



KIV/SI

Přednáška č.4

Jan Valdman, Ph.D.
jvaldman@dns.cz

12.3.2013

ITIL



- ITIL v současnosti zahrnuje:
- Samotnou **knihovnu**
- Oblast vzdělávání a **certifikace odborné způsobilosti**
- Oblast poskytování **konzultačních služeb**
- Oblast vývoje a implementace **softwarových nástrojů** pro podporu procesů ITSM
- **Mezinárodní platformu** profesionálů a odborné veřejnosti

- Procesní řízení
- Zákaznický orientovaný přístup
- Jednoznačná terminologie
- Nezávislost na platformě
- Public Domain

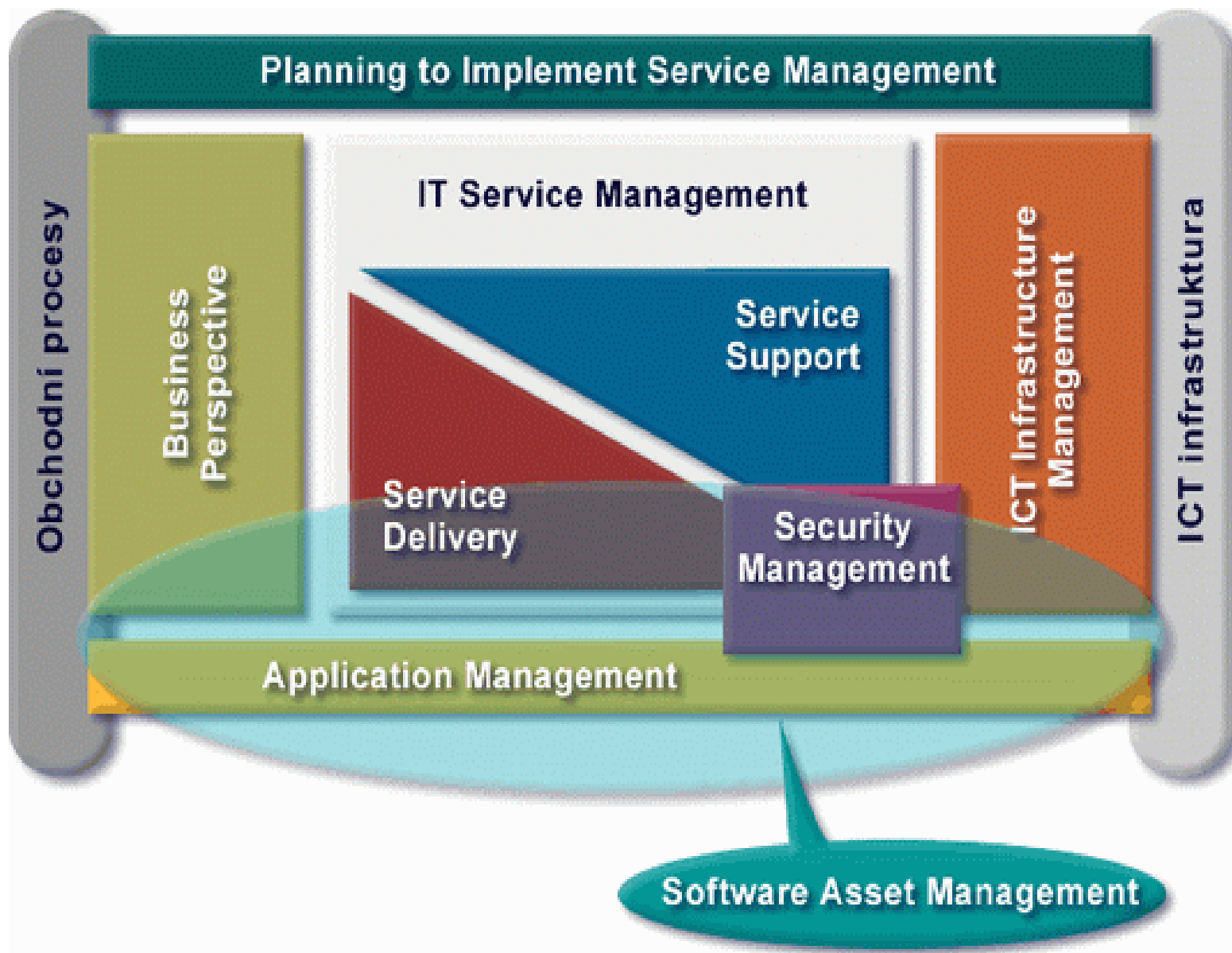
- **ITIL je rozsáhlý, konzistentní a procesně orientovaný rámec** pro oblast IT Service Managementu
- **ITIL je založený na nejlepších zkušenostech z praxe ITSM (Best Practice)** - ITIL vznikl jako souhrn "Best Practices" z oblasti ITSM,
- **ITIL je v současnosti již de-facto mezinárodním standardem pro oblast ITSM:**

