**Основные термины и понятия SOA.**

*Ит-инфраструктура предприятия (организации)* — единый комплекс программных, технических, коммуникационных, информационных и организационно-технологических средств обеспечения функционирования предприятия, а также средства управления ими.

*Правильное проектирование* ИТ-инфраструктуры *позволяет*:

* снизить затраты на ИТ;
* упростить модернизацию существующей инфраструктуры;
* свести к минимуму вероятность простоев в работе или выхода систем из строя;
* поддерживать безопасность инфраструктуры организации на должном уровне;
* обеспечить простое управление ИТ-инфраструктурой;
* повысить надежность ИТ-инфраструктуры организации.

*Критерии качественной* ИТ-инфраструктуры:

* Доступность;
* Надежность;
* Безопасность;
* Адаптивность;
* Эффективность.

ИТ-инфраструктура предприятия делится на:

* Базовая инфраструктура — удовлетворяет базовые потребности организации в сервисах, необходимых для работы, и является платформой для поддержки и развертывания служб и приложений, критичных для бизнеса компании.
  + Физическая сеть;
  + Основные сетевые службы и сервисы;
  + Безопасный выход в Интернет, антивирусная защита;
  + Файловый сервер и файловые системы.
* Дополнительная инфраструктура — предоставляет сервисы и службы, необходимые для решения конкретных бизнес-задач.
  + Службы сетевой печати;
  + Службы совместной работы;
  + Удаленный доступ к ИТ-ресурсам и пр.

*Этапы создания* качественной ИТ-инфраструктуры:

* Этап 1: Определение приоритетов бизнеса;
* Этап 2: Определение спектра задач и целей по информатизации бизнеса;
* Этап 3: Анализ существующей ИТ-инфраструктуры и существующих бизнес процессов;
* Этап 4: Разработка проекта и подготовка спецификаций;
* Этап 5: Взаимодействие с партнерами и поставщиками;
* Этап 6: Развёртывание интегрируемого решения;
* Этап 7: Ввод в эксплуатацию и программно-техническая поддержка.

Концепция Управления ИТ-службами — *Information Technology Service Management (ITSM)* — это стратегия и подход к построению и организации работы службы ИТ, с целью наиболее эффективного решения бизнес-задач компании. При данном подходе ИТ-отдел должен не просто обслуживать ИТ инфраструктуру, а выступать как поставщик ИТ услуг бизнес подразделениям компании

*Суть ITSM:* заключается в необходимости перехода от традиционной модели, где главная цель - это собственно поддержка ИТ инфраструктуры, к схеме, ориентированной на обслуживание основного бизнеса компании.

Цели ITSM:

* повышение качества предоставляемых услуг при
* уменьшении совокупных затрат на ИТ;
* увеличение доли прибыли от ИТ;
* превратить ИТ отдел из затратного подразделения в ценный стратегический ресурс компании, являющегося полноценным участником бизнеса;
* сделать работу ИТ отдела контролируемой, прозрачной для отчетности и измеряемой.

Важнейшая составляющая реализации ITSM: разработка формализованных процессов ИТ-отдела. Для каждого процесса определяется последовательность выполнения работ, необходимые ресурсы и затраты времени, средства автоматизации и контроля качества. Детальная проработка каждого ИТ-процесса в отдельности и всех ИТ-процессов вместе обеспечивает согласованную работу бизнес-подразделений и служб автоматизации.