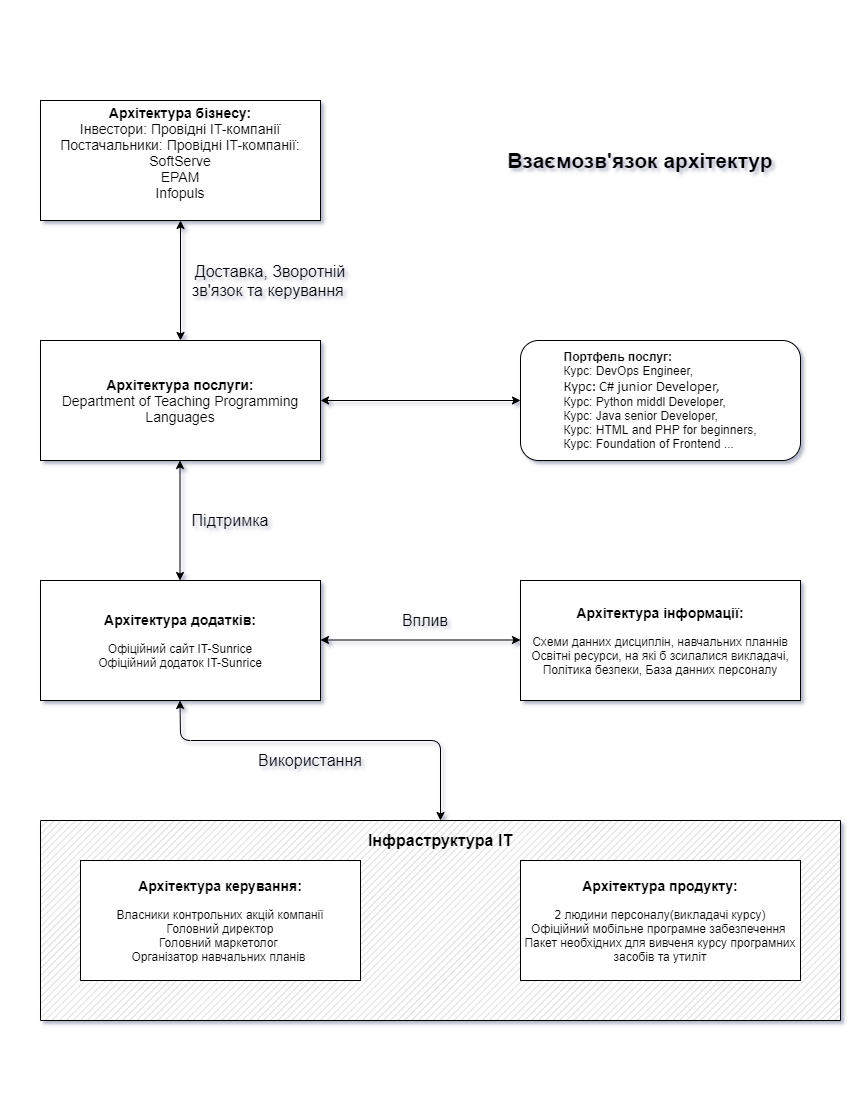
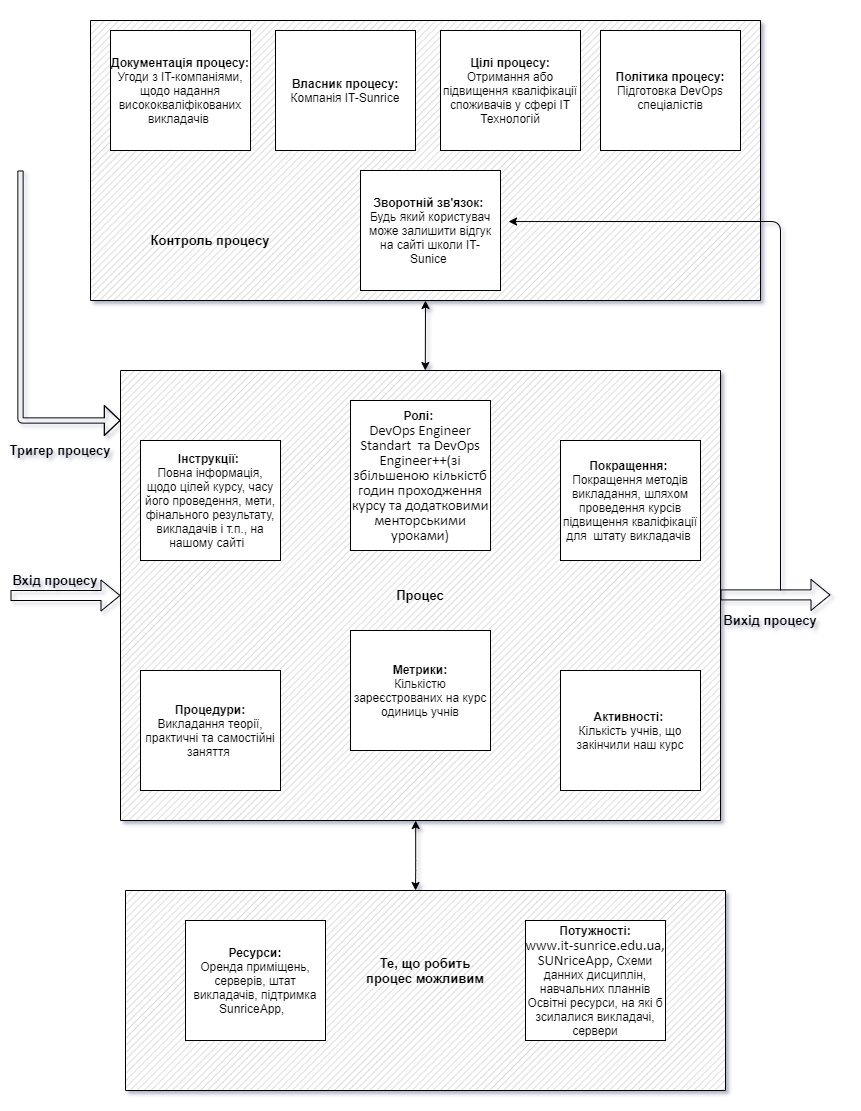
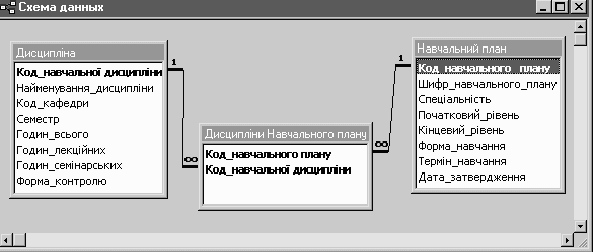
**Лекція 4 пункт 3**

