

ITIL - az informatikaszolgáltatás módszertana

Készült: 2002. novemberében a Széchenyi-terv támogatásával

KFKI Számítástechnikai Rt

Verzió: 3.1

Az ITIL módszertan áttekintése

Tartalom

1.1.	AZ ITIL KIALAKULÁSA, FEJLŐDÉSE ÉS MAI HELYZETE	2
1.2.	A MÓDSZERTAN ÁTTEKINTÉSE ÉS ÉRTÉKELÉSE	5
1.3.	IMPLEMENTÁLÁSI KÉRDÉSEK	10
1.4.	A KIALAKULT DOKUMENTÁCIÓ	12
1.5.	OKTATÁSI RENDSZER	13
1.6.	VIZSGÁZTATÁSI RENDSZER, NEMZETKÖZILEG ELISMERT DIPLOMÁK	14
1.7.	A FELHASZNÁLÓI FÓRUMOK MŰKÖDÉSE	14
1.8.	KIKNEK LEHET HASZNOS AZ ITIL?	14

Az ITIL módszertan áttekintése

1.1. Az ITIL kialakulása, fejlődése és mai helyzete

1.1.1. Előzmények

Az információtechnológia terjedésével mind az infrastruktúra, mind az informatikai rendszerek egyre mélyebben épültek be a vállalatok, intézmények működésébe. Ezek működtetése, üzemeltetése hosszú időre nyúlik vissza és a tapasztalatok műszaki területen vissza is hatottak a számítástechnika fejlődésére (gondoljunk az operációs rendszerek fejlődésére). A 80-as években azonban új jelenséget figyelhetünk meg, a vállalatok, intézmények kezdenek függő helyzetbe kerülni az információtechnológiai rendszerektől, illetve az azok által biztosított szolgáltatásoktól. Ez a függőség persze azelőtt is létezett, de mértéke és elterjedtsége kisebb volt, így az üzemeltetés a számítástechnika belügye, annak egyik részterülete volt.

A felmerült problémára adott egyik válasz angol kormányzati kezdeményezésre és támogatással született. A CCTA (Central Computer and Telecommunication Agency - Központi Számítástechnikai és Távközlési Ügynökség¹) támogatásával elindítottak egy programot, amely egy egységes szerkezetben próbálta meg dokumentálni a jó és sikeres gyakorlatot (best practice). Ez a dokumentáció sorozat, az IT Infrastructure Library (ITIL), IT Infrastruktúra Könyvtár, azzal a céllal gyűjtötte össze és írta le a bevált gyakorlati tapasztalatokat, hogy azokat felhasználva a kormányzati területen javítsák az informatikai infrastruktúra működtetését. A sorozatban több mint 40 kötet látott napvilágot és ez lett az alapja és névadója a kialakult módszertannak. Az ennek nyomán megszületett brit kormányzati ajánlás a 10 legfontosabb témakört kiválasztva hozta létre ITIL néven azt az informatikai szolgáltatásirányítási, üzemeltetési módszertant, amely azóta „de facto” nemzetközi szabvánnyá vált.

A módszertan létrehozásának első lépése a kiválasztott területek, folyamatok leírása volt, ez tekinthető az ITIL első változatának. A dokumentált és ajánlott gyakorlatnak létrehozták az oktatási és vizsgáztatási rendszerét is, melynek akkreditálásáért az ISEB (Information Systems Examination Board) lett a felelős.

1.1.2. Felhasználói fórumok

Egy dokumentált módszertan, amely az összegyűjtött jó és bevált gyakorlaton alapul, úgy működik, mint egy modell. Egy modell megalkotásakor a kezelhetőség érdekében elhanyagolásokat, egyszerűsítéseket kell végezni, amelyeket a tervezés végén figyelembe kell venni. A módszertan a konkrét esetektől elvonatkoztatott, közös és általános tulajdonságokat emeli ki. Amikor egy módszertant alkalmazunk, mindig számításba kell venni a konkrét körülményeket, azaz a módszertant „testre kell szabni”. Erre lehet ugyan ajánlásokat tenni, de nagyon fontos az alkalmazások során szerzett tapasztalatok figyelembe vétele. Ezeknek a tapasztalatoknak a cseréjét, közzétételét szolgálják a felhasználói fórumok. Az ITIL felhasználói is létrehoztak ilyen fórumokat. Az első fórum, az IT Service Management Forum Nagy-Britanniában jött létre 1991-ben. A Fórum tagjai rendszeres szemináriumokon és konferenciákon tették közzé az ITIL alkalmazása során szerzett tapasztalataikat. A Fórum független, csak a felhasználók által irányított szervezet, amely a gyakorlati tapasztalatok cseréje mellett az ITIL elterjedésének támogatását is célul tűzte ki. A Fórum munkájában természetesen nemcsak a felhasználók, hanem a szolgáltatók is részt vesz-

¹ A mai utódszervezet neve és rövidítse: Office for Government Commerce (OGC)

nek, a konferenciákon azonban a szolgáltatók nem reklámozhatják magukat direkt módon. Erre a konferenciák mellett megrendezett kiállítás szolgál, ahol az oktató, konzulens vagy támogató szoftver eszközöket szállító szolgáltató cégek bemutatják kínálatukat. Az természetesen megengedett, hogy a szolgáltató cégek is tartsanak előadásokat ezeken a konferenciákon, és képviselőik részt vehetnek a Fórum munkájában, de ott nem a saját cégüket képviselik, hanem a Fórumot.

