

## Упражнение на терминалах: сервисы и услуги, CI & IT assets.



**Александр Муравлев**

*amuravlev@sportmaster.ru*

**Спортмастер**

*www.sportmaster.ru*

Сервисное многоборье. ITSM – от фитнеса - к спорту высоких достижений

IV Всероссийская конференция itSMF  
Москва, 11-12 сентября

# Упражнения на терминах

---

## О чем речь...

- **О терминах и не только:  
Service, CI, IT assets.**
- **Практические упражнения:  
Услуги, КЕ, ИТ-активы, ресурсы.**
- **Вместо заключения**
- **Вопросы и ответы**

**В теории хорошо, что скажет практика!  
Теория нередко изменяет практике, и наоборот.**  
*Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка:  
В 4 т. - Спб., 1863-1866*

## О терминах и не только

---

Service (существительное, [ABBYY Lingvo](#))

Англо-русский словарь общей лексики

1) [служба](#), [занятие](#), [работа](#)

2)

а) [государственная служба](#)

б) = *military service* [военная служба](#)

в) (*the Services*) *вооружённые силы (сухопутные войска, военно-воздушные силы и военно-морской флот)*

3)

а) [учреждение](#), [подразделение](#); [служба](#)

б) [обслуживание](#), [оказание услуг](#), [сервис](#)

*professional services* — профессиональное обслуживание; услуги профессионала

4) [сообщение](#), [связь](#), [движение](#)

5) [помощь](#), [одолжение](#), [услуга](#)

Англо-русский словарь по вычислительной технике и программированию

1) [сервис](#) (**серверный процесс**, выполняющий некоторую системную функцию и имеющий, как правило [API](#), к которому могут обращаться другие процессы)

2) [служба](#), [услуги](#)

3) [обслуживание](#) || производить осмотр и текущий ремонт

4) [эксплуатация](#)

## О терминах и не только

---

Основные источники сакральных знаний: ITIL, ISO/IEC 20000, COBIT, ITAM, SAM

- ✓ **Услуга - действие, приносящее помощь, пользу другому** (Толковый словарь Ушакова, Толковый словарь Ожегова).
- ✓ **Услуга - деятельность, результаты которой не имеют материального выражения, реализуются и потребляются в процессе осуществления этой деятельности** («Налоговый кодекс РФ», часть 1, статья 38.).

### ✓ ISO/IEC 20000-1:2011

**Service** - means of delivering value for the customer by facilitating results the customer wants to achieve

NOTE 1 Service is generally intangible.

NOTE 2 A service can also be delivered to the service provider by a supplier, an internal group or a customer acting as a supplier.

**Услуга** - предоставление ценности заказчику путем содействия в получении желаемых заказчиком результатов.

## О терминах и не только

---

### Услуга в ITIL

- **Service (Услуга)** - способ предоставления ценности заказчикам через содействие им в получении конечных результатов, которых Заказчики хотят достичь, не принимая на себя специфические затраты и риски. Термин «услуга» может использоваться для обозначения основной услуги, ИТ-услуги или пакета услуг.
- **IT service (ИТ-услуга)** - услуга, предоставляемая поставщиком ИТ-услуг. ИТ-услуга **включает в себя информационные технологии, процессы и людей**. ИТ-услуга, ориентированная на заказчика, непосредственно поддерживает бизнес процессы одного или более заказчиков (её целевые показатели должны быть определены в соглашении об уровне услуг). Другие ИТ-услуги, называемые поддерживающими, не используются бизнесом непосредственно, но необходимы для предоставления услуг, ориентированных на заказчика.

