

## 9-дәріс. ITIL кітапханасындағы ITSM модельінің негізінде АТ-сервистерді ұсыну процестері

1. Қызмет деңгейін басқару процесі;
2. Қуаттылықты басқару процесі;
3. Қол жетімділікті басқару процесі;
4. Үздіксіздікті басқару процесі;
5. Қаржыны басқару процесі;
6. Қауіпсіздікті басқару процесі.

ITIL-ге сәйкес АТ-сервистерді ұсыну блогы мынадай процестерді қамтиды:

1. қызмет деңгейін басқару процесі;
2. қуаттылықты басқару процесі;
3. қол жетімділікті басқару процесі;
4. үздіксіздікті басқару процесі;
5. қаржыны басқару процесі;
6. қауіпсіздікті басқару процесі.

### 1. Қызмет деңгейін басқару процесі (Service level Management - SLM)

АТ-тұрғысынан емес, бизнес тұрғысынан анықталған АТ қызметінің параметрлерін анықтайды, үйлестіреді және басқарады.

Процесс менеджерінің негізгі рөлі - бизнес талаптары мен АТ мүмкіндіктері арасындағы тепе-теңдікті сақтау.

АТ-сервистер каталогы негізінде бұл процесс АЖ – қызмет менеджменті мен бизнес-пайдаланушылар арасындағы **сервис деңгейі туралы келісімді (SLA-Service Level Agreement)** әзірлейді, келіседі және құжаттайды.

көрсету деңгейін **басқару процесінің** негізгі міндеті, бір жағынан, АТ қызметтерінің құрамы мен параметрлеріне қойылатын арнайы талаптарды, екінші жағынан, АТ қызметіне ұсынылатын ресурстар көлемін үйлестіру болып табылады.

Осы жұмыс аясында қызметтер мен ресурстардың басымдықтары нақтыланады.

Мұндай келісімнің нәтижесі ресми құжат - **SLA** болып табылады.

Қызмет көрсету деңгейі туралы келісімді мезгіл-мезгіл қайта қарау керек, өйткені кәсіпорынның ақпараттық жүйелері өзгеріске ұшырайды, жаңа қызметтерге қажеттілік, бұрыннан барларын өзгерту немесе қабылдамау пайда болады.

#### **Бұл процесс келесі функцияларды жүзеге асырады:**

1. пайдаланушылардың ат-сервистеріне қойылатын талаптарды бағалайды, оларды қолданыстағы сервистер бойынша бөледі және мамандандырылған сервистерге қажеттілікті айқындайды;
2. SLA келіседі және құжаттайды;
3. жалпы сервистер каталогының нәтижелілігін және жеке сервистер деңгейін бақылауды ұйымдастырады;
4. сервистердің басымдығын анықтайды;
5. SLA нұсқаларын басқаруды жүзеге асырады;
6. қолданыстағы қызметтердің сапасын жақсартуға немесе SLA-ға жаңа қызметтерді қосуға бағытталған қызмет сапасын жақсарту жоспарларын дайындайды;
7. **АЖ қызметін ішкі қолдау деңгейі туралы келісімнің** (Operation Level Agreement - **OLA**) және АЖ қызметінің жабдықтарды, БҚ (ПО) және қызметтерді жеткізушілермен реттелген келісімшарттарының сәйкестігін қамтамасыз етеді;
8. процесті үнемі жақсартуды жүзеге асырады.

**Қызмет деңгейін басқару процесінің** белсенділік диаграммасы 1-суретте. Іскери пайдаланушы ат қызметіне қойылатын талаптарды тұжырымдайды.

Қызмет көрсету деңгейін басқару процесінің менеджері қуатты басқару процесінің менеджерімен бірге қызмет көрсету қызметкерлеріне қосымша қажеттілік туралы мәліметтерді нақтылайды.

Шығындарды басқару процесі аясында мұндай қызметке қосымша шығындар сметасы нақтыланады.

Тиісті деректер бизнес-пайдаланушылардың қарауына беріледі, олар қосымша ресурстарды бөлуге келіскен кезде сервистің жаңа деңгейі және жаңа ресурстар сервис деңгейі туралы келісімде белгіленеді.

