

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

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

Лабораторная работа № 2

Каталог сервисов компании

Выполнил студент группы 22407:
Гордеев Никита

Петрозаводск
2025 год

Аннотация

Данный документ разработан на основе материалов портала AdminHelp¹ – "ITSM Каталог сервисов" для компании ООО «Продуктовая Логистика», специализирующейся на транспортировке продуктов питания.

Документ содержит структурированный каталог ИТ-сервисов, обеспечивающих бесперебойную работу всех этапов логистического процесса: от централизованного управления транспортом до мониторинга температур в реальном времени.

Используется ИТ-подразделениями и бизнес-единицами для понимания состава, уровня и условий предоставления сервисов.

¹ <https://www.adminhelp.pro/wp-content/uploads/2015/04/ITSM-Каталог-сервисов.pdf>

Оглавление

Аббревиатуры, используемые в документе.....	4
Термины, используемые в документе	5
1. Структура каталога сервисов.....	6
2. Базовые сервисы	7
2.1. Рабочая станция.....	7
2.2. Корпоративная сеть	8
2.3. Корпоративная печать	9
2.4. Интернет	10
2.5. Электронная почта.....	11
2.6. Телефония.....	12
2.7. Видеоконференцсвязь.....	13
3. Дополнительные сервисы.....	14
3.1. Управление автопарком	14
3.2. Мониторинг транспорта (GPS/ГЛОНАСС)	15
3.3. Контроль температурного режима	16
3.4. Мобильное приложение для водителей.....	17
3.5. Система управления складами	18
3.5. Электронный документооборот	19
Приложение №1. Уровни предоставления сервисов	20
Приложение №2. Типовые запросы	21
Приложение №3. Процедура внесения изменений в каталог сервисов	22

Аббревиатуры, используемые в документе

Аббревиатуры	Определение
ИС	Информационная система
SLA	Service Level Agreement – Соглашение об Уровне Услуг
УИТ	Управление информационными технологиями
ЛВС	Локальная вычислительная сеть
ФГ	Функциональная группа

Термины, используемые в документе

Термины	Определение
Пользователь	Сотрудник Компании, которому предоставляется сервис
Бизнес-соглашение, Уровни предоставления сервисов	Соглашение о временных и качественных параметрах предоставления услуги, заключенное с конечным Пользователем
Время обслуживания	Время, в рамках которого обрабатываются запросы по сервису
Время предоставления	Время, когда Пользователь может использовать сервис
Интернет	Глобальная телекоммуникационная сеть информационных и вычислительных ресурсов
Инцидент	Любое событие, которое не является частью стандартного функционирования услуги и которое приводит или может привести к сбою в предоставлении или понижению качества этой услуги
Каталог	База данных или структурированный документ с информацией обо всех используемых ИТ сервисах; включает в себя информацию о поставщиках, точках контакта, порядке и требуемых процессах поддержки
Корпоративная печать	Технология для вывода на печать, сканирования и копирования документов
Корпоративная сеть	Коммуникационная система, принадлежащая и/или управляемая единой организацией в соответствии с правилами этой организации
Нормативное время	Время, отведенное на устранение инцидента. Определяется по приоритету обращения
Получатель	Любой сотрудник Компании, которому предоставляется список сервисов согласно соглашению
Рабочая станция	Оборудование и набор стандартного программного обеспечения, в состав которого входит системный блок, монитор, мышь, клавиатура и др., что позволяет Пользователю выполнять свои функциональные обязанности
Сервис, Услуга	Способ предоставления ценности Заказчикам через содействие им в получении результатов на выходе, которых Заказчики хотят достичь без владения специфичными затратами и рисками
Телефония	Технология, предоставляющая возможность получения внутренней и внешней коммуникации, посредством устройства для передачи и приёма звука на расстояние
Электронная почта	Технология по пересылке и получению электронных писем

1. Структура каталога сервисов

Документ описывает каталог сервисов, состоящий из внутренних сервисов Компании, которые предоставляются ее пользователям.

