

Лекция №4. Библиотека ITIL, ITSM. Ассоциация аудита и контроля ИС (ISACA).

№4. Дәріс. ITIL, ITSM кітапханасы. Ақпараттық жүйелердің аудит және бақылау қауымдастығы (ISACA).

Стремительный рост значимости ИТ для бизнеса требует все больше внимания к организации и **реализации предоставления ИТ-услуг.**

Бизнес үшін АТ маңыздылығының қарқынды өсуі АТ қызметтерін ұсынуды, ұйымдастыруға және іске асыруға көбірек көңіл бөлуді талап етеді.

В настоящее время ИТ используются не только для решения **локальных задач в организации**, также они задействованы в разработке ее **бизнес-стратегии.**

Қазіргі уақытта, АТ ұйымдағы жергілікті мәселелерді шешу үшін ғана емес, сонымен қатар оның бизнес-стратегиясын жасауға қатысады.

Важность этих задач требовала разработки принципиально **нового подхода к проблеме систематизации накопленной информации.** Для этих целей была создана **библиотека ITIL**, описывающая **лучшие практики предоставления услуг в сфере ИТ.**

Бұл міндеттердің маңыздылығы жинақталған ақпаратты жүйелеу проблемасына түбегейлі жаңа тәсілді әзірлеуді талап етті. Осы мақсаттар үшін ITIL кітапханасы құрылды, ол ИТ саласында қызмет көрсетудің ең жақсы тәжірибелерін сипаттайды.

Таким образом **специалисты в сфере ИТ** получили возможность использовать в своей работе **лучшие наработки**, повышая качество предоставления услуг.

Осылайша, АТ саласындағы мамандар қызмет көрсету сапасын арттыра отырып, өз жұмысында үздік атқарымдарды пайдалану мүмкіндігіне ие болды.

ИТ позволяют организации быть **конкурентоспособной**, так как дают **инструменты**, помогающие собирать, обрабатывать, хранить и анализировать большие **массивы информации** для дальнейшего принятия **бизнес-решений.**

АТ ұйымдарға бәсекеге қабілетті болуға мүмкіндік береді, өйткені олар бизнес-шешімдерді одан әрі қабылдау үшін үлкен көлемдегі ақпаратты жинауға, өндеуге, сақтауға және талдауға көмектесетін құралдарды ұсынады.

Компании, которые лучше **владеют ИТ**, показывают и **лучшие результаты**, так как владеют **конкурентоспособным преимуществом** в виде **инструмента**, позволяющего использовать имеющиеся **данные** для **максимального получения выгод**.

АТ-ны жақсы білетін компаниялар жақсы нәтиже көрсетеді, өйткені олар максималды пайда алу үшін қолда бар деректерді пайдалануға мүмкіндік беретін құрал түрінде бәсекеге қабілетті артықшылыққа ие.

ИТ является средством повышения эффективности работы всей организации.

АТ бүкіл ұйымның тиімділігін арттыру құралы болып табылады.

Информатизация бизнеса играет все более важную роль в **эффективном функционировании компаний**.

Бизнесті ақпараттандыру, компаниялардың тиімді жұмыс істеуінде маңызды рөл атқарады.

На разных этапах существования **ИТ** было предпринято множество попыток их использования в **бизнес-процессах**, но не все они были эффективными.

АТ-ның әр түрлі кезеңдерінде, оларды бизнес-процестерде қолдануға көптеген әрекеттер жасалды, бірақ олардың барлығы тиімді болған жоқ.

Так возникла необходимость в **аккумуляции мирового опыта использования ИТ в ведении бизнеса**, которая была в итоге представлена в виде **библиотеки ИТЛ**.

Осылайша, бизнесті жүргізуде АТ-ны пайдаланудың әлемдік тәжірибесін жинақтау қажеттілігі туындады, ол нәтижесінде ИТЛ кітапханасы түрінде ұсынылды.

Библиотека ИТЛ содержит методологию управления и совершенствования бизнес-процессов.

ИТЛ кітапханасында бизнес-процестерді басқару және жетілдіру әдістемесі бар.

Библиотека ITIL может использоваться:

- компаниями, предоставляющими **услуги в сфере ИТ**,
- отдельными подразделениями компаний, которые обеспечивают работу ИТ для всей организации.

ITIL кітапханасы пайдаланылуы мүмкін:

- АТ саласында қызмет көрсететін компаниялар,
- бүкіл ұйым үшін АТ жұмысын қамтамасыз ететін компаниялардың жеке бөлімшелері.

Руководства ITIL используются в таком подходе к управлению и организации ИТ-услуг, как ITSM.

