



Услуги ИТ и распределение затрат

Александр Муравлев

avmur@mail.ru

- Должное внимание терминам
 - Услуги ИТ и распределение затрат
 - Вместо заключения
 - Вопросы и ответы
-

Услуги ИТ и распределение затрат

Услуга в ITIL

- **Service (Услуга)** - способ предоставления ценности заказчикам через **содействие** им в получении конечных результатов, которых Заказчики хотят достичь, не принимая на себя специфические затраты и риски. Термин «услуга» может использоваться для обозначения основной услуги, ИТ-услуги или пакета услуг.
- **IT service (ИТ-услуга)** - услуга, предоставляемая поставщиком ИТ-услуг.

ИТ-услуга **включает в себя информационные технологии, процессы и людей.**



ИТ-услуга, ориентированная на заказчика (**customer-facing services**), непосредственно поддерживает бизнес-процессы одного или более заказчиков (её целевые показатели должны быть определены в соглашении об уровне услуг). Другие ИТ-услуги, называемые поддерживающими (**supporting services**), не используются бизнесом непосредственно, но необходимы для предоставления услуг, ориентированных на заказчика.

Услуги ИТ и распределение затрат

ISO/IEC 20000-1:2011

Service - means of delivering value for the customer by facilitating results the customer wants to achieve.

NOTE 1 Service is generally intangible.

NOTE 2 A service can also be delivered to the service provider by a supplier, an internal group or a customer acting as a supplier.

Услуга — предоставление ценности заказчику путем **содействия** в получении желаемых заказчиком результатов.



Предлагаемая формулировка термина:

Услуга ИТ (ИТ-Услуга) — предоставление заказчику технических и организационных решений, которые воспринимаются им как единое целое и обеспечивают поддержку информационными технологиями одного или нескольких бизнес-процессов заказчика.



Бизнес-процесс — комплекс мероприятий, процедур, операций, действий, которые регулярно повторяются и ведут к определенному результату.

Услуги ИТ и распределение затрат

ITIL

Ресурс - общий термин, который включает в себя ИТ-инфраструктуру, людей, деньги и все, что может способствовать предоставлению ИТ-услуги.

Ресурсы рассматриваются как **активы** организации.

Актив (asset) - **любой ресурс** или способность. Активы поставщика услуг включают в себя всё, что может быть задействовано в предоставлении услуг.



Активы могут быть одного из следующих типов:

управление, организация, процесс, знания, люди, информация, приложения, инфраструктура или финансовый капитал.

Конфигурационная единица (CE, configuration item, **CI**) - **любой компонент** ~~или другой сервисный актив,~~ **которым необходимо управлять** для того, чтобы предоставлять ИТ-услугу.



Конфигурационные единицы обычно включают в себя ИТ-услуги, оборудование, программное обеспечение, здания, людей и документы, такие как процессная документация и соглашения об уровне услуг.

ISO/IEC 20000-1:2011

CI - element that needs to be controlled in order to deliver a service or services.

Услуги ИТ и распределение затрат

Затраты — стоимостное выражение использованных в хозяйственной деятельности организации материальных, трудовых, финансовых и иных ресурсов.

Расходы — это **затраты** определенного периода времени, документально подтвержденные, экономически оправданные (обоснованные).

Услуги ИТ и распределение затрат

Классификация ресурсов:

Вид (6) –> Подвид (47) –> Группа ресурсов (304) –> Ресурс

Группа ресурсов – базовый атрибут для управления затратами (аккумуляирование, проверка, сравнение план-факт, распределение).

Примеры:

Программное обеспечение -> Прикладные системы -> 1С: Предприятие

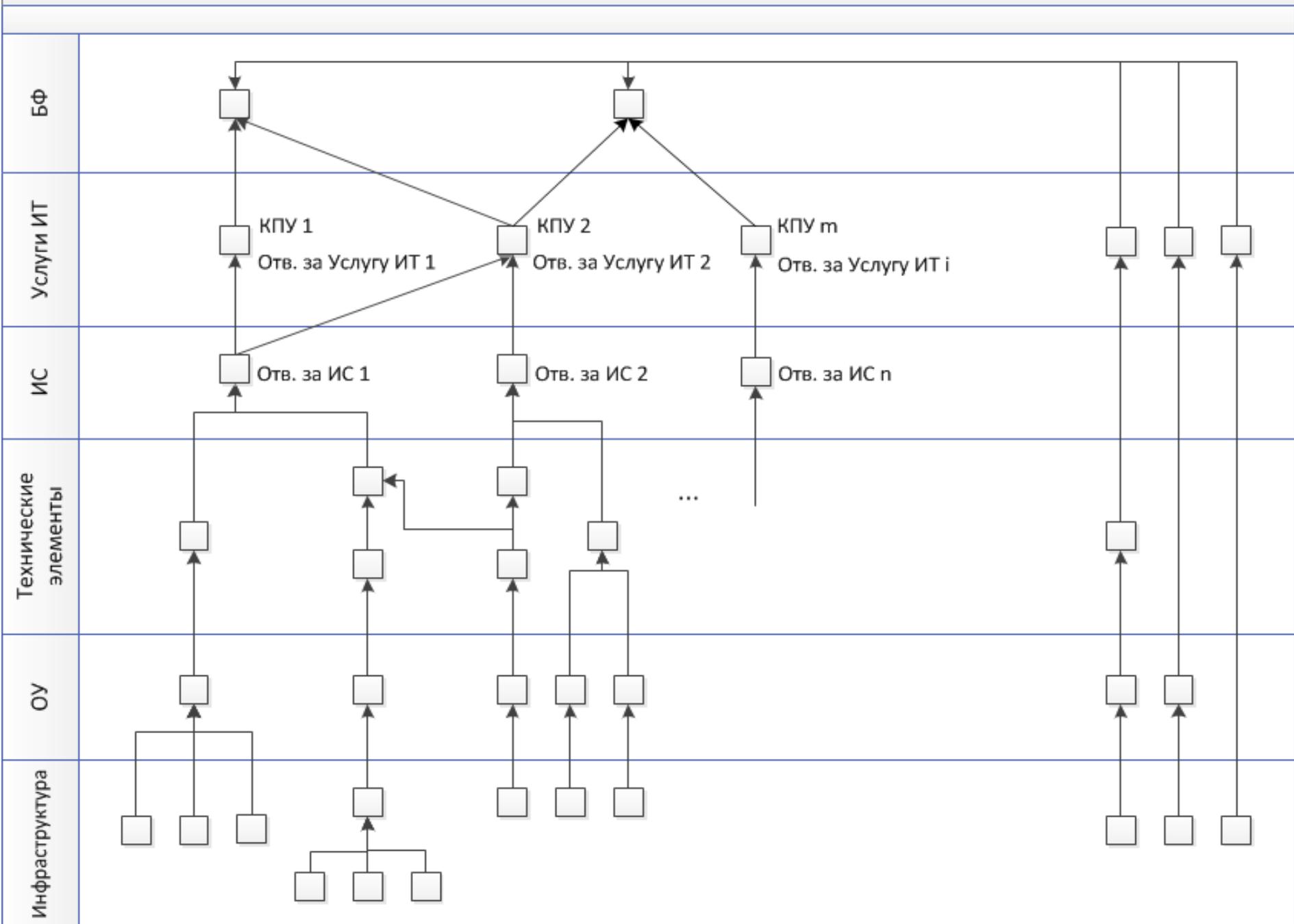
Спецификация группы:

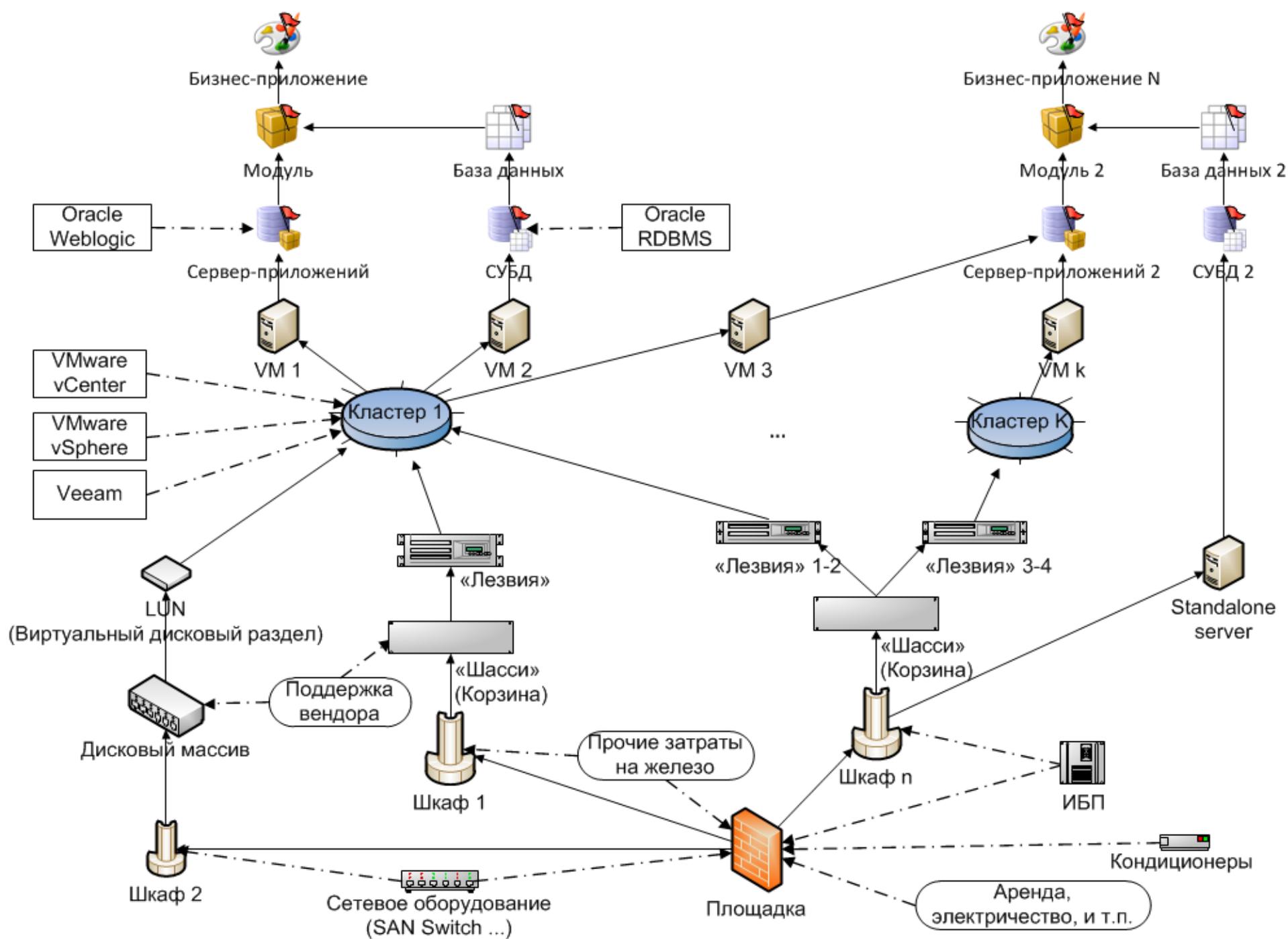
- 1С: ERP Управление предприятием 2 (конфигурация)
- 1С: Бухгалтерия (конфигурация)
- 1С: Документооборот (конфигурация)
- 1С: Зарплата и Управление Персоналом (конфигурация)
- 1С: Управление торговлей (конфигурация)
- 1С: Предприятие 8. Клиентская лицензия
- 1С: Предприятие 8. Лицензия на сервер
- 1С: Предприятие 8. Лицензия на сервер (x86-64)
- 1С: ИТС ПРОФ (Техническая поддержка)

Аппаратное обеспечение -> Системы хранения данных -> ZPAR XXXX

Спецификация группы: модули, опции, ПО, ТО ...

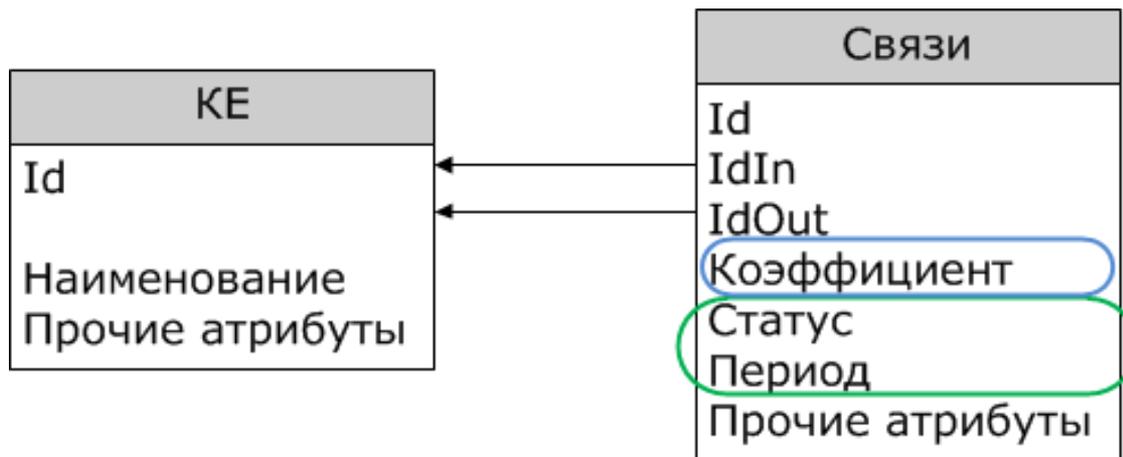
Иллюстрация идеи формирования услуг ИТ.





