

*Зеленина Галина Николаевна*

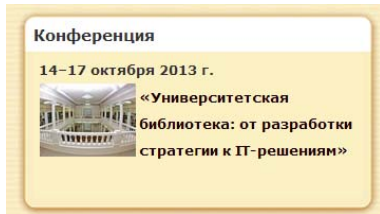
# **АБИС: ОСНОВЫ управления**

**Конференция**

**14–17 октября 2013 г.**



**«Университетская  
библиотека: от разработки  
стратегии к IT-решениям»**



**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.***

Конференция

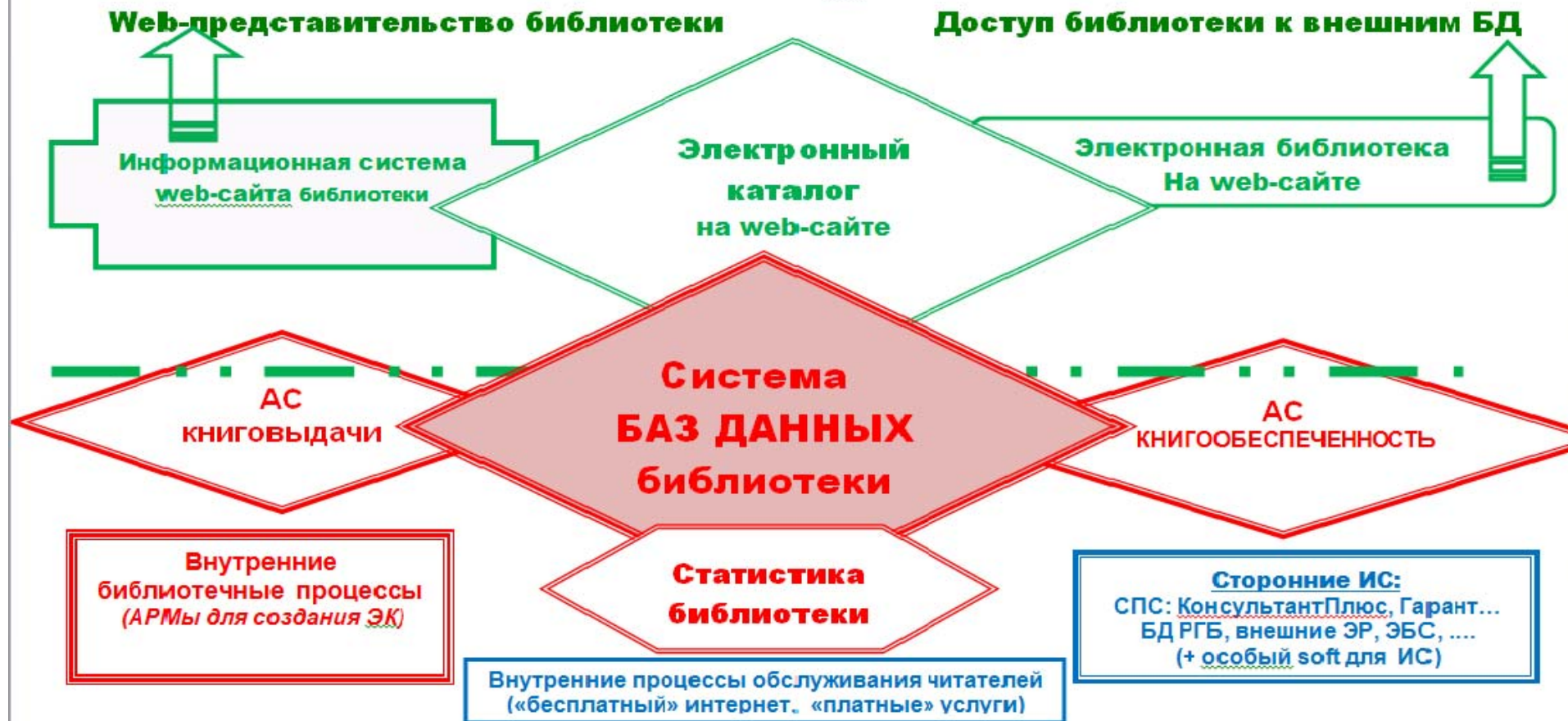
14–17 октября 2013 г.



«Университетская  
библиотека: от разработки  
стратегии к IT-решениям»

# Структура АБИС

**ИНТЕРНЕТ**



## Основа функционирования АБИС:

**HARD** (Оборудование: серверное, телекоммуникационное, ПК-станции библиотекарей, читателей),  
**Общий и специальный SOFT** (ОС и ПО серверов, станций, внешнего оборудования, сети и т.п.),

**Система информационной защиты (HARD & SOFT),**

**Система резервного копирования данных (HARD & SOFT),**

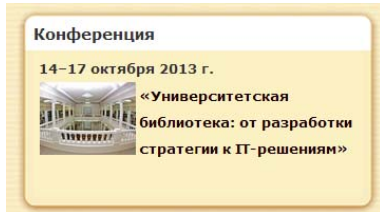
**«мелочь пузатая» (Hard & SOFT: сканеры, принтеры, Wi-Fi, и т.п....)**



## **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**



**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**).**



Конференция

14–17 октября 2013 г.



«Университетская  
библиотека: от разработки  
стратегии к IT-решениям»

# 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

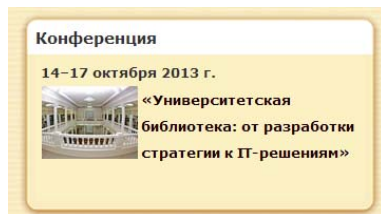
Конференция

14–17 октября 2013 г.



