

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.

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).



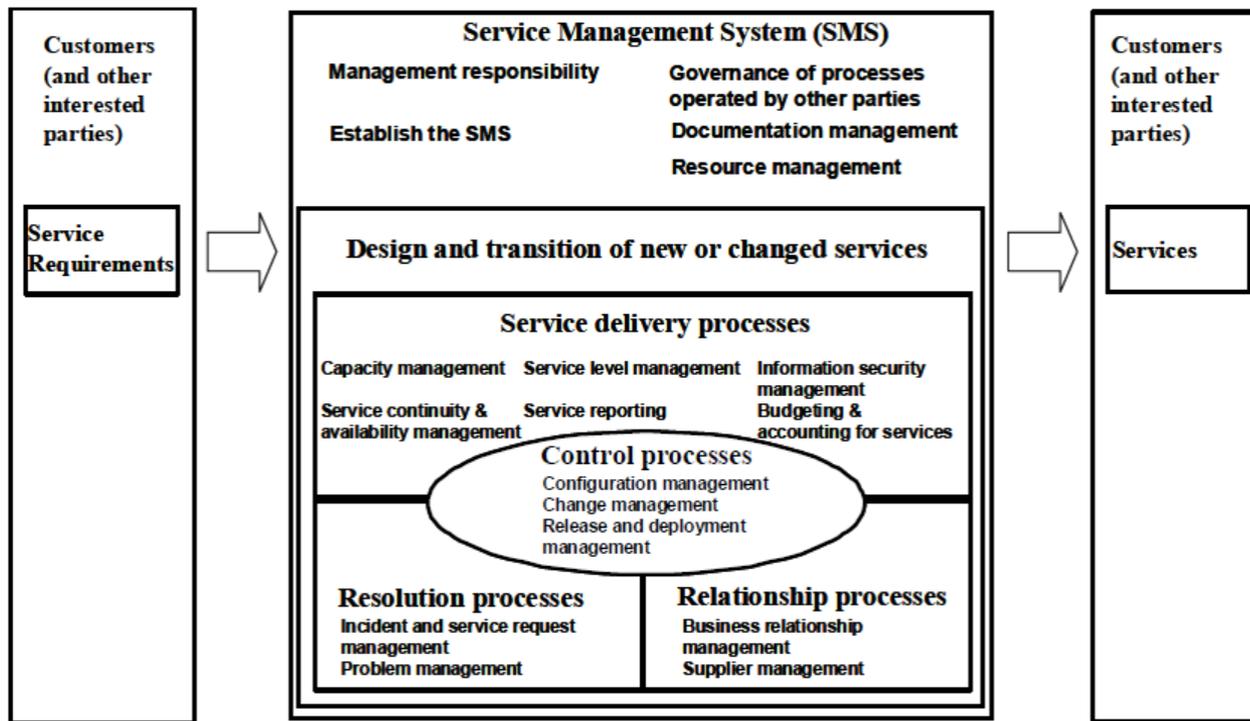
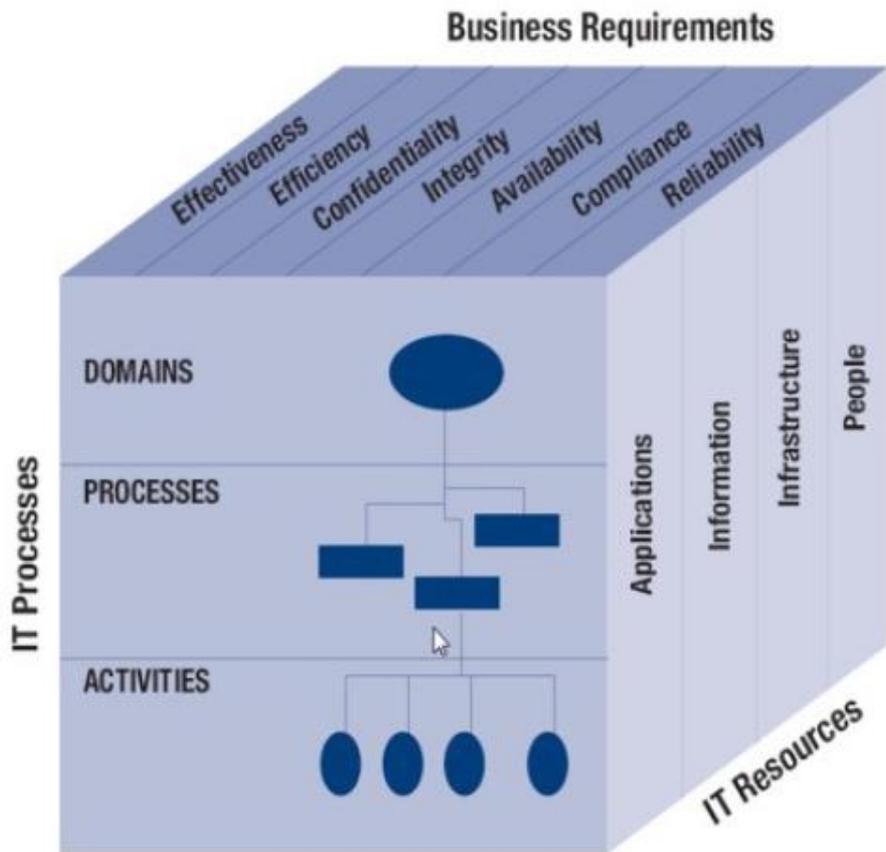