- Nastavení ICT strategie podle strategie obchodu
- Dodržování obchodních požadavků a požadavků uživatelů
- Úspěšné vyrovnávání se s přicházejícími změnami
- Vyrovnané jednání s ostatním managementem
- Řízení nákladů, rozpočtu a zdrojů
- Udržování kroku s vývojem technologií
- Snadnější přijímání ICT pracovníků a snížení fluktuace
- Řízení času a zdrojů
- Řízení infrastruktury
- Udržování znalostí a dovedností

- **Vydefinování procesů potřebných pro zajištění ITSM:**
 - Stanovení cílů, vstupů, výstupů a aktivit každého procesu
 - Stanovení rolí a jejich odpovědností v daném procesu
 - Způsob měření kvality poskytovaných IT služeb a účinnosti ITSM procesů (Key Performance Indicators + metriky)
 - Vzájemné vazby mezi jednotlivými procesy
 - Postupy auditu a zásady reportingu pro každý proces
- **Zásady pro implementaci procesů ITSM:**
 - Přínosy každého procesu
 - Critical Success Factors, možné problémy a vhodná protiopatření
 - Náklady na implementaci a následný provoz
 - Zásady pro řízení podpůrné ICT infrastruktury
 - Zásady bezpečnosti ICT infrastruktury

- konkrétní podobu organizační struktury
- způsob obsazení rolí konkrétními pracovními pozicemi (pouze dává doporučení, které role by měly / neměly být kumulovány u jedné konkrétní osoby)
- podobu a obsah pracovních procedur (pracovních postupů) => neexistují žádné dva podniky, které by měly procesy ITSM podle ITIL naimplementovány naprosto stejným způsobem
- projektovou metodiku implementace ITSM (pouze dává doporučení, aby byla použita metodika **PRINCE2**, a s ohledem na tuto metodiku doporučuje v některých případech rámeček některých kroků)

- 80 – CCTA
- 90 – itSMF
- 00 - OGC



- Dvě základní a nejznámější publikace z knihovny ITIL. Tyto dvě knihy tvoří rámec IT Service Managementu, tzn. jsou to knihy o řízení, dodávce a podpoře IT služeb.
- **Obsahují popis 10 základních procesů ITSM a funkce Service Desku.**

- Kniha pokrývá všechny aspekty řízení ICT infrastruktury od identifikace obchodních požadavků přes nabídkové řízení až po testování, instalaci, nasazení a následnou pravidelnou údržbu a podporu ICT komponent a IT služeb. Kniha popisuje hlavní procesy týkající se řízení všech oblastí souvisejících s technologiemi.

- Kniha zahrnuje procesy celého životního cyklu aplikačního softwaru od prvotní studie proveditelnosti, přes vývoj, testování, vytváření aplikační dokumentace a školení uživatelů, implementaci do produkčního prostředí, provoz aplikace, změnová řízení během provozu aplikace až po stažení aplikace z používání.
- Obsahuje původní tituly Software Lifecycle Support and Testing + Testing of IT Services, a navíc rozšiřuje tuto problematiku o oblast změnových řízení aplikačního softwaru (důraz je položen na jasnou definici obchodních požadavků kladených na aplikační software)

- Kniha je určena zejména vedoucím pracovníkům obchodních a provozních úseků podniku. Jsou zde představeny základní prvky a principy řízení ICT infrastruktury, IT Service Managementu a Application Managementu, které jsou nezbytné pro podporu obchodních procesů.
- Dále obsahuje původní ITIL publikaci Quality Management for IT Services , včetně popisu mapování procesů ITSM na jednotlivá ustanovení norem skupiny **ISO 9000** .
- Kniha má za cíl pomoci obchodním manažerům lépe porozumět přínosům "best practice" pro IT Service Management a získat schopnost lépe řídit vzájemné vztahy s poskytovatelem IT služeb

