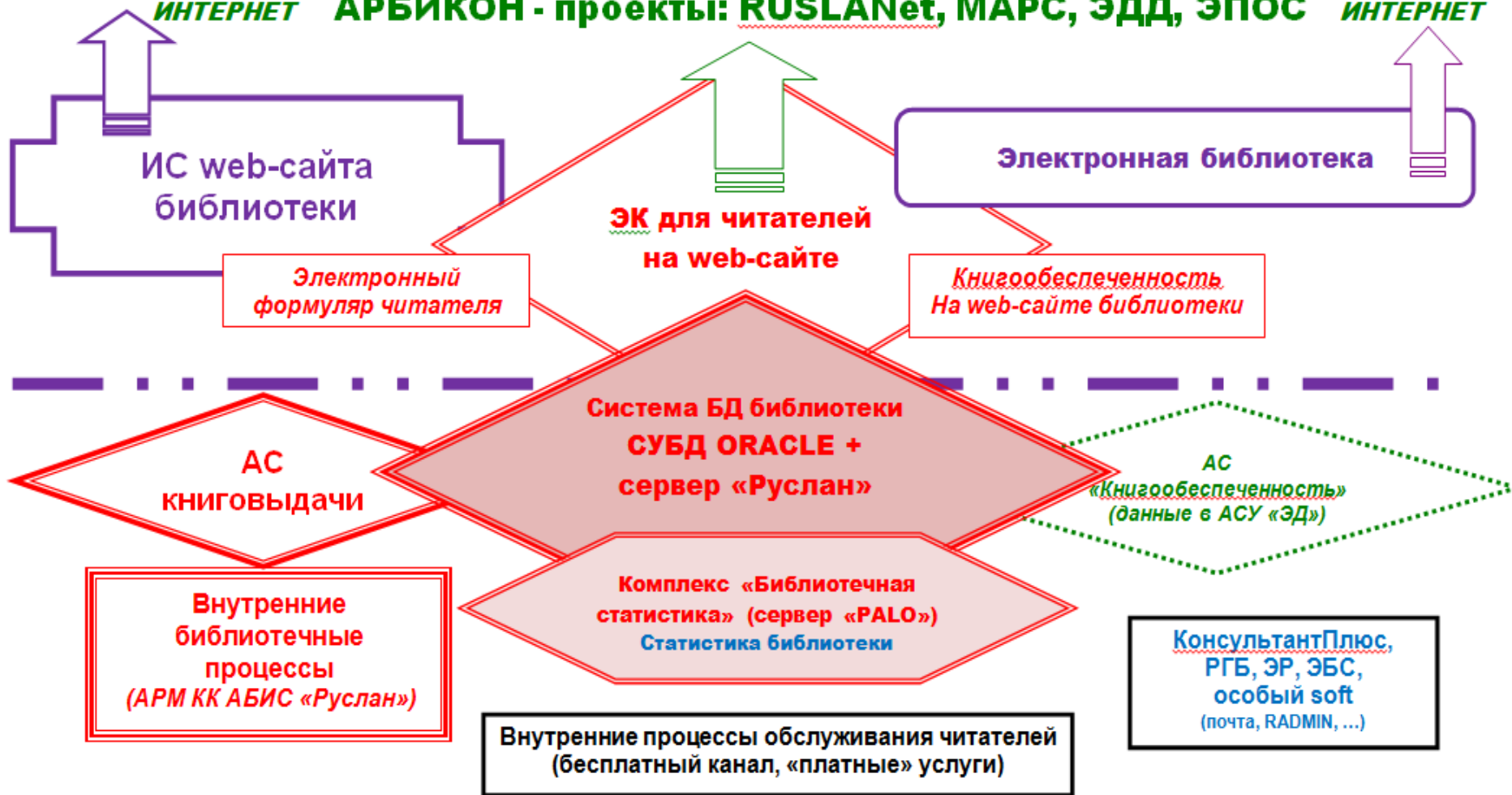


# Проблемы, которые мы выбираем

***Зеленина Галина Николаевна***

**АБИС (автоматизированная библиотечная информационная система)** - это комплекс программных, технических, информационных, лингвистических, организационно-технологических средств и персонала, предназначенных для сбора, первичной обработки, хранения, поиска, вторичной обработки и выдачи данных в заданном виде для решения разнородных профессиональных задач пользователей системы.

