

# Az informatikaszolgáltatás követelményrendszere



## Szabvány a szolgáltatásmenedzsmentre (BS 15000)

Az itSMF Magyarország első éves konferenciája  
Budapest, 2005. március 17.

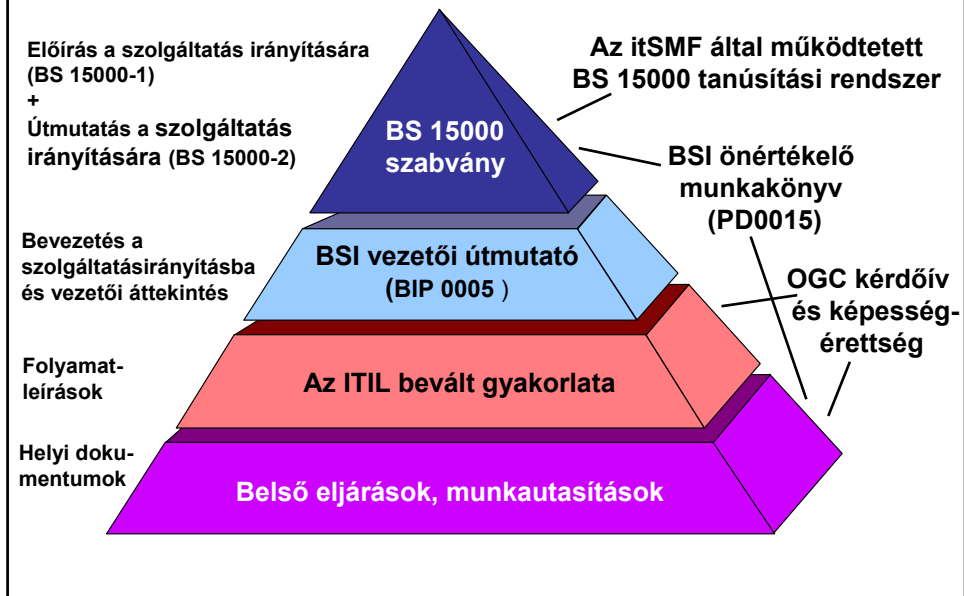
Krauth Péter

## Probléma és megoldás

- Az ITIL az IT-szolgáltatásmenedzsmentn vliágszerte de facto elfogadott, bevált gyakorlatává vált
- Hivatalos szabvány hiányában azonban a bevált gyakorlatot alkalmazó szervezetek nem tudták bemutatni e képességüket
- A BSI ebből kiindulva határozta meg az IT-szolgáltatásmenedzsment követelményeit (**BS 15000-1**)
- A BS 15000 nem tartalmazza formálisan az ITIL-t, de
  - szoros összhangban van az ITIL folyamatmodelljével, és
  - bizonyos pontokon kiegészíti azt;
  - az ITIL részletes információt és útmutatást ad a BS 15000 által lefedett témakörökre



# BS 15000 és ITIL kapcsolata



## A szabvány története

2000: A BS 15000 első kiadása

- Novemberben jelent meg egy korábbi kiadványon alapján (DISC PD0005:1998)

2001: Kísérleti alkalmazások

2002: A jelenlegi BS 15000-1 kiadása

- az első kiadás korai alkalmazói tapasztalatainak figyelembe vételével

2003: Végleges kialakítás

- kiegészül egy útmutatóval (BS 15000-2)
- létrehozzák a kapcsolódó tanúsítási rendszert (itSMF)