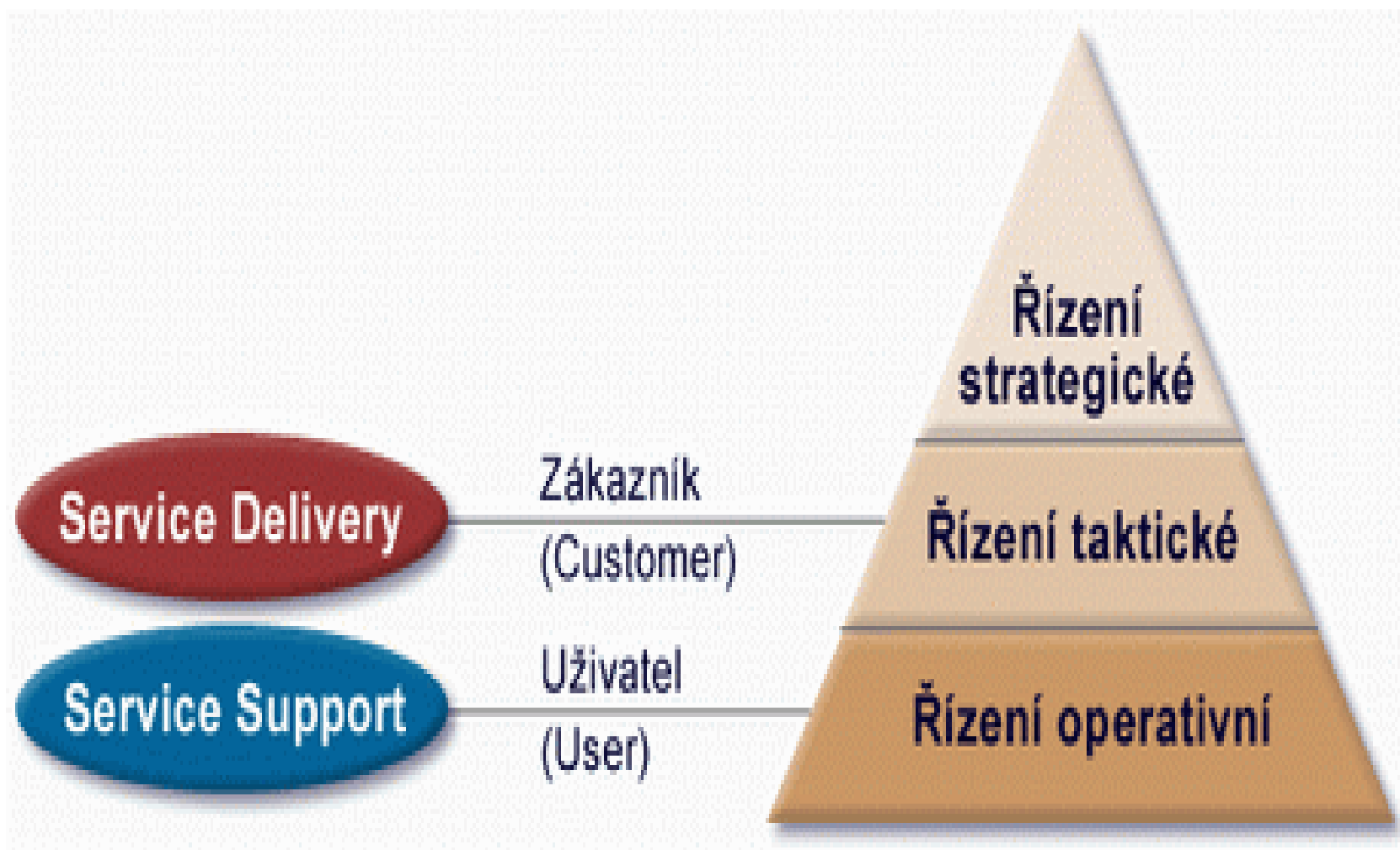
- Tato kniha popisuje aktivity, úkoly a problémy související s plánováním, implementací a zlepšováním procesů IT Service Managementu v podnikovém prostředí. Je určena především členům implementačních týmů.

- Obsahem knihy je:
 - popis organizace a řízení bezpečnosti ICT infrastruktury z pohledu IT manažera;
 - popis procesu plánování a řízení definované úrovně bezpečnosti informací a IT služeb včetně všech aspektů souvisejících s reakcí na bezpečnostní incidenty.

