

Ценность услуги определяется заказчиком

Услуга должна помочь заказчику
в достижении его бизнес-целей
Ценность услуги для заказчика
со временем может изменяться



Три вопроса от заказчика

А что собственно эта услуга
делает?
Зачем мне нужна эта услуга?
Сколько это стоит?



- CAPEX затраты на приобретение и интеграцию
- OPEX затраты на эксплуатацию и обслуживание

Теория
вероятности
Теория
надежности

Стандарты

Сервисная Культура **Service Culture**

Культура, ориентированная на заказчика. Основными целями сервисной культуры является удовлетворенность заказчиков и содействие в достижении их бизнес-целей.

Центральным и ключевым термином ITIL является **Сервис (Service)**, который в русскоязычной литературе часто называют услугой. Приведем определение из Глоссария ITIL v3:

IT-услуга (Сервис) - способ предоставления ценности заказчикам через содействие им в получении результатов на выходе, которых заказчики хотят достичь без владения специфическими затратами и рисками.

Цитата: «Услуга – это процесс. Сервис – это результат!!! Почувствуйте разницу и учитесь продавать именно Сервис, а не Услуги».

В ITIL литературе на русском языке, термины "услуга" и "сервис" считаются эквивалентными. Мы не будем пытаться это исправлять, но – крайне важно, с самого начала, понимать принципиальную разницу в понятиях Сервис и Услуга!!!

ГЛОССАРИЙ ITIL v3: Заказчик (Customer) - это покупатель товаров или услуг. Заказчик для поставщика IT-услуг - это человек (группа людей), который заключает соглашения с поставщиком на предоставление IT-услуг и отвечает за то, чтобы предоставленные услуги были оплачены.

Поставщик услуг (Service provider) - это организация, поставляющая услуги одному или нескольким внутренним или внешним заказчикам.

Пользователь (User) - это сотрудник организации, использующий IT-услугу для выполнения повседневной работы.

Цитата: «Первый шаг по переходу на сервисные отношения: замените термин «Пользователь» на термин «Заказчик» (или «Клиент»). Замените и забудьте его навсегда!!!»



| № п.п | Наименование сервиса | Подсистемы в составе сервиса | Время предоставления сервиса | Техобслуживание | Влияние на основной бизнес процесс | Ответственный со стороны бизнеса | Допустимое время простоя в рабочее с 8:30 до 17:30 (в нерабочее время) | | Максимальное срок потери данных | | Место оказания сервиса |
|-------|----------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|------------------------------------|----------------------------------|--|---|---------------------------------|-------------|------------------------|
| | | | | | | | RTO | аппаратный сбой программный сбой (шифровальщик, обновления) ошибка пользователя катастрофа | RPO | | |
| | | | | | | | Необходимое | Фактическое | Необходимое | Фактическое | |

Время Предоставления Услуги

- Service Hours
- (ITIL Service Design) (ITIL Continual Service Improvement)
Согласованный период времени, когда отдельная ИТ-услуга должна быть Доступна.
- Например, «Понедельник-Пятница, с 08:00 до 17:00 за исключением официальных праздничных дней». Время предоставления услуги должно быть определено в соглашении об уровне услуг.

Время Плановой Недоступности Услуги

- Service Maintenance Objective (SMO)
- (ITIL Service Operation) Ожидаемое время, в течение которого конфигурационная единица будет недоступна в связи с плановым обслуживанием.

Ожидаемый Простой Услуги

Projected Service Outage (PSO)

(ITIL Service Transition) Документ, определяющий влияние спланированных изменений, планового обслуживания и планов тестирования на согласованные уровни услуг.