В рамках обслуживания каталога сервисов определяется список ролей:

- Владелец сервиса - подразделение или внешний поставщик технологий/решений
- Поставщик сервиса - подразделение или внешняя компания, осуществляющая техническую поддержку
- Получатели сервиса - подразделения компании, использующие сервис

2. Базовые сервисы

2.1. Рабочая станция

Название сервиса	Рабочая станция
ID ²	workplace
Описание сервиса	<p>В рамках данного сервиса производится обслуживание и сопровождение средств для обработки информации сотрудников Компании.</p> <p>Основной целью является поддержка работоспособности ИС пользователя на уровне, оговоренном в SLA.</p> <p>Доступ к сервису предоставляется на рабочих местах сотрудников Компании.</p>
Основные функции	<ul style="list-style-type: none">- Обслуживание аппаратного обеспечения;- Обслуживание системного программного обеспечения (операционная система);- Обслуживание офисного программного обеспечения, согласно действующим стандартам;- Обеспечение информационной безопасности используемого компьютера.
Дополнительные функции	Нет
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	Microsoft (лицензии Windows/Office)
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Все подразделения

² ID - внутренний идентификатор, уникальный в пределах системы

2.2. Корпоративная сеть

Название сервиса	Корпоративная сеть
ID	network
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления доступа сотрудникам Компании к ресурсам единой корпоративной сети.</p> <p>Основная форма предоставления сервиса – организация подключения рабочей станции сотрудника к ЛВС. Доступ к сервису предоставляется на рабочих местах сотрудников Компании, либо в помещениях Компании.</p>
Основные функции	Обеспечение доступа к корпоративной сети
Дополнительные функции	Нет
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	Cisco Systems (сетевое оборудование)
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Все подразделения

2.3. Корпоративная печать

Название сервиса	Корпоративная печать
ID	print
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления пользователям возможности вывода на печать, сканирования и копирования документов.</p> <p>Основная форма предоставления сервиса – оснащение сотрудников Компании соответствующим оборудованием и обеспечение к нему доступа в зависимости от потребностей и местонахождения пользователей.</p> <p>Доступ к сервису предоставляется на рабочих местах сотрудников Компании, либо в помещениях Компании. Предоставление сервиса с использованием локального и/или сетевого оборудования определяется на основании действующих стандартов по оснащению рабочих мест сотрудников.</p>
Основные функции	<ul style="list-style-type: none">- Печать документов;- Сканирование документов;- Копирование документов.
Дополнительные функции	<ul style="list-style-type: none">- Отложенная печать;- Отправка сканированных документов по электронной почте.
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	Херох (принтеры)
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Все подразделения

2.4. Интернет

Название сервиса	Интернет
ID	internet
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления пользователям доступа к ресурсам сети Интернет.</p> <p>Доступ к сервису предоставляется на рабочих местах сотрудников Компании, либо в помещениях Компании.</p>
Основные функции	Предоставление доступа к ресурсам сети интернет
Дополнительные функции	Предоставление статистики по использованию сервиса
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	Ростелеком
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Все подразделения

2.5. Электронная почта

Название сервиса	Электронная почта
ID	mail
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления пользователям доступа к системе обмена электронными письмами.</p> <p>Доступ к сервису предоставляется на рабочих местах сотрудников Компании, либо в помещениях Компании.</p>
Основные функции	Отправка и получение электронных писем
Дополнительные функции	Нет
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	Microsoft
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Все подразделения

2.6. Телефония

Название сервиса	Телефония
ID	phone
Описание сервиса	<p>Сервис предназначен для предоставления сотрудникам Компании возможности внутренней и внешней коммуникации в рамках осуществления служебной деятельности.</p> <p>Основная форма предоставления сервиса – организация доступа к внешней и внутрикорпоративной системе голосовой телефонной связи.</p> <p>Доступ к услуге осуществляется с рабочих мест сотрудников Компании</p>
Основные функции	Предоставление возможности коммуникации с абонентами, использующими сервис «Телефония»
Дополнительные функции	<ul style="list-style-type: none">- АОН;- Переадресация входящих вызовов.
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	Манго Телеком (IP-телефония)
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Все подразделения