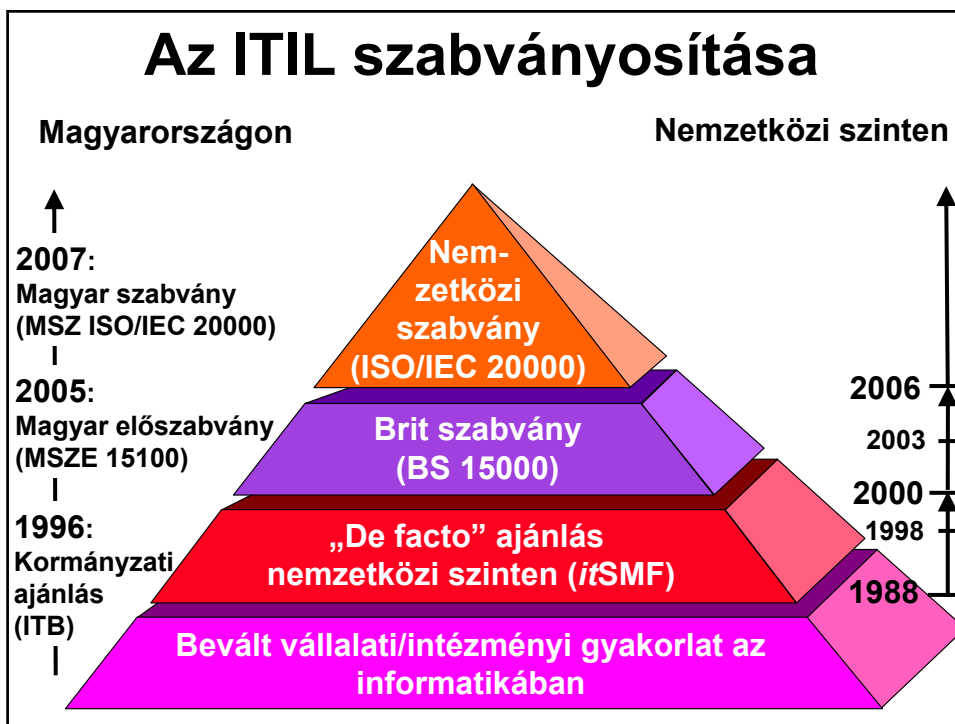
2004: Kezdeti lépések

- kezdeti tanúsítások (9: India, Nagy-Britannia, Németország, Magyarország)
- Az Ausztrál Szabványügyi Testület elfogadja nemzeti szabványként (AS8018)
- Nemzetközi szabványosítás elindítása gyorsított eljárással (ISO/IEC 20000)

2005: A használat terjedése

- a tanúsítások felgyorsulása (7/Q1:India, Nagy-Britannia, Németország, Spanyolország, USA) az első negyedévben
- A Magyar Szabványügyi Testület elfogadja nemzeti előszabványként (MSZE 15100) és az IHM támogatásával áprilisban megjelenteti.

# Az ITIL szabványosítása



## BS 15000 szerint tanúsított szervezetek / 1

	Szervezet	Tanúsítás időpontja	Tanúsító	Ország
1.	Hewlett-Packard GlobalSoft Ltd	2004. február 27.	KPMG	India
2.	Wipro Technologies Global Command Centre	2004. február 27.	DNV	India
3.	CSC Computer Sciences Ltd	2004. április 6.	LRQA	Nagy-Britannia
4.	Siemens Business Services GmbH & Co	2004. augusztus 26.	DQS	Németország
5.	IBM UK Ltd (MOD LITS Service Delivery)	2004. november 2.	DNV	Nagy-Britannia
6.	Exel plc	2004. november 5.	BVQI	Nagy-Britannia
7.	Securicor Justice Services Ltd	2004. november 9.	LRQA	Nagy-Britannia
8.	SAIC Ltd	2004. november 15.	LRQA	Nagy-Britannia
9.	<b>ING Service Centre Budapest</b>	<b>2004. november 30.</b>	<b>DNV</b>	<b>Magyarország</b>
10.	HCL Comnet Ltd	2005. január 3.	DNV	India
11.	CSG Computer Service GmbH	2005. január 5.	DQS	Németország
12.	T-Systems ITC Services Espana SAU	2005. január 16.	DQS	Spanyolország
13.	Northrop Grumman Information Technology Ltd	2005. január 25.	LRQA	Nagy-Britannia
14.	Yell Limited	2005. február 7.	KPMG	Nagy-Britannia
15.	Tata Iron and Steel Company Ltd - Information Technology Services	2005. február 15.	STQC	India
16.	Affiliated Computer Services Inc	2005. március 10.	KPMG	USA
17.	+ 1 meg nem nevezett szervezet			