ITIL (IT infrastructure library - библиотека инфраструктуры ИТ) — это серия книг, содержащих **набор руководств по управлению, отладке и постоянного улучшения бизнес-процессов, связанных с ИТ.**

ITIL нұсқаулықтары, ITSM сияқты ИТ қызметтерін басқару мен ұйымдастыруда қолданылады.

ITIL (IT infrastructure library - АТ инфрақұрылымының кітапханасы) — бұл АТ-мен байланысты бизнес-процестерді басқару, жөндеу және үнемі жақсарту бойынша нұсқаулықтар жиынтығы бар, кітаптар жинағы.

Первая редакция библиотеки, по заказу британского правительства была создана в **1986-1989 годах** и начала публиковаться в **1992 году**. **Третья версия ITIL V3** вышла в 2007 году. **Последняя редакция библиотеки**, вышедшая в 2011 году, состоит из 5 томов.

Кітапхананың алғашқы редакциясы, британ үкіметінің тапсырысы бойынша 1986-1989 жылдары құрылып, 1992 жылы жарық көре бастады. ITIL V3-тің үшінші нұсқасы 2007 жылы жарық көрді. 2011 жылы шыққан кітапхананың соңғы редакциясы 5 томнан тұрады.

В начале 2019 года вышел предвестник четвертой версии библиотеки V4. Полную версию ITIL V4 разработчик AXELOS выпустит ориентировочно через год.

2019 жылдың басында v4 кітапханасының төртінші нұсқасының хабаршысы жарық көрді. ITIL V4 толық нұсқасын AXELOS әзірлеушісі шамамен бір жылдан кейін шығарады.

С 2013 года ITIL принадлежит компании **AXELOS Ltd** – это совместное предприятие **Capita Plc** и **Кабинета министров Великобритании**.

Компания Axelos использует **сеть стратегических партнеров**, которые **участвуют в разработке и улучшении ITIL**. По состоянию на 7 февраля 2020 года, 37 компании являются стратегическими партнерами Axelos.

2013 жылдан бастап ITIL AXELOS Ltd компаниясына тиесілі – бұл Capita Plc және Ұлыбритания Министрлер Кабинетінің бірлескен кәсіпорны.

Axelos компаниясы ITIL әзірлеуге және жетілдіруге қатысатын стратегиялық серіктестер желісін пайдаланады. 2020 жылғы 7 ақпандағы жағдай бойынша 37 компания Axelos стратегиялық серіктестері болып табылады.

При разработке **третьей редакции** был использован новый подход к формированию ее содержания, так называемый **«жизненный цикл услуги»**. Его суть состоит в том, что **каждый том библиотеки** фокусируется на определенной фазе **«жизненного цикла»**.

Үшінші редакцияны әзірлеу кезінде "қызметтің өмірлік циклі" деп аталатын оның мазмұнын қалыптастырудың жаңа тәсілі қолданылды. Оның мәні кітапхананың әр томы "өмірлік циклдің" белгілі бір кезеңіне назар аударады.

По версии библиотеки ITIL пять фаз этого цикла, соответствует **пяти книгам:**

1. Стратегия услуг (Service Strategy);
2. Проектирование услуг (Service Design);
3. Преобразование услуг (Service Transition);
4. Эксплуатация услуг (Service Operation);
5. Постоянное улучшение услуг (Continual Service Improvement).



ITIL кітапханасының нұсқасы бойынша осы циклдің бес фазасы бес кітапқа сәйкес келеді:

1. Қызмет көрсету стратегиясы (Service Strategy);
2. Қызметтерді жобалау (Service Design);
3. Қызметтерді түрлендіру (Service Transition);
4. Қызметтерді пайдалану (Service Operation);
5. Қызметтерді үнемі жақсарту (үздіксіз қызмет көрсету).

1. **Стратегия услуг (Service Strategy)** - помогает бизнесу понять, кто его целевая аудитория, какие у них нужды, и, следовательно, какие услуги им необходимы, каково необходимое оборудование для предоставления этих услуг, разработка требований для их реализации.

Также в рамках Стратегии услуг постоянно происходит корректировка работы с целью понять, соответствует ли цена услуги ценностям, которые клиент может получить от этой услуги.

1. Қызмет көрсету стратегиясы (Service Strategy) - бизнеске оның мақсатты аудиториясы кім екенін, олардың қажеттіліктері қандай екенін, сондықтан оларға қандай қызметтер қажет екенін, осы қызметтерді ұсыну үшін қандай жабдық қажет екенін, оларды жүзеге асыру талаптарын жасауға көмектеседі.

