

004

- ,

« » ,
(,)
,

« » ,
. . . . ,
(,)

-

-
-

, - , - , -

().

-

-

-

-

-

-

-

-

,

[2].

[3].

- *ITIL* -

- *ITSM* -

- *ISO/IEC 20000:2011* -
IT

- *MOF (Microsoft® Operations Framework)* -
« »,

- *COBIT* -

IT-

[4].

- *FITS (Framework for ICT Technical Support)* -
(—).

1.

