

## 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 se lahko uporabijo v različnih tipih organizacij,
- najboljše prakse: prakse ITIL-a predstavljajo izkušnje do katerih so avtorji prišli na podlagi prakse.

Stran • 2

2

### 3. Izbrana področja ITIL

- 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

- Alternativni naziv: Help Desk
- 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)

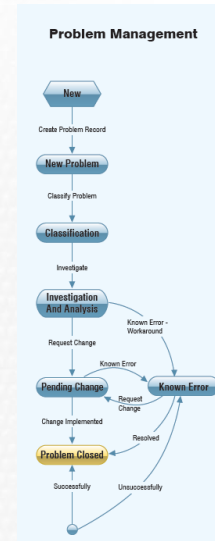
- Razlikovanje med incidenti in problemi predstavlja verjetno enega najbolj znanih prispevkov ITIL-a na področju Upravljanja s storitvami
- Prednost ločene obravnave incidentov je v tem, da omogoča hitro identificirati in odpraviti vzrok za nastali incident in minimizirati škodljiv učinek na poslovanje
- 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 povzroči 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 spremembo:** 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 implementacija 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 kontekst z:
  - 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 upravljalskih 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 (obratovanja) IT storitev
- To omogoča pravilen 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 ob upoštevanju obvladovanja tveganj.

Stran • 15

15

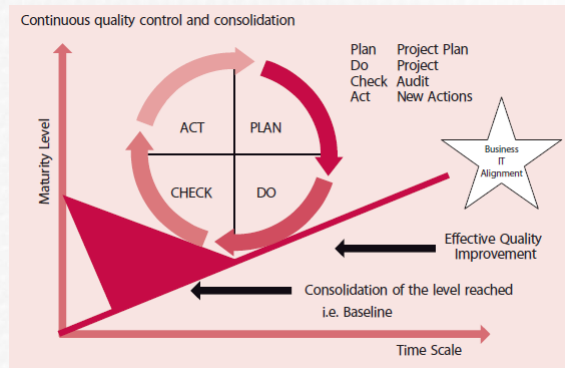
### 3.3. Upravljanje s sredstvi programske opreme (Software Asset Management)

- 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

## 4. Nadzor kakovosti v okviru življenjskega cikla



- ITIL pristop k podpori celotnega življenjskega cikla storitev privzema interpretacijo cikla kakovosti - Deming Quality Cycle (slika zgoraj) z uporabo principa Plan-Do-Check-Act (planiraj, izdelaj, preveri, ukrepaj).

Stran • 17