Сондай-ақ, қызмет көрсету стратегиясы аясында, қызмет бағасы, клиент осы қызметтен ала алатын құндылықтарға сәйкес келетіндігін түсіну үшін, жұмыс үнемі түзетіліп отырады.

Стратегия услуг (сервиса) активна на протяжении всего жизненного цикла сервиса, влияет на каждый аспект ИТ-инфраструктуры и дает:

- Поддержку принятия решений при разработке и осуществлении стратегии сервиса.
- Данные для определения возможностей и ресурсов.
- Информацию об имуществе, основе портфеля сервисов.

Қызметтер (сервис) стратегиясы сервистің бүкіл өмірлік циклі бойында белсенді, АТ-инфрақұрылымының әрбір аспектісіне әсер етеді және мыналарды береді:

- Қызмет көрсету стратегиясын әзірлеу және жүзеге асыру кезінде шешім қабылдауға қолдау көрсету.
- Мүмкіндіктер мен ресурстарды анықтау үшін деректерді қолдану.
- Қызметтер портфелінің негізі, мүлік туралы ақпарат.

2. Проектирования услуг (Service Design), которое позволяет удостовериться, что услуга полностью отвечает ожиданиям клиента.

2. Қызметті жобалау (Service Design), бұл қызмет, клиенттің үмітіне толық жауап беретініне, көз жеткізуге мүмкіндік береді.

Проектированием сервиса (Service Design) начинается жизненный цикл сервиса, на котором стратегические решения и требования бизнеса становятся **детальным планом**.

Сервис обеспечивает:

- Легкодоступные данные, которые точно идентифицируют каталог ПО и оборудования, выявляя любые ограничения.
- Динамический анализ возможностей инфраструктуры благодаря точному отслеживанию использования ПО.
- Базу данных контрактов и поставщиков, необходимую для проектирования сервиса.
- Оценку фактических затрат на планируемый сервис.

Сервисті жобалау (Service Design), сервистің өмірлік циклін бастайды, онда Бизнесің стратегиялық шешімдері мен талаптары егжей-тегжейлі жоспарға айналады.

Сервис қамтамасыз етеді:

- Бағдарламалық жасақтама (БЖ) мен жабдық каталогын дәл анықтайтын, кез-келген шектеулерді анықтайтын, оңай қол жетімді мәліметтер.
- БЖ пайдалануды нақты қадағалау арқасында, инфрақұрылым мүмкіндіктерін динамикалық талдау.
- Сервисті жобалау үшін қажетті келісім-шарттар мен жеткізушілердің мәліметтер базасы.
- Жоспарланған қызметтің нақты шығындарын бағалау.

3. Переход на обслуживание (Service Transition) отвечает за производство и успешную реализацию услуги, необходимую клиенту. На этом уровне происходят тестирование, контроль качества, реализация продукта и т.п.

3. Қызметке ауысу (Service Transition) клиентке қажетті қызметті өндіру және сәтті жүзеге асыру үшін жауап береді. Бұл деңгейде тестілеу, сапаны бақылау, өнімді сату және т. б. болады.

Ввод сервиса в эксплуатацию (Service Transition) — второй шаг в жизненном цикле сервиса, который формирует модель обработки изменений, обусловленных любыми причинами. Управление конфигурацией, знаниями и

оценка изменений — наиболее значимые компоненты этого шага. Сервис предоставляет:

Сервисті пайдалануға беру (Service Transition) — кез келген себептерге байланысты, өзгерістерді өңдеу моделін қалыптастыратын, сервистің өмірлік цикліндегі екінші қадам. Конфигурацияны, білімді басқару және өзгерісті бағалау — бұл қадамның маңызды компоненттері.

Сервис ұсынады:

- Различные представления конфигурации сервиса и имущественных элементов, используемых этим сервисом
 - Способность отследить фактические изменения в инфраструктуре, связанные с сервисом или с изменением сервиса
 - Средства для облегчения доступности сервиса через наглядность, стандартизацию и управление
 - Данные и отчеты для оценки финансовых последствий изменения
 - Знания о продуктах, организациях и информацию по использованию для долгосрочного управления сервисом
 - Управление лицензиями на ПО, которое выполняется правильно, точно и автоматически.
 - Функциональность для снижения стоимости аудита лицензий на ПО и стоимости настроек.
-
- Қызмет конфигурациясының әртүрлі көріністері және осы қызмет пайдаланатын мүлдіктік элементтер.
 - Қызметке немесе қызметтің өзгеруіне байланысты инфрақұрылымдағы нақты өзгерістерді бақылау мүмкіндігі.
 - Көрнекілік, стандарттау және басқару арқылы қызметтің қол жетімділігін жеңілдететін құралдар.
 - Өзгерістің қаржылық салдарын бағалау үшін мәліметтер мен есептер.
 - Өнімдер, ұйымдар туралы білім және ұзақ мерзімді қызмет басқару үшін пайдалану туралы ақпарат.
 - Дұрыс, дәл және автоматты түрде орындалатын бағдарламалық жасақтама лицензияларын басқару.