2.7. Видеоконференцсвязь

Название сервиса	Видеоконференцсвязь
ID	vconf
Описание сервиса	<p>Сервис обеспечивает возможность проведения удалённых совещаний, оперативных планёрок, обучающих мероприятий и взаимодействия между офисами, филиалами и выездными сотрудниками.</p> <p>Инфраструктура включает облачные и локальные решения для видеосвязи, интеграцию с корпоративным календарем и почтой.</p>
Основные функции	<ul style="list-style-type: none">- Проведение онлайн-встреч с внутренними и внешними участниками;- Совместное использование экрана и демонстрация материалов;- Поддержка календарного планирования мероприятий.
Дополнительные функции	<ul style="list-style-type: none">- Запись конференций;- Подключение с мобильных устройств и внешних площадок.
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	Zoom Video Communications
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Все подразделения

3. Дополнительные сервисы

3.1. Управление автопарком

Название сервиса	Управление автопарком
ID	fleet_management
Описание сервиса	Автоматизация учета и обслуживания транспортных средств компании: от планирования ТО до анализа эффективности использования.
Основные функции	<ul style="list-style-type: none">- Учет техники и ее характеристик;- График ТО и ремонтов;- Расчет амортизации;- Контроль страховок и документов.
Дополнительные функции	<ul style="list-style-type: none">- Прогнозирование затрат на ремонт;- Интеграция с бухгалтерскими системами.
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	1С (1С Управление автотранспортом ПРОФ)
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Отдел логистики и планирования, Диспетчерская служба, Транспортный отдел, Финансовый отдел, Руководство компании

3.2. Мониторинг транспорта (GPS/ГЛОНАСС)

Название сервиса	Мониторинг транспорта
ID	gps_tracking
Описание сервиса	Система спутникового отслеживания местоположения и состояния транспортных средств в реальном времени. Обеспечивает контроль маршрутов, скорости, расхода топлива и технических параметров.
Основные функции	<ul style="list-style-type: none">- Трекинг транспорта;- Контроль соблюдения маршрутов;- Анализ расхода топлива;- Уведомления о нарушениях (резкое торможение, превышение скорости);- Формирование отчетов по пробегу и времени работы.
Дополнительные функции	<ul style="list-style-type: none">- Интеграция с логистическими системами;- Прогнозирование времени доставки.
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	1С (1С Центр спутникового мониторинга ГЛОНАСС/GPS)
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Отдел логистики и планирования, Диспетчерская служба, Транспортный отдел, Служба контроля качества

3.3. Контроль температурного режима

Название сервиса	Контроль температурного режима
ID	temp_control
Описание сервиса	Система контроля и регистрации температуры в рефрижераторах и складских помещениях для соблюдения условий хранения продуктов питания.
Основные функции	<ul style="list-style-type: none">- Круглосуточный мониторинг температуры;- Автоматические оповещения при отклонениях;- Формирование журналов для проверок.
Дополнительные функции	<ul style="list-style-type: none">- Интеграция с ERP-системами;- Анализ данных для оптимизации режимов перевозки.
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	Thermo King
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Отдел логистики и планирования, Диспетчерская служба, Транспортный отдел, Служба контроля качества

3.4. Мобильное приложение для водителей

Название сервиса	Мобильное приложение для водителей
ID	driver_app
Описание сервиса	Мобильное приложение для водителей с функционалом маршрутизации, электронными путевыми листами и коммуникацией с диспетчерами.
Основные функции	<ul style="list-style-type: none">- Навигация с учетом логистических ограничений;- Электронные ПЛ (путевые листы);- Чат с диспетчером;- Фотоотчеты о доставке.
Дополнительные функции	<ul style="list-style-type: none">- Оффлайн-режим;- Интеграция с системой мониторинга.
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	1С (1С: Мобильное приложение Водитель)
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Диспетчерская служба, Транспортный отдел

3.5. Система управления складами

Название сервиса	Система управления складами
ID	wms
Описание сервиса	Программное обеспечение для учета товаров на складах, управления приемкой, хранением и отгрузкой продуктов питания.
Основные функции	<ul style="list-style-type: none">- Учет остатков в режиме реального времени;- Управление зонами хранения (FIFO/FEFO);- Автоматизация инвентаризации.
Дополнительные функции	<ul style="list-style-type: none">- Интеграция с RFID-метками;- Прогнозирование сроков годности.
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	1С (1С:WMS Логистика)
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Все подразделения