Figure 2 — Service management system

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:

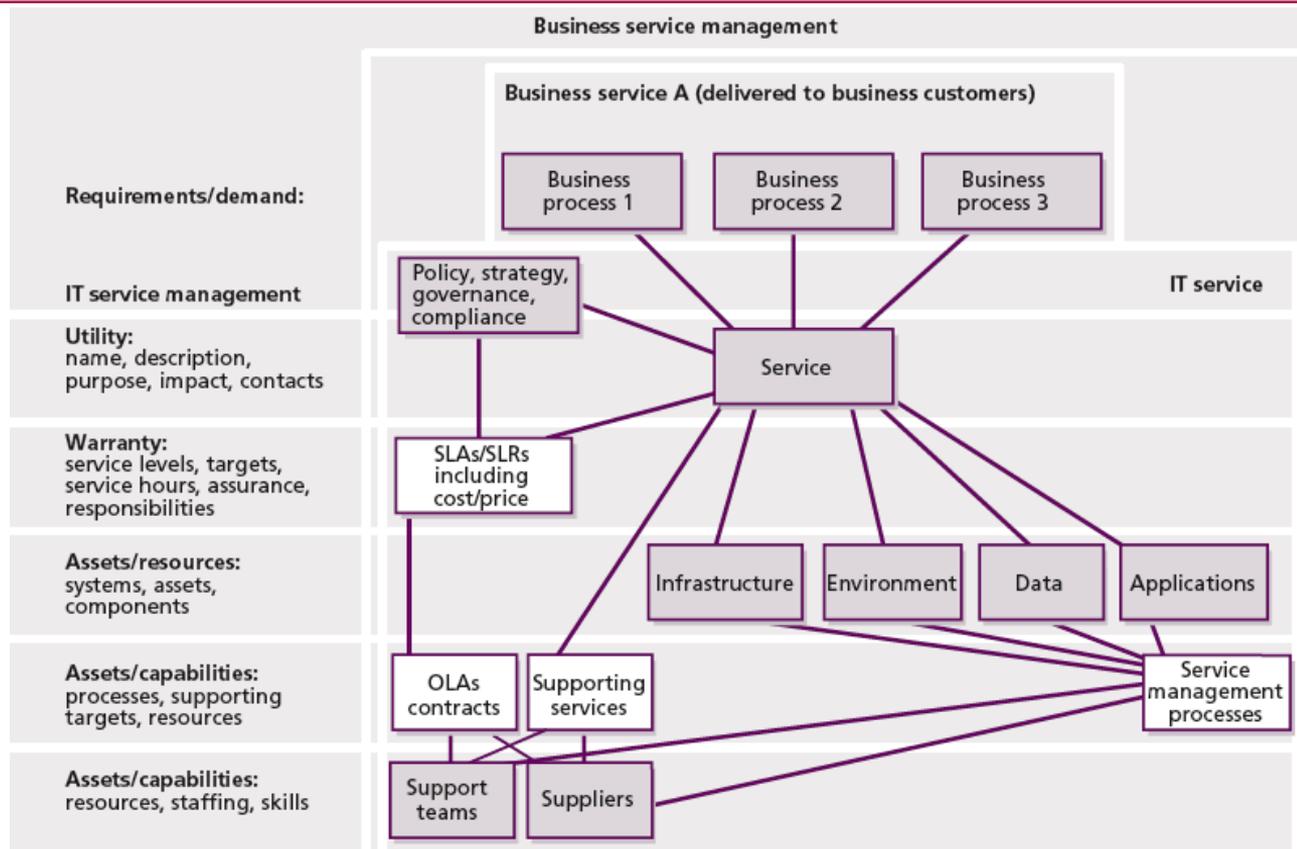
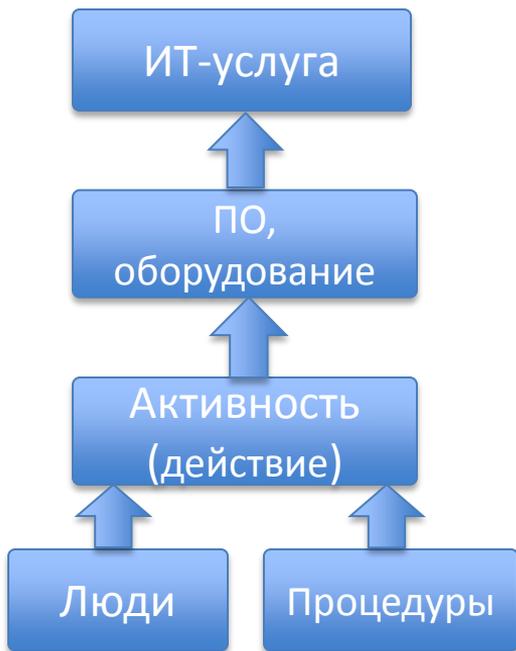
Любой актив может быть представлен как KE.