- Бағдарламалық жасақтама лицензиясының аудитінің құнын және параметрлердің құнын төмендетуге арналған функционалдылық.

5. Постоянное улучшение услуг (Continual Service Improvement) - ответственное за изменения и улучшения на всех этапах производства услуги и за эффективность работы всех процессов организации.

5. Қызметтерді тұрақты жақсарту (Continual Service Improvement) - қызмет өндірісінің барлық кезеңдеріндегі өзгерістер мен жақсартуларға және ұйымның барлық процестерінің тиімділігіне жауапты.

Действуя на протяжении всего жизненного цикла постоянное совершенствование сервиса, включает сбор информации со всех фаз для того, чтобы отслеживать уровень качества сервиса и его производительность. Измерения и индикаторы анализируются для того, чтобы оценить достижения и затраты.

Өмір бойы қызмет көрсетуді үнемі жетілдіріп отыру, қызмет сапасының деңгейін және оның өнімділігін бақылау үшін, барлық кезеңдерден ақпарат жинауды қамтиды. Өлшемдер мен индикаторлар, жетістіктер мен шығындарды, бағалау үшін талданады.

Сервис предоставляет:

- **Мониторинг данных**, идентифицирующих изменения в ИТ-инфраструктуре, которые повлияют на сервисы.
- **Связь информации о контрактах и затратах** по определенным имущественным объектам для **оценки продвижения к цели**.
- Данные об использовании ИТ имущества.

Сервис ұсынады:

- Сервистерге әсер ететін, АТ-инфрақұрылымындағы өзгерістерді анықтайтын, деректерді бақылау.
- Мақсатқа жетуді бағалау үшін, белгілі бір мүлктік объектілер бойынша, келісімшарттар мен шығындар туралы ақпараттың байланысын қамтамасыз етеді.
- АТ мүлкін пайдалану туралы деректерді.

Эти пять фаз являются скелетом структуры жизненного цикла услуги, **ключевыми понятиями**, которыми можно оперировать в контексте библиотеки ITIL.

Каждая фаза (книга) охватывает различные аспекты **управления бизнесом**. Например: **Управление спросом, Управление финансами в сфере ИТ-услуг, управление поставками** и многие другие.

Бұл бес кезең - бұл қызметтің өмірлік циклінің құрылымының қаңқасы, ITIL кітапханасының контекстінде жұмыс істеуге болатын негізгі ұғымдар.

Әр кезең (кітап) бизнесті басқарудың әртүрлі аспектілерін қамтиды. Мысалы: сұранысты басқару, АТ қызметтері саласындағы қаржыны басқару, жеткізілімдерді басқару және басқалар.

ITIL не является конкретным **алгоритмом или руководством** к действию, но она описывает **передовой опыт (best practices)**.

ITIL предлагает **рекомендации по организации процессного подхода и управления качеством** предоставления услуг. Это позволяет оторваться от **особенностей данного конкретного предприятия** в данной конкретной отрасли.

ITIL нақты алгоритм немесе іс-әрекетке арналған нұсқаулық емес, бірақ ол озық тәжірибені (best practices) сипаттайды.

ITIL қызмет көрсету сапасын басқару және процестік тәсілді ұйымдастыру бойынша ұсынымдарды ұсынады. Бұл белгілі бір саладағы, белгілі бір кәсіпорынның ерекшеліктерінен, арылуға мүмкіндік береді.

Несмотря на **определённую абстрактность**, **ITIL** всячески нацелено на **практическое использование**.

В каждом разделе библиотеки приводятся **ключевые факторы успеха внедрения** того или иного процесса.

Практические рекомендации ITIL при этом превалируют над чисто теоретическими рассуждениями.

Белгілі бір абстрактілікке қарамастан, ITIL практикалық қолдануға бағытталған.

Кітапхананың әр бөлімінде, белгілі бір процесті енгізу сәттілігінің, негізгі факторлары келтірілген.

ITIL-дің практикалық ұсыныстары таза теориялық пайымдаулардан басым болады.

