

**К ВОПРОСУ О ВНЕДРЕНИИ СВОБОДНОГО ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНАХ ВЛАСТИ
НА ПРИМЕРЕ ОТДЕЛА ОРГАНИЗАЦИИ
АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ РАБОЧИХ МЕСТ АППАРАТА
ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ***

Показана актуальность исследований, связанных с автоматизацией процессов в государственных органах власти с применением свободного программного обеспечения. На примере Отдела организации автоматизированных рабочих мест аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области продемонстрированы существующие проблемы и возможности их решения с применением ITSM-систем на базе свободного программного обеспечения.

Ключевые слова: свободное программное обеспечение; внедрение свободного программного обеспечения; государственные учреждения; ITSM-системы.

M.Yu. Neustroev

**ON INTRODUCTION OF FREE SOFTWARE IN THE SYSTEM
OF PUBLIC MANAGEMENT BY THE EXAMPLE
OF THE DEPARTMENT OF AUTOMATED WORK STATIONS
OPERATIONS AT THE GOVERNOR'S ADMINISTRATION
AND THE GOVERNMENT OF IRKUTSK REGION**

The article shows the current relevance of studies in the sphere of free software and automated processes in public management bodies. By the example of the department of automated work stations operations at the regional governor's administration and local government, the author demonstrates current problems and ways of solving them using ITSM-systems based on free software.

Keywords: free software; free software introduction; government agencies; ITSM-system.

Вопросу внедрения программного обеспечения в государственных органах власти значительные изменения не только в количестве предлагаемого программного обеспечения, но и связанной с ним нормативной базой.

В частности, согласно распоряжению Правительства Российской Федерации № 2299-р от 17 декабря 2010 г. утвержден план перехода государственных учреждений федерального уровня на использование свободного программного обеспечения.

Ввиду этого особую значимость приобретают те исследования, которые направлены на разработку проекта внедрения именно свободного программного обеспечения в государственные органы власти.

* Работа выполнена при финансовой поддержке проекта ФБ-40 «Повышение эффективности информационно-телекоммуникационных систем на основе свободного программного обеспечения (СПО) для бюджетных организаций».

В рамках такого исследования была проанализирована деятельность Отдела организации автоматизированных рабочих мест (АРМ) аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области. В результате чего был выявлен ряд проблем, которые можно объединить в два класса: проблемы работы самого отдела и проблемы пользователей, которых отдел обслуживает.

Проблемы отдела:

1. Отсутствует согласованность в характеристиках покупаемого аппаратного и программного обеспечения самостоятельного подразделения аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области с отделом организации автоматизированных рабочих мест.

2. Отсутствие информации по выполненным работам, которая является необходимой для составления отчетов.

3. Отсутствие средств контроля выполнения работ техподдержкой.

4. Нет четкого алгоритма распределения заявок по сотрудникам.

5. Отсутствие информации об инфраструктуре и учета ресурсов, израсходованных при проведении каких-либо работ.

6. Отсутствие обоснования затрат на оплату работ, проводимых нанимаемой организацией.

Проблемы пользователей:

1. Отсутствие оперативности решения заявок.

2. Отсутствует контроль выполнения заявок.

3. Простаивание неисправного оборудования в техподдержке, ожидающего диагностики, ремонта, настройки.

4. Отсутствие учета заявок при обращении по телефону.

Для решения обозначенных проблем необходимо принять следующие меры:

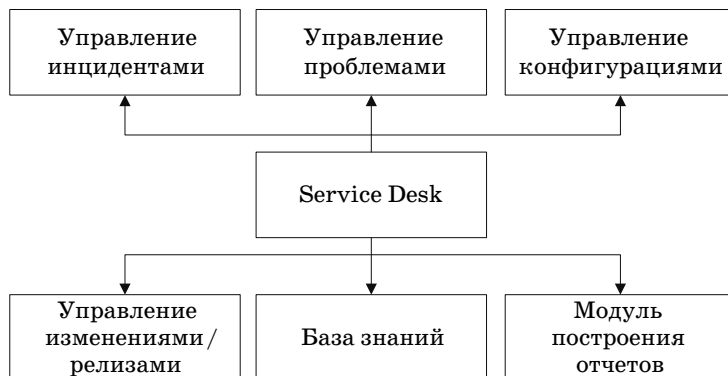
– ввести регистрацию и хранение всех обращений пользователей, поступающих в отдел;

– осуществлять прием заявок от пользователей не только по телефону, но и другими способами;

– вести учет инфраструктуры, а именно программного обеспечения, сетевых элементов, серверов, системных блоков, документации и их взаимосвязей.

