

Жизненный цикл систем

- Определение требований
- Проектирование
- Разработка
- Эксплуатация и
Сопровождение (техническая поддержка,
корректировка и адаптация,
продолжающаяся разработка, ...)

Почему ...

- ... на 5-м году эксплуатации система дала сбой?
- ... производитель не может оперативно отреагировать?
- ... производитель не способен установить причину?
- ... выданные рекомендации не очень полезны?
- ... производитель не может обучить персонал?
- ... производитель предлагает провести модернизацию оборудования, программ и документации?
- ... цена и срок поставки комплектующих для замены сверх всяких ожиданий?
- ... нет ясности, сколько оборудования надо купить в ЗИП на следующие 10 лет?
- ... сколько еще потребуются затрат, когда и какие вложения нас ожидают?

Действующие факторы

1. Физическое старение
2. Моральное старение
3. Утрата навыков
 - обслуживающим персоналом владельца
 - инженерным персоналом производителя
4. Сниженная эффективность службы технической поддержки

Выводы

1. Рассмотренные законы жизни в равной степени справедливы для всех подобных систем, независимо от производителя или владельца
2. Эффективное решение этих проблем возможно только при объединении усилий и привлечении компетенций производителя
3. Необходимо возобновление формальных отношений для организации этой деятельности

Сопровождение

Совокупность деятельности, необходимой для обеспечения эффективной (с точки зрения затрат) поддержки продукта на протяжении всего периода его эксплуатации.

Категории сопровождения

Реактивный подход

Корректирующее сопровождение (устранение сбоев «по факту»)

Адаптирующее сопровождение (подгонка «по месту»)

Проактивный подход

Совершенствующее сопровождение
(улучшение свойств)

Профилактическое сопровождение
(превентивный поиск ошибок)

*наиболее актуально для систем критического
применения*

ITIL: свод лучшего опыта работ в сфере IT



Основные параметры сервиса

Продление гарантии на ПТК	на все время контракта
Восстановление работоспособности системы	за гарантированное время
Восстановление комплектности ЗИП	за гарантированное время
Горячая линия	круглосуточно
Выезды «по скорой»	дополнительно не оплачиваются
Периодическая профилактика	дополнительно не оплачивается
Периодическая переподготовка персонала	дополнительно не оплачивается
Предупреждение морального старения	дополнительно не оплачивается

ITIL: свод лучшего опыта работ в сфере IT



ITIL: Управление Инцидентами

Цель управления инцидентами

Скорейшее восстановление штатного Уровня Услуг, с минимальными возможными потерями для бизнес-деятельности организации и пользователей.

Прием и регистрация

Не потерять и не дублировать информацию об инциденте.

Классификация

Категория, приоритет, вид услуги, группа поддержки, сроки решения, идентификационный номер, статус инцидента.

Привязка

Не встречалось ли такое раньше? Есть ли стандартное решение?

Расследование и диагностика

Воспроизведение события, определение его причин, выработка рекомендаций.

Решение и восстановление

Фиксация информации о найденных способах разрешения инцидента.

Мониторинг хода решения и отслеживание

Постоянное информирование пользователя о состоянии инцидента, изменение статуса инцидента, переназначение ответственных, ...

Закрытие

Получение подтверждения от пользователя об успешном решении вопроса.

ITIL: Управление Проблемами

Цель управления Проблемами

Установление корневой причины возникновения проблемы и, как следствие, предотвращение инцидентов.

Реактивное управление проблемами

Поиск причин «по факту», на основании случившихся инцидентов.

Проактивное управление проблемами

Упреждающий поиск ошибок в системе, для предотвращения инцидентов.

Контроль проблем

Выявление проблем и изучение их причин,
для преобразования проблемы в известную ошибку в системе.

Контроль ошибок

Мониторинг и исправление известных ошибок, до их полного устранения.

Упреждающее (проактивное) устранение проблем

Определение «слабых мест» в системе, для ее изменения.

Структура деятельности

Реагирование:

- оперативная помощь при восстановлении работоспособности
- регистрация инцидентов и сбор данных
- расследование и анализ ситуации, выявление корневых причин
- организационно-технические решения
- корректировка документации, инструктажи
- отслеживание эффективности

Профилактика:

- проверка, диагностика системы
- анализ на предмет наличия потенциальных проблем
- организационно-технические решения
- корректировка документации, инструктажи
- отслеживание эффективности

Предупреждение морального старения:

- планирование и замена оборудования, программ
- корректировка инструкций, инструктажи

Периодическая переподготовка персонала