ITSM (IT Service Management, управление ИТ-услугами) - подход к управлению и организации ИТ-услуг, направленный на удовлетворение потребностей бизнеса.

ITSM - это свод определенных правил, созданных благодаря богатейшему мировому опыту **библиотеки ITIL** - сборнику наилучших решений в предоставлении **качественных услуг в ИТ-сфере**.

ITSM (IT Service Management, ИТ-Қызметтерді басқару) - бизнес қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған, АТ -қызметтерді басқару және ұйымдастыру тәсілі.

ITSM - ITIL кітапханасының бай әлемдік тәжірибесінің арқасында құрылған белгілі бір ережелер жиынтығы - АТ саласында сапалы қызмет көрсетудегі? ең жақсы шешімдер жинағы.

ITSM – это область знаний об управлении деятельностью по оказанию ИТ-услуг:

1. ИТ-услуга – это основная форма предоставления ценности, исходящей от ИТ,

2. Деятельность по оказанию ИТ-услуг лучше всего организовать - как комплекс процессов с четко определенными целями, задачами, ролями и обязанностями.

ITSM - бұл АТ-қызметтерді басқару бойынша білім саласы:

1. АТ қызметі - бұл АТ-дан шығатын, құндылықты ұсынудың негізгі түрі,

2. АТ қызметтерін ұсыну қызметі жақсы ұйымдастыру - нақты анықталған мақсаттары, міндеттері, рөлдері мен міндеттері бар, процестер жиынтығы ретінде.

Управление ИТ-услугами реализуется поставщиками ИТ-услуг путём использования **оптимального сочетания людей, процессов и ИТ**. Для содействия реализации подхода к управлению ИТ-услугами используется **серия документов ITIL**.

АТ қызметтерін басқаруды АТ қызметтерін жеткізушілер, адамдардың, процестердің және АТ-ның оңтайлы үйлесімін пайдалану арқылы жүзеге асырады. АТ-қызметтерін басқару тәсілін іске асыруға жәрдемдесу үшін ITIL құжаттар жинағы пайдаланылады.

Модель традиционного технологического подхода – это техническое обеспечение - главным является сама технология.

Метод ITSM – потребность клиента, качество и эффективность информационных услуг, предоставляемые пользователю ИТ-ми.

Важным моментом при изложении **принципов ITSM** является **системность**.

Дәстүрлі технологиялық тәсілдің моделі - бұл техникалық қамтамасыз ету - ең бастысы-технологияның өзі.

ITSM әдісі –бұл клиенттің қажеттілігі, АТ пайдаланушысына ұсынылатын ақпараттық қызметтердің сапасы мен тиімділігі.

ITSM принциптерін ұсынудағы маңызды сәт - жүйелілік.

Элементами ITSM являются управление:

- **Инцидентами.** Задача — свести к минимуму время реакции на событие и на устранение его последствий.
- **Проблемами.** Задача — путем анализа инцидентов выяснить причины их возникновения для минимизации количества сбоев в будущем.
- **Конфигурациями.** Задача — построение и сохранение функционального состояния модели инфраструктуры.

- **Изменениями.** Задача — процессов изменения инфраструктуры на полезные и небезопасные.
- **Релизами.** Задача — контроль и координация запущенных процессов, изменяющих инфраструктуру.
- **Уровнями сервиса.** Задача — поддержание удовлетворительного для потребителя уровня услуг максимально возможными средствами.
- **Финансами.** Задача — конфигурация ИТ-инфраструктуры в качестве базы для остальных процессов.
- **Мощностями.** Задача — поиск компромисса между расходами на потенциал структуры и ее реально необходимой мощностью.
- **Непрерывностью.** Задача — обеспечить безостановочность процессов инфраструктуры, и ее восстановление после сбоев в максимально короткие сроки.
- **Доступностью.** Задача — создать эргономичную и эффективную модель коммуникаций между ИТ-пользователями и инфраструктурой.