3.5. Электронный документооборот

Название сервиса	Электронный документооборот
ID	edi
Описание сервиса	Обмен юридически значимыми документами (накладные, акты, счета-фактуры) с контрагентами в цифровом формате.
Основные функции	<ul style="list-style-type: none">- Автоматическая выгрузка документов;- Подписание ЭЦП;- Интеграция с 1С и другими системами.
Дополнительные функции	<ul style="list-style-type: none">- Автоматическая сверка документов;- Умные уведомления об ошибках.
Уровни предоставления	<ul style="list-style-type: none">- Базовый,- Приоритетный
Владелец сервиса	1С (1С:ЭДО)
Поставщик сервиса	IT-отдел
Получатели сервиса	Все подразделения

Приложение №1. Уровни предоставления сервисов

IT-отдел ООО «Продуктовая Логистика» предоставляет внутренние сервисы сотрудникам компании в соответствии с двумя уровнями обслуживания:

- Базовый уровень - для рядовых сотрудников
- Приоритетный уровень - для ключевых сотрудников Компании

К приоритетному уровню относятся:

- Члены правления и топ-менеджмент
- Руководители департаментов
- Сотрудники, согласованные руководством компании

Параметры обслуживания

	Базовый уровень	Приоритетный уровень
Время гарантированного предоставления	8x5 (ПН-ПТ; 09:00 – 18:00)	24x7 (ПН – ВС; 00:00 – 24:00)
Время обслуживания	8x5 (ПН-ПТ; 09:00 – 18:00)	9x5 (ПН-ПТ; 08:00 – 18:00)
Время принятия запроса в работу	1 ч.	Немедленно (макс. 15 мин)
Нормативное время в зависимости от приоритета запроса	Высокий – 8 ч. Средний – 16 ч. Низкий – 24 ч.	Высокий – 1 ч. Средний – 4 ч. Низкий – 8 ч.
Поддержка	Тикет-система	Экстренный телефон, Приоритет в очереди

Приложение №2. Типовые запросы

В рамках процесса управления инцидентами определены типы обращений в IT-отдел. Для каждого сервиса индивидуально определяются типы обращений, которые могут быть приняты от пользователей в рамках процесса.

Тип обращения	Описание	Пример
Инциденты	Обращения, связанные с неработоспособностью или со снижением качества предоставления сервиса	<ul style="list-style-type: none">• Не работает интернет• Не работает электронная почта• Возникает ошибка при генерации отчета
Запрос на обслуживание	Заявки на поддержание или улучшение функционирования ИТ-сервиса	<ul style="list-style-type: none">• Заявка на создание учетной записи• Заявка на замену картриджа в принтере• Запрос пароля для входа в систему
Консультации	Просьба оказать консультацию по использованию сервиса или его работоспособности. Ответы на вопросы по использованию сервиса	<ul style="list-style-type: none">• Как зарегистрировать запрос?• Как воспользоваться базой знаний в личном кабинете?• Как редактировать личную информацию?

Приложение №3. Процедура внесения изменений в каталог сервисов

Цель процедуры: обеспечение управляемого изменения ИТ-сервисов для повышения их качества и соответствия текущим потребностям бизнеса.

Общее описание процедуры внесения изменений в каталог сервисов представлено на Рисунке 1.

Описание процедуры

1. Инициация изменений

- **Поставщик сервиса** анализирует запросы получателей сервиса (не реже 1 раза в 3 месяца). При необходимости предлагает изменения.
- **Владелец сервиса** может инициировать изменения на основе бизнес-потребностей.

2. Согласование изменений

- Предложенные изменения обсуждаются между **Поставщиком сервиса** и **Владельцем сервиса**.
- Привлекаются **ключевые получатели сервиса** (если изменения затрагивают их работу).

3. Внедрение и оповещение

- После утверждения изменений **Поставщик сервиса** обновляет каталог сервисов.
- **Владелец сервиса** организует информирование **Получателей сервиса** о нововведениях.