## BS 15000 szerint tanúsított szervezetek / 2

Tanúsítás időpontja	
2005Q1	7
2004Q4	5
2004Q3	1
2004Q2	1
2004Q1	2

Ország	
Nagy-Britannia	7
India	4
Németország	2
Magyarország	1
Spanyolország	1
USA	1

Tanúsító	
DNV	4
LRQA	4
KPMG	3
DQS	3
BVQI	1
STQC	1

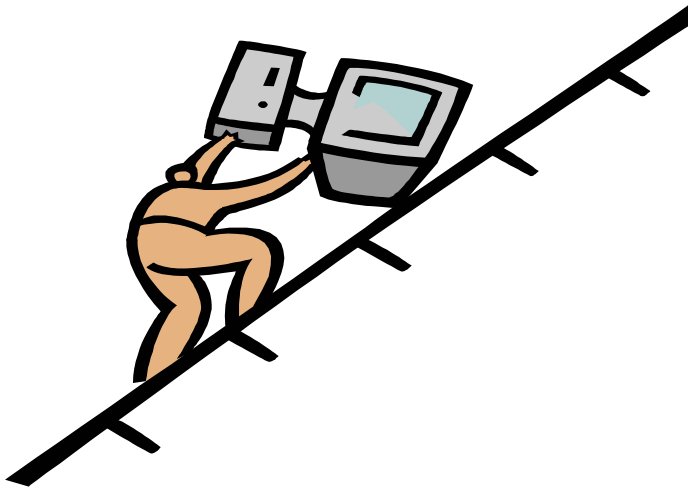
[www.bs15000certification.com](http://www.bs15000certification.com)

## A követelmények / 1

- A szolgáltatásnak kell, hogy legyen **irányítási rendszere!**
  - A vezetés felelőssége
    - Politikák, célok, tervek
    - Ügyfélkövetelmények azonosítása és törekvés az ügyfelek elégedettségére
    - Erőforrások biztosítása az informatikaszolgáltatáshoz
  - Dokumentálás
    - Politikák és tervek (pl. szolgáltatásfejlesztési terv)
    - Szolgáltatás (pl. szolgáltatási megállapodások)
    - Folyamatok és eljárások
    - A végrehajtás és ellenőrzés feljegyzései
  - Felkészültség, tudatosság és képzés

*Cél: a politikákra is kiterjedő, valamint működési kereteket biztosító irányítási rendszer fenntartása, amely lehetővé teszi a teljes informatikaszolgáltatás hatékony irányítását, illetve megvalósítását.*