➤ **ITSM элементтері келесіні басқару болып табылады:**

- **Жанжалдарды.** Міндет - оқиғаға жауабы және оның салдарын жою уақытын азайту.
- **Проблемаларды.** Міндет - оқиғаларды талдау арқылы болашақта сәтсіздіктердің санын азайту үшін, олардың пайда болу себептерін анықтау.
- **Конфигурацияларды.** Міндет - инфрақұрылым моделінің функционалдық жай-күйін құру және сақтау.
- **Өзгертулерді.** Міндет - инфрақұрылымды пайдалы және қауіпсіз емес деп өзгерту процестері.
- **Релиздерді.** Міндет-инфрақұрылымды өзгертетін, іске қосылған процестерді бақылау және үйлестіру.
- **Қызмет көрсету деңгейлерін.** Міндет - тұтынушы үшін қызметтердің қанағаттанарлық деңгейін барынша мүмкін құралдармен қамтамасыз ету.
- **Қаржыны.** Міндет - қалған процестер үшін база ретінде АТ инфрақұрылымын конфигурациялау.
- **Қуаттарды.** Міндет - құрылымның әлеуеті мен оның нақты қажетті қуаты арасындағы ымыраны іздеу.
- **Үздіксіздігін.** Міндет - инфрақұрылым процестерінің тоқтаусыз жүргізілуін және оның іркілістен кейін барынша қысқа мерзімде қалпына келтірілуін қамтамасыз ету.

- Қолжетімділігін. Міндет - АТ-пайдаланушылар мен инфрақұрылым арасындағы коммуникацияның эргономикалық және тиімді моделін құру.

В каждом **составном элементе ITSM** прослеживается его **взаимосвязь и координация** со всеми элементами ИТ-структуры. **ITSM** имеет детальные рекомендации примеры решений, помогающие практическому и координированному администрированию.

ITSM -нің әр құрамдас элементінде, АТ құрылымының барлық элементтерімен байланысы мен үйлестірілуі байқалады. ITSM-де, практикалық және үйлестірілген әкімшілендіруге көмектесетін, егжей-тегжейлі ұсыныстар мен шешімдер мысалдары бар.



Принципы использования библиотеки ITIL.

ITIL является одним из ключевых моментов при применении в **управлении бизнесом** подхода **ITSM**. Основные принципы использования библиотеки вытекают из философии **ITSM**.

Главная идея подхода ITSM - смещение фокуса внимания с технологий на предоставляемые услуги.

Подход ITSM - вместо технологий организация должна сосредоточиться на клиентах и услугах.

ITIL кітапханасының пайдалану принциптері.

ITIL-бизнесті басқаруда ITSM тәсілін қолданудағы маңызды сәттердің бірі. Кітапхананы пайдаланудың негізгі принциптері ITSM философиясынан туындайды.

ITSM тәсілінің басты идеясы - назарды технологиядан ұсынылатын қызметтерге ауыстыру.

ITSM тәсілі - технологияның орнына, ұйым клиенттер мен қызметтерге назар аударуы керек.

Таким образом бизнесу необходимо сконцентрироваться на следующем:

- какие возможности и результаты технологии способны дать клиенту,
- какие ценности бизнес в состоянии создать,
- каким образом бизнес может совершенствоваться.

Осылайша, бизнес келесіге назар аударуы керек:

- клиентке технологияның қандай мүмкіндіктері мен нәтижелерін беруге қабілетті,
- бизнес қандай құндылықтарды құра алады,
- бизнес қалай жетілдірілуі мүмкін.

Десять ключевых принципов библиотеки перечислены ниже:

1. Фокусируйтесь на ценностях;
2. Проектируйте для практики;
3. Начинайте оттуда, где вы сейчас находитесь;
4. Подходите к работе холистически;
5. Двигайтесь вперед итеративно;
6. Наблюдайте за процессами напрямую;
7. Будьте прозрачны;
8. Взаимодействуйте;
9. Главный принцип: простота;
10. Применяйте эти принципы на практике.

Кітапхананың он негізгі қағидасы төменде келтірілген:

1. Құндылықтарға назар аударыңыздар;
2. Проектыны тәжірибе үшін құрындар;
3. Қазір қайда болсаңыз, сол жерден бастаңыз;
4. Жұмысқа тұтас түрде жақындаңыз;
5. Итеративті түрде алға жылжыңыз;
6. Процестерді тікелей бақылаңыз;
7. Ашық болыңыз;
8. Қарым қатынасты болыңыз;
9. Негізгі қағида: қарапайымдылық;
10. Осы принциптерді іс жүзінде қолданыңыз.

Вывод:

- эти принципы - ключевые для ITIL,
- применяются и при других подходах и методологиях в управлении бизнесом, разработке продукта.
- принципы, как инструмент, обладают качеством, как гибкость.

Библиотека ITIL вместила в себя многолетний опыт работы множества организаций. Эти **принципы стали базовыми** для эффективной работы бизнеса.

Используя руководства библиотеки, можно изменить и существенно улучшить различные процессы организации.

Қорытынды:

- бұл принциптер ITIL үшін маңызды,
- бизнесті басқаруда, өнімді әзірлеуде, басқа тәсілдермен және әдістемелермен қолданылады.
- принциптер, құрал ретінде, икемділік сияқты сапаға ие.

