

## Практическое занятие 2

**МОДУЛЬ 1: ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ  
СОВРЕМЕННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ****Тема 1: Библиотека инфраструктуры информационных технологий ITIL:  
Проектирование ИТ-услуг**

Вторая книга ITIL-библиотеки – **проектирование ИТ-услуг** – заключается в определении требований и ответных решений, способных их удовлетворить.

Ко всем процессам проектирования услуг необходимо применять целостный подход, чтоб услуга была связана и хорошо встраивалась в существующую систему управления ИТ.

Проектирование способствует созданию новой или изменению существующей услуги перед ее вводом в эксплуатацию, причем услуга должна быть разработана таким образом, чтобы нуждаться в минимальном вмешательстве и улучшении в ходе своего жизненного цикла.

Проектирование услуг включает координацию проектирования, управление каталогом услуг, управление уровнем услуг, управление доступностью, управление мощностями, управление непрерывностью ИТ-услуг, управление информационной безопасностью и управление подрядчиками.

***Практическое задание:***

- 1) кратко рассмотреть содержание книги "Проектирование ИТ-услуг " библиотеки ITIL;
- 2) подробно проанализируйте структуру Каталога услуг и процесс "Управление каталогом услуг";
- 3) сделайте вывод о Каталоге услуг как механизме, поддерживающем принятие решений, касающихся развития информационных ресурсов.

Отчет о выполнении задания должен содержать:

- титульный лист с указанием названия работы, автора;
- законспектированные ответы на вопросы пункта 1)-3) практического задания;
- выводы по результатам выполнения задания.

Для проверки отчет в электронном виде предоставить на адрес электронной почты [dannar@list.ru](mailto:dannar@list.ru).

Убедительная просьба в теме письма указывать:

Фамилию студента, курс и название направления подготовки