

# IT სერვისების მართვა

## ITIL 4 ლექცია 9

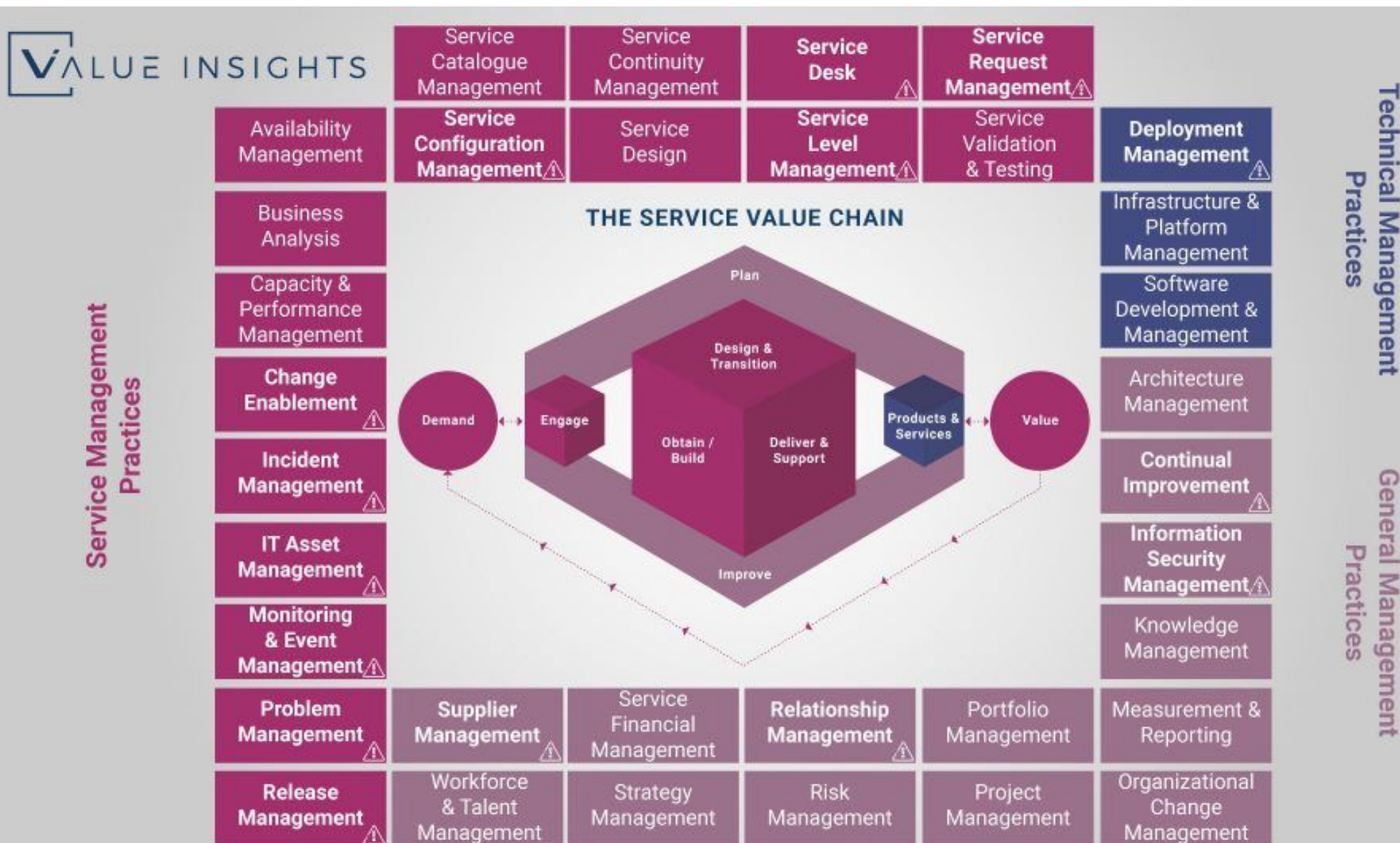
შემოდგომა 2023

## Service Management Practices

1. Availability Management
2. Business Analysis
3. Capacity and Performance Management
4. Change Enablement
5. Incident Management
6. IT Asset Management
7. Monitoring & Event management
8. Problem Management
9. Release Management
10. Service Catalogue Management
11. Service Configuration Management
12. Service Continuity Management
13. Service Design
14. Service Desk
15. Service level management
16. Service Request management
17. Service Validation and testing

