**Организация ИТ-службы.**

***Два подхода — два результата***

*Ориентация на решения => процесс ориентирован на технологии*

*Организационное обеспечение* необходимо чтобы*:*

* обеспечить контроль предоставления ИТ сервисов;
* сформировать необходимые условия для объективного финансового контроля предоставления ИТ услуг;
* обеспечить контролируемую политику поддержания и восстановления заданного качества ИТ услуг;
* сформировать планы действий по аварийному восстановлению ИТ услуг;
* обеспечить ввод в эксплуатацию новых ИТ услуг;
* сформировать план обеспечения доступности ИТ услуг.

***Роль ИТ службы –*** совершенствование организации деятельности ИТ-службы в интересах предоставления и поддержки заданного качества ИТ-услуг.

Основные принципы построения ***системы управления***:

* Принцип комплексности построения СУ
* Принцип иерархической структуры управления ИТ и делегирования функций
* Принцип сегментации КИС и соответствующего закрепления за подразделениями ИТ службы зон ответственности

*Типовые проблемы в масштабах ИТ-службы холдинга:*

* Организационная структура ИТ-управления не оптимальна
* Не выстроена система отношений между подразделениями ИТ-службы и бизнесом
* Функциональные обязанности в ИТ-службе распределены не оптимально
* Взаимодействие ИТ-подразделений внутри ИТ-службы не эффективное для систем ERP класса и других
* Низкий уровень формализации информационного обмена при взаимодействии ИТ-подразделений
* Автоматизация процессов взаимодействия практически отсутствует
* Нормативно-методическое обеспечение неполное и не унифицировано
* Неоптимальная организационно-функциональная структура ИТ-подразделения
* Не выстроена система отношений между ИТ-подразделением и функциональными подразделениями дочернего предприятия
* Значительное время обеспечения технической поддержки пользователей АИС
* Значительное время ликвидации нештатных ситуаций в АИС
* «Непрозрачность» деятельности ИТ-подразделения для руководства
* Недостаточная регламентация деятельности
* Слабая автоматизация деятельности ИТ-подразделения

*Цели ИТ-службы:*

* Поддержание актуальности технической политики по достижению заданного уровня ИТ сервисов в интересах выполнения требований бизнес-процессов.
* Создание и совершенствование КИСУ в соответствии с «Планом построения Корпоративной Информационной Системы Управления (КИСУ) для нужд ОАО «ОГК-1»».
* Оперативная поддержка качественного предоставления ИТ сервисов при эксплуатации ИТ-ресурсов КИСУ, в том числе поддержка деятельности пользователей.
* Плановое предупреждение отказов оборудования и сбоев программного обеспечения в КИСУ.

***ИТ подразделение уровня 1 и 2:***

*Департамент информационных технологий:*

* Системно-технический отдел
* Центр поддержки эксплуатации КИСУ
* Подразделение эксплуатации

*ИТ подразделение*

* Диспетчерская служба
* Отдел эксплуатации ИС
* Отдел администраторов ИС

***Проактивное управление:***

* Контроль состояния функционирования ИТ-средств в интересах предоставления ИТ-сервисов
* Предупреждение отказов и сбоев в работе ИТ- средств
* Выполнение запросов на администрирование и реконфигурирование
* Учет и планирование технической эксплуатации