	Требуется обновить 3C до версии 8.3.20	Руководство компании	Татьяна Либарева	2025-04-17 12:08:37	Новый	неопределенный
R-000008	Не работает камера №3 на складе №1	Складское подразделение	Максим Герасимов	2025-04-17 12:07:41	Новый	неопределенный
R-000007	Система TMS тормозит при формировании маршрута	Отдел логистики и планирования	Иван Петров	2025-04-17 12:06:42	Новый	неопределенный
R-000006	Не удается настроить корпоративную почту на iPhone	Руководство компании	Заида Субботин	2025-04-17 11:40:34	Новый	неопределенный
R-000005	Не печатает принтер HP в бухгалтерии	Финансовый отдел	Риса Зотова	2025-04-17 11:39:12	Новый	неопределенный
R-000004	Нужен доступ к TMS для нового листа	Отдел логистики и планирования	Иван Петров	2025-04-17 11:38:25	Новый	неопределенный
R-000003	Не подписывается документ в 3C:SDO	Финансовый отдел	Екатерина Семенова	2025-04-17 11:37:28	Новый	неопределенный
R-000002	Сбой GPS-мониторинга	Диспетчерская служба	Александр Козлов	2025-04-17 11:36:18	Новый	неопределенный
R-000001	Проблемы с доступом к 3C	Руководство компании	Татьяна Либарева	2025-04-17 11:32:44	Назначен	Никита Гордана

iTop автоматически формирует дашборд. Чем больше заявок создано, тем детальнее становятся отчёты.

**Запросы по типу за 14 дней**

Тип	Количество
Инцидент	20.0%
Запрос на обслуживание	80.0%

**Количество запросов за 14 дней**

**Открытые запросы по статусу**

Статус	Количество
Назначен	1
Новый	9

**Открытые запросы по агенту**

Агент	Количество
Никита Гордана	1
неопределенный	9

**Открытые запросы по типу**

Тип	Количество
Запрос	10

**Открытые запросы по заказчику**

Организация	Количество
Служба контроля качества	1
Диспетчерская служба	1
Складское подразделение	1

### 3. Заключение

В ходе выполнения лабораторной работы мне удалось успешно познакомиться с основными функционалом системы iTop:

1. Развернута CMDB для учета ИТ-активов
2. Настроены ITSM-процессы (каталог услуг, SLA)
3. Отработано создание и обработка заявок

Полученные знания и навыки позволяют сделать вывод о том, что iTop является мощным и гибким инструментом для автоматизации ИТ-процессов, соответствующим лучшим практикам ITIL. Дальнейшая работа с системой, несомненно, позволит глубже раскрыть ее потенциал и оптимизировать процессы ИТ-поддержки в организации.