Или вот такой вариант:

- ИТ-услуга - **предоставление заказчику совокупности технических и организационных решений, обеспечивающих поддержку информационными технологиями одного или нескольких бизнес-процессов заказчика, которая воспринимается им как единое целое.**

## О терминах и не только

- **КАТАЛОГ** (от греческого κατάλογος – перечень, список) - систематический перечень предметов, подобранных по определенному признаку; **список предметов, составленный в порядке, облегчающем их нахождение** (например, [каталог](#) библиотечный). Справочное издание научно-технического или культурно-просветительного назначения, содержащее систематизированный перечень имеющихся в наличии предметов (иногда с иллюстрациями, например К. марок, К. выставок художественных произведений и др.).  
Большая советская энциклопедия: В 30 т. - М.: "Советская энциклопедия", 1969-1978
- Каталог услуг (service catalogue) - база данных или **структурированный документ**, содержащий информацию обо всех ИТ-услугах, находящихся в промышленной эксплуатации, а также ИТ-услугах, доступных для развёртывания (ITIL).
- Каталог услуг – интерфейс между «бизнесом» и ИТ-подразделением (Заказчиком и Поставщиком, Потребителем и Исполнителем).



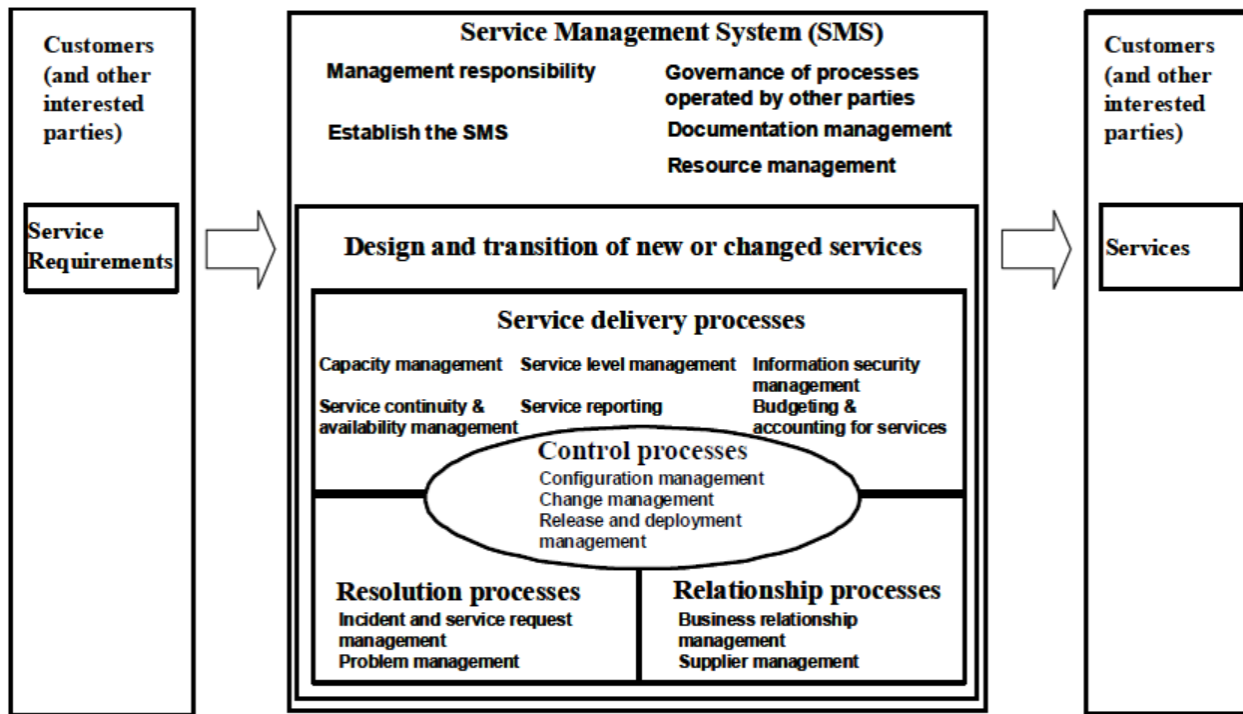
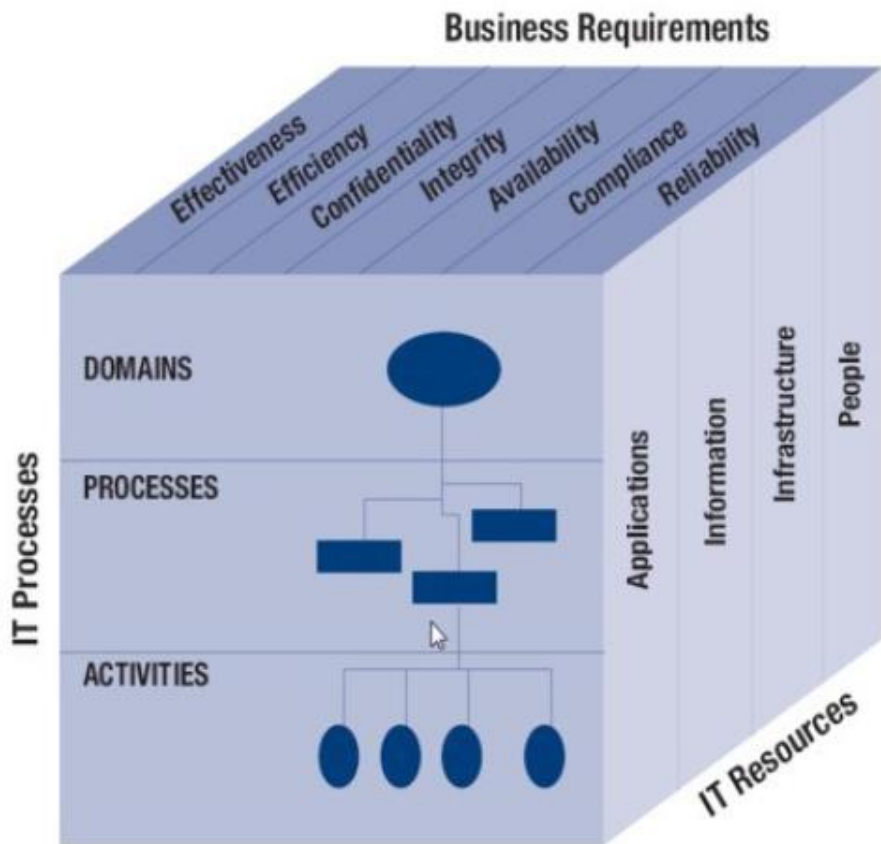


