**Задание 9. Анализ практик ITIL v4**

Опираясь на материалы лекции, знания, полученные в ходе изучения иностранного языка и возможности онлайн-переводчиков, ознакомьтесь с описанием практик, приведённых в ITIL Foundation. По собственному усмотрению выберите три практики (одну из категории «Практики общего управления», вторую из категории «Практики управления услугами», третью – из категории «Практики управления технологиями»). В свободной форме опишите что представляет собой каждая из этих практик и как используется цепочка создания ценности для каждой из них. После выполнения, прикрепите файл в отклики к заданию.

|  |  |
| --- | --- |
| **Категория** | **Практики общего управления** |
| **Практика** | **Управление рисками** |
| Практика управления рисками нацелена на определение, анализ, мониторинг и предотвращение рисков, связанными с ИТ-услугами и инфраструктурой. Состоит из четырёх разделов:  **- Поддержка управления рисками.** Направлена на определение системы управления рисками. Здесь организациям необходимо ответить на основные вопросы, касающиеся того, как они справляются с рисками, например: это положительные или отрицательные риски, какие уровни риска организация готова допустить, кто отвечает за различные обязанности по управлению рисками.  **- Анализ рисков и воздействия на бизнес.** Эта практика позволяет количественно оценивать влияние на бизнес, которое может возникнуть при реализации рисков. Также она помогает определить саму вероятность реализации риска. Основная цель — создание реестра рисков, который включает в себя список выявленных рисков и меры реагирования, которые должны быть приняты после их реализации.  **- Оценка необходимого снижения рисков.** Здесь организации определяют два важных элемента: стратегии реагирования на риск (или контрмеры), владельца риска для каждого конкретного риска. Владелец риска несёт ответственность за определение любых требуемых контрмер и за их постоянное поддержание.  **- Мониторинг рисков.** Здесь организации предпринимают действия, когда риск уже реализован, а затем отслеживают ход реализации мер противодействия риску. Также мониторинг рисков включает в себя контроль за тем, чтобы меры реагирования на риски были адекватными воздействию этих рисков, и корректировку или изменение мер реагирования в случае необходимости.  **Цепочка создания ценности:**  *Improve → Engage → Design/Transition → Obtain/Build → Deliver/Support* | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Категория** | **Практики управления услугами** |
| **Практика** | **Управление инцидентами** |
| Управление инцидентами в ITIL — это процесс, необходимый для устранения сбоев. Его цели: оперативное восстановление функционирования системы, обеспечение условия соглашения об уровне обслуживания, минимизация влияния инцидентов на бизнес.  Жизненный цикл управления инцидентами ITIL включает:  **- Регистрацию.** В большинстве случаев инциденты регистрируются службой поддержки при поступлении обращений. Согласно ITIL, регистрация сбоев должна проводиться немедленно, при этом фиксируются данные, кто сообщил об инциденте, время, когда поступило обращение, и описание возникшей проблемы.    **- Классификацию.** Назначение категорий позволяет перенаправлять инциденты в нужную группу, проводить анализ повторяющихся сбоев, а также даёт основу для дальнейшего выявления причин их возникновения.  **- Приоритизация.** Приоритет устанавливается на основе срочности, определяющей, насколько быстро нужно восстановить работоспособность, а также с учётом степени воздействия инцидента на бизнес-процессы компании. С учётом приоритетов устанавливается очередность устранения сбоев.  **- Маршрутизацию.** Для решения ситуации инцидент направляется техническому специалисту, который имеет необходимые знания и навыки. Если не получается решить проблему в рамках отведённого времени, происходит эскалация — привлечение большего количества сотрудников или передача задания на следующий уровень поддержки более опытному или профильному специалисту.  **- Восстановление.** Если найдено системное или временное решение по восстановлению услуг, проверяется успешность выполнения задачи, а также проводится документирование, чтобы в будущем при возникновении подобных событий использовать накопленные знания для более быстрой диагностики и устранения инцидентов.  **- Закрытие.** Обращение закрывается, если пользователь подтвердил восстановление услуг. В противном случае работы по инциденту возобновляются.  **Цепочка создания ценности:**  *Plan → Engage → Design/Transition → Obtain/Build → Deliver/Support* | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Категория** | **Практики управления технологиями** |
| **Практика** | **Управление развёртыванием** |
| Управление развертыванием тесно связано с управлением релизами и контролем изменений, но является отдельной практикой. В некоторых организациях термин «обеспечение» используется для описания развертывания инфраструктуры, а термин «развертывание» используется только применительно к программному обеспечению, но в данном случае термин "развертывание" используется для обозначения обоих понятий.  Существует несколько различных подходов к развертыванию. Многие организации используют комбинацию этих подходов в зависимости от своих специфических услуг и требований, а также размеров, типов и влияния релизов.  **- Фазовое развертывание:** Новые или измененные компоненты развертываются поэтапно в части производственной среды, например, для пользователей в одном офисе или одной стране. Операция повторяется до завершения развертывания.  **- Непрерывная доставка:** Компоненты интегрируются, тестируются и развертываются по мере необходимости, что обеспечивает частые возможности для обратной связи от клиентов.  **- Массовое развертывание:** Новые или измененные компоненты развертываются одновременно для всех целей. Этот подход иногда необходим, когда зависимости не позволяют использовать старые и новые компоненты одновременно, например, при изменении схемы базы данных, несовместимой с предыдущими версиями некоторых компонентов.  **- Пул-развертывание:** Новое или измененное программное обеспечение размещается в контролируемом репозитории, и пользователи загружают его на клиентские устройства по своему выбору. Это позволяет пользователям контролировать время обновлений и может быть интегрировано с управлением запросами на обслуживание, чтобы пользователи могли запрашивать программное обеспечение только по мере необходимости.  **Цепочка создания ценности:**  *Improve → Design/Transition → Obtain/Build* | |