- Kniha obsahuje popis procesů řízení, kontroly a ochrany softwarového majetku ve všech stádiích jeho životního cyklu.



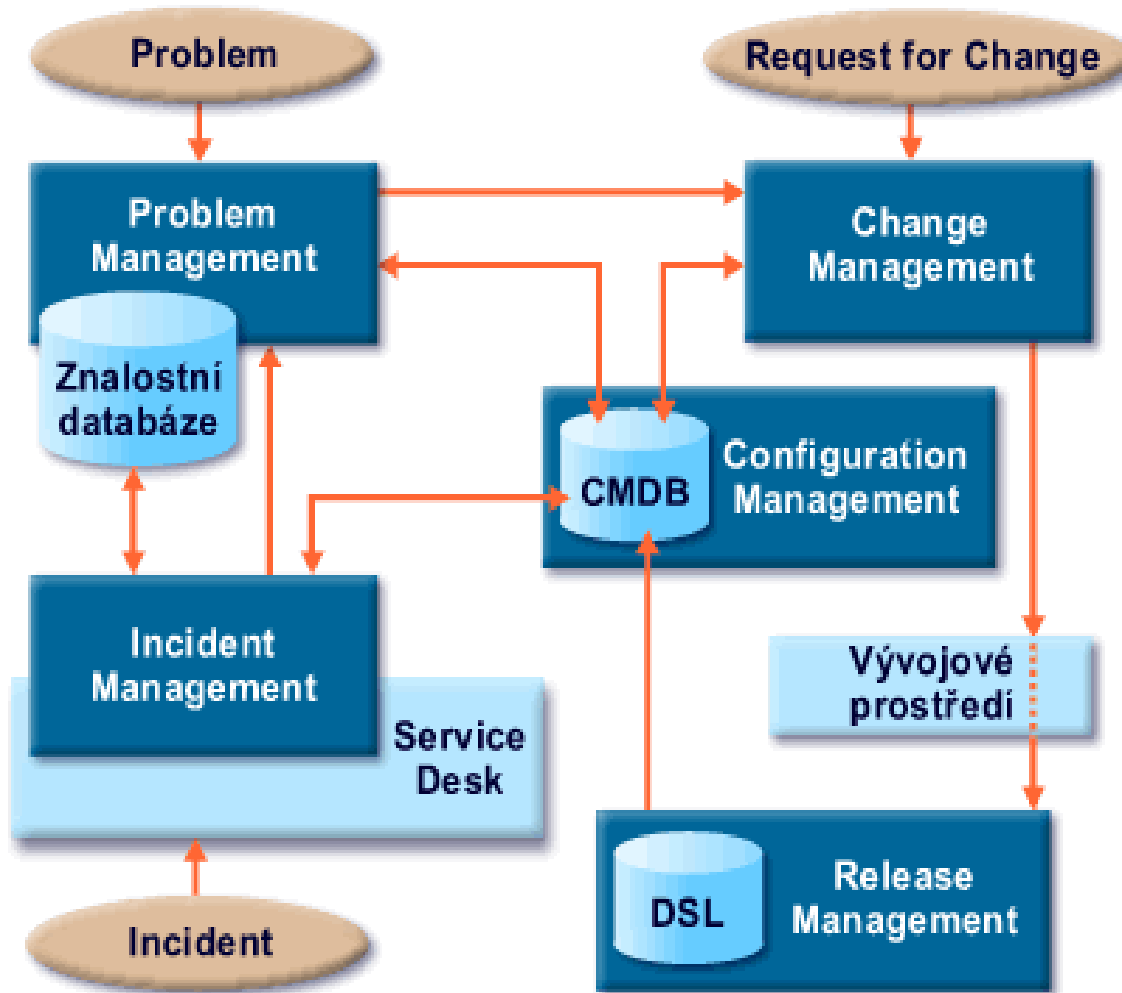
- Implementace disciplín ITSM je celopodnikovým projektem strategického významu
- Základní projektové etapy:
 - Získání znalostí o ITIL
 - Zhodnocení současné situace
 - Naplánování a dosažení cílového stavu
 - Ověření, že bylo dosaženo cíle
- Řízení úrovně očekávání všech zainteresovaných stran
- Rovnováha trojimperativu "lidé - procesy - nástroje"



- Service Desk
- Configuration Management
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management

- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Financial Management for IT Services