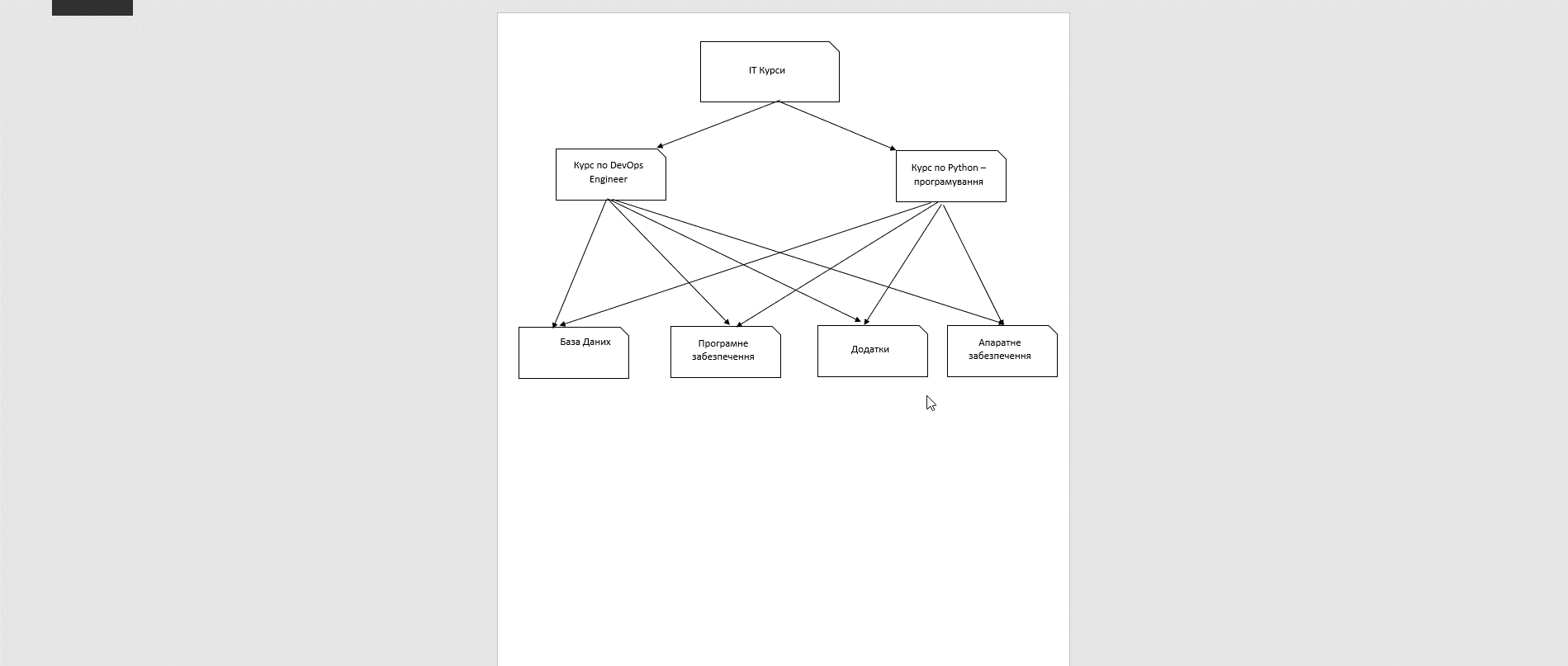
**Лекція 4 пункт 4**



**Лекція 4 пункт 2.6**



***5 Лекція 1 пункт***



**Лекція 11**

1. 4 компромісні варіанти. Вибрати 1 або 2 (з якого почали і до якого плануєте дійти у процесі) і описати. Заповнити таблицю, що є в лекціях після кожного із варіантів.

Ми починали із №4 “Баланс реактивного і проактивного підходів” і плануємо дійти до №3“Баланс між витратами і якістю”

Табл 1. №4 “Баланс реактивного і проактивного підходів

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Надмірна реактивність** | **Надмірна проактивність** |
| Позиція | Відповідь на потреби бізнесу і інциденти тільки після того як про них повідомили/вони трапилися | Передбачення потреб бізнесу, перш ніж про них повідомлять і проблем перш ніж вони з’являться |
| Типові Проблеми | \*Підготовка до надання нових послуг займає багато часу, так як кожен проект розглядається як перший.  \*Схожі інциденти виникають знову і знову.  \*У персоналу поганий моральний настрій і, як наслідок, висока “текучка”. | \*Гроші витрачаються перш, ніж встановлюються вимоги. При цьому багато з того, на що були витрачені гроші, ніколи не буде використано.  \*Персонал IT працює в організації довго і допускає згодом, що знає вимоги бізнесу краще, ніж сам бізнес |
| Планування потужностей | Чекати поки не виникнуть проблеми з потужностями. При їх виникненні надавати додаткові потужності до появи наступної проблеми. | Передбачати проблеми з потужностями та витрачати гроші на те, щоб вони не з'явилися - навіть якщо це швидше за все не станеться |
| Планування безперервності послуг | \*Ніяких планів не формується, поки не трапилася катастрофа або інше значний несприятливий подія  \*Плани по відновленню сфокусовані на ключових системах IT, а не на процесах | Надмірне планування (і витрати) на опції відновлення IT. Надання негайного відновлення більшості послуг, незалежно від їх впливу на бізнес |
| Управління зміннами | \*Зміни зазвичай не фіксуються або фіксуються в останній момент як Термінові зміни  \*недостатньо часу на оцінку впливу і витрат  \*Зміни погано тестуються і контролюються, як результат - велика кількість наступних інцидентів | Зміни запитуються і здійснюються навіть при відсутності необхідності в них - багато роботи проробляється на коригування роботи елементів, які нормально функціонують. |