1.1.3. Elterjedés

Az ITIL először az angol kormányzat és közigazgatás területén terjedt el. Az elterjedésben természetesen közrejátszott, hogy kormányzati ajánlás lett és a közigazgatási területen általában megkövetelték az alkalmazását. Mivel a gyakorlati alkalmazás tapasztalatai kedvezőek voltak, a módszertant a piaci környezetben is egyre inkább használni kezdték és mára „de facto” szabvánnyá vált. Az ITIL-t egyre inkább használni kezdték a szigetországon kívül is. Egyre több országban alakultak helyi Fórumok, ezek összefogására létrejött az IT Service Management Forum International, amely a nemzeti fórumokon keresztül egyrészt segítette az ITIL terjedését, másrészt ügyelt arra, hogy az egységes maradjon. A második nemzeti fórum Hollandiában alakult ki, ahol az EXIN informatikai oktató és vizsgaközpont lett a módszertan hivatalos gazdája (hasonlóan a CCTA/ISEB szerepéhez), és az itSMF Hollandia a holland felhasználók fóruma. Mivel az ITIL Hollandiában is „hivatalos, ajánlott” módszerré vált, az ITIL diplomákat itt is gyakran megkövetelik, sok tenderfelhívásban az ITIL megfelelőséget pályázati feltételként írják elő. A kilencvenes évek második felében néhány évig az IT Service Management International is hollandiai székhellyel működött. Azóta több országban alakult nemzeti fórum, így az Egyesült Államokban, Kanadában, a Dél-Afrikai Köztársaságban, Ausztráliában, Németországban, Svájcban, Ausztriában.

1.1.4. AZ ITIL Magyarországon

Ismereteink szerint az ITIL dokumentáció először az MTA KFKI könyvtárában, majd a MATÁV informatika üzemeltetés szervezeténél jelent meg, mint szakkönyv gyűjtemény. Később a Miniszterelnöki Hivatal támogatásával, - amely a CCTA-val jó kapcsolatokat épített ki, - az MTA Informatiótechnológiai Alapítvány munkatársainak közreműködésével 1996-ban az Informatikai Tárcaközi Bizottság kormányzati ajánlásként elfogadta. Az itSMF konferenciáin rendszeres a magyar részvétel. Ez a tanulmány is azt a célt szolgálja, hogy széles körben ismertté tegye, áttekintő képet adjon kialakulásáról, helyzetéről, lényegéről és használatáról.

1.1.5. Az ITIL megújított, második változata

Az első tíz év tapasztalatai és az informatika szerepének növekedése a vállalatok, intézmények működésében felvetették a módszertan megújításának szükségességét. A CCTA, majd az OGC (Office of Government Commerce), amelybe a CCTA 2001-ben beolvadt, támogatta ezt a megújítást. Az új változat kidolgozásában a Fórum és a szolgáltatók képviselői, szakértői aktívan részt vettek. A dokumentáció két kötetben, a Service Delivery és a Service Support kötetekben 2000-ben került kiadásra, amelyek eggyel több, összesen 11 szakterületet, folyamatot írnak le megújított tartalommal. Az első változathoz képest kettébontották a Help Desk (segélyszolgálat) témakört Service Desk (ügyfélszolgálat) és Incident Management (incidensmenedzsment) témakörökre. A megújítás során további kiegészítő köteteket is meghatároztak, amelyek közül, azóta több meg is jelent.

1.1.6. Mai helyzet

Az ITIL mára „de facto” nemzetközi szabvánnyá vált, amelynek több országban működik felhasználói szervezete, meghatározó módszertanná vált az informatikai infrastruktúra és informatikaszolgáltatás irányítása területén. Az ITIL-t számos nemzetközi informatikai cég is elfogadta és támogatja, így pl. a Hewlett Packard, Microsoft, IBM stb. Ezek a cégek saját gyakorlatukba beépi-

tették az ITIL terminológiáját és megközelítését. Sok szolgáltató, amely támogató szoftver eszközöket kínál, igyekszik azokat ITIL konformmá tenni, hogy ezzel is javítsa piaci pozícióját.

1.1.7. Magyar helyzet

Az utóbbi években Magyarországon is megnőtt a vállalatok, intézmények informatika függősége, és egyre nagyobb szerepet kap a működtetés megszervezése, irányítása, menedzsmentje. Megjelent az informatikai rendszerek kiszervezésének igénye is (outsourcing). Egyre több szolgáltató hivatkozik az ITIL-re, vagy alkalmazza annak elemeit. Terjed a *szolgáltatási megállapodások* (SLA-k) megkötése, a Help Desk alkalmazása gyakori lett. Nem járunk messze az igazságtól, ha azt mondjuk, hogy megérett a helyzet, hogy az ITIL bevált gyakorlatát ne csak részeiben, hanem teljes összefüggésében alkalmazzuk. A felhasználók elemi érdeke, hogy a működésüket támogató informatikaszolgáltatást kézben tartsák, irányításuk alá vonják. A szolgáltató szervezetek - legyenek akár belső, akár külső szolgáltatók – érdeke, hogy létezésüket és költségeiket indokolják azzal, hogy a szervezet működéséhez minél magasabb hozzáadott értékkel járuljanak hozzá, elősegítve azok üzleti sikerét, versenyképességét stb. Az ITIL terjesztése ma kultúra teremtés is, ismertté kell tenni a lényegét, a használt terminológiát, meg kell teremteni az oktatást és közzé kell tenni az alkalmazásának tapasztalatait. Jó lenne megújítani a kormányzati ajánlást és ösztönözni a szakképzettség megszerzését. Ma azt tapasztaljuk, hogy azok, akik bőrükön érzik az informatikai rendszerek és az infrastruktúra működtetésének gondját, érdeklődnek használható, bevált gyakorlatok iránt, és ha már hallottak az ITIL-ről, akkor az ITIL iránt is. Megérett a helyzet egy magyar Informatikai Szolgáltatásmenedzsment Fórum létrehozására is, amely segíthetne az ismeretterjesztésben és a gyakorlati tapasztalatok megosztásában. Úgy látjuk, hogy ez a kultúra-teremtés a szolgáltatói oldalnak is érdeke, mivel a működtetési szolgáltatások piacán piacgeneráló szerepe lehet.