ITIL кітапханасы көптеген ұйымдардың көпжылдық тәжірибесін қамтиды. Бұл қағидаттар бизнестің тиімді жұмыс істеуі үшін негіз болды.

Кітапхана нұсқаулықтарын қолдана отырып, ұйымның әртүрлі процестерін өзгертуге және жақсартуға болады.

Вывод:

1. **ITIL** - использует **новый подход** к разработке и предоставлению услуг в сфере ИТ, при котором рассматривается жизненный цикл ИТ-услуг целиком.

2. **ITIL** - этот **системный подход** к управлению услугами в сфере ИТ. Позволяет бизнесу наилучшим образом использовать возможности, которые предоставляет библиотека ITIL:

3. **управлять рисками,**

4. **разрабатывать продукт,**

5. **улучшать взаимоотношения с клиентами,**

6. **оптимизировать издержки,**

7. **ускорять протекание процессов,**

8. **увеличивать количество услуг**, благодаря грамотной разработке ИТ-среды.

Қорытынды:

1. ITIL - АТ саласында қызметтерді әзірлеу мен ұсынудың жаңа тәсілін қолданады, онда АТ-қызметтерінің өмірлік циклі тұтастай қаралады.

2. ITIL - бұл АТ саласындағы қызметтерді басқарудың жүйелік тәсілі. Бизнеске, ITIL кітапханасы ұсынатын мүмкіндіктерді, тиімді пайдалануға мүмкіндік береді:

3. **тәуекелдерді басқаруға,**

4. **өнімді әзірлеу,**

5. **клиенттермен қарым-қатынасты жақсарту,**

6. **шығындарды оңтайландыру,**

7. процестерді жеделдету,

8. АТ ортасын сауатты дамытудың арқасында қызметтер санын көбейтіңіз.

Так как условия ведения бизнеса постоянно меняются, библиотека ITIL также должна изменяться и совершенствоваться. Это наилучшим образом отвечает всем требованиям, которые выдвигает современный мир.

В начале 2019 года появилась новая версия библиотеки ITIL. Применение ее руководств на практике покажет, в каком направлении бизнес и его процессы будут развиваться дальше.

Бизнес жүргізу шарттары үнемі өзгеріп отыратындықтан, ITIL кітапханасы да өзгеріп, жетілдірілуі керек. Бұл қазіргі әлемнің барлық талаптарына сәйкес келеді.

2019 жылдың басында ITIL кітапханасының жаңа нұсқасы пайда болды. Оның нұсқаулықтарын іс жүзінде қолдану бизнес пен оның процестері қай бағытта әрі қарай дамитынын көрсетеді.

Ассоциация аудита и контроля информационных систем (ISACA).

ISACA (Information Systems Audit and Control Association) - международная профессиональная ассоциация ИТ, взаимодействующая с правительством.

ISACA занимается исследованием самых разных областей отрасли ИТ, а также **аудитом и консалтингом.**

ISACA была образована в **1967** году **группой независимых специалистов по аудиту компьютерных систем.**

Ақпараттық жүйелерді тексеру және бақылау қауымдастығы (ISACA).

ISACA (Information Systems Audit and Control Association) - үкіметпен өзара іс-қимыл жасайтын Халықаралық АТ кәсіби қауымдастығы.

ISACA IT саласының әртүрлі салаларын зерттеумен, сонымен қатар аудит пен кеңес берумен айналысады.

ISACA 1967 жылы Компьютерлік жүйелер аудиті бойынша тәуелсіз мамандар тобымен құрылды.

Рост организации привело к потребности **централизовать информацию и руководство** в этой сфере.

В 1969 г. - сформировалась группа под названием **"EDP Auditors Association"**.

В 1967 году ассоциация сформировалась как **образовательный фонд** для принятия **крупномасштабного исследования** в попытке **расширить знания и ценности ИТ управления и области управления.**

Ұйымның өсуі, осы саладағы ақпарат пен басшылықты орталықтандыру қажеттілігіне әкелді.

1969 жылы - "EDP Auditors Association" атты топ құрылды.

1967 жылы қауымдастық, АТ менеджменті мен басқару саласының білімі мен құндылықтарын кеңейту мақсатында, ауқымды зерттеулерді қабылдау үшін, білім беру қоры ретінде құрылды.

Ассоциация ISACA:

- международный провайдер знаний, сертификаций сообществ,
- обучения в областях аудита и безопасности ИС,
- корпоративного руководства и управления ИТ, ИТ-рисками и соответствием требованиям.