Příklad vazeb operativních procesů



- Zajišťovat na denní bázi aktivní kontakt mezi zákazníky, uživateli, pracovníky vlastní organizace a pracovníky externí podpory, jinými slovy, sloužit jako "Single Point of Contact" pro uživatele a zákazníky
- Zajišťovat obnovu standardní dodávky služby s minimálním dopadem na zákazníky, a to v mezích dohodnuté úrovně služby a podle obchodních priorit, což vyžaduje:
 - Plnit roli 1. úrovně podpory v procesu Incident Managementu
 - Koordinovat 2. a 3. úrovně podpory v procesu Incident Managementu
 - Řídit životní cyklus požadavků, vč. eskalace požadavků s ohledem na Service Level Agreements

- Podporovat ostatní procesy poskytováním věrohodných informací o konfiguračních položkách infrastruktury a o jejich dokumentaci
- Starat se o konfigurační databázi (CMDB - Configuration Management Database)
- CMDB je databáze obsahující informace o všech konfiguračních položkách tvořících ICT infrastrukturu a o vztazích mezi nimi včetně odkazů na související záznamy z ostatních oblastí ITSM

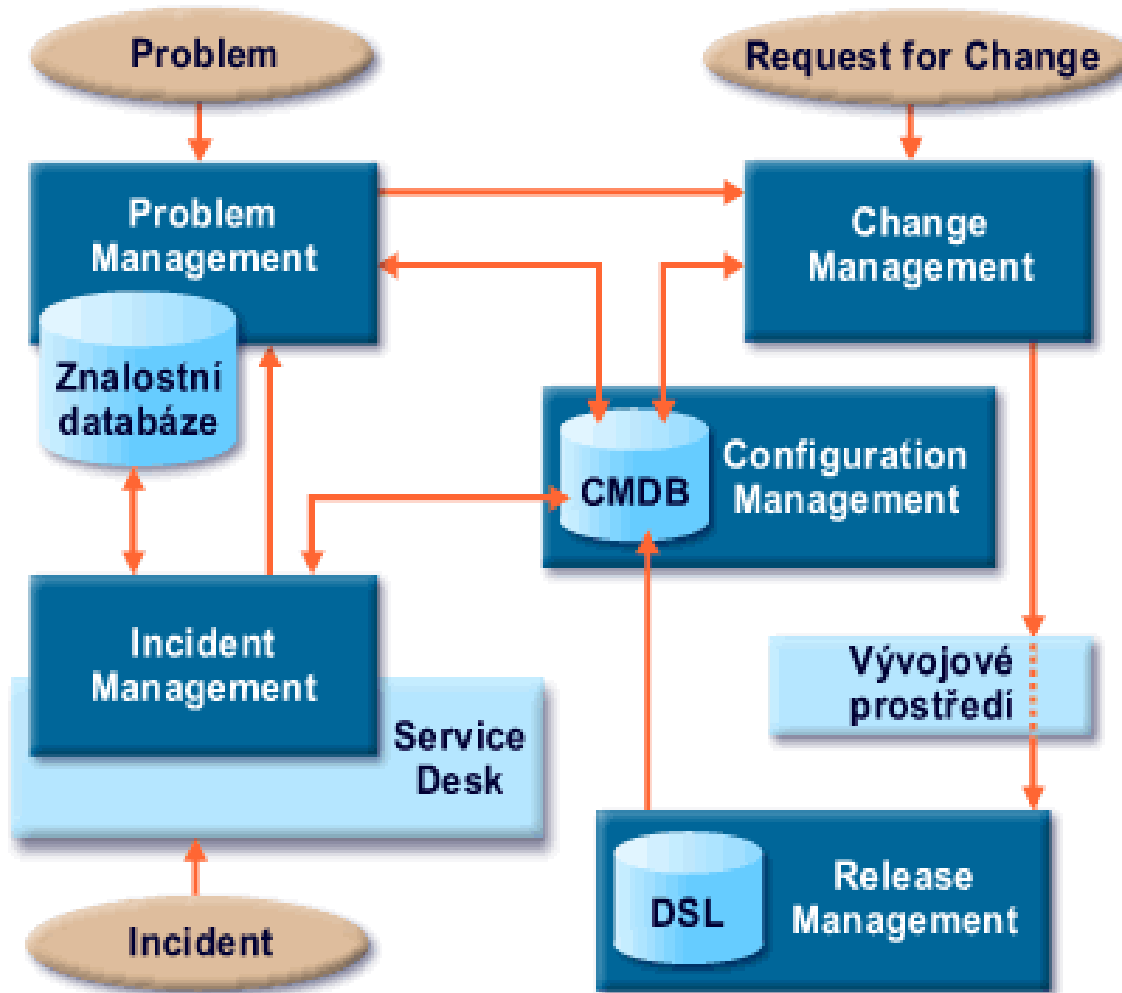
- Obnovit normální provoz služby, a to co nejrychleji při současné minimalizaci důsledků výpadku služby na provoz (tzn. na zákazníky a uživatele)
- Zajišťovat, aby služby byly dodávány zákazníkům v kvalitě dle dohodnutých Service Level Agreements
- Incident Management je odpovědný za včasnou detekci incidentů, jejich zaznamenávání a řízení jejich životního cyklu. Jeho cílem je "být co nejrychlejší"; Incident Management v zásadě vůbec nezkoumá, PROČ k incidentům dochází, ale hledá jakékoli řešení vedoucí k obnovení služby (hledání příčin incidentů je odpovědností Problem Managementu)

