



ГОЛОВНОЙ ИНСТИТУТ
ВНИПИЭТ

КАТАЛОГ СЕРВИСОВ – что это такое и как научиться его правильно «ГОТОВИТЬ»

ШУМИЛОВА МАРИНА

инженер-программист 2 к.

*Отдел развития и безопасности
информационной инфраструктуры*

Департамент ИТ

Наш опыт

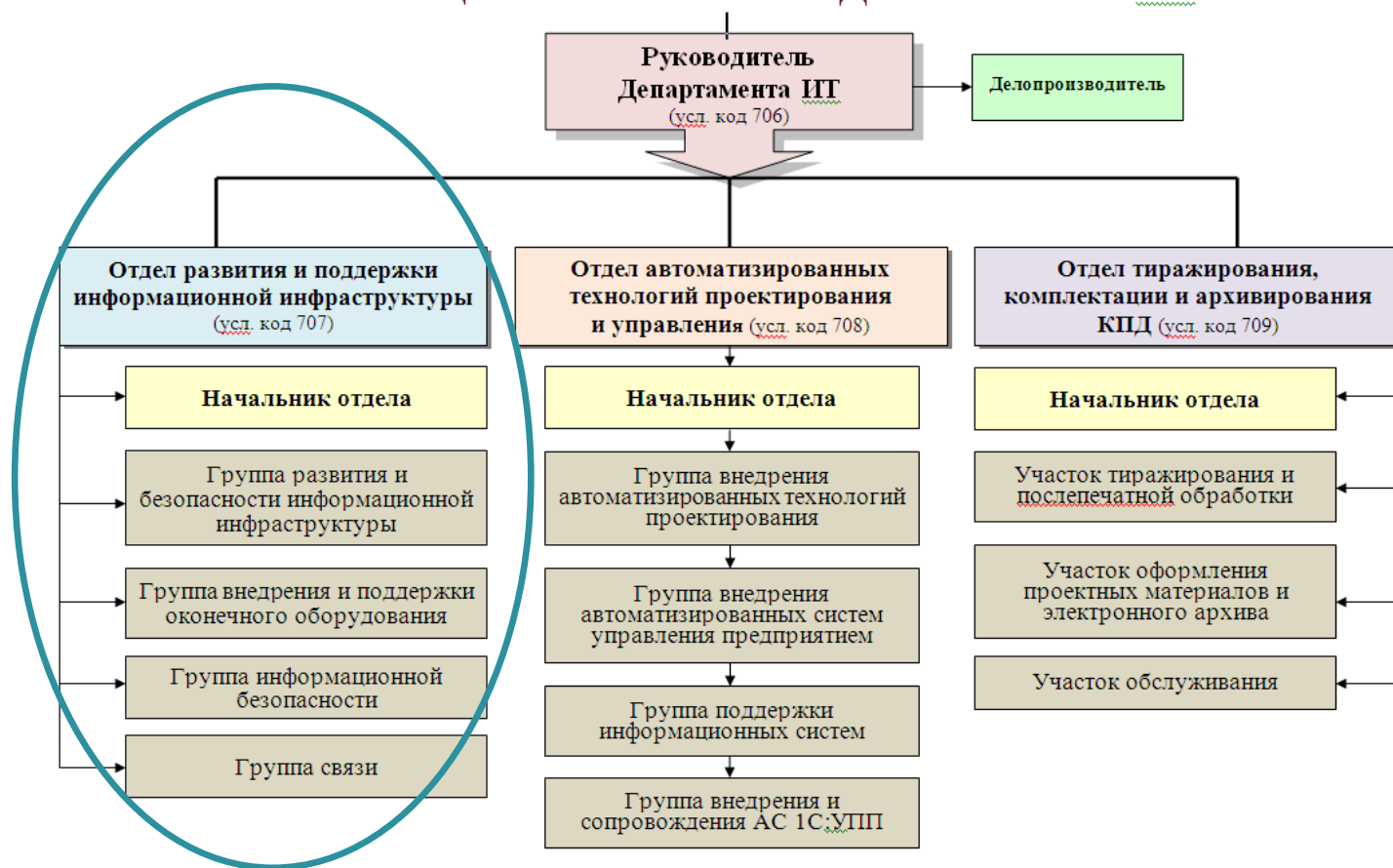
1

- Изучение рынка фирм, предоставляющих услуги аутсорсинга ИТ-инфраструктуры
- Формирование списка услуг, предоставляемых отделом ИТ пользователям ЛВС института и трансформация этого списка в предоставляемые сервисы