4. Контроль результатов

- **Поставщик сервиса** отслеживает влияние изменений через отчеты службы поддержки.
- **Владелец сервиса** оценивает удовлетворенность бизнеса.

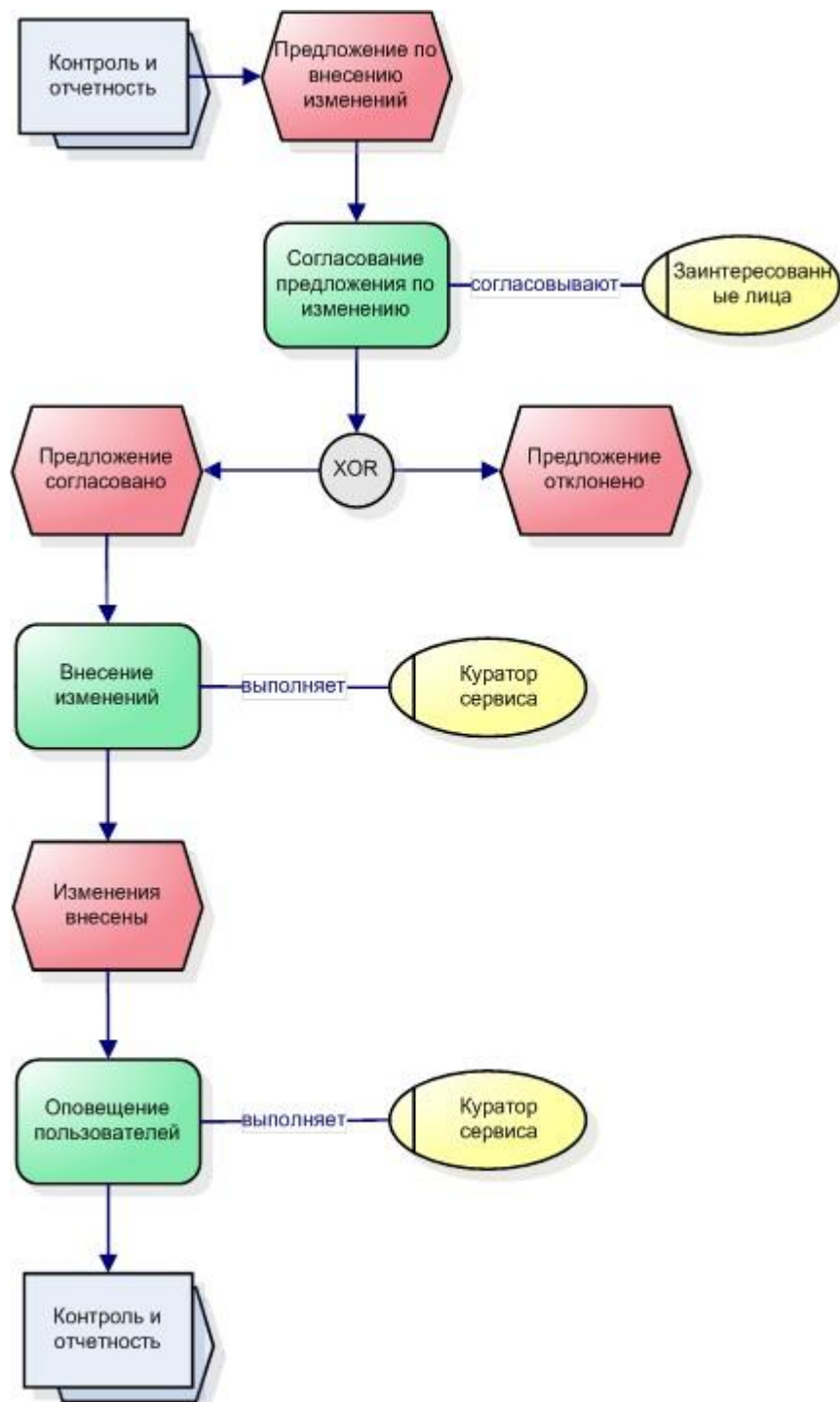


Рисунок 1, процедура внесения изменений в каталог сервисов