

Úvod, ITIL & Procesy

<http://www.cs.vsb.cz/navrat>

1. přednáška

456-541/1: Správa počítačových
systémů (SPS)

IT Infrastructure Library

- **ITIL** - Information Technology Infrastructure Library, tj. knihovna infrastruktury informačních technologií.
- ITIL je již zcela samostatným oborem činnosti a podnikání, jenž zahrnuje:
- Samotnou knihovnu čítající v současné době 8 svazků
- Oblast vzdělávání a certifikace
- Oblast poskytování konzultačních služeb
- Oblast vývoje a implementace SW pro podporu procesů ITSM

1. přednáška

456-541/1: Správa počítačových
systémů (SPS)

Charakteristické rysy ITIL

- **Procesní řízení**
- **Zákaznický orientovaný přístup**
- **Jednoznačná terminologie** - jednoznačná terminologie je někdy málo doceňovanou nebo úplně opomíjenou charakteristikou ITIL, ale jen do té doby, než budeme poprvé v praxi řešit nedorozumění plynoucí z toho, že někdo používá stejný termín v jiném významu, než očekáváme.
- **Nezávislost na platformě** - rámec ITSM procesů podle ITIL je nezávislý na jakékoliv platformě. Dokonce je možné ITIL použít i pro designování procesů (úplně mimo oblast ICT) v jakékoliv firmě, která podniká ve službách.
- **Public Domain** - knihovna je volně dostupná, což znamená, že každý si může knihy ITIL koupit a procesy ITSM podle ITIL ve svém podniku implementovat.

1. přednáška

456-541/1: Správa počítačových
systémů (SPS)

Přínosy implementace ITIL

- Úspora nákladů na provoz IT služeb
- Lepší kvalita a spolehlivost IT služeb (= spokojenější zákazníci)
- Lepší využívání drahých ICT zdrojů
- Menší počet výpadků ICT systémů
- Vyšší úroveň komunikace (= lepší porozumění) mezi pracovníky úseků ICT a zákazníky / uživateli

1. přednáška

456-541/1: Správa počítačových
systémů (SPS)

Součásti ITIL (1)

- **Service Desk** - účelem SD je poskytnout uživateli jedno kontaktní místo pro adresování požadavků. Kapitola popisuje jak vytvořit a provozovat SD jako efektivní komunikační kanál mezi uživatelem a poskytovatelem IT služby.
- **Configuration Management** - poskytuje logický model infrastruktury nebo služby pomocí identifikace, řízení, správy a verifikace všech konfiguračních položek, které jsou implementovány.
- **Incident Management** - proces zajišťující co nejrychlejší obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadků služeb na obchodní činnost.
- **Problem Management** - proces zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav chyb v ICT infrastruktuře a provádí i proaktivní prevenci problémů.
- **Change Management** - proces používající standardizované metody a procedury k efektivnímu a rychlému vyřízení změn. Účelem je minimalizovat vznik incidentů z důvodu změny.
- **Release Management** - proces zajišťující úspěšnou distribuci a nasazení změny do ICT infrastruktury. Zajišťuje, že oba aspekty nasazení (technický i organizační) budou v souladu.

1. přednáška

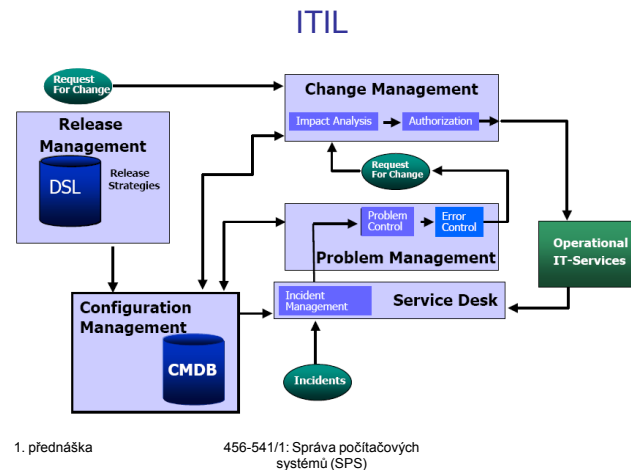
456-541/1: Správa počítačových systémů (SPS)

Součásti ITIL (2)

- **Service Level Management** - zabývá se plánováním, koordinací, navrhováním, uzavíráním, monitorováním a vyhodnocováním smluv o poskytování servisní podpory (SLA) se zákazníky a smluv se subdodavateli (OLA a UC). Cílem je řídit a zlepšovat jak kvalitu poskytovaných služeb, tak vztah se zákazníky.
- **Capacity Management** - zodpovídá za zajištění trvale dostatečné kapacity infrastruktury tak, aby byly vždy uspokojeny všechny obchodní požadavky, a to jak současně, tak i budoucí.
- **Availability Management** - zodpovídá za dosažení takové úrovně dostupnosti IT služeb, která odpovídá obchodním požadavkům. Toho docílí měřením a monitorováním dostupnosti IT služeb, porovnáváním těchto hodnot s obchodními požadavky na jejich dostupnost a následně iniciováním kroků vedoucích k dosažení žádoucího stavu.
- **IT Service Continuity Management** - proces řízení schopnosti poskytování definované úrovně služeb při vypořádání systémů (od selhání dílčí aplikace až po kompletní ztrátu předpokladů k obchodní činnosti).
- **Financial Management for IT Services** - zodpovídá za evidenci nákladů na IT služby, vyhodnocování návratnosti investic do IT služeb a za všechny aspekty nákladů na znovuo-obnovení provozu. Poskytuje podklady pro sestavování ICT rozpočtů a ceníků služeb.

1. přednáška

456-541/1: Správa počítačových systémů (SPS)



1. přednáška

456-541/1: Správa počítačových systémů (SPS)