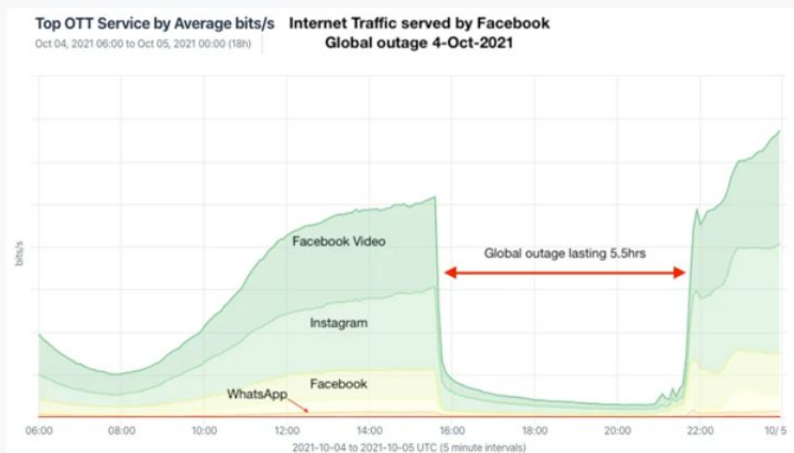
## General Management Practices

1. Strategy management
2. Portfolio management
3. Architecture management
4. Service financial management
5. Workforce and talent management
6. Continual improvement
7. Measurement and reporting
8. Risk management
9. Information security management
10. Knowledge management
11. Organizational change management
12. Project management
13. Relationship management
14. Supplier management



## 1. Facebook, 2021

Our dependence on social apps to stay in touch was made clear this year when Facebook (now known as Meta) suffered a widespread network outage that affected users across its platforms. This impacted 3.5 billion users of Facebook, WhatsApp and Instagram for 5.5 hours and cost the firm **as much as \$60 million** in lost advertising revenue, as well as wiping off almost 5% of its share value.



- Amazon
- The BBC
- Reddit
- eBay

Those firms, like most large businesses, all rely on CDN providers like Fastly to distribute their content quickly to users. But when those services fail, there's not a lot they can do but wait. In this case, the cause was said to be one of Fastly's customers, who performed a routine, valid configuration change that triggered a bug within the system, resulting in 85% of the network returning errors.

**fastly**



27.05.2017 - BA suffered an almost total system failure caused by an IT contractor accidentally switching off an 'uninterruptible power supply' at a key data center, which in turn damaged critical servers during the resultant power surge.

As a result, hundreds of flights around the world were canceled, leaving tens of thousands of passengers stranded, while planes and crews were left out of position, further complicating efforts to get back on track. All told, it took around a week to get operations up and running again, at a total cost of **around £80 million** (\$109 million).

**amazonPrime**

Y 2018 - Prime Day Outage



## ITIL 4 ხელმისაწვდომობის მართვა

### ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

დანიშნულება : სერვისის მიწოდების პროცესში მისი (სერვისის) ხელმისაწვდომობის შეთანხმებული დონის უზრუნველყოფა (გარანტირება) რათა დაკმაყოფილებულ იქნას კლიენტებისა და მომხმარებლების საჭიროებები.

ხელმისაწვდომობა - სერვისის და/ან პროდუქტის უნარი (შესაძლებლობა, თვისება) შეასრულოს შეთანხმებული ფუნქცია ყოველთვის, როდესაც ეს საჭიროა.

### ხელმისაწვდომობის მარტივი მეტრიკა:

- საშუალო დრო წყვეტებს შორის mean time between failures (MTBF)
- აღდგენის საშუალო დრო mean time to restore service (MTRS)

ხელმისაწვდომობის მართვა - აქტუალური საკითხები

ღირებულება / ხარისხის ბალანსი

ბიზნესის კრიტიკულობის დონე

ზღვარი დაბალ ხარისხსა და მიუწვდომლობას შორის

ნაწილობრივი და სრული ხელმისაწვდომობა

სერვისის მიწოდების გრაფიკი და პიკური დატვირთვები

ტექნიკური საშუალებები:

მინოდების დუბლირებული არხები და პლატფორმები

აქტიურ / პასიური ან აქტიურ/აქტიური ინსტანსები

დისტანცირებული მონაცემთა ცენტრები

ე.წ. „ლუნობის კონტროლი“ კომუნიკაციაში.

