

Доклад

на тему:

««Исследование инцидентов, регистрируемых системой мониторинга, с целью повышение оперативности и эффективности устранения сбоев в ИТ-инфраструктуре СПб ИВЦ ОАО «РЖД»»»

Выполнил: ст.гр. ИСМ-710

Михайлов Г.В.

Руководитель: к.т.н.,

Пугачёв С.В.

# Введение

**Основная цель** Информационно-вычислительного центра (филиала ОАО «РЖД») является информационное обеспечение основных видов деятельности компании и ее контрагентов посредством предоставления информационных сервисов и ИТ-услуг в необходимом объеме и надлежащего качества.

# АСУ ЕСПП

Единая служба поддержки пользователей (ЕСПП) – решение класса Service Desk на платформе HP Service Manager.

Система автоматизирует процессы:

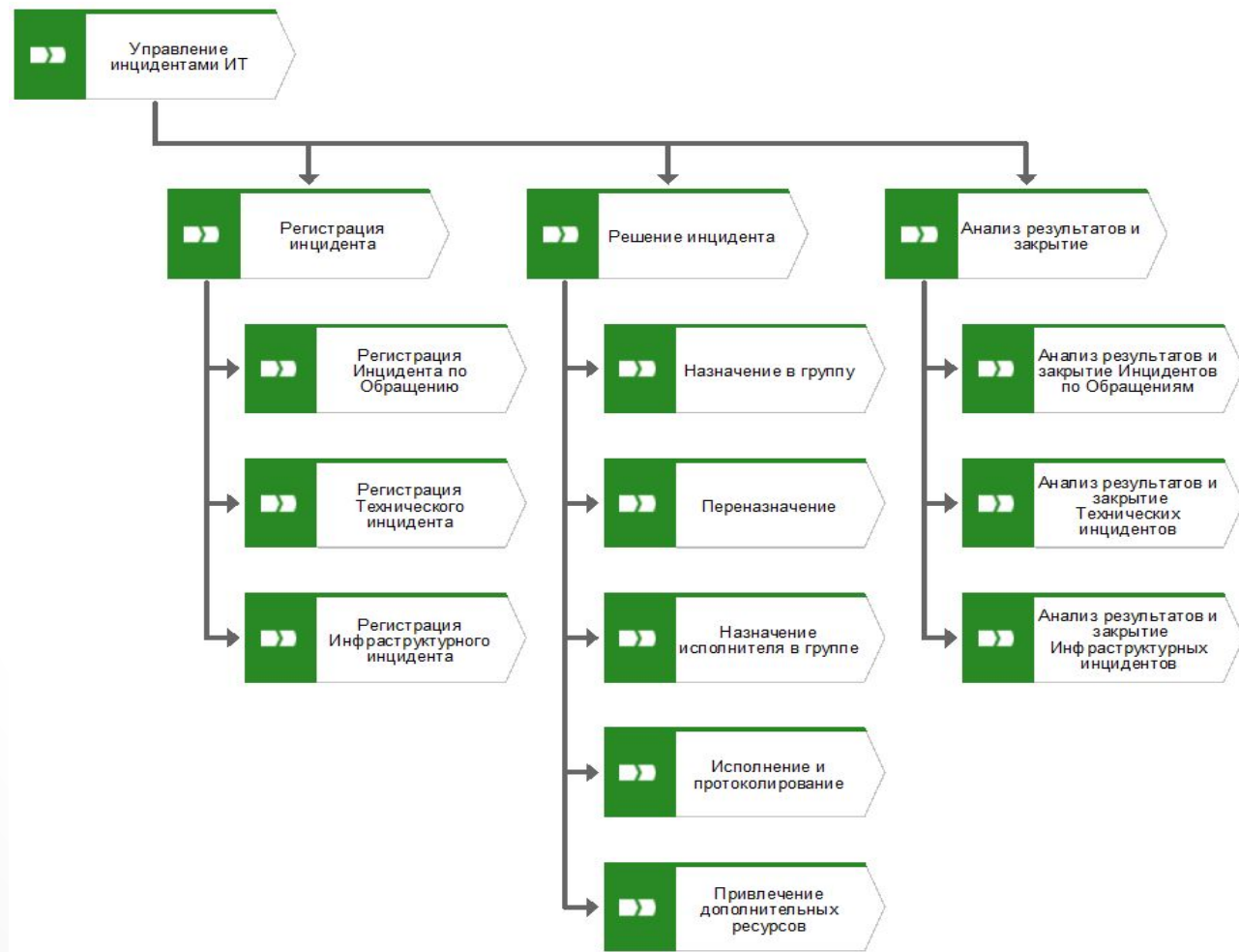
- управление обращениями;
- управление инцидентами;
- управление стандартными запросами;
- управление работами;
- управление изменениями;
- управление конфигурациями;
- управление проблемами;
- планирование услуг;
- управление уровнем предоставления услуг;
- управление клиентами;
- управление внешними поставщиками.

# Объекты мониторинга

- рабочие места пользователей;
- серверное оборудование;
- сеть передачи данных;
- средства контроля доступа и обеспечения ИБ;
- системы жизнеобеспечения;
- прикладное программное обеспечение;
- информационные системы;
- оборудование киосков ЭТСО;
- ИТ-сервисы.

# Инфраструктурный инцидент

Инфраструктурный инцидент – это любое событие в обслуживаемой ИТ-инфраструктуре, которое привело к сбою или отказу программно-технических комплексов, оборудования или каналов сети передачи данных, инженерных систем, в зоне ответственности ГВЦ ОАО «РЖД», повлиявшее на качество предоставления ИТ-сервиса.



## Регистрация Инфраструктурного инцидента

Основанием для регистрации Инфраструктурного инцидента является любое событие в обслуживаемой ИТ-инфраструктуре, которое привело к сбою или отказу программно-технических комплексов, оборудования или каналов сети передачи данных, инженерных систем в зоне ответственности ГВЦ ОАО «РЖД», повлиявшее на качество предоставления ИТ-сервиса.

Примеры Инфраструктурных инцидентов:

- недоступность оборудования сети передачи данных в мониторинге;
- отказ или сбой оборудования сети передачи данных;
- отказ или сбой серверного оборудования;
- отказ или сбой сервера приложений;
- остановка процесса, сервиса или службы на сервере;
- сбой в работе программно-прикладного обеспечения;
- неработоспособность части функционала;
- массовые (более 3-х в течение часа) обращения пользователей по одному событию;
- недоступность ссылки для конкретного ИТ-сервиса;
- недоступность 50% и более ЭТСО по одному депо.

Инфраструктурные инциденты могут быть обнаружены следующими способами:

- на основании обращений пользователей;
- системами мониторинга;
- в ходе проведения Изменений, регламентных работ и пр.

# Заключение

Результаты исследования инцидентов помогут повысить эффективность обнаружения сбоев, отказов, и уменьшить время восстановления ИТ-инфраструктуры. Это должно привести к следующим результатам:

- повышение качества предоставляемых ГВЦ ИТ-услуг поддержки пользователей информационных систем;
- повышение доступности и непрерывности ИТ-услуг для пользователей;
- снижение количества инцидентов, влияющих на качество ИТ-услуг;
- повышение уровня информированности всех уровней управления ИТ о состоянии ИТ-сервисов и объектов ИТ-инфраструктуры;
- снижение затрат на эксплуатацию информационных систем в ГВЦ ОАО «РЖД».