

Глоссарий «Управление информационной инфраструктурой предприятия»

Аудит – процедура независимой проверки и оценки отчетности, данных учета и деятельности предприятия (организации), а также системы, процесса, проекта или продукта.

Аудит ИТ-инфраструктуры – это комплекс мероприятий, включающих в себя исследование составных частей ИТ-инфраструктуры предприятия, проводимого независимыми специалистами по согласованному с заказчиком плану, в соответствии с выбранной методикой и критериями.

Базовые сетевые службы (DHCP, DNS, WINS) – это основные службы технологии Internet/ Intranet, которые обеспечивают стандартные, простые в поддержке, надежные и легко масштабируемые сетевые взаимодействия.

Демилитаризованная зона (DMZ) – технология обеспечения защиты информации предприятия, при которой серверы, отвечающие на запросы из внешней сети, находятся в особом сегменте сети и ограничены в доступе к основным сегментам сети с помощью межсетевого экрана (файрвола).

Доступность – способность услуги, компонента или конфигурационной единицы выполнять согласованную функцию тогда, когда это требуется.

Интранет-технология – идеология построения систем информационной поддержки внутри одной организации, основанная на Интернет-технологиях.

Информационная инфраструктура - система организационных структур, подсистем, сервисов, обеспечивающих функционирование и развитие информационной среды, а также средств информационного взаимодействия.

Информация – это совокупность фактов, явлений, событий, представляющий интерес, подлежащих регистрации и обработке.

Инфраструктура (лат. Infra – «ниже», «под» и лат. Structura – «строение», «расположение») – комплекс взаимосвязанных обслуживающих структур или объектов, составляющих и/или обеспечивающих основу функционирования системы.

Инцидент (incident) – это любое событие, которое не является частью стандартной эксплуатации и которое приводит или может привести к прерыванию предоставления этой услуги или к снижению ее качества.

ИТ-услуга (сервис) - способ предоставления ценности заказчикам через содействие им в получении результатов на выходе, которых заказчики хотят достичь без владения специфическими затратами и рисками.

Ключевые Индикаторы Результата (Эффективности) (КИР) (Key Performance Indicators) – описывают комплекс действий, необходимых для определения, насколько ИТ-процессы достигают поставленных целей.

Ключевые Индикаторы Цели (КИЦ) (Key Goal Indicator — KGI) описывают комплекс измерений, которые по факту сообщают руководству, что ИТ-процесс достиг предъявляемых бизнес - требований.

Контроль (Control) – политики, процедуры, практики и организационные структуры, созданные для обеспечения разумной уверенности в том, что бизнес - цели будут достигнуты, нежелательные события предотвращены, а их последствия идентифицированы и исправлены.

Конфигурационная единица – это компонент инфраструктуры или элемент, который находится или будет находиться под контролем процесса управления конфигурациями.

Критические Факторы Успеха (КФУ) (Critical Success Factor — CSF) — определяют наиболее важные проблемы или действия руководителей, направленные на достижение контроля над ИТ-процессами.

Мощность – максимальная пропускная способность, которую может обеспечить конфигурационная единица (например, маршрутизатор) или услуга в рамках согласованных целевых показателей уровня услуги.

Надежность (Reliability) – мера того, как долго услуга, компонент или конфигурационная единица может выполнять согласованную функцию без прерывания.

Парадигма (от греч. «пример, модель, образец») – совокупность фундаментальных научных установок, представлений и терминов,

принимаемая и разделяемая научным сообществом и объединяющая большинство его членов.

Политика организации (policy) – это совокупность всех решений и мер, принятых организацией для постановки стратегических задач и их достижения.

Проблема (problem) – это неизвестная корневая причина возникновения одного или нескольких инцидентов.

Проект (лат. projectus – брошенный вперед, выдающийся вперед) — это совокупность задач или мероприятий, связанных с достижением запланированной цели, воплощенная в форму описания.

Процесс — это действие, направленное на достижение результата, при оптимальном использовании ресурсов, и которое может корректироваться при его выполнении.

Релиз (release) – это совокупность новых и/или измененных конфигурационных единиц, которые проходят совместное тестирование и внедрение в рабочую среду.

Сервисно-ресурсная модель (SRM) – это логическая модель сервиса, описывающая состав и взаимосвязи конфигурационных единиц (ресурсов), которые совместно обеспечивают предоставление сервиса на согласованном уровне.

Событие (Event) – изменение состояния, которое имеет значение для управления конфигурационной единицей или услугой.

Среднее время между инцидентами (Mean Time Between Service Incidents или MTBSI) – это среднее время от момента сбоя системы или услуги до следующего сбоя.

Среднее время между сбоями (Mean Time Between Failures или MTBF) – это среднее время, за которое конфигурационная единица или услуга может выполнять свои функции без перерыва.