Влияние на основной бизнес процесс

- 1 Критичное Mission critical
- 2 Высокая Business critical
- 3 Средняя Business operational
- 4 Низкая Office productivity
- Mission Critical- системы, работающие в режиме «боевого дежурства». К таким системам относятся: остро критические с точки зрения государственного управления или внешних факторов – например экологии, приложения, а также технологические приложения, работающие в режиме реального времени. Выход из строя этих систем влечет за собой невосполнимые потери для управления, в т.ч. угрозу жизни и здоровью персонала и населения. Рекомендованное время восстановления подобных систем после отказа менее 10 минут. Для таких систем должны использоваться специализированные серверные платформы и инфраструктурные уровни с полным многократным резервированием всех компонентов, в том числе с использованием резервных удаленных ЦОД;
- Business Critical– системы, критические для управления, с режимом работы 24x7x365. Выход из строя этих систем влечет за собой значительные бизнес потери для органов государственной власти. Рекомендованное время восстановления подобных систем после отказа менее 2 часов. Для таких систем должны использоваться кластерные решения и инфраструктурные уровни с частичным резервированием используемых инфраструктурных компонентов;
- Business Operational - обычные бизнес-приложения - системы, не требующие работы в реальном времени, с режимом работы 8x5. Рекомендованное время восстановления подобных систем после отказа 4-6 часа. Для таких систем рекомендуется использовать резервирование хранения данных и электропитания;
- Office Production - не критические для управления приложения, персональные данные. Рекомендованное время восстановления подобных систем после отказа 1-2 рабочих дня.
- Mission Critical Systems (MCS) – (критически важная система) система, без которой в краткосрочном промежутке времени невозможно функционирование предприятия, простой которой приведёт к штрафным санкциям со стороны клиентов.
- Business Critical Systems (BCS) – система, простой которой в среднесрочном периоде повлечет за собой финансовые или имиджевые потери компании, однако в кратковременном промежутке предприятие может выполнять свои обязательства перед клиентами с незначительным снижением уровня сервиса.
- Business Support Systems (BSS) – долговременный простой системы создает значительные неудобства пользователям, внутренние процессы компании, не направленные на обслуживание клиентов, могут быть заблокированы, при этом отсутствие сервиса в среднесрочном периоде не влечет финансовых либо имиджевых потерь.
- Office Production (Operation Support System) - инструментарий эксплуатационных подразделений, простой которых в среднесрочном периоде не отразится на уровне сервиса прочих систем.

Ответственный со стороны
бизнеса

Должность основного лица, ответственного за бизнес
процесс где используется ИТ сервис

Допустимое время простоя в рабочее/ нерабочее время

RTO (recovery time objective) – допустимое время восстановления данных Любая информационная система должна обеспечивать (внутренними ли средствами, или сторонними) возможность восстановления своей работы в приемлемый срок.

Максимальное время потери данных

RPO (recovery point objective) – допустимая потеря данных. Любая информационная система должна обеспечивать (внутренними ли средствами, или сторонними) защиту своих данных от потери выше приемлемого уровня

- аппаратный сбой
- программный сбой (шифровальщик, обновления)
- ошибка пользователя
- катастрофа



аппаратный сбой RTO RPO

- ОРДС, 3-4 дня простоя (за счет ЭФИС), потерян аукцион на 20 млн., 200 т.р. на внезапное восстановление
- Коммутатор + сервер Недра-К вначале Кластер вышел из строя – 2 дня восстановления (за счет ЭФИС)
- Выход из строя модуля АТС
- Материнская плата, рейд контроллер



программный сбой (шифровальщик, обновления)

- шифровальщик УКХ - 5 сек 400 т.р
- шифровальщик Флагман инфраструктура 150 работы восстановления, 3-4 дня времени (за счет ЭФИС), 250 т.р. расшифровка
- Ошибка кластера Microsoft

программный сбой (шифровальщик, обновления)

- шифровальщик УКХ5 сек 400 т.р
- шифровальщик Флагман инфраструктура 150 работы восстановления, 3-4 дня времени (за счет ЭФИС), 250 т.р. расшифровка
- Ошибка кластера Microsoft

аппаратный сбой

- ОРДС, 3-4 дня простоя (за счет ЭФИС), потерян аукцион на 20 млн., 200 т.р. на внезапное восстановление
- Коммутатор + сервер Недра-К вначале
- Кластер вышел из строя – 2 дня восстановления (за счет ЭФИС)
- Выход из строя модуля АТС
- Материнская плата, рейд контроллер

ошибка администратора

- Восстановили в продуктивную базу из копии – ручной ввод 2 недели восстановления
- Восстановление из реплики вместо основной копии – ручной ввод 1 неделя
- Полезли, порвали, закоротили – люди поработали
- AD убито – от 2-3 дней до месяцев восстановление ПК
- делегирование по итогам – база новая и встраивание в цепочку поддержки в плане резервного копирования

катастрофа

- КРАФТ
- Налоговые проверки
- Затопление серверной таксопарк
- План Disaster Recovery