# Informatika: küzdelem az elemekkel?



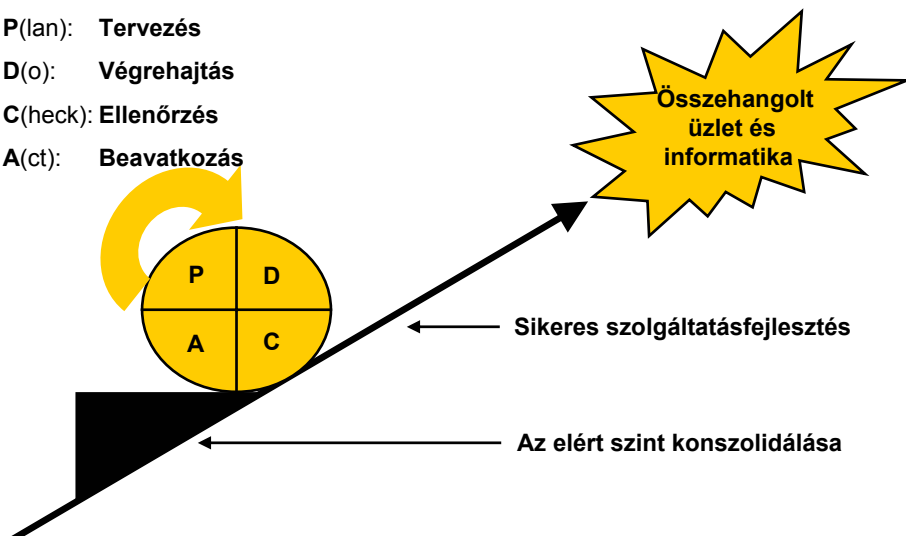
## A folyamatos fejlesztés filozófiája: végtelen történet

P(lan): Tervezés

D(o): Végrehajtás

C(heck): Ellenőrzés

A(ct): Beavatkozás



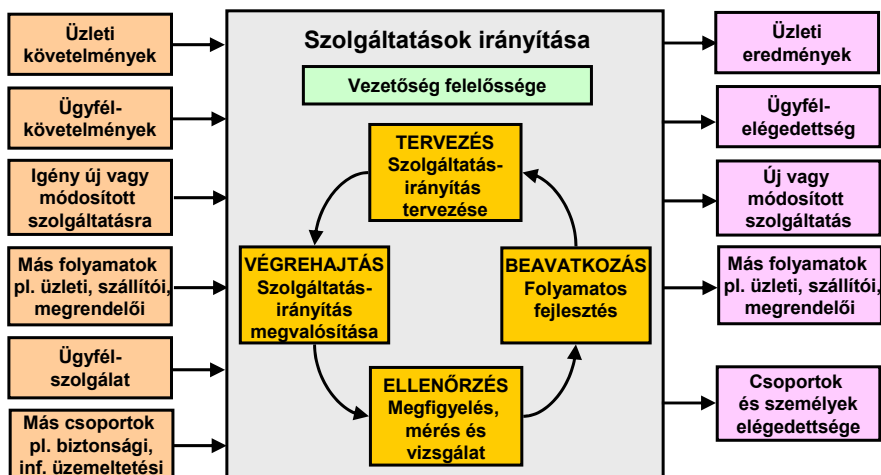
# A követelmények / 2

- Meg kell tervezni és meg kell valósítani a szolgáltatás irányítását (**PDCA**-val összhangban)!
1. A szolgáltatásirányítás tervezése (TERVEZÉS)
  2. A szolgáltatásirányítás megvalósítása és a szolgáltatások nyújtása (VÉGREHAJTÁS)
  3. Megfigyelés, mérés és vizsgálat (ELLENŐRZÉS)
  4. Folyamatos fejlesztés (BEAVATKOZÁS)

## Cél:

1. a szolgáltatásirányítás megvalósításának és végrehajtásának megtervezése;
2. A szolgáltatásirányítási célok és tervek megvalósítása;
3. a szolgáltatásirányítási célok megvalósulásának és a tervek teljesülésének nyomon követése, mérése és vizsgálata;
4. javítani a szolgáltatás nyújtásának és irányításának eredményességét és hatékonyságát.

