

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/186670>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Информационные технологии

Введение 3

1. Общая часть. 5

1.1 ИТ-сервисы и их структурные особенности 5

1.1.1 Основные понятия и определения 5

1.1.2 Жизненный цикл 18

1.1.3. Определение релиза 30

1.2. Управление релизами 38

1.2.1. Процесс управления релизами 38

1.2.2. Внедрение в разработке релизов 46

2. Специальная часть 86

2.1. Математические подходы к календарному планированию релизов 86

2.2. Реализация математической модели календарного плана управления релизами 94

Заключение 97

Список литературы 99

Подготовку к итоговому развертыванию выполняет группа развертывания релизов. Формирование плана развертывания должно сопровождаться подготовкой всех служб и персонала к организационным изменениям. Для полного развертывания разрабатывается детальный план, который включает, в том числе, персональные назначения для выполнения отдельных работ. Например, конкретному специалисту может быть поручено проведение развертывания в соответствии с утвержденным планом.

Исходные критерии, на основе которых группа развертывания осуществляет планирование и подготовку продуктивной среды, включают:

- Убежденность участников развертывания в достаточном тестировании релизов ИТ-сервиса, что позволяет им развернуть релизы в соответствии с пониманием всех важных аспектов.
- Приверженность участников развертывания проведению работ по выполнению развертывания.
- Акцептование старшим менеджментом, клиентами, бизнесом и ИТ-провайдером: затрат на развертывание, схемы управления развертыванием, функций персонала, распределения функций между организациями.

Подготовка к развертыванию включает оценку готовности персонала процесса УРР осуществить развертывание пакетов релизов, определить технологические и организационные недостатки, запланировать работы, необходимые для устранения недостатков, передать в эксплуатацию или списать сервисы или сервисные активы.

Оценка (экспертиза) возможности итогового развертывания сервиса проводится заблаговременно и периодически повторяется. Результаты последних оценок передаются для детального планирования развертывания целевой группе.

Разработка планов и подготовка к развертыванию. Планирование итогового развертывания предполагает распределение необходимых ресурсов для выполнения развертывания и реализации мероприятий по поддержке сервиса на начальном этапе эксплуатации. При разработке планов необходимо определить и оценить риски, специфические для конкретной группы развертывания и применяемой схемы развертывания, чтобы выделить критические активы бизнес-процессов и ИТ-сервисов, для которых риск является самым высоким.

Работы по планированию итогового развертывания включают:

1. разработку планов по снижению рисков;
2. разработку планов передачи ответственности за внедряемые ИТ-активы стадии эксплуатации;
3. разработку планов преобразования, высвобождения, реализации или утилизации ИТ-компонентов;
4. разработку логистических схем и планирование поставок ИТ-активов: сервисных активов и компонентов для развертывания или инсталляции; кем, как и когда они будут поставлены и получено подтверждение,

что поставка завершилась успешно;

5. адаптацию процессов, процедур и знаний (например, переводы документации на требуемые языки, учет разницы во времени);
6. передачу знаний и обучение участников: определение персонала, подлежащего обучению (клиентов, пользователей, ИТ-персонала, персонала служб SD, технической и прикладной поддержки, групп развертывания и проектирования);
7. подготовку общих сведений: о планируемых изменениях и ожидаемых выгодах; как изменения скажутся на организации и персонале;
8. изменения в планах и процедурах непрерывности в чрезвычайных ситуациях;
9. мобилизацию служб эксплуатации и поддержки;
10. мобилизацию пользователей;
11. дополнительные работы, связанные с оценкой.

На следующем, после подготовки плана развертывания, этапе необходимо выполнить пробные тесты готовности к развертыванию и инициировать запрос на изменение продуктивной среды для системы управления изменениями. После этого ИТ-сервис готов к итоговому развертыванию.