1.2. A módszertan áttekintése és értékelése

1.2.1. Mi az informatikai szolgáltatásmenedzsment

Az *informatikai szolgáltatásmenedzsment* egymással együttműködő folyamatok együttese, amelynek feladata, hogy az ügyféllel *megállapodott szolgáltatási szinteken* biztosítsa az informatikaszolgáltatás minőségét.

Az ITIL módszertan leírja és definiálja a kulcsfolyamatokat és egy keretet az informatikaszolgáltatás irányítására.

Ez a keret segítheti egy informatikai szervezetben a folyamatok azonosítását és megvitatását. Azáltal, hogy a figyelmet az egyes folyamatok összehangolására és meghatározására összpontosítja, az informatikai szervezet azonosíthatja a hatékonyság javítására adódó lehetőségeket, amely javíthatja a szervezet azon képességét, hogy jobban menedzselje a *szolgáltatásbiztosítást* és a szolgáltatások minőségét.

1.2.2. A szolgáltatásmenedzsment filozófiája

A *szolgáltatásmenedzsment* három fő célkitűzése a következő:

- Az informatika szolgáltatását hozzá kell rendelni a jelen és jövő üzleti igényeihez és felhasználóihoz.
- Javítani kell a nyújtott informatikaszolgáltatás minőségét.
- Csökkenteni kell a szolgáltatások hosszú távú költségét

Az informatikát már hosszú ideje használjuk, de az Internet elterjedése sok szervezet számára megmutatta, hogy

„az informatika üzlet

és

az üzlet informatika”

Ezért lényeges felismerni a legtöbb üzleti szervezet erős vagy teljes függőségét az információs és távközlési technológia infrastruktúrájától és az általa nyújtott információ mennyiségétől, minőségétől és a rendelkezésreállításától.

A kihívás, amellyel a mai informatikai vezetőknek szembe kell nézni, hogy *össze tudják hangolni az informatikát az üzlettel*, és partneri együttműködést alakítsanak ki vele, új üzleti lehetőségek megteremtése érdekében. Ezt úgy kell elérniük, hogy közben csökkentik az informatika teljes költségét. E cél elérésének fő módszere az irányítási és támogatási általános költségek csökkentése, miközben új üzleti modelleket dolgoznak ki az üzletnek nyújtott szolgáltatások minőségének megőrzésére és javítására.

Hogy ezt megtegyék, *létre kell hozni, és be kell vezetni* a megfelelő üzleti és informatikai folyamatokat. Az informatika irányítása az *emberek, a folyamatok* és a *termékek* (eszközök és technológia) hatékony és hatásos használatáról szól.

Az ITIL filozófiája folyamatorientált megközelítést alkalmaz, amely méretezhető és alkalmazható mind a kis, mind a nagy informatikai szervezetekre. A *szolgáltatásmenedzsmentet* szorosan ösz-

szefüggő, magasan integrált folyamatok rendszerének tekinti. Annak érdekében, hogy a *szolgáltatásmenedzsment* megvalósíthassa fő célkitűzéseit, e folyamatoknak hatékonyan, hatásosan és gazdaságosan kell használni az emberi erőforrásokat és a termékeket, miközben biztosítania kell az üzleti folyamatokkal összehangolt, minőségi és innovatív informatikaszolgáltatást.

1.2.3. Az informatikai szolgáltatásmenedzsment részei

Az *informatikai szolgáltatásmenedzsment* az összefoglaló neve azoknak a folyamatoknak és eljárásoknak, amelyek egy szervezet üzleti, működési igényeit jó minőségben kielégítik és támogatják.

Az ITIL a *szolgáltatásmenedzsment*hez tartozó témaköröket két fő csoportba szervezte:

Szolgáltatásbiztosítás

- Szolgáltatási szint menedzsment
- Rendelkezésreállítás menedzsment
- Informatikaszolgáltatás-folytonosság menedzsment
- Kapacitásmenedzsment
- Informatikaszolgáltatás pénzügyi irányítása

Szolgáltatástámogatás

- Ügyfélszolgálat
- Incidensmenedzsment
- Problémamenedzsment
- Változáskezelés
- Konfigurációkezelés
- Kiadáskezelés

A szervezeteknek *testre kell szabni, és be kell fogadni* ezeket az eljárásokat, hogy képesek legyenek kielégíteni a saját egyedi helyzetükből adódó követelményeket.