Наш опыт

2

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ДЕПАРТАМЕНТА ИТ



**Отдел развития и поддержки
информационной инфраструктуры**
(усл. код 707)

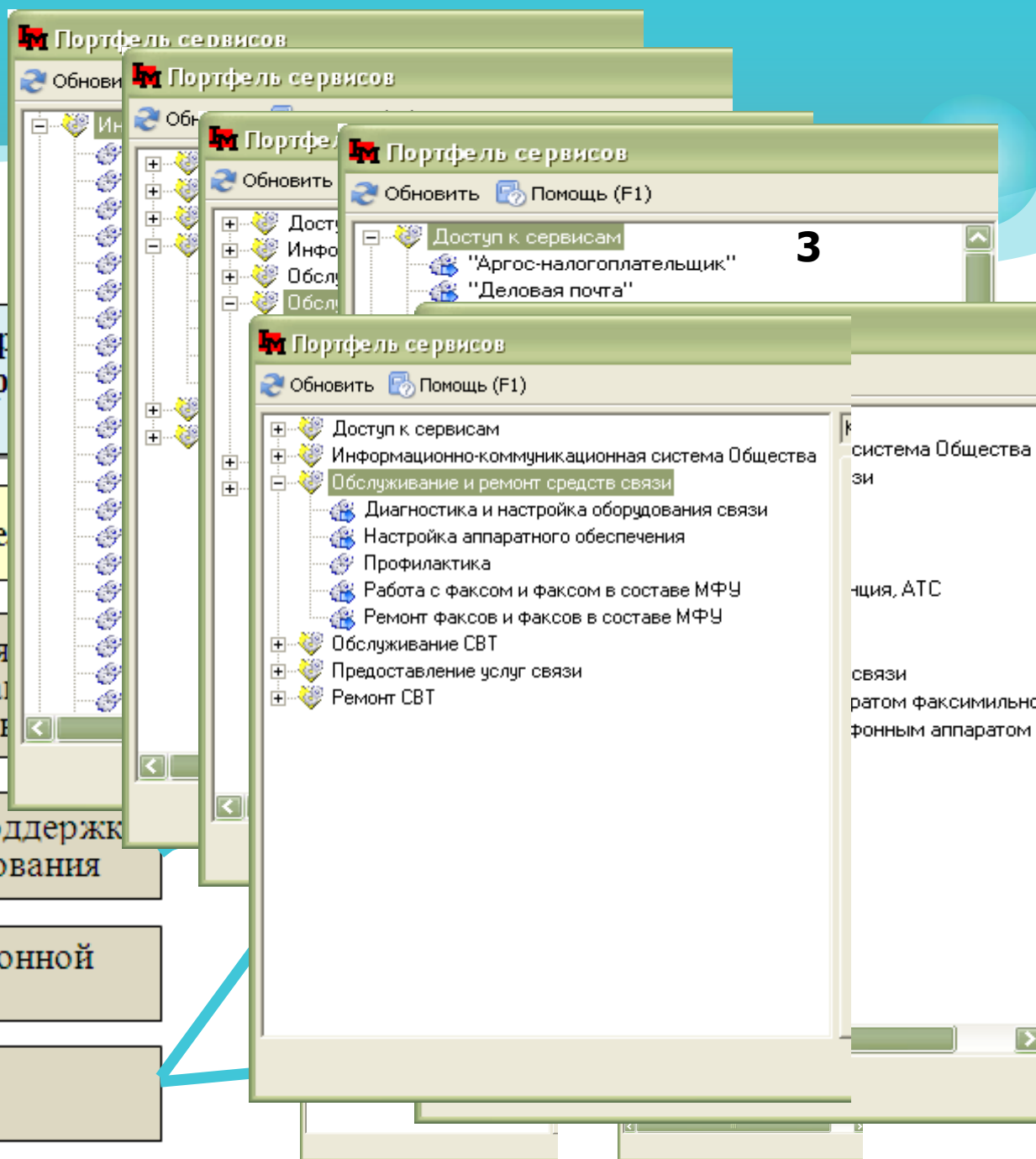
Начальник отдела

Группа развития
безопасности информации
и инфраструктуры

