

**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

**УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ И КОНТЕНТОМ**

Методические указания к лабораторным работам

и по организации самостоятельной работы для студентов направления

«Бизнес-информатика»

(уровень бакалавриат).

Томск, 2012

Бараксанов Дмитрий Николаевич

Управление IT-сервисами и контентом: Методические указания к лабораторным работам и по организации самостоятельной работы для студентов направления «Бизнес-информатика» (уровень бакалавриат) / Д.Н. Бараксанов. – Томск, 2012. – 9 с.

## **Содержание**

1. Основные положения.....	4
2. Лабораторные занятия.....	5
2.1. Классификация информационных ресурсов их источников.....	5
2.2. IT-инфраструктура и структура ИС-службы.....	5
2.3. Разработка портфеля IT-услуг.....	6
2.4. Разработка Service Legal Agreement (SLA).....	6
3. Подготовка и защита реферата.....	8
4. Рекомендуемая литература.....	9

## **1. Основные положения**

Цель лабораторных 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 лабораторных занятий студентами усваиваются и закрепляются отдельные разделы курса по управлению ИТ-сервисами и контентом. Лабораторные занятия выполняются на ПЭВМ, результаты работ оформляются в виде отчетов. Защита отчетов по лабораторным 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 лабораторным занятиям и написание рефератов по отдельным проблемам, затрагивающимся при изучении курса.

## **2. Лабораторные занятия**

### **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. 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.

### 2.3. 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.

### 2.4. 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/](http://www.intuit.ru/department/itmngt/itil_dpo/), свободный