*Воройский, Ф.С. Информатика: Новый толковый словарь-справочник: (Вводный курс по информатике и вычислительной технике в терминах) [Текст] / Ф. С. Воройский. — 2-е изд., перераб. И доп. — Москва: Либерия, 2001. — 536 с. — Алф. Указ.терминов: с. 450-535. — Библиогр.: с. 427-449. — ISBN 5-85129-134-6.*



### Основа функционирования АБИС:

*HARD* (Оборудование: серверное, телекоммуникационное, ПК, TS+TC),  
Общий *SOFT* (серверное, ПК, TS), Специальный *SOFT* (серверное, ПК, TS, Z39.50),  
**Система единой сети библиотеки:** *SOFT* (Active Directory, маршрутизация, DHCP, DNS, NAT... + **ВЦ**),  
Система информационной защиты (*HARD & SOFT*),  
Система резервного копирования данных (*HARD & SOFT*),  
«мелочь пузатая» (*Hard & SOFT*: сканеры, принтер, ... **МАТЕРИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**)

## **Проблемы в функционировании АБИС:**

- **Увеличение количества / вида компьютерного парка**
- **Усложнение сетевых коммуникаций**
- **Ремонт / замена техники**
- **Приобретение / замена общего и специального ПО**
- **Информационная безопасность сети и данных**
- **Сохранность / оперативное восстановление данных**

**... в условиях бесперебойной работы**

# Требуется «программист»

«**Требуется водитель.** Требования:

- **профессиональные навыки** управления легковыми и грузовыми автомобилями, троллейбусами, трамваями, поездами метрополитена и фуникулера, экскаваторами и бульдозерами, спецмашинами на гусеничном ходу.
- **Обязательны опыт** вождения боевых машин пехоты, всех современных видов танков, находящимися на вооружении стран СНГ и НАТО.
- Навыки раллийного и экстремального вождения - обязательны, опыт управления болидами Formula-1 приветствуется.
- **Опыт ремонта** поршневых и роторных двигателей, автоматических и ручных трансмиссий, систем зажигания, бортовых компьютеров, навигационных систем (GPS) и автомобильных аудиосистем ведущих производителей – обязательны.
- **Практика** проведения кузовных и окрасочных работ приветствуется...»
- *Претенденты должны иметь сертификаты о праве преподавания ПДД и инструкторов обучения вождению всех категорий.*

*Деветьярова, И. Трудно быть Богом:*

*проблемы сопровождения и развития информационной системы*

*торгового предприятия [Электронный ресурс]*

*/ Ирина Деветьярова. – Заглавие взято с экрана.-*

*URL: <http://www.retailclub.ru/manage/296.html>*

## чтобы всё работало...

**IT-услуга** - это деятельность по обеспечению информацией и инструментами для работы с ней в интересах пользователей.

**ИТ** – информационные технологии  
(**ИТ** - Information Technology)

**«управление IT-услугами»  
(IT Service Management – **ITSM**).**

# ITIL - IT Infrastructure Library



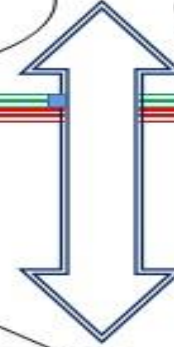
**ITIL v.1 – 1995 год.**

**ITIL v.2 – конец 20 – начало 21 века.**

**ITIL v.3 – 2007 год.**



# ITSM по ITIL





# **COBIT** - **Control Objectives for Information and Related Technology**

**Суть:** пакет документов для управления ИТ-деятельностью, ее аудита и безопасностью.

**Назначение:** ликвидация разрыва между руководством любой организации с их видением бизнес-целей и ИТ-структурой, осуществляющей поддержку информационной инфраструктуры.

**Содержание:** описание целей и принципов управления информационной инфраструктурой, перечня объектов управления, всех ИТ-процессов, требований к ним, практик реализации, рекомендаций по ИТ-безопасности. Вводится понятие показателей ИТ-деятельности и метрик для оценки качества работы ИТ-структуры.

**COBIT v.1 – 1996 год.**

**COBIT v.2 – 1998 год.**

**COBIT v.3 – 2000 год.**

....