Услуги ИТ и распределение затрат

CMDB должна хранить связи, актуальные в заданный период времени:



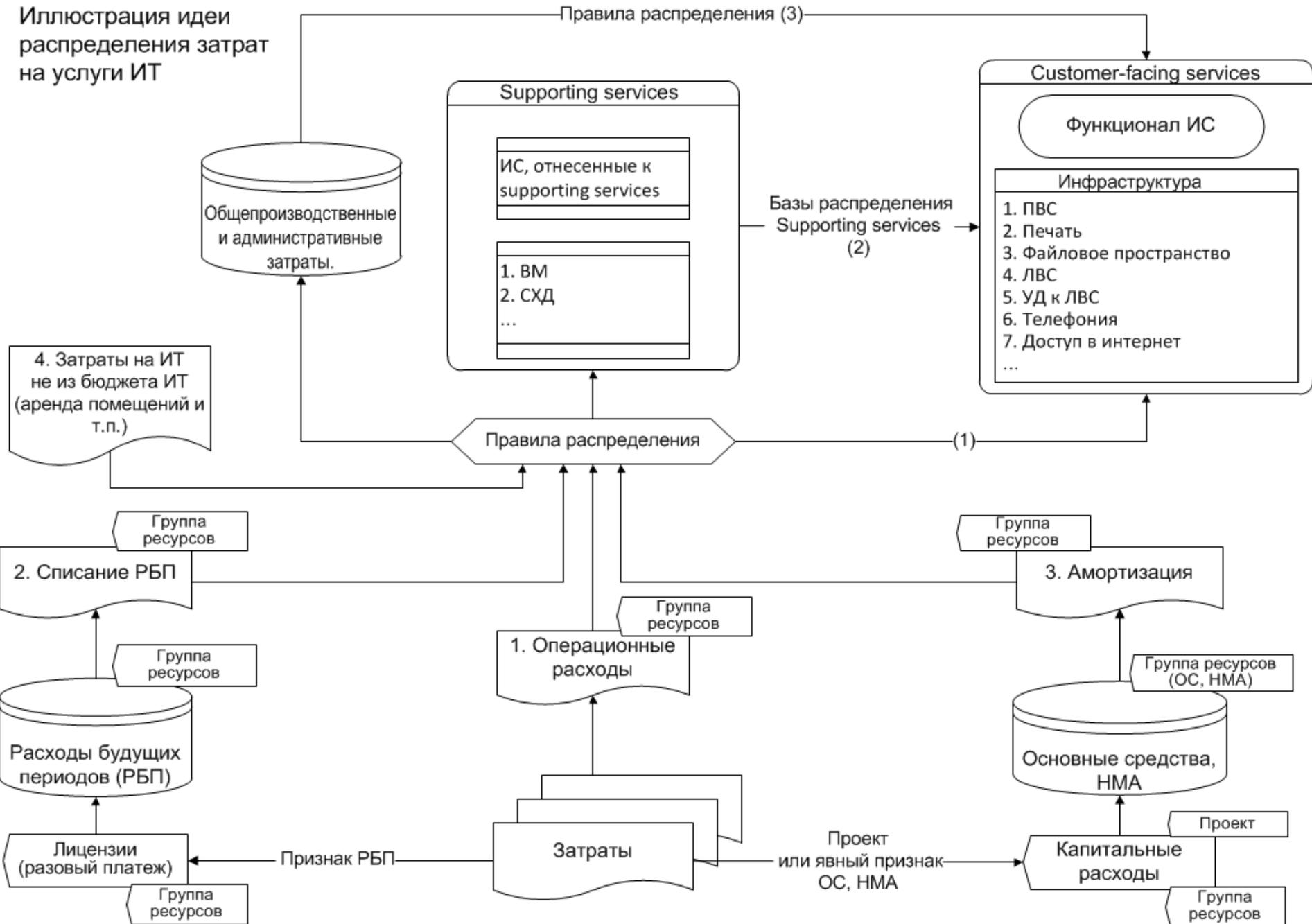
Полноту, достоверность и актуальность данных можно обеспечить при любых масштабах ИТ-инфраструктуры, вопрос в том, сколько это будет стоить?