## BS 15000 és a PDCA-ciklus



## A követelmények / 3

- Az új vagy megváltozó szolgáltatásokat tervezni kell és ennek megfelelően kell megvalósítani!
  - A **változáskezelés** segítségével kell a változásokat koordinálni és jóváhagyni tekintettel a következőkre:
    - A személyzet képzése
    - Áthelyezések
    - Kommunikáció és a felhasználók képzése
    - A támogatott technológia változása
    - A szolgáltatás formális beszüntetése

*Cél: biztosítani, hogy az új vagy megváltozott szolgáltatások mindig a megfelelő költség és szolgáltatásminőség mellett legyenek nyújthatók és irányíthatók.*

## A követelmények / 4

- A szolgáltatás irányítására **folyamatokat** kell működtetni!
  - **Szolgáltatásbiztosítási** folyamatok (Service Delivery)
  - **Kapcsolattartási** folyamatok (Relationship)
  - **Megoldási** folyamatok (Resolution)
  - **Állapotfelügyeleti** folyamatok (Control)
  - **Kiadási** folyamat (Release)

# BS 15000 folyamatai



## BS 15000 és ITIL kapcsolata

BS 15000	ITIL
Incidenskezelés	Incidenskezelés
Problémakezelés	Problémakezelés
Konfigurációkezelés	Konfigurációkezelés
Változáskezelés	Változáskezelés
Kiadáskezelés	Kiadáskezelés
Üzleti kapcsolat kezelése	Szolgáltatási szint biztosítása/Ügyfélszolgálat
Szállítókezelés	Szolgáltatási szint biztosítása
Szolgáltatási szint biztosítása	Szolgáltatási szint biztosítása
Kapacitásbiztosítás	Kapacitásbiztosítás
Szolgáltatás folytonosságának és rendelkezésre állásának biztosítása	Folytonosságbiztosítás Rendelkezésre állás biztosítása
Szolgáltatásjelentés	<i>(beépítve minden folyamatba)</i>
Információvédelem biztosítása	Rendelkezésre állás biztosítása <i>(részben)</i>
IT-szolgáltatás költségvetése és számvitele	Pénzügyi irányítás <i>(költségterhelés nélkül)</i>



# A követelmények / 4a

## Szolgáltatási szint biztosítása

- **Cél:** *szolgáltatási szintek definiálása, a szolgáltatási szintekről történő megállapodás, továbbá azok nyilvántartása és kezelése*

## Szolgáltatásjelentés

- **Cél:** *egyeztetett, jól időzített, megbízható és pontos jelentések készítése a kellő tájékozottságon alapuló döntéshozatal és a hatékony információáramlás érdekében.*

## Rendelkezésre állás és szolgáltatásfolytonosság biztosítása

- **Cél:** *annak biztosítása, hogy az ügyfelek felé vállalt kötelezettségeket minden körülmények között teljesíteni lehessen.*

## Informatikaszolgáltatás költségvetése és számvitele

- **Cél:** *a szolgáltatás költségeinek tervezése és elszámolása.*

# A követelmények / 4b

## Kapacitásbiztosítás

- **Cél:** *annak biztosítása, hogy a szervezet mindenkor elegendő kapacitással rendelkezzen az üzletvitel megállapodás szerinti – jelenlegi és jövőbeli – igényeinek kielégítésére.*

## Információvédelem biztosítása

- **Cél:** *hatékony információvédelem minden szolgáltatási tevékenységben.*

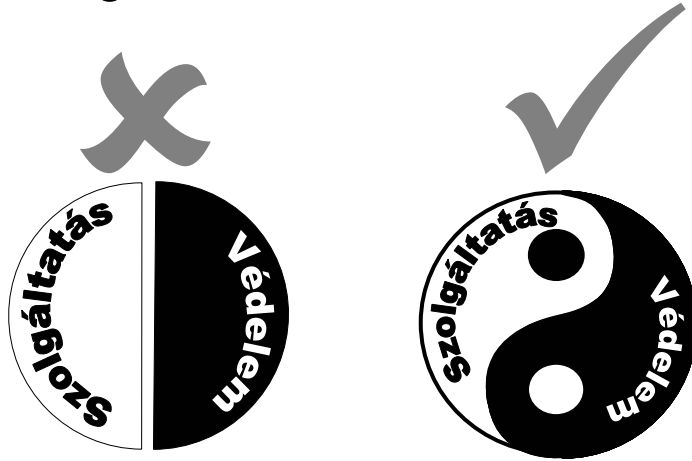
## Üzleti kapcsolat kezelése

- **Cél:** *az ügyfél – és üzleti szempontjainak – megértésére alapozva jó kapcsolatokat létesíteni és tartani fenn a szolgáltató és az ügyfél között.*

