

1. ITIL

- Zaradi vse večje odvisnosti od IT, UK Government's Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) leta 1980 razvije množico priporočil za obvladovanje IT.
- ITIL predstavlja ogrodje - množico konceptov in najboljših praks za:
 - upravljanje informacijskih storitev,
 - razvoj informacijske tehnologije in
 - delovanje IT.

Stran • 1

1

2. Zakaj je ITIL tako uspešen?

- ni lastniški: prakse ITIL-a je mogoče uporabiti v katerikoli organizaciji, saj ne temeljijo na nobeni posebni tehnološki platformi ali tipu industrije,
- ni predpisujoč: ITIL ponuja robustne, zrele in testirane prakse, ki niso vezane na tip organizacije,
- najboljše prakse: prakse ITIL-a predstavljajo izkušnje do katerih so avtorji prišli na podlagi prakse.

Stran • 2

2

3. ITIL – Pregled ključnih področij

- Upravljanje s storitvami (Service Management), se deli na dva sklopa:
 - Podpora storitev (Service Support) in
 - Zagotavljanje storitev (Service Delivery).

Stran • 3

3

3.1. Podpora storitev (Service Support)

- Podpora storitev pokriva naslednja področja:
 - Service desk,
 - Upravljanje z incidenti (Incident Management),
 - Upravljanje s problemi (Problem Management),
 - Upravljanje s konfiguracijami (Configuration Management),
 - Upravljanje s spremembami (Change Management) in
 - Upravljanje z izdajami (Release Management).

Stran • 4

4

3.1.1. Service Desk - SD

- Predstavlja za uporabnike začetno kontaktno točko z IT organizacijo/oddelkom/slужbo
- Glavne naloge SD so:
 - Beleženje,
 - reševanje in
 - nadzor oz. spremljanje (monitoring) problemov.
- SD predstavlja za uporabnika začetno kontaktno točko s ponudnikom IT storitev
- Preko SD uporabniki podajajo zahteve, javljajo napake in so informirani o vsem v zvezi s tem

Stran • 5

5

3.1.2. Upravljanje z incidenti (Incident Management)

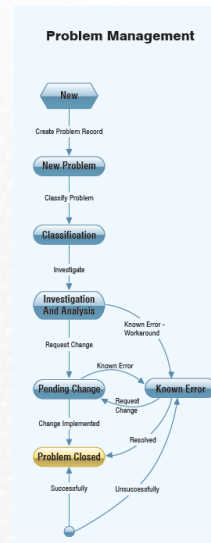
- Razlikovanje med incidenti in problemi predstavlja verjetno enega najbolj znanih prispevkov ITIL-a na področju Upravljanja s storitvami
- Prednost ločene obravnave incidentov je v tem, da omogoča hitro identificirati in odpraviti vzrok za nastali incident in minimizirati škodljiv učinek na poslovanje
- Proces upravljanja z incidenti je namenjen hitremu razreševanju incidentov in ponovni vzpostavitvi delovanja storitve
- Pomembno je ustrezno „sodelovanje“ tega procesa z drugimi procesi, še posebej s Change Management, saj lahko nepravilno spreminjane povzročijo nove incidente

Stran • 6

6

3.1.3. Upravljanje s problemi (Problem Management)

- Proces upravljanja s problemi skuša:
 - razrešiti temeljni vzrok za nastale incidente,
 - minimizirati škodljive učinke napak v IT infrastrukturi na poslovanje,
 - preprečiti ponovno pojavitev incidentov zaradi teh napak.
- Razmerje Problem : Incident
- Učinkovita implementacija metode za analizo vzrokov zagotavlja najučinkovitejšo rešitev za probleme v okviru procesa upravljanja s problemi.



7

3.1.4. Upravljanje s konfiguracijami (Configuration Management)

- To je osrednji proces, ki spremlja posamezne elemente IT infrastrukture:
 - identificira vse pomembnejše elemente infrastrukture,
 - zbira in beleži vse podrobnosti o komponentah IT infrastrukture in
 - zagotavlja informacije o teh komponentah drugim procesom.
- Namen procesa je zagotavljati zanesljive in veljavne podatke o IT infrastrukturi
- CMS: Configuration Management System
- CMDB: Configuration Management DataBase
- Podatki ne vključujejo samo opisov posameznih delov IT infrastrukture, ampak tudi podatke o tem, v kakšni povezavi so z ostalimi

Stran • 8

8

3.1.5. Upravljanje s spremembami (Change Management)

- To je proces, ki zagotavlja, da se uporablja standardizirane metode in procedure za učinkovito izvedbo vseh sprememb:
 - brez negativnih učinkov na poslovanje in
 - stroškovno učinkovito.
- "Sprememba" predstavlja dogodek, ki se odraža v novem stanju enega ali več elementov IT infrastrukture
- Aktivnosti procesa:
 - **Beleženje zahteve za spremembe:** izdelava ustreznega opisa zahteve za spremembo,
 - **Sprejetje zahteve:** filtriranje in sprejem zahtev za sprememb v nadaljnjo obravnavo,
 - **Klasifikacija:** razvrščanje zahtev za spremembe po kategorijah in prioritetah,
 - **Planiranje, odobritev, izvedba:** načrtovanje in odobritev razvoja in implementacije,
 - **Koordinacija:** koordinacija izgradnje, testiranja in implementacije spremembe,
 - **Ovrednotenje:** ugotavljanje ali je bila vsaka sprememba uspešna in pridobivanje novih izkušenj za izboljševanje procesa.
- CAB: Change Advisory Board