Figure 2 — Service management system

КУБ COBIT



ИТ ресурсы (с т.з. CoBiT):  
**Приложения** (Applications)  
**Информация** (Information)  
**Инфраструктура** (Infrastructure)  
**Люди** (People)



## **О терминах и не только**

### **Активы, ресурсы, KE. ITIL.**

**Актив** (asset) - **любой ресурс** или способность. Активы поставщика услуг включают в себя всё, что может быть задействовано в предоставлении услуг. Активы могут быть одного из следующих типов: управление, организация, процесс, знания, люди, информация, приложения, инфраструктура или финансовый капитал.

**Ресурс** - общий термин, который включает в себя ИТ-инфраструктуру, людей, деньги и все, что может способствовать предоставлению ИТ-услуги. **Ресурсы** рассматриваются **как активы** организации.

**Конфигурационная единица** (KE, configuration item, CI) - любой **компонент** или другой сервисный **актив**, которым необходимо управлять для того, чтобы предоставлять ИТ-услугу.

**Конфигурационные единицы** обычно включают в себя **ИТ-услуги, оборудование, программное обеспечение, здания, людей и документы**, такие как процессная документация и соглашения об уровне услуг.

**CI - element** that needs to be controlled in order to deliver a service or services (ISO/IEC 20000-1:2011)

Размышления о терминах:

