# Методология разработки и ITIL для DevOps

# Задание 1

**Согласно ITIL, какова связь между Данными, Информацией, Знаниями и Мудростью?**

Согласно ITIL Данные(Data), Информация(Information), Знания (Knowlege) и мудрость(Wisdom) – образуют модель DIKW. DIKW – важная часть управления зананиями в ITIL. Эта модель описывает как разрозненные данные переходят в информацию, знания и мудрость.

# Задание 2

**Приведите примеры различных видов изменений (в понимании ITIL) из вашего рабочего опыта.**

Standard change – Upgrade рабочих станций, замена картриджа в принтере

Normal change – обновление ПО в проде, выкладка нового релиза

Emergency change – Отключение электричества (глобальное), угрозы безопасности

# Задание 3

**Как категоризация инцидентов (Incidents) помогает в управлении инцидентами (Incident Management)?**

Категоризация инцидентов помогает в дальнейшем в управлении проблемами (problem management), на основании частоты возникновения инцидентов и их типов установить тренды и определить проблему.

# Задание 4

**Зачем нужен мониторинг? В своём ответе постарайтесь придерживаться идей ITIL.**

Мониторинг позволяет увидеть как изменения происходят с течением времени, позволят оценить на сколько эффективно работает ИТ инфраструктура (оценить производительность), а так же позволяет предотвратить (предупредит) возникновение инцидентов

Мониторинг тесно связан с другими процессами в ITIL – такими как управление инцидентами, управление проблемами и управление инцидентами.

# Задание 5

Перечислите ключевые метрики качества и эффективности работы Технической поддержки?

* Количество обращений,
* Количество решенных обращений
* Среднее время ответа на обращение,
* Среднее время решения проблемы
* Процент решенных обращений в рамках SLA
* Процент решенных обращений пользователем(с помощью базы знаний)
* Процент обращений решенных во время первого контакта с пользователем
* Процент обращений по которым запрашивалось текущее состояние
* Процент обращений вернувшихся на доработку
* Оценка работы поддержки (на основании опросов)

# Задание 6

Приведите пример любого процесса (Process) с которым вы часто сталкивайтесь и опишите для него следующие параметры:

* Входные и выходные данные;
* Цель;
* Уровень по CMMI Модели зрелости и обоснование Вашего решения;

**Процесс :** приготовление вареных яиц =)

**Входные и выходные данные:** свежие яйца, рецепт

**Цель: вареные яйца**

**Уровень зрелости:**

Я считаю что этот процесс можно отнести к 4 уровню зрелости, т.к. помимо того что есть точные инструкции как это сделать (рецепт) так же процесс мониторить с помощью таймера чтобы получить нужную степень готовности яиц =)

# Задание 7

Опишите основные принципы Agile Manifesto и объясните задачу, которую они помогают решить, будучи примененными к разработке ПО;

Делать не нужно

# Задание 8

Опишите основные Достоинства, Недостатки и Критерии применимости следующих моделей разработки:

* Waterfall
* Iterative
* Spiral
* V-Model

Делать не нужно

# Задание 9

Для приведённых ниже проектов, что бы вы выбрали: Scrum или Kanban?

* Подготовка к свадьбе; - Scrum
* Работа отдела технической поддержки; - Kanban
* Разработка коробочного версии системы учёта пользовательских заявок с дальнейшей поддержкой этого продукта; - Scrum
* Косметический ремонт ванной комнаты; - Kanban
* Startup проект. – Scrum

# Задание 10

Какие принципы Lean поддерживает Kanban?

Делать не нужно