Stran • 9

9

3.1.6. Upravljanje z izdajami (Release Management)

- Proces upravljanja z izdajami se osredotoča na programsko in strojno opremo
- Izdajo predstavlja nova ali spremenjena programska in/ali strojna oprema za implementacijo odobrenih sprememb
- Cilji upravljanja z izdajami so:
 - planiranje izdaj programske opreme,
 - načrtovanje in implamentacija procedur za razpošiljanje in nameščanje sprememb,
 - učinkovita komunikacija in usklajevanje pričakovanj uporabnikov med načrtovanjem in izdajo novih izdaj,
 - nadzor distribucije in nameščanje sprememb (programska oprema in/ali strojna oprema) v IT infrastrukturo.

Stran • 10

10

3.2. Zagotavljanje storitev (Service Delivery)

- Zagotavljanje storitev (Service Delivery) poleg Podpore storitev (Service Support) predstavlja jedro ogrodja ITIL
- Service Delivery pokriva naslednja področja:
 - Upravljanje ravni zagotavljanja storitev (Service Level Management),
 - Upravljanje kapacitet (Capacity Management),
 - IT Service Continuity Management,
 - Upravljanje razpoložljivosti (Availability Management),
 - Upravljanje s financami (Financial Management).

Stran • 11

11

3.2.1. Upravljanje ravni zagotavljanja storitev (Service Level Management)

- Cilj tega procesa je:
 - doseči s stranko sporazum o tipu in kakovosti IT storitev, ki jih je potrebno zagotavljati in
 - implementacija tega sporazuma.
- Če je znana raven, ki je zahtevana za neko storitev, potem je preko nadzora tudi možno ugotavljati, če je ta raven izpolnjena
- Proces upravljanja ravni zagotavljanja storitev je odgovoren za:
 - jamstvo, da so dogovorjene IT storitve na voljo na določenem mestu in v določenem terminu,
 - izdelavo in vzdrževanje kataloga storitev in
 - zagotavljanje, da obstajajo ustrezni plani za kontinuiteto storitev, ki podpirajo poslovanje in njegovo kontinuiteto.

Stran • 12

12

3.2.2. Upravljanje kapacitet (Capacity Management)

- Proces zagotavlja optimalne stroške, čas in vpeljavo IT resursov, za podporo sporazumov s strankami
- Upravljanje kapacitet ima naslednji kontekst:
 - upravljanjem resursov,
 - upravljanjem performans,
 - upravljanjem zahtev,
 - planiranjem kapacitet,
 - upravljanjem obremenitev.
- Upravljanje kapacitet poudarja planiranje in prilagajanje zahtevam, da se lahko zagotovi, da so nivoji storitev doseženi tudi v prihodnje
- Dobro upravljanje kapacitet zagotavlja, da ne bo presenečenj

Stran • 13

13

3.2.3. IT Service Continuity Management (ITSCM)

- Proces obravnava pripravo in planiranje meril za obnavljanje po nesrečah v primerih IT storitev, ko pride do prekinitve poslovanja
- Proces poudarja:
 - povezave z vsemi ukrepi za zaščito neprekinjenosti delovanja organizacije/podjetja v primeru nesreč in
 - ukrepe za preprečevanje nesreč.
- To je proces načrtovanja in koordinacije tehničnih, finančnih in upravljalških resursov, ki so potrebni za zagotavljanje neprekinjenosti storitev. In resursov, ki zagotavljajo možnost obnovitve po nesreči, kot je opredeljeno v SLA
- Sorodni pojmi:
 - BCP – Business Continuity Planning
- ITSCM je podmnožica BCM

Stran • 14

14

3.2.5. Upravljanje s financami (Financial Management)

- Informatika je draga!
- Potrebno je zagotavljati podatke o stroških zagotavljanja IT storitev
- To omogoča pravi premislek o stroških in koristih, ko se odločamo o spremembah IT infrastrukture in IT storitev
- Namen procesa je:
 - zagotoviti najbolj učinkovito IT infrastrukturo za določeno ceno,
 - izračunavati cene IT storitev, da organizacija lahko razume potrebne stroške IT.

Stran • 15

15

3.3. Upravljanje s sredstvi programske opreme (Software Asset Management)

- Proces podpira sistematično sledenje in upravljanje licenc programske opreme in njene uporabe
- Tipi licenc:
 - Named user,
 - Concurrent user,
 - Per processor core
- Pomembne aktivnosti:
 - vzdrževanje licenc programske opreme,
 - sledenje uporabe sredstev programske opreme.

Stran • 16

16