A fenti témakörök részletesebb leírását „Az ITIL összefoglalása” című fejezetben tesszük meg, itt csak rövid leírásokat adunk. Ez alól csak a *szolgáltatási szint menedzsment* esetén teszünk kivételt, mert úgy érezzük, hogy egy jó áttekintéshez ez nélkülözhetetlen.

1.2.3.1. Szolgáltatásbiztosítás:

1.2.3.1.1. Szolgáltatási szint menedzsment

A *szolgáltatási szint menedzsment* az a folyamat, amely a *szolgáltatási megállapodásban* (SLA) dokumentált célokkal az ügyfélnek nyújtott szolgáltatások szintjeit meghatározza, egyezteteti, megállapodik róluk, majd implementálja, figyeli, folyamatosan értékeli és menedzseli azokat.

A *szolgáltatási megállapodás* egy olyan írásbeli egyezmény a szolgáltatás felhasználója és a szolgáltatást biztosító szervezet között, amely mérhető módon definiálja a szolgáltatási célokat, a

felelősségeket és elvárásokat mindkét fél vonatkozásában. A mérhetőség teremti meg az ellenőrzés, visszacsatolás, tehát az irányítás lehetőségét.

A 90-es évek elején, amikor az SLA-k divatosak lettek, sok informatikai szervezet ment el abba az irányba, hogy *szolgáltatási megállapodást* hozott létre, de úgy kezelte azt, mint különálló folyamatot. Ezen korai kezdeményezések legtöbbször elbukott, különösen osztott rendszerkörnyezetek esetében. Ennek az volt az oka, hogy nem léteztek azok a folyamatok, amelyek szükségesek a konzisztens, megbízható és megjósolható *szolgáltatásbiztosításhoz*. Az SLA kezdeményezések elbuknak, ha az informatikai szervezetnek nincs módja azoknak a tényezőknél a hatását mérni, megfigyelni és megérteni, amelyek a szolgáltatást megszakítják (pl: a változások) és ha nem megfelelő felhasználói elvárásokat állítanak föl.

Egy ilyen megközelítés eredménye mindig a *szolgáltatási megállapodások* és a *szolgáltatási szint menedzsment* folyamat diszkreditálása lesz. A *szolgáltatási szint menedzsment* a fő hajtóerő a *folyamatos javításban* továbbá az ügyféllel folytatott folyamatos kommunikáció egyik eszköze, és mint ilyen, erősen függ más támogató folyamatoktól. A *szolgáltatási szint menedzsment* önmaga nem tudja megoldani a problémát, ha a javulás, amit el kellene érni, sokkal lényegesebb, mint egy látszatjavítás. A vállalatoknak ahhoz, hogy effektív *szolgáltatási szint menedzsmentet* végezzenek, a következő definiált és megfelelően érett integrált folyamatokra van szüksége: *változáskezelés, konfigurációkezelés, incidensmenedzsment, problémakezelés, rendelkezésreállítás menedzsment, kapacitásmenedzsment, és kiadáskezelés*.

Támogató folyamatok nélkül a szolgáltatás megállapodott szintjeinek biztosítása nagyon véletlenszerű, nagyon esetleges. Pl. amikor egy alkalmazás új verzióját bocsátjuk ki, előfordulhat, hogy nem vizsgáljuk meg hatását a kapacitásokra, vagy más alkalmazásokra. Ez előre nem látható problémákat eredményezhet, amely a nyújtott szolgáltatások minőségét csökkenti, mivel reagáló tevékenységet igényel a proaktív, megelőző tevékenység helyett. A legtöbb hiba a *szolgáltatási szint menedzsmentben* rendszerint e támogató folyamatok gyengeségéhez kapcsolódik, sokkal inkább, mint a szolgáltatási szintek egyeztetéséhez, vagy monitorozásához.

Ezekben a támogató folyamatokban lévő hibák azok, amelyek rendszerint azt a „tűzoltó” mentálitást eredményezik, mely gyakran áthatja az informatikai csoportokat.

Hogyan tud az ITIL segíteni?

Az ITIL erejének titka a *szolgáltatási szint menedzsment* teljes, holisztikus megközelítésében rejlik, amelynek során a *szolgáltatási szint menedzsmentet* integrálja a támogató folyamatokkal. Az ITIL egy integrált keretet biztosít, amelyen belül minden kulcsfolyamat definiálva van. Ami még fontosabb, hogy definiálva vannak e folyamatok belső összefüggései, kölcsönös kapcsolatai. Bármely informatikai szervezet, amely elhatározza, hogy implementálja, vagy javítja a *szolgáltatási szint menedzsmentet*, és a *szolgáltatási megállapodást*, annak ezen integrált keret környezetén belül kell ezt megtenni. Azok részére az ITIL nyilvánvaló és világos választás. Az informatikai szervezetnek e folyamatokhoz, mint egészhez kell mérni magukat, ahelyett, hogy csak magát a *szolgáltatási szint menedzsmentet* céloznánk meg.

A *szolgáltatási szint menedzsment* folyamata maga, nagyon helyesen, nagy hangsúlyt helyez arra, hogy a *szolgáltatási megállapodásokat* üzemeltetési szint szerződésekké (OLA - Operational Level Agreement), megállapodásokkal támogassa, melyeket más belső csoportokkal kötnek, azért hogy a *szolgáltatási megállapodást* támogassák, továbbá tartalmazza a külső szolgáltatókkal kötött megállapodásokat, melyek szintén szükségesek, hogy az ügyféllel kötött megállapodást betartsák.