ISACA қауымдастығы:

- халықаралық білім, қауымдастықтарды сертификаттау провайдері,
- АЖ аудиті және қауіпсіздігі салаларында оқыту,
- АТ-тәуекелдері мен корпоративтік басқару, АТ басқару және талаптарға сәйкестігін.

Ассоциация основана в **1969 г.** и объединяет более **110 тысяч специалистов в 165 странах.**

На **2009** год **ISACA** насчитывает **86000 членов** (имеющих ISACA сертификат) в **160 странах**.

Қауымдастық 1969 жылы құрылған және 165 елде 110 мыңнан астам мамандарды біріктіреді.

2009 жылы ISACA 160 елде 86000 мүшесі бар (ISACA сертификаты бар).

Специальности членов ISACA:

- аудитор,
- консультант,
- преподаватель,
- специалист по безопасности,
- инспектор,
- директор департамента ИС,
- внутренний аудитор.

ISACA мүшелерінің мамандықтары:

- аудитор,
- кеңесші,
- оқытушы,
- қауіпсіздік жөніндегі маман,
- инспектор,
- АЖ департаментінің директоры,
- ішкі аудитор.

Ассоциация специализируется на аудите, безопасности и управлении ИТ, а также предоставляет сертификации:

- **Аудитора ИС** (Certified Information Systems Auditor - CISA)
- **Менеджера информационной безопасности** (Certified Information Security Manager - CISM)
- **Менеджера по управлению корпоративными ИТ** (Certified in the Governance of Enterprise IT - CGEIT)
- **Менеджера по управлению рисками использования ИС** (Certified in Risk and Information Systems Control - CRISC).

Қауымдастық, аудит, қауіпсіздік және ІТ басқару маманданған, сондай-ақ сертификаттауды ұсынады:

- АЖ аудиторы (Certified Information Systems Auditor-CISA)
- Ақпараттық қауіпсіздік менеджері (Certified Information Security Manager-CISM)
- Корпоративтік АТ басқару жөніндегі менеджері (certified in the governance of Enterprise IT-CGEIT)
- АЖ пайдалану тәуекелдерін басқару жөніндегі менеджері (certified in Risk and Information Systems Control-CRISC).

ISACA сообщила о приобретении **CMMI Institute** – организации, которая занимается **развитием моделей совершенствования процессов, основанных на оценке зрелости.**

CMMI Institute продолжит работать под своим брендом, как **дочерняя структура** в составе **ISACA**.

ISACA, CMMI Institute сатып алу туралы хабарлады - өтеу мерзімін бағалауға негізделген, процестерді жетілдіру модельдерін дамытумен айналысатын ұйымды.

CMMI Institute ISACA құрамындағы еншілес құрылым ретінде өз брендімен жұмыс істеуді жалғастырады.

Входящий в состав ISACA **Фонд** проводит **фундаментальные исследования в области разработки Стандартов Аудита и Контроля ИС. Учрежденный Ассоциацией и Фондом в 1998 г. Институт Управления ИТ - "база знаний" по методикам управления развития функции ИТ в организациях.**

ISACA құрамына кіретін Қор АЖ аудит және бақылау стандарттарын әзірлеу саласында іргелі зерттеулер жүргізеді. 1998 жылы қауымдастық пен Қор құрған АТ басқару институты - ұйымдардағы АТ функцияларын дамытуды басқару әдістері бойынша "білім базасы".

Институт организует выступления на проводимых ISACA и схожих по тематике конференциях. Готовит **печатные и электронные публикации** для популяризации роли и взаимодействий между **ИТ и руководством организаций**.

Они объединяют и согласовывают множество международных, национальных и отраслевых стандартов управления (ISO, BS, NIST, ITIL, COSO, PMBOK и др.) в единый ресурс.

Позволяют авторитетно, на современном уровне управлять целями и задачами, решаемыми ИС любого масштаба и сложности.

Институт, ISACA және ұқсас, конференцияларда баяндамалар ұйымдастырады. АТ мен ұйым басшылығының рөлі мен өзара іс-қимылын танымал ету үшін баспа және электрондық жарияланымдарды дайындайды.

Олар көптеген халықаралық, ұлттық және салалық басқару стандарттарын (ISO, BS, NIST, ITIL, COSO, PMBOK және т.б.) бір ресурсқа біріктіреді және келістіріледі.

Олар кез-келген масштабтағы және күрделіліктегі АЖ шешетін мақсаттар мен міндеттерді заманауи деңгейде басқаруға мүмкіндік береді.