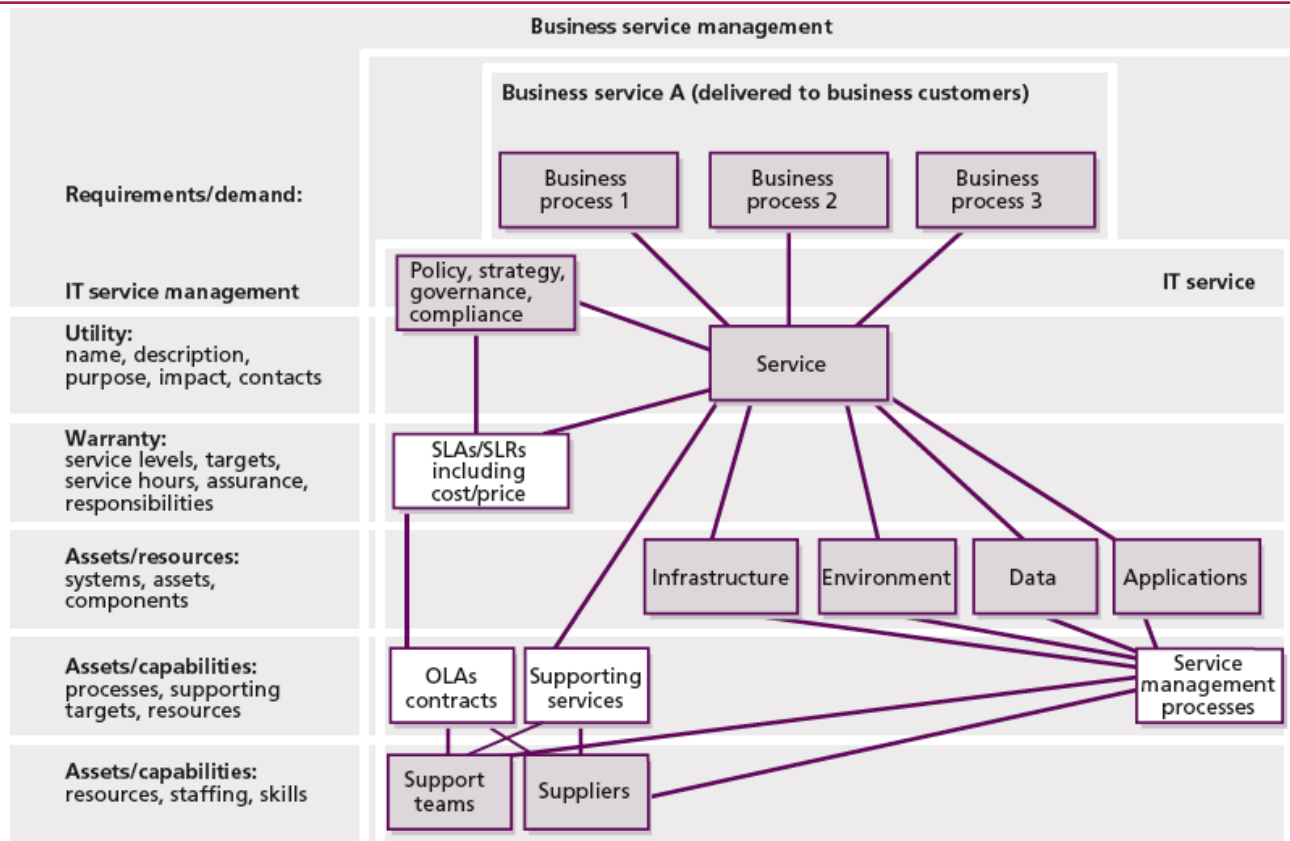
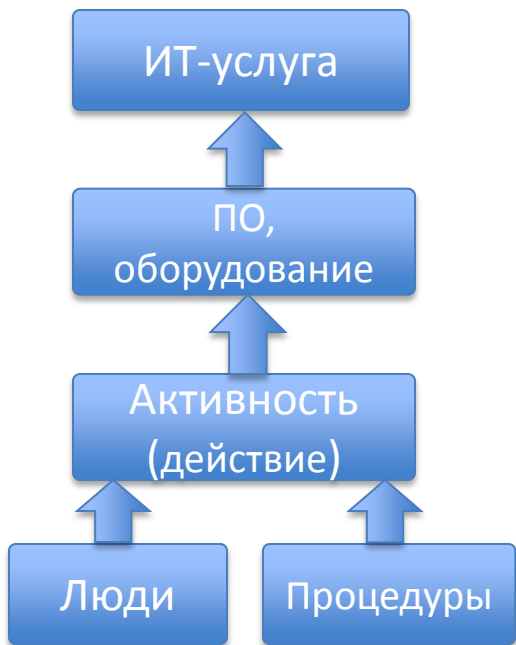
Любой актив может быть представлен как KE.