- Zabránit opakování Incidentů souvisejících s poruchami.
- Tohoto cíle dosahuje Problem Management tým, že analyzuje incidenty, snaží se nalézt jejich základní příčinu a následně iniciuje kroky vedoucí k nápravě
- Minimalizovat obchodní dopad incidentů a problémů způsobených poruchami ICT infrastruktury a zajistit účelné využívání zdrojů
- Starat se o znalostní databázi a informace v ní uložené zpřístupňovat specialistům podpory v procesu Incident Managementu a pracovníkům Service Desku
- Problem Management svojí činností zajišťuje STABILITU infrastruktury

- Zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn
- Minimalizovat vznik incidentů resultujících z provedených změn v infrastruktuře
- Change Management odpovídá za:
 - řízení oběhu Request for Change (žádosti o změnu),
 - schvalování a plánování změn,
 - koordinaci implementace změn
- Change Management svou činností zajišťuje FLEXIBILITU infrastruktury.

- Zajistit hladký a kontrolovaný průběh nasazení (implementaci a distribuci) nových verzí hardwaru a softwaru do produkčního prostředí
- Spravovat Definitive Software Library (DSL)
- DSL je bezpečné fyzické úložiště autorizovaných verzí softwaru a s ním bezprostředně související dokumentace (licence, release notes apod.)
- Release Management spolu s Change Managementem tvoří hranici mezi produkčním a vývojovým prostředím.