Какая детализация и точность действительно нужна?

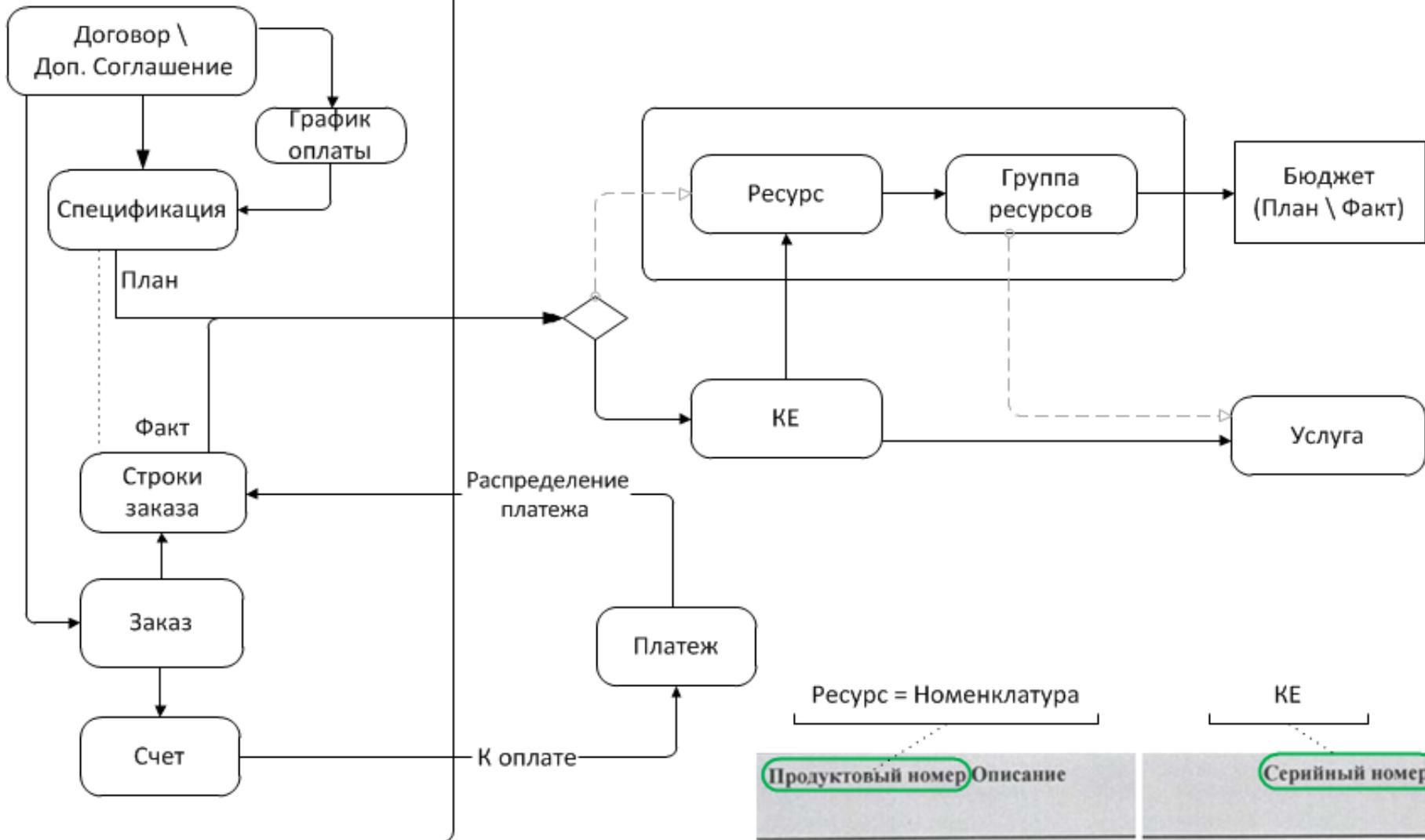
Для чего (какие решения будете принимать на основе полученной детальной информации)?

Готовы распределять расходы с такой детализацией?

Иллюстрация идеи распределения затрат на услуги ИТ



Договор



Вместо заключения

Не торопимся что-то «внедрить» «согласно лучшим практикам», формулируем детальные ответы на вопросы:

- что нам действительно нужно (цели, срок, масштаб, детализация)?**
- как мы можем получить нужный результат в условиях нашей организации?**

Договариваемся о терминах!



Управляем ожиданиями!



Спасибо за внимание!

Ваши вопросы...

Александр Муравлев
avmur@mail.ru