A *szolgáltatási szint menedzsment* hangsúlyozza az ügyféllel folytatott egyeztetés szükségességét, de nem igazán tartalmazza az ügyfélkapcsolat-menedzsment folyamatait és szerepköröit (bár ez az ITIL *The Business Perspective* kötetében meg fog jelenni). Szintén ajánlja a több szintű

szolgáltatási megállapodás használatát nagy szervezetekben, úgy mint vállalati, ügyfél és szolgáltatás szintekre, amely segít az *szolgáltatási megállapodások* méretét kézben tartani, csökkenti az ismétléseket, és remény szerint az aktualizálásokat gyakoriságát.

A vállalatoknak azonban nem szabad alábecsülni a szükséges erőfeszítéseket és implementációs időt, különösen a szervezeti ellenállás legyőzését, ha egy integrált és hatékony *szolgáltatási szint menedzsment* stratégiát akarnak megvalósítani. Továbbá nem szabad figyelmen kívül hagyniuk semmilyen bevált folyamatot sem, melyet házon belül fejlesztettek. A rések integrálására és azonosítására kell figyelniük, miközben az ITIL keretet használják. Az ITIL keret gondosan definiálja a konfiguráció- és az eszköz-menedzsmentet. Mindemellett bizonyos informatikai eszköz-menedzsment funkcionálisokat csak kívánatosnak tart (pl: a licencek és szerződések karbantartásával kapcsolatos jogi aspektusokat).

1.2.3.1.2. Rendelkezésreállítás menedzsmentje

Ez az informatikaszolgáltatás tervezési, implementálási és irányítási folyamataiból áll a rendszerek elérhetőségének magas szintjét biztosítandó, hogy kielégíthetőek legyenek a szervezet üzleti igényei.

A rendelkezésreállítás menedzsmentje számos kulcsfontosságú elemből áll. Ezek:

- Rendelkezésreállítás
- Megbízhatóság
- Javíthatóság
- Szervizelhetőség
- Biztonság
- Ellenállóképesség

1.2.3.1.3. Az informatikaszolgáltatás folytonosságának menedzsmentje

Az *informatikaszolgáltatás-folytonosság* kifejezést abban az értelemben használjuk, mint az *üzletmenet-folytonosság* tervezésének az informatikára vonatkozó részét. Tartalmazza a katasztrófa-elhárítás és az informatika előre nem látható helyreállítási tevékenységeit.

Ezek a folyamatok határozzák meg a kockázatokat és a katasztrófákkal szembeni sérülékenységet, és megfelelő intézkedéseket fogyanatosítanak az üzletmenet folytonosságának biztosítására.

1.2.3.1.4. Kapacitásmenedzsment

Ez biztosítja, hogy a szervezet mindig megfelelő informatikai kapacitással rendelkezzen, ugyanakkor minimális legyen a túlterhelés, illetve az alacsony kihasználtság. A nem kielégítő kapacitás rendszerint teljesítményproblémákat okoz, míg a fölösleges megdrágítja a szolgáltatás költségeit. A fő területei az üzleti, a szolgáltatási és infrastruktúra kapacitáskezelés.

1.2.3.1.5. Az informatikaszolgáltatás pénzügyi irányítása

Minden olyan pénzügyi szemponttal foglalkozik, amely az informatikaszolgáltatás biztosításával és támogatásával kapcsolatos. Sok szervezet megpróbál egyensúlyt teremteni a költségek és költségterhelések (számlázások) között.

Három fő eleme van: a költségkeret tervezés, költségkimutatás és költségterhelés.

1.2.3.2. Szolgáltatástámogatás:

1.2.3.2.1. Ügyfélszolgálat

Az *ügyfélszolgálat* célja, hogy egyetlen központi kapcsolati pontot biztosítson az ügyfél és az informatikai szolgáltatásmenedzsment között, kezelje az *incidenseket* és az igényeket, és kapcsolatot biztosítson a többi folyamathoz: a változás-, *probléma*-, konfiguráció-, *kiadás*-, szolgáltatási szint és az informatikaszolgáltatás-folytonosság menedzsmenthez. Eltérően a többi szakterülettől, amely folyamat, az *ügyfélszolgálat* egy funkció. Feladatai:

- központi hely legyen minden informatikai felhasználó számára
- helyreállítani a szolgáltatást, amikor csak lehetséges
- maximálni a szolgáltatás rendelkezésreállását
- minden *incidens* kezelése a lezárásig
- legyen tisztában az üzleti követelményekkel és az üzletmenetre gyakorolt hatással.

1.2.3.2.2. Incidensmenedzsment

Az *incidensmenedzsment* elsődleges célja zavar esetén a normál szolgáltatási feltételek visszaállítása, amilyen gyorsan az lehetséges, minimalizálva a üzleti tevékenységre gyakorolt káros hatását, így biztosítva a szolgáltatás minőségének lehetséges legjobb színvonalát.

Tevékenységei a következők:

- az *incidens* detektálása és naplózása
- osztályozás és kezdeti támogatás
- hibakeresés és diagnózis
- megoldás és helyreállítás
- az *incidens* lezárása
- az *incidens* birtoklása (gazdaszerep), megfigyelés, nyomkövetés és kommunikáció.

1.2.3.2.3. Problémamenedzsment

A *problémamenedzsment* célja az informatikai infrastruktúrán belüli hibák által okozott *incidensek* és problémák üzleti tevékenységre gyakorolt káros hatásának a minimalizálása, és az ezekhez a hibákhoz tartozó *incidensek* ismételt előfordulásának a megakadályozása.