Стратегические задачи (objectives) - это более подробное описание того, что хочет достичь организация в долгосрочной перспективе.

Точка присутствия (POP - Point of Presence) – место расположения оборудования оператора связи (провайдера), к которому возможно подключение клиентов.

Управление доступом (Access Management) – процесс, отвечающий за допуск пользователей к использованию услуг, данных или других активов.

Управление запросами на обслуживание (Request Fulfillment) – процесс, ответственный за управление жизненным циклом всех запросов на обслуживание

Управление информационной безопасностью (Information Security Management или ISM) – процесс, который обеспечивает конфиденциальность, целостность и доступность активов, информации, данных и услуг организации.

Управление инцидентами (Incident Management) – процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех инцидентов.

Управление мощностями - процесс, отвечающий за своевременное и эффективное по затратам соответствие мощности услуг и ИТ-инфраструктуры требованиям согласованных целевых показателей уровня услуги.

Управление поставщиками (Supplier Management) – процесс, ответственный за обеспечение того, что договоры с поставщиками соответствуют требованиям бизнеса, и все поставщики выполняют свои контрактные обязательства.

Управление проблемами (Problem Management) – процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех проблем.

Управление проектами – область деятельности, в ходе которой определяются и достигаются четкие цели проекта при балансировании между объемом работ, ресурсами (такими как деньги, труд, материалы, энергия, пространство и др.), временем, качеством и рисками.

Управление событиями (Event Management) – процесс, ответственный за управление событиями в течение жизненного цикла.

Услуга – это способ предоставления ценности заказчикам через содействие им в достижении желаемых конечных результатов.

Экономическая информация – это совокупность различных сведений экономического характера, используемых для планирования, учета, контроля, анализа и управления народным хозяйством и его звеньями.

Экономическая эффективность – экономия средств на создание, эксплуатацию и модернизацию сетевой инфраструктуры при постоянном росте масштаба и сложности корпоративной сети.

Экспресс ИТ-аудит – сбор основных данных об информационной системе заказчика.

Эскалация (Escalation) – деятельность, направленная на получение дополнительных ресурсов, когда это необходимо для достижения Целевых показателей уровня услуги или ожиданий заказчиков.

СЕО (Chief Executive Officer) – главный исполнительный директор- высшее должностное лицо компании (генеральный директор, председатель правления, президент, руководитель).

СІО (Chief Information Officer) – директор по информационным технологиям или ИТ-директор - руководитель, относящийся к категории топ-менеджмента, высшего руководства предприятия.

CobiT (сокращение от Control Objectives for Information and Related Technologies («Задачи управления для информационных и смежных технологий»)) представляет собой пакет открытых документов, около 40 международных и национальных стандартов и руководств в области управления ИТ, аудита и ИТ-безопасности.

DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) – это протокол (и соответствующий ему сервер), позволяющий компьютерам предприятия автоматически получать IP-адреса и другие параметры, необходимые для работы в сети.

DNS (Domain Name System) – система управления соответствием доменных имен и IP – адресов.

Due Diligence (англ. due diligence – должная добросовестность) – процедура составления объективного представления об объекте инвестирования.

ISACA (англ. Information Systems Audit and Control Association – Ассоциация Аудита и Контроля Информационных Систем) – международная ассоциация специалистов в области ИТ управления.

ITIL (англ. IT Infrastructure Library – библиотека инфраструктуры информационных технологий) – библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий.

ITSM – это концепция организации работы ИТ-подразделения и его взаимодействия с внешним или внутренним заказчиком, а также внешними контрагентами.

ИТ-риск – это вероятность возникновения негативных событий из-за реализации угроз информационной безопасности, а также риски не достижения целей применения информационных технологий.

Service Desk – специализированная функциональная единица, ориентированная на обработку специфических сервисных событий, поступающих в форме обращений пользователей или сообщений систем мониторинга.

TGF (Taking Governance Forward – Продвинутое руководство) – это инициатива, призванная сформировать высокоуровневый взгляд на сложный и многослойный мир руководства.

Val IT (Getting best Value from IT investments) — это методология лучших практик управления ИТ-процессами, нацеленных на увеличение возврата от ИТ-инвестиций.

VPN (Virtual Private Network, виртуальные частные сети) – сетевая технология, обеспечивающая достаточно экономичный, надежный и безопасный способ конфиденциальной связи между бизнес-партнерами, компаниями и их клиентами, отдельными подразделениями предприятия, удаленными

сотрудниками и центральным офисом, причем она реализуется на базе сетей общего пользования, включая Интернет.

WINS (Windows Internet Name Service) – сервис управления соответствием имен компьютеров и IP – адресов только в локальной компьютерной сети, работающей на операционной системе Windows.