სადისკუსიო თემები:

ელ. ენერგიის მინოდება და უწყვეტობა

ინტერნეტის მინოდება და უწყვეტობა

სავაჭრო ორგანიზაციაში ფრონტალური (ჩექაუთ) სერვისის  
მინოდება და უწყვეტობა

თანამგზავრული ტელევიზია vs. თანამგზავრული მონაცემთა  
გადაცემა

99% - ხელმისაწვდომობა - სერვისი არაა

ხელმისაწვდომი წელიწადში - 3.65 დღე

99.9% - 9 საათი

99.99% - 53 წუთი

99.9999% - 32 წამი

1. Amazon Web Services (AWS) - AWS is one of the largest and most well-known cloud computing providers, offering a wide range of services. They have a reputation for high availability, with some services offering SLAs (Service Level Agreements) with 99.99% uptime guarantees.
2. Microsoft Azure - Microsoft Azure is another major player in the cloud computing space, offering a similar range of services to AWS. They also offer SLAs with 99.99% uptime guarantees for some services.
3. Google Cloud Platform (GCP) - GCP is Google's cloud computing offering, with a wide range of services including storage, compute, and networking. They offer SLAs with 99.95% uptime guarantees for some services.
4. IBM Cloud - IBM Cloud is a cloud computing platform that offers a range of services including infrastructure, platform, and software as a service. They offer SLAs with 99.99% uptime guarantees for some services.
5. Oracle Cloud - Oracle Cloud is a cloud computing platform that offers a range of services including infrastructure, platform, and software as a service. They offer SLAs with 99.95% uptime guarantees for some services.
6. Rackspace - Rackspace is a managed cloud computing company that provides a range of services including hosting, infrastructure, and managed services. They offer SLAs with 100% uptime guarantees for some services.

## ITIL 4 სიმძლავრეების მართვა

ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

დანიშნულება : IT ინფრასტრუქტურის მაქსიმალურად ეფექტური გამოყენება ორგანიზაციის როგორც მიმდინარე, ისე მომავალი ბიზნეს საჭიროებისთვის.

IT სერვისების ნაწილში ორგანიზაციის მიმდინარე და სამომავლო საჭიროებების აღქმა სერვისის შეთანხმებული დონის უზრუნველსაყოფად