Ennek a célnak az eléréséhez a *problémakezelés* az *incidensek kiváltó okát* keresi, és kezdeményezi azokat a tevékenységeket, amelyek az így kialakult helyzet javítását, helyreállítását eredményezik, illetve megelőzik annak jövőbeni ismételt előfordulását.

1.2.3.2.4. Változáskezelés

A változás az a folyamat, amikor az egyik definiált állapotból a másik definiált állapotba mozdulunk el.

A változáskezelés célja, hogy minden változás gyors és hatékony kezelésére szabványos módszerek és eljárások használatát biztosítsa annak érdekében, hogy a változással összefüggő incidensek szolgáltatás minőségére gyakorolt hatását minimalizálja, és következésképpen javítsa a szervezet napi működését.

Az ITIL egyetlen, centralizált változáskezelési rendszert javasol a teljes informatikai infrastruktúra számára. Az ajánlás szerint ennek a rendszernek szorosan integrálva kell lennie a konfigurációkezelési rendszerrel.

1.2.3.2.5. Konfigurációkezelés

A konfigurációkezelés annak a folyamatnak a neve, amely magában foglalja minden informatikai komponens azonosítását, rögzítését és jelentését, beleértve azok verzióját, alkotó részeit és kapcsolatait. A konfigurációs elemekre (CI) vonatkozó információkat a konfigurációkezelő adatbázisban (CMDB) tárolja, amelyet a szolgáltatásmenedzsment minden folyamata használ.

1.2.3.2.6. Kiadáskezelés

A kiadás az informatikaszolgáltatás jóváhagyott változásainak halmazát írja le.

A kiadáskezelés végzi a hardver és szoftver ütemezését, tervezését, építését, konfigurálását és tesztelését, hogy a kiadás komponensek egy készletét hozza létre a működő környezet számára. Tevékenységei ugyancsak lefedik egy kiadás több ügyfél és több helyszín számára történő tervezését, előkészítését és ütemezését.

1.3. Implementálási kérdések

1.3.1. A hajtóerők

Az alább felsoroltak képezik azokat az okokat, amelyek meghatározzák a magas színvonalú informatikaszolgáltatás iránti igényt és hajtóerőt jelentenek a szolgáltatásmenedzsment bevezetésében:

- A szervezetek egyre nagyobb mértékben válnak függővé az informatikaszolgáltatástól
- A hibák észlelhetőségének magasabb foka
- A felhasználói igények pontosodása, konkrétabbá válása
- Az infrastruktúra komplexitásának (bonyolultságának) növekedése
- Az informatikaszolgáltatás költségterhei
- Az ügyfelekért folytatott verseny

Tételezzük fel egy *szolgáltatásjavító programot*, egy projektet, amely fokozatosan növeli a szolgáltatási minőséget az ITIL irányelveknek megfelelően.

Hogy ezt elérjük, egy „szolgáltatási kultúra” létrehozására van szükség az informatikai szolgáltató szervezet területén.

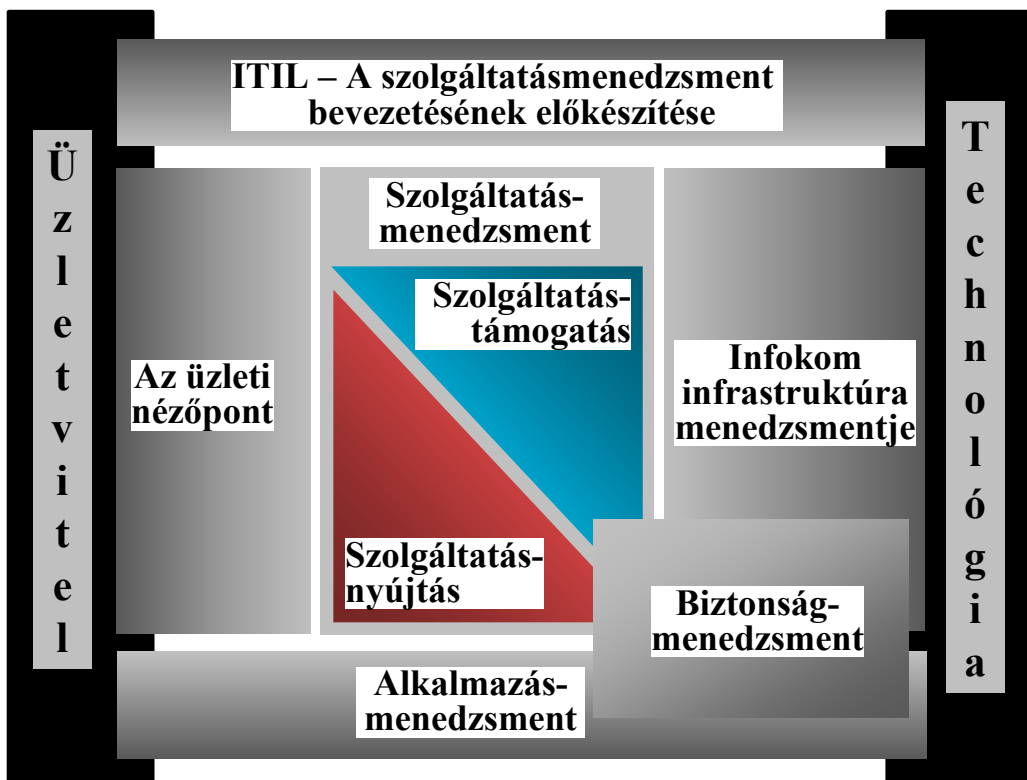
Ennek tartalmazni kell:

- Annak felismerését, hogy *az informatikai szervezet azért van*, hogy az adott szervezet üzleti céljait támogassa
- Egy *szervezeti küldetést* (missziót), hogy a megállapodás szerinti minimális szolgáltatási szintet (vagy annál magasabbat) biztosítsa
- *Az ügyfél perspektívájának a megértése*
- Hajlandóság annak a plusz-lépésnek a megtételére, hogy kielégítse az ügyfél szükségleteit
- A felső-vezetés támogatása
- Annak a megértése, hogy miért nyújtják az informatikaszolgáltatást és a nem kielégítő szolgáltatás hatásának ismerete
- Világos és mérhető célok, amelyek alapján a javítás iránya meghatározható.

Az informatikai szolgáltatásmenedzsment megvalósítását formális projektként kell kezelni és irányítását elismert projektvezetési módszerrel, – pl. PRINCE2 – célszerű végezni. A projekt lépései:

- Indítás
- A figyelem felkeltése
- Tervezés
- Megvalósítás
- Megvalósítás utáni áttekintés, értékelés

1.4. A kialakult dokumentáció



1. ábra: Az ITIL dokumentációs rendszere

Szolgáltatástámogatás - Service Support

A *Service Support* könyv az az ügyfélnek nyújtott szolgáltatások támogatásával kapcsolatos öt központi ITIL folyamatot írja le, az *ügyfélszolgálati* funkcióval együtt, amely a többi folyamatra támaszkodik.

Szolgáltatásnyújtás - Service Delivery

A *Service Delivery* kötet azt az öt fő ITIL folyamatot írja le, amelyek az üzletnek nyújtott szolgáltatások biztosításával kapcsolatosak, együtt az *ügyfélszolgálati* funkcióval, amely igénybe veszi a többi folyamatot.

Az üzleti nézőpont - The Business Perspective

A *Business Perspective* kötet szeretné megismertetni az üzletvezetést az üzleti folyamatok támogatásához szükséges informatikai és kommunikációs technológia összetevőivel és architektúráis tervezésével, és elősegíteni az informatikai szolgáltatásmenedzsment szabványainak és bevált gyakorlatának megértését.

Informatikai és kommunikációs technológiai infrastruktúra menedzsmentje –

ICT Infrastructure Management

Az *ICT Infrastructure Management* kötet tárgyalja az ICT infrastruktúra menedzsment minden aspektusát: az üzleti követelmények meghatározását, a tenderezés folyamatát, az infrastruktúra alkotórészeinek és az informatikaszolgáltatás egyes elemeinek a tesztelését, installációját, üzembe állítását, folyamatos támogatását és karbantartását.

Alkalmazásmenedzsment - Applications Management

Az *Applications Management* kötet az alkalmazásmenedzsment tárgykörét dolgozza fel, a kezdeti üzleti igényektől az alkalmazásmenedzsment életciklusán keresztül egészen a megszüntetésig, beleértve a Service Delivery, Service Support és ICT Infrastructure Management. Kötetekben tárgyalt szolgáltatásirányítási szakterületekkel történő interakciót is.

Biztonságmenedzsment - Security Management

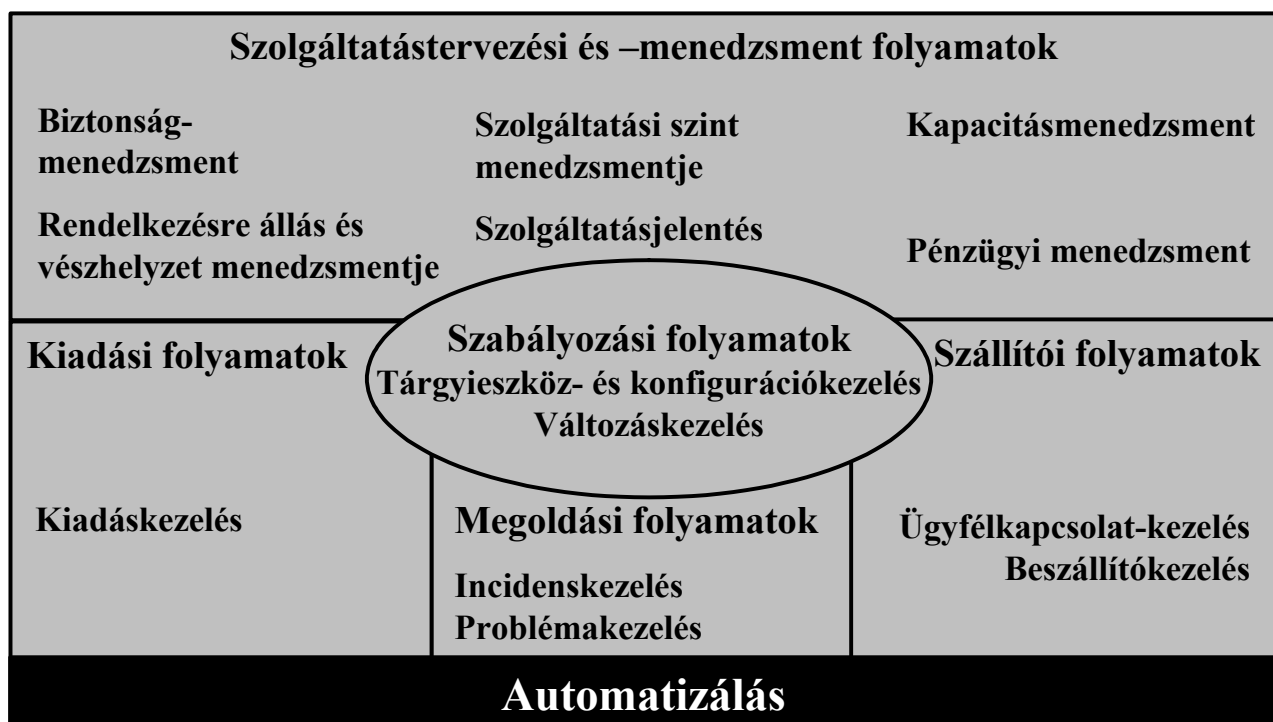
A *Security Management* kötet a étező ITIL folyamatokat bővíti biztonságmenezsmenttel. A biztonságmenedzsment folyamata, bár különálló, amennyire csak lehetséges, a többi folyamatba integrálódik. Ezen kívül, a bevált gyakorlatból származó intézkedéseket és irányelveket vezet be, hogy segítse a biztonságmenedzsment implementálását és működtetését. A BSI Code of Practice for Information Security Management (BS7799) brit szabványügyi kiadványt használja hivatkozásként.