Табл.2 №3“Баланс між витратами і якістю”

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Надмірний фокус на якості | Надмірний фокус на вартості |
| Позиція | Надання якості, яке необхідно бізнесу, чого б це не коштувало | Максимальне скорочення витрат і запобігання виходу за рамки виділеного бюджету |
| Типові проблеми | \*розширення бюджету  \* IT-послуги надають більше, ніж потрібно бізнесу для успіху \*Збільшення попиту на послуги з високою якістю | \*IT лімітує якість послуг виходячи з доступного бюджету  \*Бізнес прагне отримати більше послуг від IT |
| Управління фінансами | IT не має методу для зв'язку якості послуг і їх вартості. Для оцінки використовується найчастіше "витрати на одного користувача" | Немає методу для зв'язку діяльностей в рамках IT і безпосереднього надання послуг. Фінансування зазвичай виконується в рамках витрат, заздалегідь передбачених в бюджеті. |

1. Інструментарій управління подіями і механізми виявлення.

**Лекція 12**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Таблиця 1** | | | |
| **«Збій системи»** | | | |
| **Причины** | **Відсоток загальної кількості(%)** | **Розрахунок** | **Узагальнений відсоток (%)** |
| **Віруси** | **25** | **0+25** | **25** |
| **Збій жостких дисків** | **20** | **25+20** | **45** |
| **Пошкодження файлів** | **17** | **45+17** | **62** |
| **Спроби вторгнення** | **15** | **62+15** | **77** |
| **Несумісність програм** | **8** | **77+8** | **85** |
| **Програмний конфлікт** | **5** | **85+5** | **90** |
| **Дії користувача** | **5** | **90+5** | **95** |
| **Зміна реєстра** | **3** | **95+3** | **98** |
| **Неполадки з напругою** | **2** | **98+2** | **100** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код** | **Причина** | **Вплив** | **Терміновість** | | |
| **пріорітету** | **Висока** | **Середня** | **Низька** |
| **1** | **Віруси** | **Високий** | **3** | **2** | **1** |
| **2** | **Збій жостких дисків** | **Високий** | **2** | **3** | **1** |
| **3** | **Пошкодження файлів** | **Високий** | **3** | **2** | **1** |
| **4** | **Спроби вторгнення** | **Середній** | **2** | **3** | **1** |
| **5** | **Несумісність програм** | **Середній** | **1** | **3** | **2** |
| **6** | **Програмний конфлікт** | **Середній** | **1** | **3** | **2** |
| **7** | **Дії користувача** | **Низький** | **1** | **3** | **2** |
| **8** | **Зміна реєстра** | **Низикий** | **1** | **2** | **3** |
| **9** | **Неполадки з напругою** | **Низький** | **2** | **1** | **3** |

**Таблиця пріорітетності інцидентів**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код пріорітету** | **Опис** | **Крайній термін виконання** |
| **1** | **Критичний** | **1 година** |
| **2** | **Критичний** | **2 години** |
| **3** | **Високий** | **3 години** |
| **4** | **Високий** | **5 годин** |
| **5** | **Середній** | **8 годин** |
| **6** | **Середній** | **12 годин** |
| **7** | **Низький** | **15 годин** |
| **8** | **Низький** | **20 годин** |
| **9** | **Планований** | **Відповідно до плану** |

**Діаграма причин “Збою системи”**