«Университетская библиотека: от разработки стратегии к IT-решениям»





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

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

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

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

**COBIT v.1 – 1996 год.**

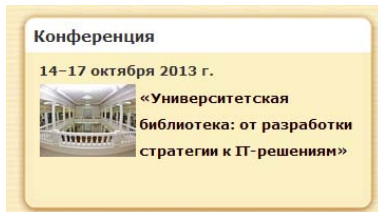
**COBIT v.2 – 1998 год.**

**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**

**IT-сервисов.**



**ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000** (2010 год) –

**«Информационная технология. Менеджмент услуг»**

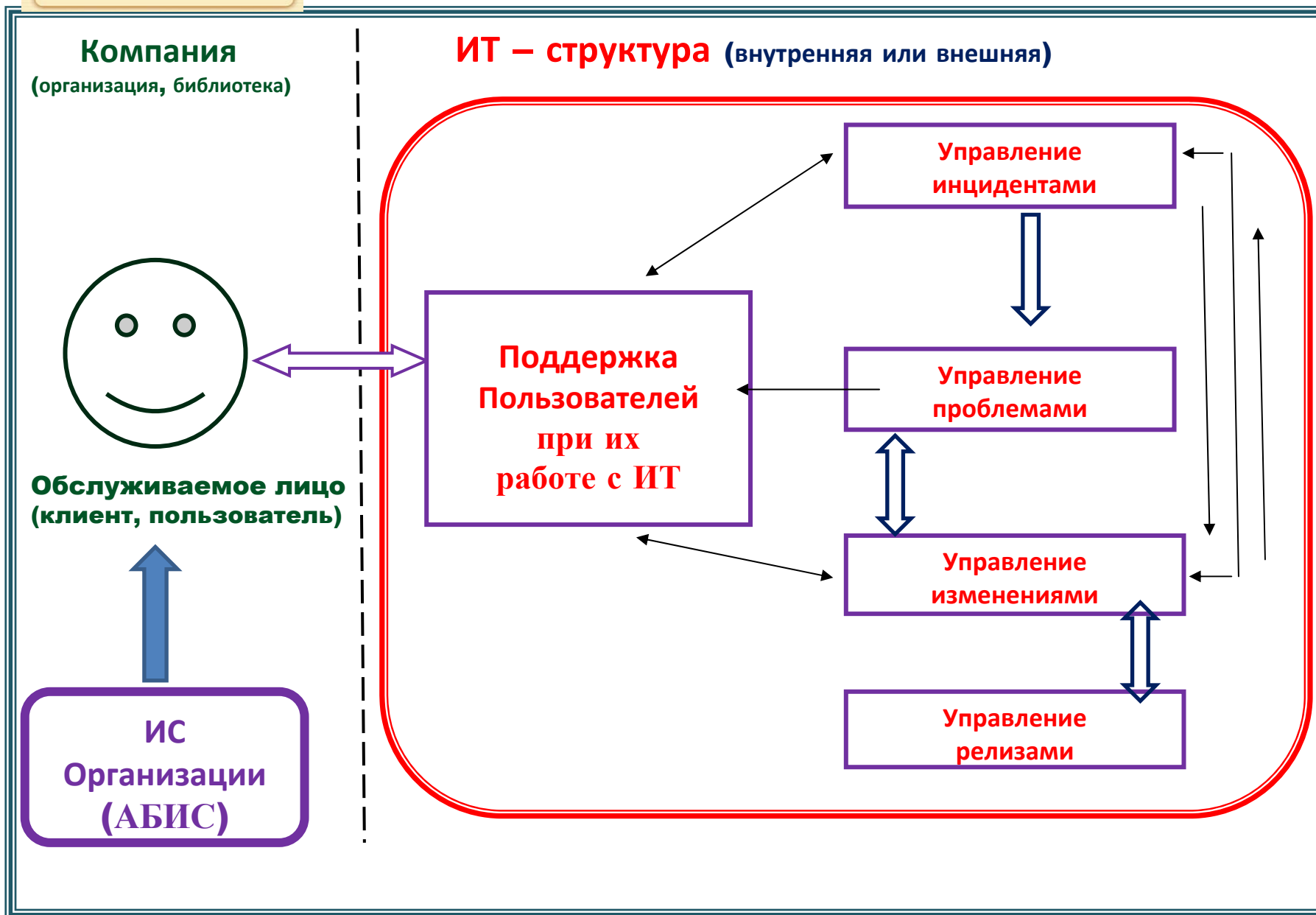
Конференция

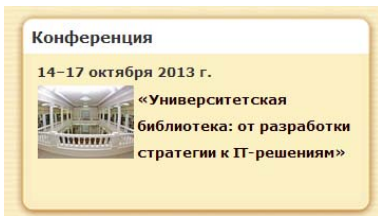
14–17 октября 2013 г.



«Университетская библиотека: от разработки стратегии к IT-решениям»

# Сопровождение ИС по ITSM





## **Цели процессов управления:**

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

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

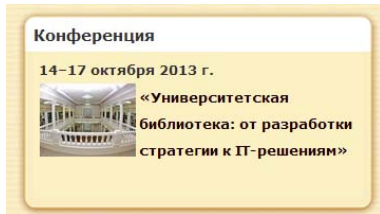
**Проблемами** - установление корневой причины возникновения проблемы, предотвращение инцидентов;

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

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

**Показатель качества работы IT-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.**

Конференция

14–17 октября 2013 г.

«Университетская  
библиотека: от разработки  
стратегии к IT-решениям»

# Зачем нужно это знать?



**«Управлять – значит предвидеть»**

*(Блез Паскаль)*



## Конференция

14–17 октября 2013 г.



«Университетская  
библиотека: от разработки  
стратегии к IT-решениям»

**Спасибо за  
внимание!**