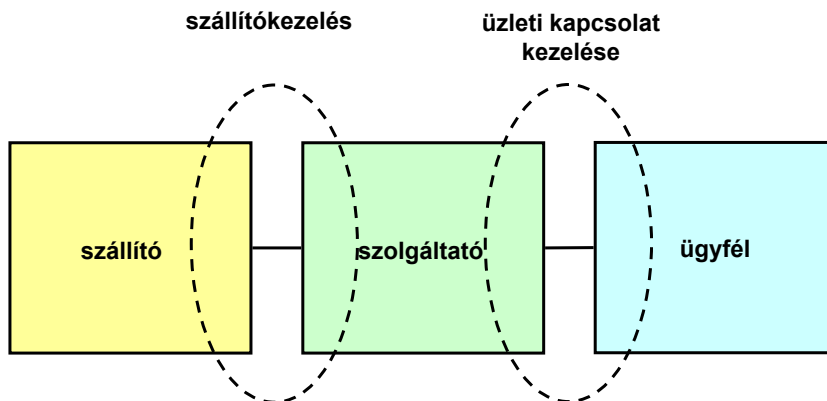
## Szállítókezelés

- **Cél:** *külső szállítók kezelése zökkenőmentes, minőségi szolgáltatások nyújtása érdekében.*

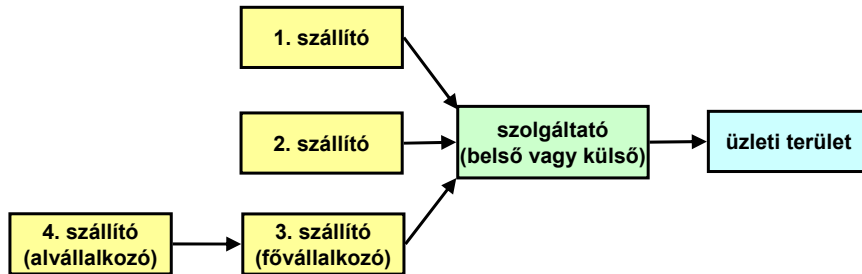
Szoros kapcsolat az informatika szolgáltatása és védelme között



## Kapcsolattartási folyamatok



# A szolgáltatás beszállítói lánc



# A követelmények / 4c

## Incidenskezelés

- **Cél: helyreállítani** a megállapodás szerinti szolgáltatást az üzletvitel számára amilyen hamar csak lehetséges, illetve válaszolni a **szolgáltatáskérésekre**.

## Problémakezelés

- **Cél: minimalizálni** az üzletvitel fennakadását a szolgáltatási incidensek okainak **megelőző** jellegű feltárásával és elemzésével, és kezelni a problémákat egészen lezárásukig.

# A követelmények / 4d

## Konfigurációkezelés

- **Cél:** meghatározni és ellenőrizni a **szolgáltatás és az infrastruktúra** komponenseit, és pontos konfigurációs információkat vezetni róluk.

## Változáskezelés

- **Cél:** annak biztosítása, hogy minden változtatás kiértékelése, jóváhagyása, bevezetése és felülvizsgálata **ellenőrzött keretek** között történjen.

## Kiadáskezelés

- **Cél:** egy adott kiadást alkotó egy vagy **több változtatás** átadása, terjesztése és nyomon követése az üzemi környezetben.

