

Стандарт управления IT услугой "Персональный подбор треков" для музыкального веб-сервиса MuzMay

Стандарты управления

На данный момент существует несколько стандартов управления IT услугами, рассмотрим несколько из них

ITIL v4

Основные принципы:

- Сосредоточение на ценности
- Старт с последней точки остановки
- Движение вперед итеративно и с обратной связью
- Сотрудничество, повышение прозрачности и наглядности
- Комплексная работа и рефлексия
- Практичность, лаконичность действий
- Оптимизация и автоматизация

Основные практики (до 2019 - процессы):

- Управление запросами. Обеспечивает эффективное взаимодействие между пользователями и центром обслуживания.
- Управление инцидентами. Помогает быстро восстановить работу IT-сервисов в случае возникновения ошибок и инцидентов.
- Управление проблемами. Позволяет исследовать и устранять корневые причины проблем, которые могут вызывать инциденты.
- Управление изменениями. Оценивает и контролирует изменения, происходящие в IT-среде.
- Управление конфигурациями и активами. Обеспечивает точную и актуальную информацию о состоянии инфраструктуры.
- Управление уровнем сервиса. Обеспечивает надежность и качество IT-услуг.
- Управление доступом. Позволяет сохранить в безопасности конфиденциальные данные.
- Управление релизами. Минимизирует риски при обновлениях.

COBIT

в отличие от ITIL COBIT фокусируется больше на описании взаимодействия руководства - специалистов, а не на описании процессов, т.к. зачастую руководство не понимает технические термины, которыми оперируют специалисты, а специалисты не понимают бизнес-терминов, на основе которых руководство принимает решения.

Выделяются базовые процессы деятельности ИТ-компании или ИТ-департамента (COBIT):

Стандарт COBIT структурирован на основе 5 основных доменов:

- Планирование и Организация — стратегии и тактики для достижения согласованности целей.
- Приобретение и Внедрение — процессы принятия и внедрения ИТ-решений.
- Обеспечение и Поддержка — предоставление качественного обслуживания и поддержка ИТ-сервисов.
- Мониторинг и Оценка — регулярная оценка результатов для обеспечения эффективного управления.

COBIT также включает в себя инструменты для оценки зрелости процессов и показатели ключевых результатов, позволяющие контролировать и оценивать ход ИТ-действий.

ISO 20000 (ГОСТ)

ISO/IEC 20000-1:2018 — это международный стандарт системы управления ИТ-услугами (SMS — Service Management System). Он определяет требования к организации, которая оказывает ИТ-услуги, и хочет продемонстрировать, что управляет ими эффективно.

Основные положения ISO/IEC 20000:

- Область применения — определяет, какие услуги покрываются SMS.
- Контекст организации — понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.
- Лидерство — роли, ответственности, вовлечённость руководства.
- Планирование — риски, возможности, цели.
- Поддержка — ресурсы, знания, документация.
- Операционная деятельность — управление поставкой и контролем ИТ-услуг.
- Оценка эффективности — аудит, контроль, анализ.
- Улучшение — корректирующие действия, постоянное улучшение.

Описание стандарта управления ИТ услугой

1. Описание ИТ-услуги

Название услуги: Музыкальный веб-сервис (веб-приложение для потокового воспроизведения и персональных рекомендаций треков)

Ключевая функция: Обеспечение пользователям персонализированного музыкального опыта с помощью рекомендательной системы.

Клиенты/пользователи:

- Конечные пользователи (слушатели)
- Музыкальные агрегаторы
- Контент-менеджеры

2. Контекст организации (ISO 4.1–4.3)

Заинтересованные стороны:

- Внутренние: владелец продукта, команда разработки, служба поддержки
- Внешние: пользователи, партнёрские платформы, API-клиенты

Область применения системы управления услугой (SMS):

- Рекомендательная система
- API-платформа
- Хостинг и инфраструктура
- Пользовательский интерфейс (веб/мобильный)

3. Лидерство и управление (ISO 5.1–5.3)

Роли и ответственности:

- Service Owner – отвечает за качество предоставления услуги
- Product Owner – приоритизация функций и развития
- IT Operations – эксплуатация и мониторинг
- Service Desk – обработка обращений пользователей

Политика управления ИТ-услугами:

- Обеспечить стабильную работу сервиса 24/7
- Обеспечить качество рекомендаций с точностью >85%
- Поддержка пользователей в течение 12 часов по рабочим дням

4. Планирование и оценка рисков (ISO 6.1–6.2)

Примеры рисков:

- Недоступность модели рекомендаций (ML-сервер)
- Перегрузка API или потери аудиопотока
- Нарушение SLA с хостинг-провайдером

План реагирования:

- Резервные модели / fallback логика
- Горизонтальное масштабирование
- Мониторинг и оповещения через Grafana + Prometheus

5. Поддержка и ресурсы (ISO 7.1–7.5)

ИТ-ресурсы:

- ML-инфраструктура (GPU-сервер)
- Аудио-CDN
- Пользовательская база в PostgreSQL

Документация:

- Runbook для инцидентов
- База знаний (Confluence)
- Конфигурации в Git

6. Операционные процессы (в рамках ITIL, ISO 8.1)

Процесс (в рамках ITIL)	Цель
Управление инцидентами	Восстановление после сбоев
Управление изменениями	Контроль релизов
Управление релизами	Плавный деплой новых функций
Управление конфигурациями	Учёт компонентов (CMDB)
Управление уровнем услуг	Определение SLA, контроль метрик
Улучшение услуг	Поиск точек роста, снижение издержек

7. Оценка эффективности и улучшение (ISO 9–10)

Метрики:

- Время отклика API < 250 мс
- Аптайм сервиса > 99.5%
- Точность рекомендаций (по user feedback) > 85%

Аудит:

- Внутренний аудит каждый квартал
- Анализ инцидентов
- Улучшения оформляются в виде RFC (Request for Change)

8. Вывод: Соответствие ISO и применение ITIL

- ISO задаёт структуру и требуемую документацию (контекст, аудит, политика)
- ITIL обеспечивает наполнение: конкретные процессы, роли и практики
- Вместе они формируют зрелую и надёжную систему управления услугой