Ликаренко А.А., Трошкина Г.Н., Юдинцев А.Ю.
*ФГБОУ ВО Алтайский государственный университет
Барнаул, Россия*

doi: 10.18411/ij2016-8-1-08

idsp 000001:ij2016-17-1-08

**Поддержка процесса внедрения программного обеспечения 1С ITIL в
работу службы технической поддержки Территориального органа
федеральной службы государственной статистики по Алтайскому краю**

Толчком к внедрению управления ИТ-услугами (ITSM– IT ServiceManagement) чаще всего становится стремление повысить качество обслуживания или необходимость учета и управления имуществом (или оба фактора сразу). В основе лучших практик ИТ-менеджмента лежит процессный подход в управлении компании и, в частности библиотека ITIL (InformationTechnologyInfrastructureLibrary – библиотека инфраструктуры информационных технологий) – библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий. Библиотека ITIL представляет собой набор документов, применяемых для практического внедрения подходов управления ИТ-услугами.

Одним из важных процессов внедрения ITIL/ITSM является процесс организации службы технической поддержки (ServiceDesk). Для практического внедрения информационной системы ServiceDesk требуется провести ряд мер, таких как:

1. определить требования, которым должна удовлетворять система автоматизации ServiceDesk;
2. определить бюджет на приобретение ServiceDesk и ее интеграцию;
3. провести анализ существующих систем ServiceDesk на рынке и выбрать наилучший;

4. приобрести систему ServiceDesk и подготовить ИТ-инфраструктуру для ее инсталляции;
5. провести сбор данных, которые потребуются для настройки и эксплуатации ServiceDesk;
6. составить план поэтапного внедрения ServiceDesk со сроками его реализации;
7. произвести инсталляцию, настройку и ввод в опытную эксплуатацию приобретенной системы ServiceDesk;
8. составить замечания, выявленные в ходе опытной эксплуатации, по возможности произвести до настройки системы ServiceDesk с учетом замечаний, и сдать ее в промышленную эксплуатацию.

В настоящее время Алтайкрайстатом выполнены пп. 1 – 4 в полном объеме и параллельно ведутся работы по исполнению пп. 5 – 7. В частности, по п.5 ведутся работы по сбору данных об имеющихся ИТ-сервисах Алтайкрайстата. Далее последует их систематизация, анализ и формирование необходимых данных для настройки и эксплуатации ServiceDesk. По п.7 реализована инсталляция системы ServiceDesk и первоначальная ее настройка. По итогам работ по п.5 будет сформирован план поэтапного внедрения ServiceDesk со сроками его реализации (п.6) и ее ввод в опытную эксплуатацию (п.7).

В условиях, сложившихся в Алтайкрайстате, ИТ-отдел руководствовался следующими ограничениями, принципами и требованиями при выборе системы автоматизации ServiceDesk:

1. бюджет на приобретение системы и ее интеграцию не должен превышать сумму – 100 000 рублей при условии, что клиентов в данной системе должно быть не менее – 20. Приобретение системы должно иметь характер единовременной покупки и право пользования должно распространяться на протяжении всего срока эксплуатации продукта, т.е. быть – бессрочным;
2. приобретаемая система должна поддерживать процессы ITIL (как минимум ServiceDesk с возможностью дальнейшего подключения других процессов ITIL);
3. интерфейс системы должен быть русифицирован. Предпочтительнее отдается разработчикам российских компаний;

4. система должна иметь коробочное решение, т.е. размещаться в ИТ-инфраструктуре организации (англ. Inhouse) и работать под управлением операционной системой Microsoft Windows Server 2008 и выше, для клиентских рабочих мест – под операционной системой Microsoft Windows XP и выше;
5. система должна быть в виде готового решения с возможностью адаптации под заказчика, например, с возможностью дополнить/изменить функционал силами разработчика системы либо силами специалистов ИТ-отдела. В большей степени ориентироваться на решение платформы 1С, т.к. в штате ИТ-отдела имеются специалисты по сопровождению и программированию в среде 1С.

В результате детального изучения функциональных возможностей, поддержки при интеграции и сопровождении, известности разработчика и других существенных преимуществ и недостатков, и сравнения «1С: Предприятие 8. ИТIL Управление информационными технологиями предприятия СТАНДАРТ» (далее – 1С ИТIL) с другими аналогичными системами было отдано предпочтение 1С ИТIL.

В настоящее время в Алтайкрайстате проводятся подготовительные работы по формированию методологии по сбору данных об имеющихся ИТ-сервисах, их систематизации и анализа, которую можно разделить на следующие этапы. Ключевым моментом является то, что на текущий момент не нужно делать сложную регламентирующую документацию.

Этап – составление каталога ИТ-услуг (ИТ-сервисов), оказываемых ОИТ для нужд Алтайкрайстата.