Группа внедрения и поддержки
оконечного оборудования

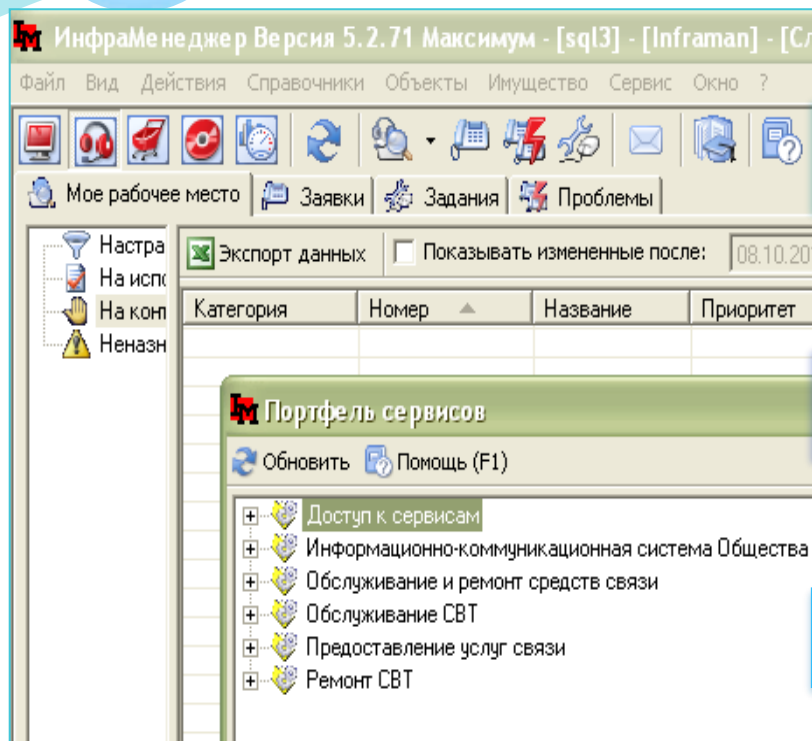
Группа информационной
безопасности

Группа связи



Наш опыт

4



Предоставление

6 категорий
сервисов

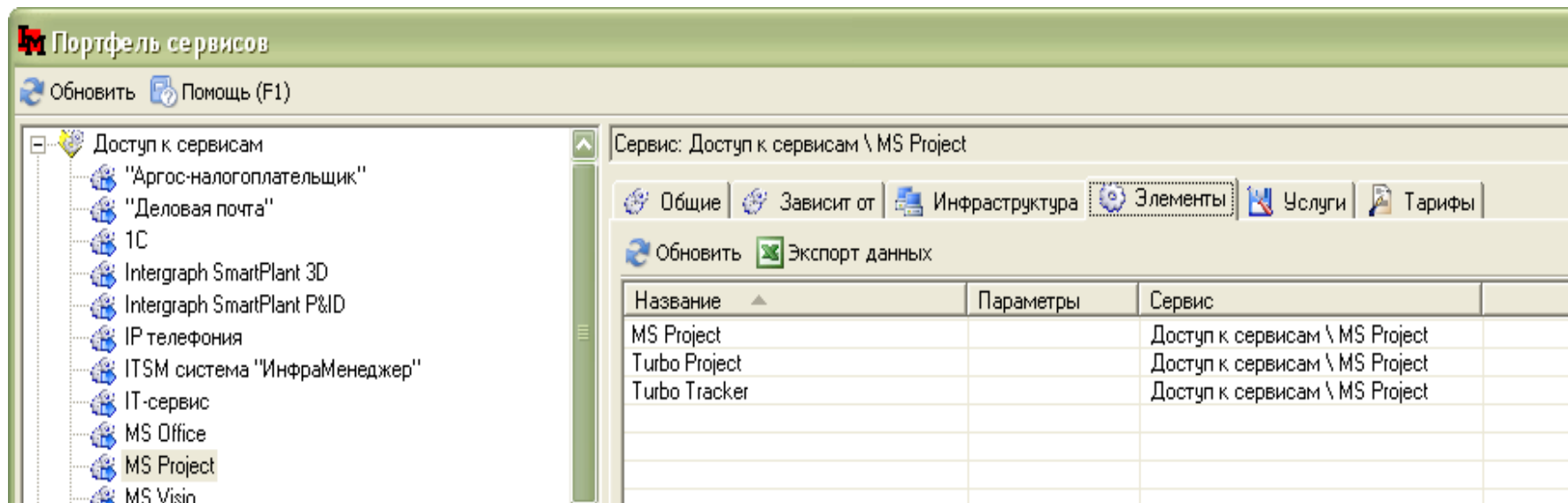
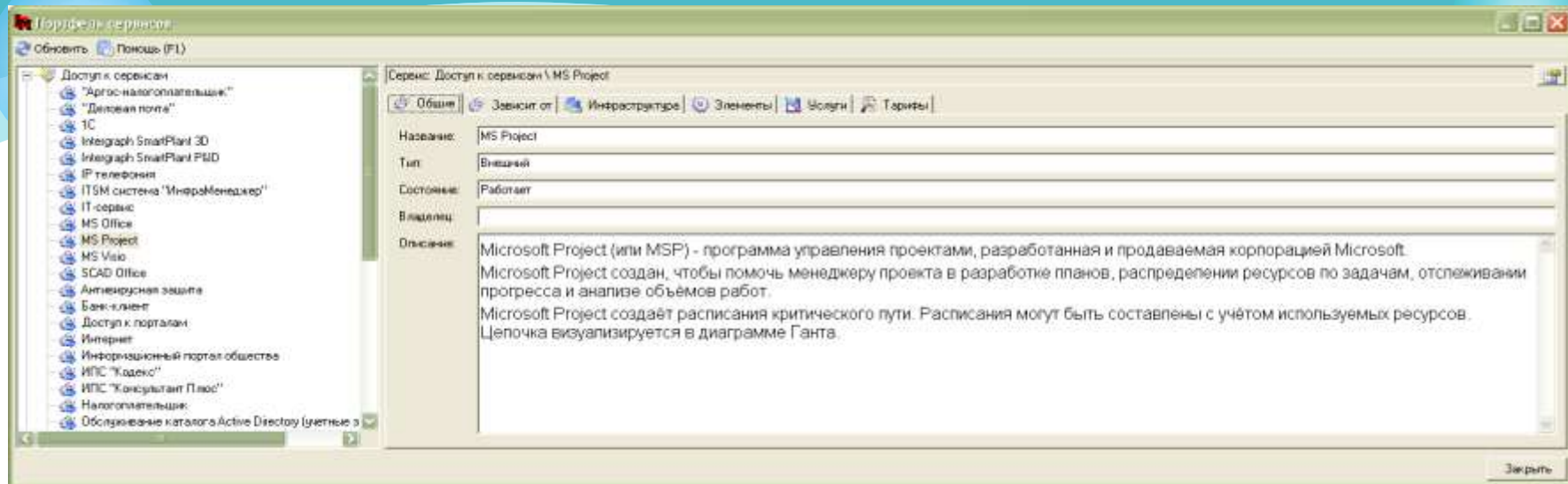
88 сервисов