Не каждая KE является активом.

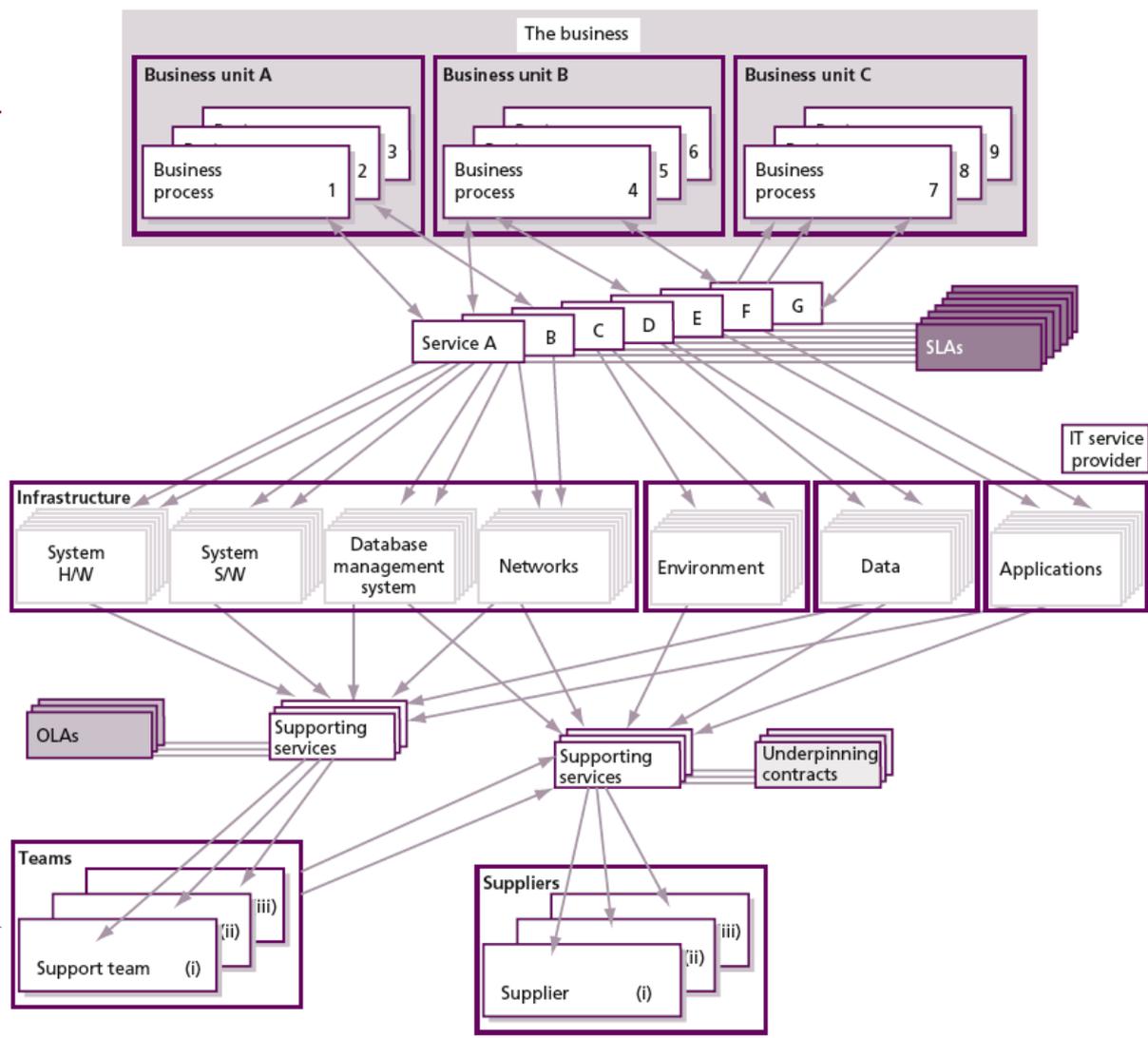
Актив – скорее материальная (физическая) сущность.