Az informatikai szolgáltatásmenedzsment gyakorlatának kódexe –

A Code of practice for IT Service Management – PD0005

A Brit Szabványügyi Hivatal kiadványa, amely az ITIL elvein alapul, a szabványt magyarázó, annak alkalmazását elősegítő dokumentum. Az új ITIL modell a BSI modell kiterjesztésének tekinthető, amely továbbfejleszti az informatikai szolgáltatásmenedzsmentet.

Az alábbi diagramm a PD0005 ábrázolása a szolgáltatás menedzsment folyamatairól:



2. ábra: Az informatikaszolgáltatás menedzsmentjének folyamatai

1.5. Oktatási rendszer

Az informatikai szolgáltatásmenedzsment oktatási rendszerét az Information Systems Examination Board (ISEB) szabályozta. Alapfokú és vezetői (menedzsment) szintű tanfolyamokat definiál, meghatározva azok tartalmát, minimális óraszámát, az oktatók képzettségét és a hivata-

losan elismert tanfolyamok akkreditálásának feltételeit. Az akkreditáció kiterjed az oktató cégre, az oktatókra és a tananyagra, amelyet a hallgatók megkapnak. Az alapfokú tanfolyamok 3 naposak, sikeres elvégzésük feltétele a vezetői szintű tanfolyamokon való részvételnek. Alapfokú tanfolyamok: ITIL Foundation Course, ITIL for Practitioners és a Network Management Course. A vezetői tanfolyamok a Service Delivery és a Service Support 5-5 naposak, amelyeket a vizsga előtt egy 1 napos ismétlést célzó áttekintő oktatás foglal össze.

1.6. Vizsgáztatási rendszer, nemzetközileg elismert diplomák

Az alapfokú vizsga egy 40 kérdéses választásos tesztvizsga, amelyen az előírt minimális szint 65% (26 pont), ennek elérése esetén a vizsgázó megkapja az ITIL Foundation Certificate oklevelet, amely a vezetői tanfolyam és vizsga előfeltétele. Az ITIL Manager Certificate oklevél alapja egy kétszer 3 órás írásbeli vizsga, a Service Delivery és a Service Support témakörökben. A vizsgák hivatalos anyaga a Service Delivery és a Service Support könyvek teljes anyaga. Vizsgáztatást az ISEB-en kívül a holland EXIN is végez, ugyanolyan szabályok szerint, egyenértékű nemzetközi oklevél kibocsátásával. A vizsgáztatási jogot elvileg más országok intézményei is megszerezhetik, ha betartják azokat a szabályokat, amelyek garantálják az oklevelek színvonalának egységességét.

1.7. A felhasználói fórumok működése

A felhasználói fórumok egységes alapszabály alapján működnek. Az alapszabályok betartását az itSMF International ellenőrzi. Ennek lényege, hogy a fórumok függetlenek, a tagságuk irányítása alatt működnek, non profit szervezetek és feladatuk a szolgáltatásmenedzsment ITIL módszertanának támogatása, alkalmazási tapasztalatainak megosztása és továbbfejlesztése. Az egyes nemzeti fórumok konferenciákat és szemináriumokat szerveznek, népszerűsítik a bevált gyakorlatot, és információval látják el tagságukat. A rendezvényeken a közvetlen reklámozás nem megengedett, de a rendezvények mellett rendezett kiállításokon szponzorálási díj ellenében a terméket vagy szolgáltatást kínáló cégek bemutathatják kínálatukat.

1.8. Kiknek lehet hasznos az ITIL?

Az ITIL bevált gyakorlatának átvétele és alkalmazása mindenkinek ajánlott, aki működő informatikai rendszerei és infrastruktúrája által szervezetének nyújtott szolgáltatások minőségét kontrollálni és javítani akarja. Az ITIL nem dogma, rugalmasan, a szervezet igényeihez szabva lehet alkalmazni. Alkalmazható mind a nagy, mind a kis szervezetek informatikaszolgáltatásának irányítására.