Не каждая KE является активом.

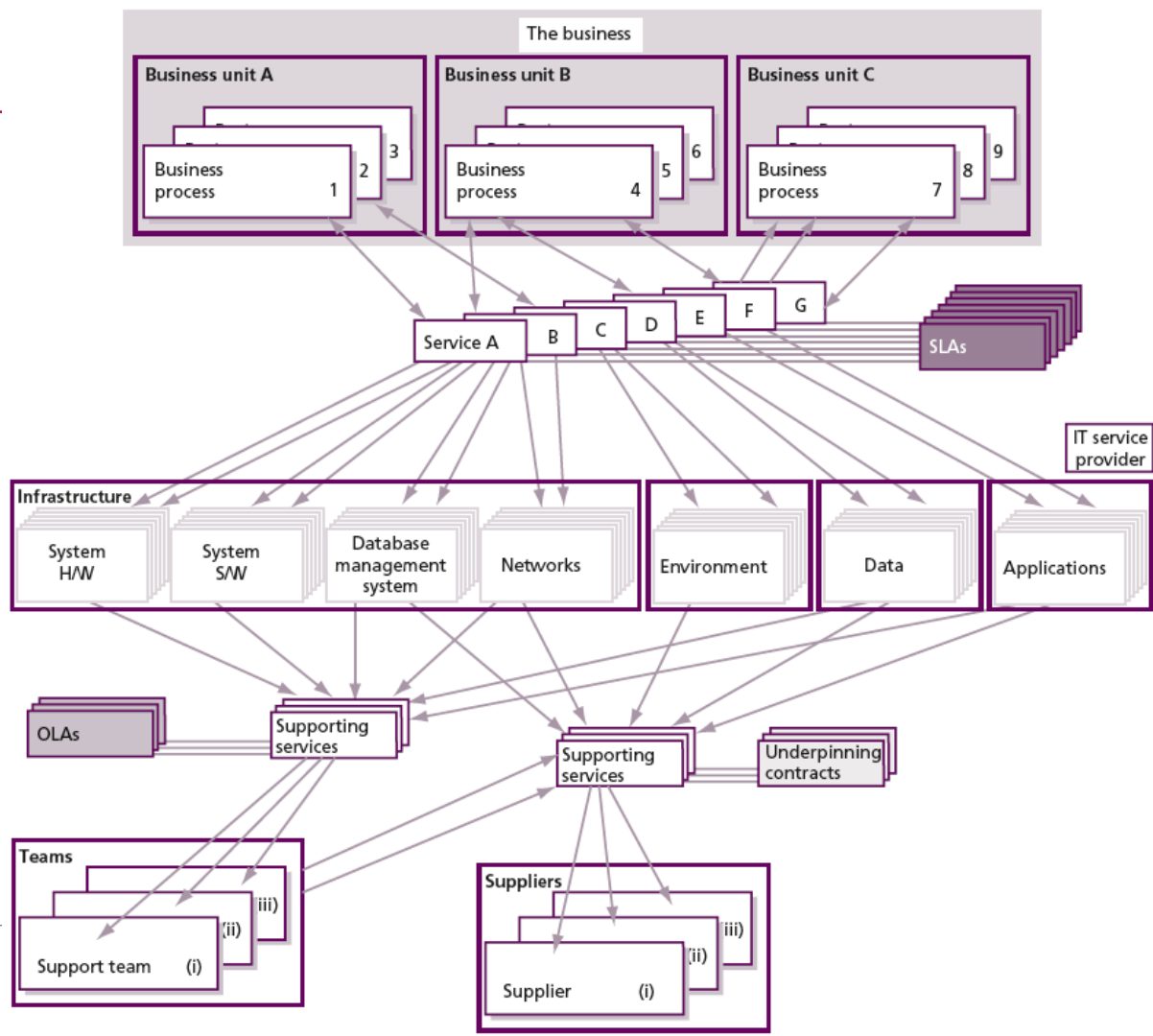
Актив – скорее материальная (физическая) сущность.