**COBIT5 – апрель 2012 года.**

**COBIT** – *что нужно делать*  
**ITIL** – *как этого достичь.*

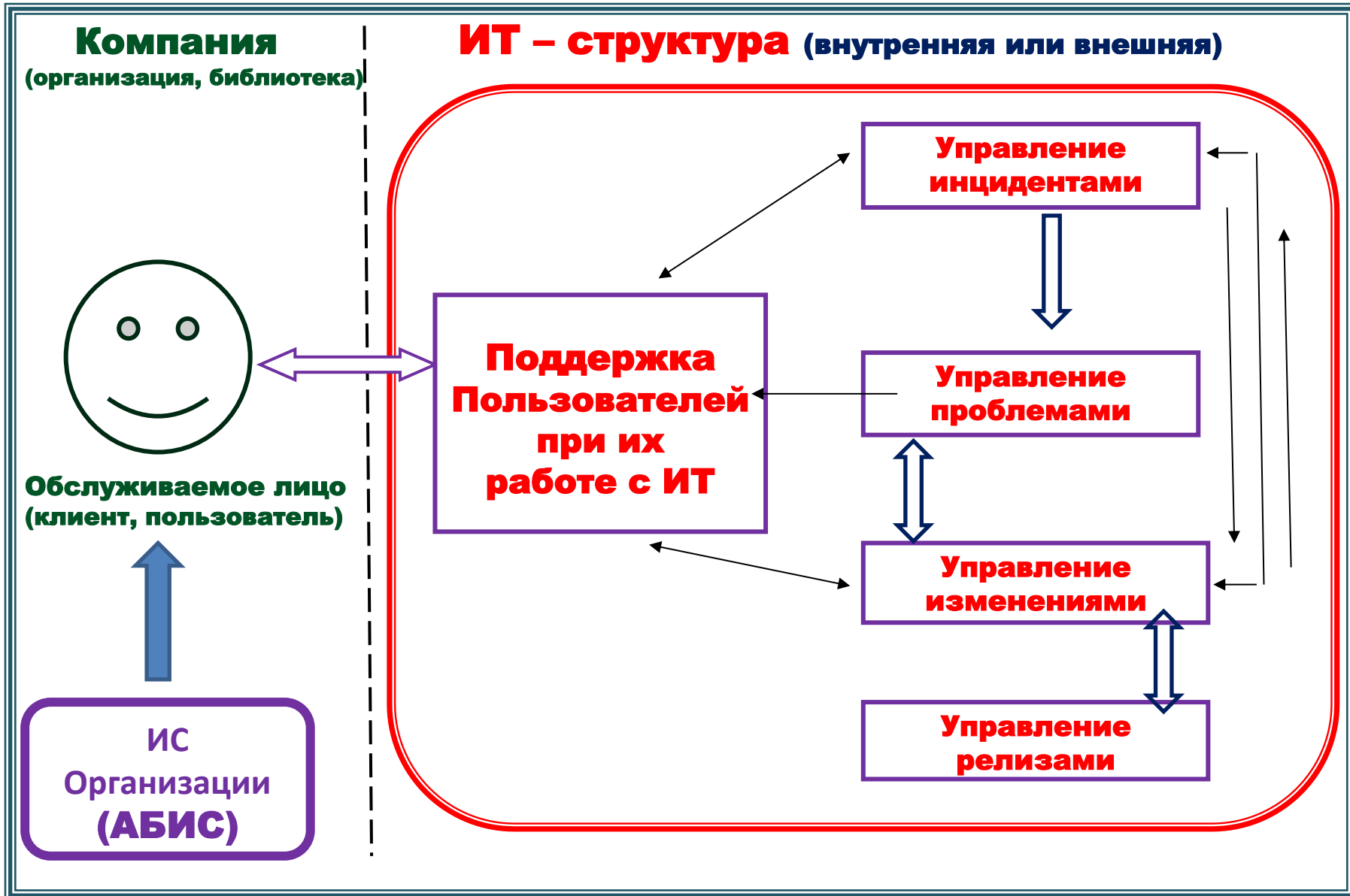


**ISO 20000** (2005 год) –  
международный стандарт  
для управления и обслуживания  
ИТ-сервисов.



**ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000** (2010 год) –  
«Информационная технология. Менеджмент услуг»

# Сопровождение ИС по ITSM



# Цели процессов управления:

**Поддержки пользователей** - централизованное взаимодействие с обслуживаемыми лицами при обращении с ИС или оказании ИТ-услуг;

**Инцидентами** - быстрое восстановление нормального функционирования ИТ-услуг;

**Проблемами** - установление корневой причины возникновения проблемы, предотвращение инцидентов;

**Изменениями** - ограничение числа инцидентов, вызванных изменениями;

**Релизами** - проведение изменений в ИТ с минимальным количеством инцидентов.

**Показатель качества работы ИТ-службы-**  
*постоянно доступная система поддержки пользователей и минимальное время разрешения инцидентов.*

**Главная задача ITSM –**  
*недопущение возникновения проблем в работе ИС.*

# Для чего использовать ITSM, ITIL в библиотеке ?

1. Стандартизация структуры АБИС, создание системы технологических процессов для IT-структуры библиотеки;
2. Определение перечня функциональных обязанностей и профессиональных компетенций при подборе IT-специалистов.
3. База и инструмент при оформлении аусорсинговых отношений для поддержки АБИС, IT-инфраструктуры библиотеки, системы внешних информационных сервисов;
4. Единая система понятий для организации взаимоотношений между IT-отделом, внутренними и внешними структурами при функционировании АБИС;
5. Основа для определения количественных и качественных показателей АБИС;
6. Инструмент для планирования бесперебойности функционирования АБИС, распоряжения финансами, кадрами.



# Зачем нужно это знать?



**«Управлять – значит предвидеть»** (Блез Паскаль)

***«... усвой то, что сделали твои предшественники,  
и иди дальше...»***





XI МЕЖДУНАРОДНАЯ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКАЯ  
КОНФЕРЕНЦИЯ И ВЫСТАВКА



«КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:  
ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИИ»

Санкт-Петербург – Вильнюс – Клайпеда  
24-30 июня 2013 года



**Спасибо за  
внимание!**