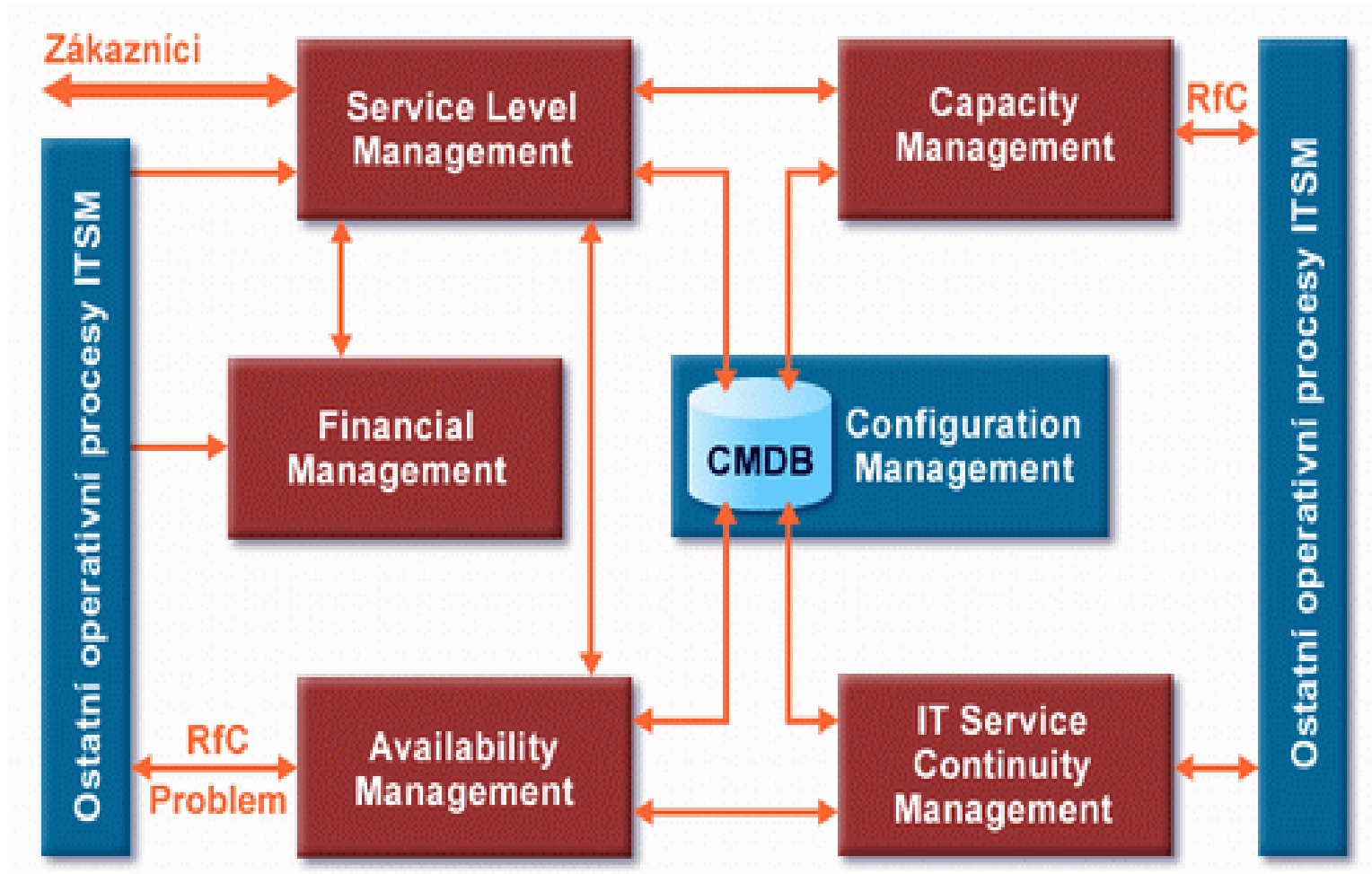
Příklad vazeb operativních procesů



Připomenutí...

- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Financial Management for IT Services

Příklad vazeb taktických procesů



- Cílem tohoto procesu je udržovat a zlepšovat kvalitu IT služeb a vytvářet pozitivní vztah mezi úsekem ICT a jeho zákazníky.
- Stěžejní aktivitou procesu je vyjednávání o obsahu a uzavírání Service Level Agreements (SLA), Operation Level Agreements (OLA) a Underpinning Contracts (UC) a jejich následné vyhodnocování
- Proces Service Level Managementu je klíčovým procesem celého ITSM, protože tvoří spojovací článek mezi poskytovatelem a odběratelem IT služeb