KE – скорее логическая сущность.

## От теории к практике



# От теории к практике



## ***Практическое упражнение.***

***Ты помнишь, как все начиналось. Все было впервые и вновь.***

Техническое обслуживание включает в себя следующие услуги :

- прием, регистрация, диспетчеризация заявок Заказчика;
- диагностика и замена комплектующих частей ПК;
- установка и обслуживание телефонных аппаратов,
- установка и обслуживание принтеров, плоттеров, сканеров, копировальных аппаратов, многофункциональных устройств;
- установка и обслуживание торгового оборудования, исключая кассовое оборудование;
- восстановление работоспособности системного программного обеспечения (ПО);
- установка и настройка системного и прикладного ПО (с дистрибутивов Заказчика);
- восстановление данных из резервной копии;
- обслуживание сервисов сетевой печати;
- антивирусная защита;
- обслуживание клиентской части электронной почты;
- устные консультации Заказчика по техническим вопросам, вопросам работы с системным и прикладным ПО.

**Практическое упражнение.**

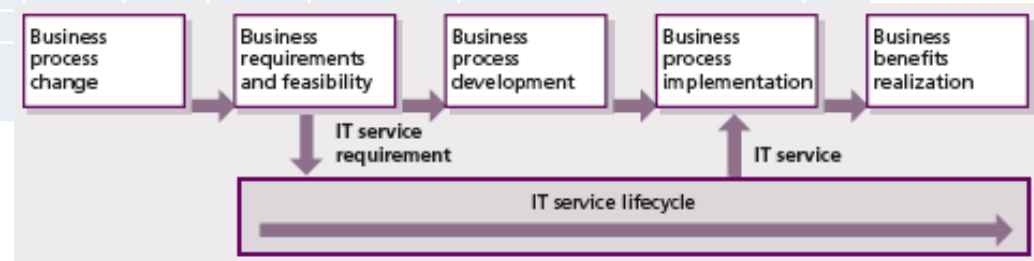
<u>Направление</u>	<u>Вид</u>	<u>Нормативная работа</u>	<u>Name for Act</u>
Эксплуатация ПО	Операционные системы	Установка ОС Windows из корпоративного образа на ПК	Установка ОС Windows
Эксплуатация ПО	Операционные системы	Установка ОС Windows из корпоративного образа на ноутбук	Установка ОС Windows
Эксплуатация ПО	Операционные системы	Установка ОС Windows на ноутбук	Установка ОС Windows
Эксплуатация ПО	Операционные системы	Установка ОС Windows на ПК	Установка ОС Windows
Эксплуатация ПО	Пакет офисных программ	Установка MS Office	Установка MS Office
Эксплуатация ПО	Пакет офисных программ	Установка MS Visio	Установка MS Visio
Эксплуатация ПО	Пакет офисных программ	Установка MS Project	Установка MS Project
Эксплуатация ПО	Сетевое ПО	Установка KAV	Установка и настройка антивирусного ПО
Эксплуатация ПО	Стандартное ПО ОС	Установка AdobeReader	Установка Adobe Reader
Эксплуатация ПО	Дизайнерское ПО	Установка Adobe Photoshop	Установка Adobe Photoshop
Эксплуатация ПО	Операционные системы	Перенос данных пользователя при переустановке ОС	Перенос данных при переустановке ОС
Эксплуатация ПО	Операционные системы	Настройка сетевой печати	Настройка вывода на печать
Эксплуатация ПО	Операционные системы	Настройка печати через терминальный сервер	Настройка вывода на печать
Дополнительные работы	Разное	Настройка аудио/видео конференции	Настройка аудио/видео конференции
Эксплуатация аппаратного обеспечения	АРМ	Установка нового АРМ пользователю без дополнительного ПО	Установка нового АРМ пользователю без дополнительного ПО
Телекоммуникации	Беспроводные сети	Настройка WiFi подключения	Настройка WiFi подключения

