

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

**ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)**

Кафедра автоматизации обработки информации

Утверждаю

Зав. кафедрой АОИ

_____ Ю.П. Ехлаков

УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ И КОНТЕНТОМ

Методические указания к практическим занятиям и по организации самостоятельной работы для студентов, обучающихся по направлению подготовки магистра 081100.68 «Государственное и муниципальное управление». Магистерская программа «Информатизация государственного и муниципального управления»

Составитель:

м.н.с. каф. АОИ, Бараксанов Д.Н.

Томск, 2012

Содержание

1.Основные положения.....	3
2.Практические занятия (семинары).....	4
2.1.Классификация информационных ресурсов их источников	4
2.2.Изучение функциональных возможностей систем управления содержимым сайтов.....	4
2.3.Изучение функциональных возможностей систем управления корпоративным контентом.....	5
2.4.ИТ-инфраструктура и структура ИС-службы.....	5
2.5.Разработка портфеля ИТ-услуг.....	6
2.6.Разработка Service Legal Agreement (SLA).....	6
3.Подготовка и защита реферата.....	8
4.Рекомендуемая литература.....	9

1. Основные положения

Цель практических занятий и самостоятельной работы – закрепить знания, полученные студентами на лекциях, получить практические навыки, научить студентов проводить самостоятельные исследования по выбранной теме, а также применять полученные теоретические знания для решения практических задач.

При выполнении практических занятий студентами усваиваются и закрепляются отдельные разделы курса по управлению IT-сервисами и контентом. Практические занятия выполняются на ПЭВМ, результаты работ оформляются в виде отчетов. Защита отчетов по практическим занятиям предусматривает как объяснение полученных результатов, так и ответы по разделам теории, на основе которой они получены.

Самостоятельная работа предполагает подготовку к тестовым опросам по теоретической части курса, подготовку к практическим занятиям и написание рефератов по отдельным проблемам, затрагивающимся при изучении курса.

2. Практические занятия (семинары)

2.1. Классификация информационных ресурсов их источников

Цель работы. Определить субъекты информационного взаимодействия органа исполнительной власти, провести классификацию информационных ресурсов органа исполнительной власти.

Задание:

1. Определить субъекты информационного взаимодействия органа исполнительной власти.
2. Проанализировать внешние и внутренние информационные потоки.
3. Провести классификацию информационных ресурсов органа исполнительной власти.

2.2. Изучение функциональных возможностей систем управления содержимым сайтов

Цель работы. Узнать функциональные возможности систем управления содержимым сайтов, выявить системы, подходящие для создания сайта органа исполнительной власти.

Задание:

1. Используя открытые поисковые системы выбрать для анализа 3 системы управления содержимым сайтов.
2. На основе документации по выбранным системам проанализировать функциональные возможности каждой системы, выявить сходства и различия, осуществить итоговый анализ исследуемых систем.
3. Проанализировать сайты региональных органов исполнительной власти и сделать выводы о возможности применения исследуемых систем

для создания сайта органа исполнительной власти.

2.3. Изучение функциональных возможностей систем управления корпоративным контентом

Цель работы. Познакомиться с функциональными возможностями коробочных систем управления корпоративным контентом.

Задание:

1. Используя поисковые системы выбрать для анализа три системы управления корпоративным контентом.
2. Определить перечень функциональностей каждой системы, согласно концепции ЕСМ.
3. Проанализировать возможности каждой функциональности.
4. Осуществить итоговый анализ исследуемых систем.

2.4. IT-инфраструктура и структура ИС-службы

Цель работы. Предложить типовую IT-инфраструктуру органа исполнительной власти и структуру ИС-службы.

Порядок выполнения лабораторной работы.

1. Используя знания, полученные в ходе выполнения практического занятия по классификации информационных ресурсов органа исполнительной власти предложить состав компонентов IT-инфраструктуры органа исполнительной власти.
2. Предложить организационную структуру ИС-службы органа исполнительной власти, определить услуги и процессы управления.
3. Выявить услуги ИС-службы, которые могут быть отданы на аутсорсинг.

2.5. Разработка портфеля IT-услуг

Цель работы: Получение практических навыков описания портфеля IT-услуг.

Задание: На основе данных, полученных в ходе выполнения предыдущего практического занятия, необходимо представить формализованное описание портфеля IT-услуг ИС-службы органа исполнительной власти.

2.6. Разработка Service Legal Agreement (SLA)

Цель работы. Получить практические навыки разработки соглашения об уровне предоставления услуги (SLA).

Задание:

1. Определить перечень IT-услуг, требующихся органу исполнительной власти, которые могут быть переданы на аутсорсинг.

2. По трем выбранным услугам составить соглашение об уровне предоставления услуги (SLA) согласно типовой структуре:

- определение предоставляемого сервиса, стороны, вовлеченные в соглашение, и сроки действия соглашения;
- дни и часы, когда сервис будет предлагаться, включая тестирование, поддержку и модернизации;
- число и размещение пользователей и/или оборудования, использующих данный сервис;
- описание процедуры отчетов о проблемах, включая условия эскалации на следующий уровень. Должно быть включено время подготовки отчета;
- описание процедуры запросов на изменение. Может включаться

ожидаемое время выполнения этой процедуры;

- спецификации целевых уровней качества сервиса, включая: средняя доступность, выраженная как среднее число сбоев на период предоставления сервиса; минимальная доступность для каждого пользователя; среднее время отклика сервиса; максимальное время отклика для каждого пользователя; средняя пропускная способность;

- описания расчёта приведённых выше метрик и частоты отчётов;

- описание платежей, связанных с сервисом. Возможно как установление единой цены за весь сервис, так и с разбивкой по уровням сервиса;

- ответственности клиентов при использовании сервиса (подготовка, поддержка соответствующих конфигураций оборудования, программного обеспечения или изменения только в соответствии с процедурой изменения);

- процедура разрешения несогласований, связанных с предоставлением сервиса;

- процесс улучшения SLA.

3. Подготовка и защита реферата

Подготовка рефератов ориентирована на получение углубленных знаний по отдельным проблемам, затрагивающимся при изучении курса.

Примерные темы рефератов:

1. Повышение эффективности ИТ-инфраструктуры предприятия.
2. Организационная структура ИС-службы.
3. Семантика и форматы информационных ресурсов.
4. Платформы для эффективной корпоративной работы;
5. Решения Hewlett-Packard по управлению информационными системами.
6. Решения IBM по управлению информационными системами.
7. Подход Microsoft к построению управляемых информационных систем.
8. Выбор и управление поставщиками услуг.

4. Рекомендуемая литература

1. Долженко А.И. Управление информационными системами: Курс лекций. - Ростов-на-Дону: Ростовский гос. эконом. ун-т, 2007. - 191 с.

<http://window.edu.ru/resource/883/63883>

2. IT Expert. Библиотека статей. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.itexpert.ru/rus/biblio/articles/200406222006/>, свободный

3. Скрипник Д.А. ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1: интерактивный курс. - Режим доступа: http://www.intuit.ru/department/itmngt/itil_dpo/, свободный