1. **Поясните основное назначение блока процессов <Разработка и внедрение ИТ сервисов>**

  Блок ***процессов разработки и внедрения ИТ-сервисов*** обеспечивает создание и тестирование новых сервисов и используемых ими инфраструктурных компонентов, включая установку оборудования и ПО, разработку приложений, обучение и т. п.

В данный блок входят два типа процессов:

1)   разработка и тестирование (Service build and test);

2)   ввод в эксплуатацию (Release to production).

1)   Процесс ***разработки и тестирования*** выполняют разработку и проверку работоспособности и функциональности внедряемых ИТ-сервисов.

2)   Процесс ***ввода в эксплуатацию*** обеспечивает развертывание новых или модернизированных компонентов и функций ИТ-сервисов для определенных пользователей с учетом их конкретных потребностей.

1. **Поясните основное назначение блока процессов <Оперативное управление ИТ-сервисами>**

Блок процессов ***оперативное управление ИТ-сервисами*** обеспечивает ежедневный мониторинг предоставляемых ИТ-сервисов, управление запросами пользователей, отслеживание удовлетворенности клиентов и оценку общего уровня качества выполняемых сервисных работ.

В данный блок входят следующие процессы:

1)   оперативное управление(Operation management);

2)   управление инцидентами(Incident and service request management);

3)   управление проблемами(Problem management).

1)   Процесс***оперативного управления*** позволяет управлять постоянным процессом предоставления ИТ-сервисов в соответствии с заданными уровнями обслуживания.

2)   Процесс ***управления инцидентами*** обеспечивает фиксацию всех инцидентов в информационной системе и быстрое реагирование на нужды потребителей.

3)   Процесс ***управления проблемами*** фокусируется на задаче снижения числа инцидентов на основе анализа и прогноза работы информационной системы и заблаговременного устранения потенциальных проблем или более оперативного их разрешения.

1. **Поясните основное назначение блока процессов <Обеспечение ИТ-сервисами>**

  Блок процессов ***обеспечение  ИТ-сервисами*** описывает предоставление соглашений и информации,  процедуры взаимодействия для выполнения соглашений об уровне сервиса. Центральное положение этой группы на рисунке 1 отражает ее связующую роль в ITSM.

В состав этой группы входят три типа процессов:

1)   управление конфигурациями (Configuration management);

2)   управление изменениями(Change management);

3)   управление уровнями услуг(Service Level management).

1)   Процесс ***управления конфигурациями*** отвечает за регистрацию и отслеживание состояния каждого компонента ИТ-инфраструктуры. Все сведения о компонентах (технические характеристики, состояние и различные взаимосвязи) хранятся в локальной базе данных Configuration Management Database.

2)   Процесс ***управления изменениями*** гарантирует, что ИТ-службы используют стандартные методы и процедуры для управления всеми изменениями в информационной среде предприятия.

3)   Процесс ***управления уровнями услуг***позволяет выделять отдельные специфические услуги для потребителей в рамках стандартного спектра предоставляемого сервиса.