## Практическое упражнение.

**Мы в город Изумрудный идем дорогой трудной...  
или «Stairway to SLA»**

	Категория КЕ					
	Инфраструктура					
	БП	ОУ	ПК	Мониторы	Офисное оборудование	...
Активность						
Установка и первичная настройка	да	да	да	да	да	
Предоставление доступа\изменение прав доступа	да	да			да	
Предоставление информации\консультации	да	да	да	да	да	
Обеспечение работоспособности\техническое обслуживание	да	да	да	да	да	
Расширение функциональности (доработки, изменения)	да					
...						
выдача\замена\изъятие оборудования			да	да	да	

Также можно подумать о комплектах: установка+ предоставление доступа, р. место нового сотрудника



# Активы, КЕ, ресурсы. Заход со стороны планирования ресурсов.

© Copyright 2013 Муравлев Александр Владимирович

Вид	Подвид
Hardware	Сервер виртуальный
Интернет-сервисы	SSL
Интернет-сервисы	Домены
Интернет-сервисы	Прочие платные интернет-сервисы
Лицензии	Антивирус
Лицензии	СУБД
Лицензии	СУБД - опции
Лицензии	ИСС
Лицензии	Графика и проектирование
Лицензии	Персональное ПО общего назначения
Лицензии	Персональное специализированное ПО (прочее)

		Планируемый Ресурс
Лицензии	Прикладные системы	1С: Бухгалтерия 8 (конфигурация)
Лицензии	PLM \ PDM	1С: Зарплата и Управление Персоналом 8 (конфигурация)
Лицензии	Средства разработки	1С: Предприятие 8. Управление производственным предприятием (конфигурация)
Лицензии	Системное ПО	1С: Предприятие 8. Управление производственным предприятием (конфигурация)
Лицензии	Middleware	1С: Предприятие 8.2 Лицензия на сервер
Люди	Сотрудники	1С: Предприятие 8.2 Лицензия на сервер (x86-64)
Люди	Аутсорсинг	1С: ИТС ПРОФ

Единица измерения	Описание
CPU	Процессорная лицензия (license per processor, CPU) – лицензия, метрикой лицензирования для которой является число процессоров (процессорных слотов или ядер), установленных в серверах, где установлено и используется программное обеспечение.
CPU / 5 лет	Oracle ATG
CPU / год	
NUP	Named User plus. Oracle.
NUP / год	
Named User	Число лицензий определяется числом пользователей/числом реквизитов доступа (логин, пароль и т.д.). Обычно при этом число устройств, на которых устанавливается лицензируемое приложение, не ограничено.
Named user / год	
PVU IBM	Processor Value Unit
PVU IBM / год	
Конкурентная лицензия	Конкурентная лицензия – лицензия, метрикой лицензирования для которой является максимальное число одновременно используемых экземпляров программного обеспечения или число пользователей, одновременно использующих программное обеспечение.
Конкурентная лицензия / 5 лет	Oracle ATG
Конкурентная лицензия / год	
Сервер	
Сервер / год	
Экземпляр	Device (устройство) или Seat (рабочее место). Число лицензий определяется числом устройств (компьютеры, ноутбуки и т.д.), на которых устанавливается и/или используется лицензируемое приложение.
Экземпляр / год	

## ***Вместо заключения***

---

- ✓ Не торопимся что-то «внедрить» «согласно лучшим практикам», формулируем детальные ответы на вопросы:
  - что нам действительно нужно?  
(цели, срок, score, направление деятельности, детализация)
  - как мы можем получить нужный результат в условиях нашей организации?



**Управляем ожиданиями!**





# Спасибо за внимание!

## Ваши вопросы...

## Спасибо!

**Александр Муравлев**

amuravlev@sportmaster.ru

Москва, сентябрь 2013



[www.sportmaster.ru](http://www.sportmaster.ru)

---