სიმძლავრის მართვა - პროაქტიული პროცესი

სიმძლავრეების მართვა - ძალიან ტექნიკური, მაგრამ ბიზნეს პროცესი

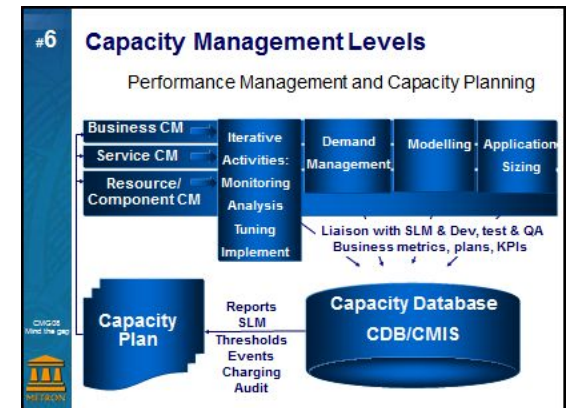
ზოგიერთი აქტივობები

სიმძლავრეების დაგეგმვა

სიმძლავრეები მონიტორინგი

კომპონენტების პროაქტიული გაუმჯობესებები

ახალი ტექნოლოგიების მონიტორინგი



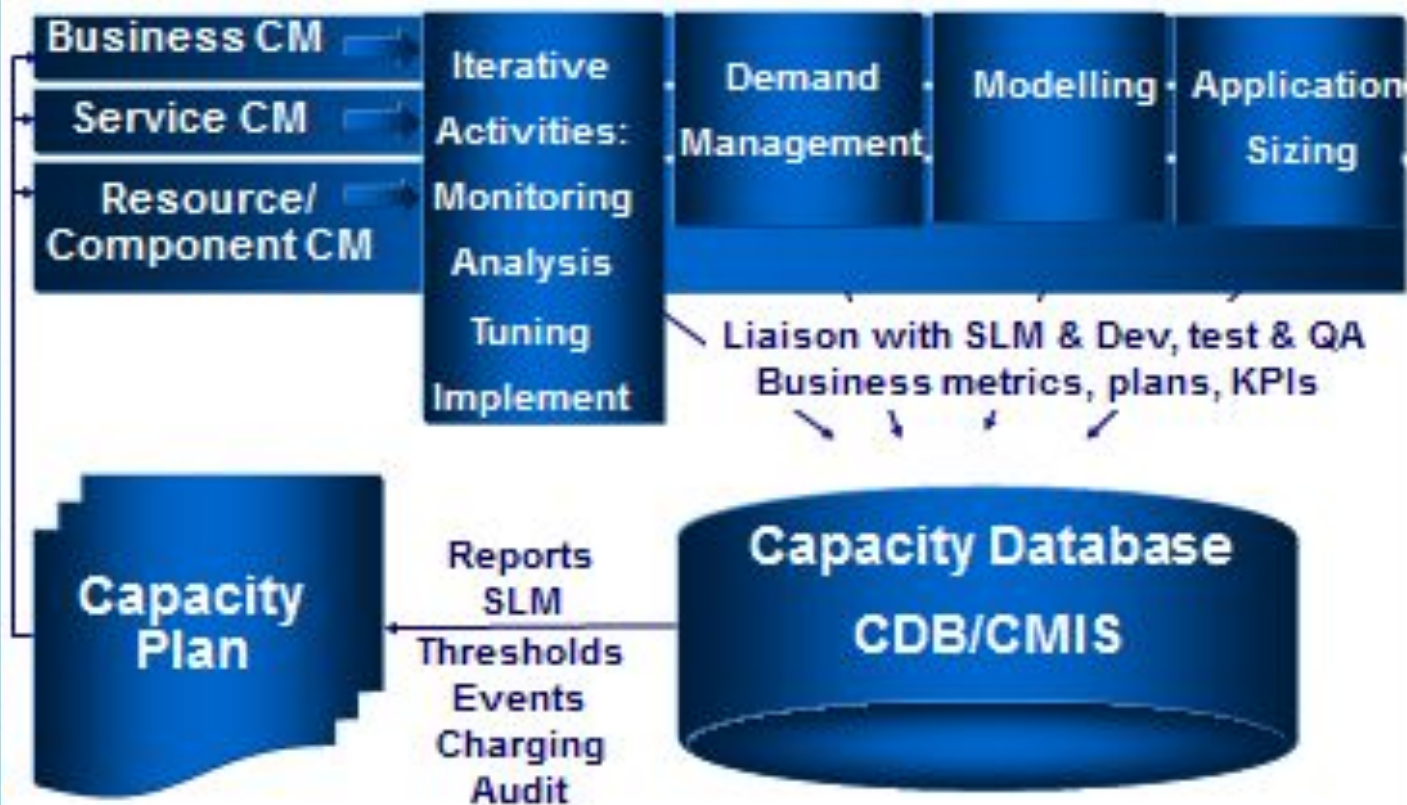
<https://youtu.be/5-hhfBXykec>

<https://solutionsreview.com/business-intelligence/the-best-business-analysis-tools-and-software/>

#6

## Capacity Management Levels

Performance Management and Capacity Planning



CMG08  
Mind the gap





## ITIL 4 ბიზნეს ანალიზი

<https://youtu.be/yf7mvh56ffi>

### ჯგუფი: სერვისის მართვის პრაქტიკები

დანიშნულება : ბიზნესის ან მისი ნაწილის ანალიზი, საჭიროებების განსაზღვრის, რეკომენდაციების შემუშავების, ბიზნესის პრობლემის გადაწყვეტის და საბოლოო ჯამში დაინტერესებული მხარეებისთვის ღირებულების შექმნის მიზნით.

ბიზნეს ანალიზი უზრუნველყოფს ბიზნეს-საჭიროებების საერთო განხილვის/დანახვის ხარჯზე ცვლილების ლოგიკურად დასაბუთებული გეგმის შემუშავებას.

### პრაქტიკის წარმატების ფაქტორები

საკუთრივ პროცესის მუდმივი განვითარების უზრუნველყოფა

ანალიზის სისრულე, სხვადასხვა ამოცანებისთვის შესაბამისი მიდგომების/მოდელების გამოყენება

ცვლილება agile or waterflow?

შიდა და გარე ფაქტორების გათვალისწინება

დაინტერესებული მხარეებისგან ინფორმაციის სრულად შეგროვება

ინფორმაციის მისაღებად მხარეებისთვის გააზრებული ინფორმაციის მიწოდება

ბიზნეს საჭიროებების იდენტიფიცირება/აღქმა და გადაწყვეტების შემუშავება

შეთავაზებული გადაწყვეტის ღირებულებითი მნიშვნელობის გათვლა და მომავალი განვითარების რეკომენდაციების შემუშავება

<https://youtu.be/yf7mvh56ffi>

<https://solutionsreview.com/business-intelligence/the-best-business-analysis-tools-and-software/>