# BS 15000 és COBIT

## Planning and Organization

- PO1 Define a strategic IT plan
- PO2 Define the information architecture
- PO3 Determine the technological direction
- PO4 Define the IT organization and relationships
- PO5 Manage the IT investment
- PO6 Communicate management aims and directions ✓
- PO7 Manage human resources
- PO8 Ensure compliance with external requirements
- PO9 Assess risks ✓
- PO10 Manage projects + (PRINCE2)
- PO11 Manage quality ✓

## Acquisition and Implementation

- AI1 Identify automated solutions
- AI2 Acquire and maintain application software
- AI3 Acquire and maintain technology infrastructure
- AI4 Develop and maintain IT procedures ✓
- AI5 Install and accredit systems ✓ **kiadáskezelés**
- AI6 Manage changes ✓ **változáskezelés**

## Delivery and Support

- DS1 Define and manage service levels ✓
- DS2 Manage third-party services ✓
- DS3 Manage performance and capacity ✓
- DS4 Ensure continuous service ✓
- DS5 Ensure system security ✓
- DS6 Identify and allocate cost ✓
- DS7 Educate and train users ✓
- DS8 Assist and advise customers ✓
- DS9 Manage the configuration ✓
- DS10 Manage problems and incidents ✓
- DS11 Manage data +
- DS12 Manage facilities +
- DS13 Manage operations +
- + **konfigurációkezelés**
- Monitoring**
- M1 Monitor the processes ✓
- M2 Assess internal control adequacy
- M3 Obtain independent assurance
- M4 Provide for independent audit

# BS 15000 és eSCM

	eSCM-SP v2	BS 15000-1:2002
<b>Célközönség</b>	IT-alapú kiszervezett szolgáltatások szolgáltatói	Szolgáltató szervezetek
<b>Célkitűzés</b>	Kiépíteni és fejleszteni a szolgáltatók képességeit a megrendelők igényeinek teljesítésére a teljes életcikluson keresztül	Bevált ipari gyakorlat leírásának megfelelni az IT-szolgáltatásmenedzsment folyamatok terén.
<b>Méret</b>	84 tevékenység 10 területen	21 fejezet
<b>Tartalom</b>	10 képességterület, 5 szint 4 életciklus-fázis: folyamatos, indítás, szállítás, befejezés	13 fejezet a szolgáltatásmenedzsmentre vonatkozóan 8 fejezet a tervezésre és szervezetre (politika és keret) -Irányítási rendszer (3) -Tervezés és megvalósítás (5)
<b>Elismertség</b>	Tanúsítás a Carnegie Mellon egyetem által 4 képességi szint valamelyikére (>1)	Tanúsítás regisztrált, BS 15000-1:2002 szerinti tanúsító szervezetek által
<b>Elérhetőség</b>	<a href="http://itqsc.cs.cmu.edu/escm">http://itqsc.cs.cmu.edu/escm</a>	<a href="http://bsonline.techindex.co.uk">http://bsonline.techindex.co.uk</a>

## Magyar előszabványok

### Informatikaszolgáltatás: **MSZE 15100**

- A BS 15000 magyar változata
- **2005. április 1-től** az MSZT szabványboltjában megvásárolható
- **MSZE 15100-1**, 26 oldal, nettó ár: **3150 Ft**
- **MSZE 15100-2**, 40 oldal, nettó ár: **3960 Ft**
  - Papír változat: nettó ár + 15%
  - PDF-változat: nettó ár + 25%

BS 15000 alapján nemzetközi szabvány  
készül: **ISO/IEC 20000:2006**

## Magyar előszabványok

### Információvédelem: **MSZE 17799-2**

- A BS 7799-2 magyar változata
- **2004. december** óta az MSZT szabványboltjában megvásárolható
- **MSZE 17799-2**, 55 oldal, nettó ár: **4870 Ft**
- **MSZ ISO/IEC 17799**, 86 oldal, nettó ár: **5960 Ft**
  - Papír változat: nettó ár + 15%
  - PDF-változat: nettó ár + 25%

**BS 7799-2 alapján nemzetközi szabvány  
készül: ISO/IEC 24743:2006**