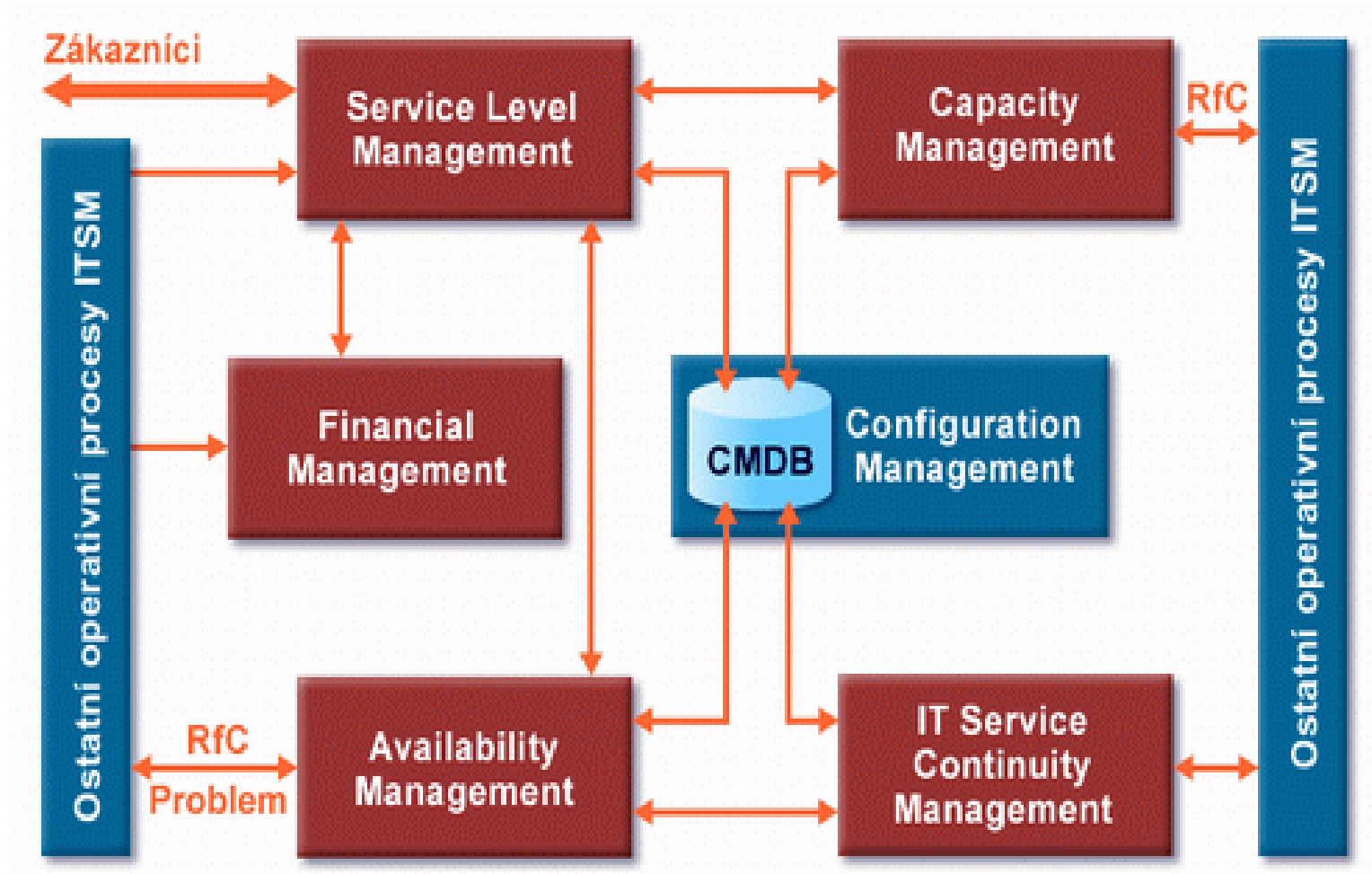
- Cílem je zajistit existenci nákladově optimální kapacity ICT infrastruktury, která bude odpovídat současným i budoucím obchodním potřebám
- Prostředkem dosažení tohoto cíle je hledání rovnováhy mezi:
 - Existující kapacitou a náklady na pořízení dodatečné kapacity
 - Nabídkou kapacity ze strany úseku ICT a poptávkou po této kapacitě ze strany obchodních úseků

- Cílem je zajistit nákladově optimální dostupnost IT služeb, která bude v souladu s obchodními potřebami
Efektivní Availability Management pozitivně ovlivňuje spokojenost zákazníků a podmiňuje tržní reputaci obchodních aktivit podniku
- Stěžejní aktivitou Availability Managementu je plánování, měření a sledování dostupnosti IT služeb
- Motto : "Dostupnost (Availability) se nedá koupit ... dostupnost musí být designována, implementována, měřena a řízena."

- Cílem je zajistit obnovu funkčnosti ICT infrastruktury po vážném (rozsáhlém) výpadku, a to v požadovaných a schválených mezích
- IT Service Continuity Management podporuje celopodnikový Business Continuity Management (je jeho částí)
- Klíčovými aktivitami IT Service Continuity Managementu je:
 - Zpracování analýzy obchodních dopadů globálního výpadku
 - Minimalizace rizik plynoucích z globálního výpadku
 - Vývoj a implementace kontingenčních plánů (tj. plánů obnovy klíčových systémů po globálním výpadku)

- Cílem je poskytovat nákladově efektivní správcovství ICT majetku a zdrojů používaných při poskytování IT služeb
- Hlavními aktivitami je sestavování rozpočtu úseku ICT, sledování jeho čerpání a evidování nákladů vynaložených na jednotlivé IT služby pro jednotlivé zákazníky
- Pokud je v podniku implementováno vnitropodnikové účetnictví, pak tento proces rovněž zajišťuje i všechny aktivity související se zpoplatňováním IT služeb

Příklad vazeb taktických procesů



- Zjednodušení dokumentace
- Moduly:
 - Strategie služeb
 - Návrh služeb
 - Přechod služeb
 - Provoz služeb
 - Neustálé zlepšování služeb