Все это могут обеспечить информационные системы службы технической поддержки Service Desk, предназначенные для автоматизации работы службы технической поддержки в соответствии с рекомендациями ITIL/ITSM.

Типовая система Service Desk состоит из логических компонентов, представленных на рисунке.



Модули типовой системы Service Desk

В таблице представлены проблемы существующей информационной системы и соответствующие функциональные возможности, которые представляют системы Service Desk для их решения.

При этом из описания ITSM процессов следует, что система Service Desk должна иметь возможность для реализации процессов управления инцидентами, проблемами, изменениями, релизами, конфигурациями.

Проблемы информационной системы и возможности систем Service Desk для их решения

Проблема	Возможности Service Desk
Отсутствие информации по выполненным работам, которая является необходимой для составления отчетов	Возможность регистрации и хранения обращений пользователей в отдел
Отсутствие средств контроля выполнения работ техподдержкой	В рамках процесса управления инцидентами возможно осуществление контроля своевременности выполнения работ по обращениям пользователей
Нет четкого алгоритма распределения заявок по сотрудникам	Частью процесса управления инцидентами является назначение исполнителя заявки, а также ее эскалация в случае необходимости
Отсутствие информации об инфраструктуре и учета ресурсов, израсходованных при проведении каких-либо работ	Возможность вести учет конфигурационных единиц и их взаимосвязей в рамках процесса управления конфигурациями
Отсутствие обоснования затрат на оплату работ, проводимых нанимаемой организацией	Статистика о количестве и характере выполненных работ может быть использована для обоснования затрат на техподдержку
Проблемы пользователей	Базы знаний по частым проблемам, с помощью которых пользователи могут сначала сами решить свою проблему, без обращения к специалистам, которые тоже могут использовать их в своей работе. Возможность подачи заявки в электронном виде: по электронной почте, через веб-интерфейс. Информирование пользователя о текущем статусе запроса и ходе работ по нему

На основе требований, выдвинутых к системе, была разработана система критериев для выбора подходящего программного продукта из множества представленных на рынке, где:

K1 — управление инцидентами, проблемами, конфигурациями, знаниями;

K2 — русскоязычный интерфейс (отсутствие русского языка интерфейса может отпугнуть большинство пользователей системы);

K3 — возможность расширения;

K4 — подробная документация;

K5 — интеграция с Active Directory (для аутентификации пользователей в системе);

K6 — лицензия GNU GPL;

K7 — отчетность и аналитика (возможность создания шаблонов отчетов).

Проведенный метод анализа иерархий по выбору информационной системы на базе СПО показал, что наилучшим выбором системы Service Desk будет программный продукт OTRS.

Данный продукт является платформонезависимой открытой системой обработки заявок (OTRS) и представляет собой веб-приложение, которое можно запускать в окне любого HTML-совместимого веб-браузера.

Ожидается, что эффект от внедрения данного программного обеспечения для пользователей окажет влияние на:

- повышение качества обслуживания и удовлетворенности пользователей;
- уменьшение времени простоев связанных с ИТ;
- увеличение процента инцидентов, разрешаемых «по первому звонку».

Для отдела организации автоматизированных рабочих мест:

- повышение удовлетворенности сотрудников аппарата деятельности отдела, и, как следствие, уменьшение числа жалоб;
- обеспечение возможности предоставления подробной отчетности;
- обеспечение возможности получения оперативной и точной информации о составе и состоянии ИТ-инфраструктуры данной государственной структуры;
- накопление опыта и знаний для более быстрого решения возникающих проблем.

Для аппарата в целом:

- снижение отрицательного влияния инцидентов на деятельность организации;
- превентивное определение необходимости расширения и коррекции важных для деятельности данной государственной структуры систем;
- сокращение общего числа инцидентов.

В целом внедрение системы и автоматизация процессов ITSM может улучшить качество обслуживания пользователей и повысить их мнение об отделе.

Однако перед началом работ по внедрению необходимо проработать все организационные аспекты. Ведь именно в корректности и рациональности организационных и подготовительных мероприятий содержится большая часть успеха от внедрения программного продукта.

Информация об авторе

Неустроев Михаил Юрьевич — кандидат экономических наук, старший преподаватель, кафедра информатики и кибернетики, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, e-mail: 624246@bk.ru.

Author

Neustroev Mikhail Yurievich — PhD in Economics, Senior Instructor, Chair of Computer Science and Cybernetics, Baikal State University of Economics and Law, Irkutsk, e-mail: 624246@bk.ru.