Из регламентирующих документов: «Положения об Алтайкрайстате», «Положения об отделе информационных технологий» и «Должностных регламентов» необходимо составить список задач и функций ОИТ. В списке должны быть отражены все задачи, которые возложены на отдел, и определены их функции. Если какие-либо задачи или функции не изложены в выше описанных регламентирующих документах, то их нужно внести в данный список с примечанием – «отсутствует в положении об отделе» либо «отсутствует в должностном регламенте».

К составленному списку задач и функций отдела путем анкетирования дополняется следующая информация: краткое описание функций; название ИТ-сервисов; ответственные сотрудники и их дублиеры; критичность ИТ-сервиса. Для удобства и наглядности собираемые данные оформлены в табличном виде.

II этап – составление общей информации об информационно-вычислительной системе (ИВС) и перечня средств вычислительной техники (СВТ).

Здесь необходимо составить схему ИВС Алтайкрайстата и районных отделов статистики, а также кратко описать: общую деятельность организации; сети, входящие в состав ИВС, и их предназначение; топологию сетей; количество используемых единиц СВТ в каждой из сетей; используемые платформы и технологии (операционные системы, системы управления базами данных, системы защиты информации: разграничения прав доступа, криптографическая, антивирусная, межсетевая и предотвращения вторжений, контроля доступа, бесперебойного электропитания и т.п.); оснащение СВТ и программными средствами (централизованная поставка, самостоятельная закупка); оказываемые услуги связи (провайдеры сети интернет, телефонии, защищенные каналы связи); организацию антивирусной и межсетевой защиты; организацию резервирования и восстановления данных, каналов связи и ИТ-сервисов; организацию шифрования данных; организацию отказоустойчивости ИТ-инфраструктуры и сервисов; организацию разграничения по правам доступа; организацию резервного электропитания компьютерной сети; организацию микроклимата в центре обработки данных и этажных коммутационных узлах; осуществление основной деятельности организации с участием ИТ; взаимодействие с другими организациями; согласно каким документам происходит развитие ИТ.

Составить удобочитаемые списки качественного состава СВТ центра обработки данных, оснащенности подразделений СВТ, инженерного оборудования.

III этап – детальное описание ИТ-сервисов.

Также необходимо составить общее описание ИТ-сервисов. При необходимости делать примечания и ссылки на другие источники информации.

IV этап – оценка защищенности ИТ-сервисов.

Составить общее описание организации защищенности ИТ-сервисов (антивирусной и межсетевой защиты, резервного копирования и восстановления данных, шифрования, отказоустойчивости, разграничения по правам доступа, резервного электропитания, микроклимата и прочего).

Путем анкетирования собрать данные и составить удобочитаемые таблицы с необходимой информацией. Анализируя полученные данные определить достаточность защиты как данных и оборудования, так и ИТ-сервисов целиком. При наличии высоких рисков сформировать предложения по повышению уровня защищенности.

V этап – составление каталога лицензий.

Путем сбора информации (по данным бухгалтерского учета, бумажным и электронным носителям, автоматизированного сбора с серверов и рабочих станций и т.п.) сгруппировать данные в виде таблицы о лицензиях на программное обеспечение и оборудование, и закрепить их за оборудованием или пользователями. Составить краткое описание лицензий (предназначение, особенности лицензирования, использования).

VI этап – создание базы знаний и часто задаваемых вопросов.

Создать базу знаний и часто задаваемых вопросов по имеющимся инцидентам. На постоянной основе пополнять ее инструкциями, часто повторяющимися вопросами и ответами к ним.

VII этап – сформировать хранилище данных об ИТ-сервисах.

Организовать сетевое хранилище данных по различным темам ИТ-направления, с возможностью совместного доступа к ним. Наполнить его драйверами, дистрибутивами, обновлениями, образами, имеющейся документацией, и теми данными, которые будут собраны на вышеописанных этапах. Организовать резервное копирование этих данных.

По окончании сбора информации, согласно выше описанной методике, полученные данные позволят:получить общее представление об организации ИТ-сервисов Алтайкрайстата;«увидеть» весь перечень ИТ-сервисов и их описание, что может облегчить распределение нагрузки работ между специалистами ОИТ (балансировка нагрузки);расширить объем регламентирующей документации, что облегчит передачу дел между сотрудниками по обслуживанию ИТ-сервисов при уходе в отпуск, на время больничного и увольнении;оценить риски, спланировать

и предпринять меры по их минимизации; провести анализ полученных данных, сформулировать недочеты и упущения, которые «видны» на сегодняшний день, сделать выводы и предложения по улучшению управлением ИТ-сервисами.

Последующая работа должна быть направлена на изучение логики построения бизнес-процессов согласно ITIL и ITSM. Необходимо выстроить свою собственную логику, свою модель ИТ-сервиса, определить для реализации этой модели процессы, смоделировать их, и сформировать требующиеся данные для настройки и эксплуатации ServiceDesk.

Приступить к опытной эксплуатации системы ServiceDesk. Составить замечания, выявленные в ходе опытной эксплуатации, по возможности произвести до настройку системы ServiceDesk с учетом замечаний, и сдать ее в промышленную эксплуатацию.