1. Амосова, В. В. Экономическая теория [Текст] : учеб. пособие / В. В. Амосова, Г. М. Гукасян. – М.: Изд-во Эксмо, 2014. – 736 с.
2. Аньшин В., Ильина О. Управление проектами. Фундаментальный курс. М.: Высшая Школа Экономики (Государственный Университет), ISBN 978-5-7598-0868-8; 2013 г — 624 с.
3. Бехтерев С. Майнд-менеджмент: Решение бизнес-задач с помощью интеллект-карт // С.Бехтерев под ред. Глеба Архангельского. — [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://thelib.ru/books/sergey\\_behterev/maynd\\_menedzhment\\_reshenie\\_biznes\\_zadach\\_s\\_pomoschyu\\_intellekt\\_kart-read.html](http://thelib.ru/books/sergey_behterev/maynd_menedzhment_reshenie_biznes_zadach_s_pomoschyu_intellekt_kart-read.html) (дата обращения 22.12.16)
4. Бухалков, М. И. Планирование на предприятии [Текст] : учебник / М. И. Бухалков. – М.: Изд-во ИНФРА-М, 2015. – 411 с.
5. Горбачев А.Г. Тайм-менеджмент в два счета //А.Г. Горбачев. — Санкт-Петербург, 2009.– С.21-26
6. Зимин,А.В. Задачи разработки системы управления портфелем сервисов ИТ-провайдера: автореф. дис. ... канд. техн. наук: 05.13.10 / А.В. Зимин. - Новокузнецк, 2013. - 20 с.
7. Зимин, В. В. Модели и механизмы управления жизненным циклом ИТ-сервисов / В. В. Зимин, И. В. Буркова, А. В. Зимин. – Saarbrücken : LAB LAMBERT Academic Publishing, 2017. – 328 с.
8. Зимин, В.В. Об оценке эффективности эксплуатации ИТ-сервисов / В.В. Зимин, С.М. Кулаков, М.В. Пургина // Управление большими системами: материалы X Всероссийской школы-конференции молодых ученых. Том 2. - Уфимск. гос. авиац. тех. ун-т. -Уфа: УГАТУ. 5-7июня 2013 г.– С. 90-93.
9. Что такое методология Agile и в чем принципы манифеста Agile Manifesto /Электронный документ. Режим доступа: <https://promdevelop.ru/rabota/chto-takoe-metodologiya-agile-v-chem-osnovnye-printsipy-manifesta-agile-manifesto/>
10. Кулаков, С.М. Взаимодействие человека и ЭВМ в процессе выработки решений. / С.М. Кулаков, В.В. Зимин, А.Д. Гуревич, В.Т. Погиба, К.И. Изаак // Известия Вузов. Черная металлургия. – 1975. - № 4. - С. 153-157. 246.
11. Кугушин, А.А. Программная координация в рамках комплекса стальпрокат. Формализация и разложение задачи. / А.А. Кугушин, В.В. Зимин, С.М. Кулаков // Известия вузов. Черная металлургия. - 1979. - № 10. –С. 111-116. 247.
12. Кугушин, А.А. Программная координация в рамках комплекса стальпрокат. Построение агрегированного расписания для конвертерных цехов. / А.А. Кугушин, В.В. Зимин, С.М. Кулаков, В.В. Павлов // Известия вузов. Черная металлургия. -1980. - № 8. – С. 100-106.
13. Кугушин, А.А. Программная координация в рамках комплекса стальпрокат. Построение агрегированного расписания для сортопрокатного производства. / Кугушин А.А., Зимин В.В., Кулаков С.М., Гуревич А.Д. // Известия вузов. Черная металлургия. -1980. - № 10. –с. 103-109.
14. Ларичев, О.И. Человеко-машинные процедуры принятия решений (обзор). / О.И. Ларичев // Автоматика и телемеханика, 1971, № 12, С. 130- 142. 245.
15. Механизмы управления: Учебное пособие/ под редакцией Д.А. Новикова. М.: ЛЕНАНД, 2011. – 192 с.
16. Основы управления жизненным циклом сервисов систем информатики и автоматизации (лучшие практики ITIL): учеб. пособие / В. В. Зимин, А. А. Ивушкин, С. М. Кулаков, К. А. Ивушкин. – Кемерово :

Кузбассвуиздат, 2013. – 500 с.

17. Руководство к Своду знаний по управлению проектами (Руководство PMBOK). 4-е изд., 2008. Project Management Institute, Four Campus Boulevard, Newtown Square, PA 19073-3299 USA / США ANSI/PMI 99-001-2008.
18. Философский энциклопедический словарь. - М.: Советская энциклопедия, 1983. -840С
19. Экономическая информатика: Введение в экономический анализ информационных систем: Учебник М.:ИНФРА-М, 2005. – 958 с
20. Ян Ван Бон ИТ Сервис-менеджмент. Введение./Электронный документ. Режим доступа: [http://www.redov.ru/kompyutery\\_i\\_internet/it\\_servis\\_menedzhment\\_vvedenie/index.php](http://www.redov.ru/kompyutery_i_internet/it_servis_menedzhment_vvedenie/index.php)
21. Bichler, M. IT-service-management und IT-automation / M.Bichler, K.Bhattacharya // WIRTSCHAFTSINFORMATIK. - 2011. - Vol.53. - P.1- 2.
22. Glover F. Tabu – search. In Reeves CR (Ed), Modern Heuristics Techniques for Combinatorial Problem. Scientific Publications, Oxford. 1989.
23. Hertz A. Tabu – search for large scale timetabling problems // European Journal of Operational. Research 54. 1994. P. 39–47
24. ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1 Учебный курс НОУ Интуит / Электронный ресурс. Режим доступа: <https://intuit.ru/studies/courses/2323/623/info>
25. OGC-ITIL V3-2 Service Transition, TSO. 2007.
26. OGC-ITIL V3- 6 – Service Lifecycle – Introduction ITIL TSO 2007. -173р..
27. OGC-ITIL V3-3 – Service Transition, TSO 2007. -262р.;

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/186670>