410 услуг



Документированное представление
о деятельности подразделения ИТ

Как это выглядит на практике



Как это выглядит на практике

Портфель сервисов

Обновить Помощь (F1)

Доступ к сервисам

- "Аргос-налогоплательщик"
- "Деловая почта"
- 1C
- Intergraph SmartPlant 3D
- Intergraph SmartPlant P&ID
- IP телефония
- ITSM система "ИнфраМенеджер"
- IT-сервис
- MS Office
- MS Project
- MS Visio

Сервис: Доступ к сервисам \ MS Project

Общие Зависит от Инфраструктура Элементы Услуги Тарифы

Обновить Экспорт данных

Название	Сервис
Обновление MS Project, Turbo Project, Turbo Tracker	Доступ к сервисам \ MS Project
Создание учетной записи на сервере Project	Доступ к сервисам \ MS Project
Удаление MS Project	Доступ к сервисам \ MS Project
Установка MS Project	Доступ к сервисам \ MS Project
Установка Turbo Project	Доступ к сервисам \ MS Project
Установка Turbo Tracker/Turbo Tracker Делегаты	Доступ к сервисам \ MS Project

SLA

Обновить Экспорт данных Помощь (F1) SLA вышестоящих объектов Собственные SLA SLA вложенных объектов

"ВНИПИЭТ" - контрагенты

- PM Consulting
- НИП "Информатика"
- ОАО "Головной институт "ВНИПИЭТ"

Название	Номер	Заключен с	Действует с	Действует по	Описание
эл_почта1	1-23/ИТ	ОАО "Головной..."			
эл_почта2	1-24/ИТ	ОАО "Головной..."			
эл_почта3	1-25/ИТ	ОАО "Головной..."			
эл_почта4	1-26/ИТ	ОАО "Головной..."			
ad1	1-27/ИТ	ОАО "Головной..."			
project1	1-28/ИТ	ОАО "Головной..."			
project2	1-29/ИТ	ОАО "Головной..."			
project3	1-30/ИТ	ОАО "Головной..."			

Наши результаты

- Запустили службу технической поддержки Service Desk
- Для руководства ДИТ и института стала более прозрачна деятельность **24** сотрудников Отдела развития и безопасности информационной инфраструктуры, которые обслуживают: 2 здания, 10 этажей, 115 подразделений, 1250 пользователей и более 2000 единиц оконечного и сетевого оборудования
- На сегодняшний день: за 11 месяцев работы с использованием ИнфраМенеджера 10 сотрудниками службы технической поддержки выполнено более 10000 заявок



ГОЛОВНОЙ ИНСТИТУТ
ВНИПИЭТ

Наши координаты

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«Восточно-Европейский головной научно-
исследовательский и проектный институт
энергетических технологий»

**ОАО «Головной институт
«ВНИПИЭТ»**

Предприятие Госкорпорации «Росатом»

г. Санкт-Петербург, ул. Савушкина, 82
www.givnpiet.ru



ШУМИЛОВА МАРИНА

инженер-программист 2 к.

***Отдел развития и безопасности
информационной инфраструктуры Департамента ИТ***

8 (812) 430-19-90, ItSec@givnpiet.ru