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.

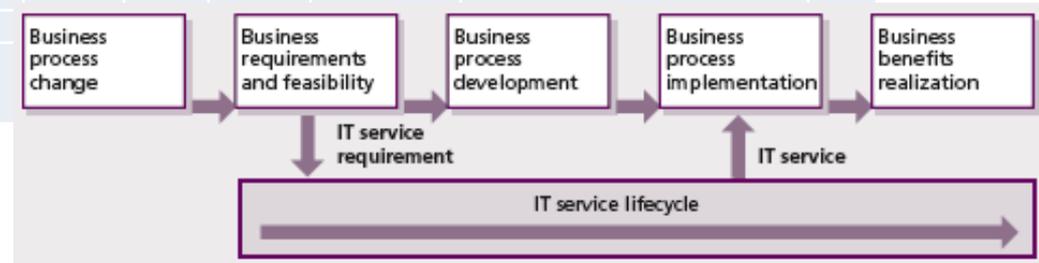
| <u>Направление</u> | <u>Вид</u> | <u>Нормативная работа</u> | <u>Name for Act</u> |
|--------------------------------------|------------------------|--|--|
| Эксплуатация ПО | Операционные системы | Установка ОС Windows из корпоративного образа на ПК | Установка ОС Windows |
| Эксплуатация ПО | Операционные 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.

| Вид | Подвид | Планируемый Ресурс | Единица измерения | Описание |
|------------------|---|--|-------------------------------|---|
| Hardware | Сервер виртуальный | | 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. |
| Интернет-сервисы | SSL | | CPU / 5 лет | Oracle ATG |
| Интернет-сервисы | Домены | | CPU / год | |
| Интернет-сервисы | Прочие платные интернет-сервисы | | NUP | Named User plus. Oracle. |
| Лицензии | Антивирус | | NUP / год | |
| Лицензии | СУБД | | 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. |
| Лицензии | СУБД - опции | | Named user / год | |
| Лицензии | ИСС | | PVU IBM | Processor Value Unit |
| Лицензии | Графика и проектирование | | PVU IBM / год | |
| Лицензии | Персональное ПО общего назначения | | Конкурентная лицензия | Конкурентная лицензия – лицензия, метрикой лицензирования для которой является максимальное число одновременно используемых экземпляров программного обеспечения или число пользователей, одновременно использующих программное обеспечение. |
| Лицензии | Персональное специализированное ПО (прочее) | | Конкурентная лицензия | Oracle ATG |
| Лицензии | Прикладные системы | | Конкурентная лицензия / 5 лет | |
| Лицензии | PLM \ PDM | 1С: Бухгалтерия 8 (конфигурация) | Конкурентная лицензия / год | |
| Лицензии | Средства разработки | 1С: Зарплата и Управление Персоналом 8 (конфигурация) | Сервер | |
| Лицензии | Системное ПО | 1С: Предприятие 8. Управление производственным предприятием (конфигурация) | Сервер / год | |
| Лицензии | Middleware | 1С: Предприятие 8.2 Лицензия на сервер | 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. |
| Люди | Сотрудники | 1С: Предприятие 8.2 Лицензия на сервер (x86-64) | Экземпляр / год | |
| Люди | Аутсорсинг | 1С: ИТС ПРОФ | | |

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
