

Provoz IS/IT (dodávka a podpora IT služeb), řízení změn, ITIL.

Thursday, May 30, 2013 8:10 AM

Provoz IS/IT

POZN. Stejně jako 1.2.3???

Implementace – může trvat dny až roky; dělí se na více fází, vyžaduje součinnost organizace;

možnost customizace, konfigurace, integrace na stávající systémy, nové a změněné komponenty – HW, SW, procesy, migrace dat, Quality Assurance (QA), testování, zaškolení lidí, předání

Postimplementační podpora – doladění systému, trvá obvykle týdny až měsíce

L1 podpora – uživatelská (helpdesk)

L2 podpora – systémová (admin)

L3 podpora – aplikační (změna kódu)

Vnější a vnitřní zdroje

Provoz, podpora – řádově roky, implementace dílčích změn, aktualizace, záplatování, sledování provozních parametrů, helpdesk, servicedesk, ITIL, reporting a sledování nákladů.

Ukončení, migrace – tzv. sunseting, dožití. Zmrazení investic a zahájení přípravy akvizice nového systému.

Řízení změn

POZN. ITIL – change management?

Vždy když se má zavést změna do procesu/produktu/... musí se tyto změny zaznamenat – co se mění, jak, odpovědná osoba, očekávaný přínos... ITIL coby knihovna best-practices věnuje svou část v knize Service Support právě návrhu procesů Change managementu (tj. spadá to pod Operativní plánování)

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

ITIL

Co to je

Information Technology Infrastructure Library = soubor best practices pro IT service management = rozsáhlý, konzistentní a procesně orientovaný rámec pro IT service management. Je to knihovna řešící definici procesů, jejich I/O, stanovení rolí a odpovědností, měření kvality poskytovaných služeb, vazby mezi procesy, zásady pro implementaci procesů, přínosy procesu, náklady, critical success factors, zásady řízení a bezpečnosti ICT infrastruktury

Verze 2



Verze 3



Co řeší

Vydefinování procesů potřebných pro zajištění ITSM:

Stanovení cílů, vstupů a aktivit každého procesu

- Stanovení rolí a jejich odpovědností v daném procesu
- Způsob měření kvality poskytovaných IT služeb a účinnosti ITSM procesů
- Vzájemné vazby mezi jednotlivými procesy
- Postupy auditu a zásady reportingu pro každý proces
- Zásady pro implementaci procesů ITIL:

Prínosy každého procesu

- Critical success factors, možné problémy a vhodná protipatření
- Náklady na implementaci a následný provoz
- Zásady pro řízení podpůrné ICT infrastruktury
- Zásady bezpečnosti ICT infrastruktury

Neřeší: konkrétní podobu organizační struktury, podobu a obsah pracovních procedur, projektovou metodiku implementace ITSM

Publikace = oblasti

Service Support a Service Delivery – základní, nejznámější, knihy o řízení, dodávce a podpoře IT služeb

Service Support

Service desk

Zajišťuje na denní bázi aktivní kontakt se zákazníky, uživateli, pracovníky vlastní organizace a pracovníky externí podpory, tzv. single point of contact pro uživatele a zákazníky

Zajišťuje obnovu standardní dodávky služby s minimálním dopadem na zákazníky, a to v mezích dohodnuté úrovně služby a podle obchodních priorit

Configuration management

Podporuje ostatní procesy poskytováním věrohodných informací o konfiguračních položkách infrastruktury

Stará se o konfigurační databázi CMDB

Incident management

Obnovuje normální provoz služby a to co nejrychleji při současné minimalizaci důsledků výpadku na provoz

Odpovědný za včasnou detekci problémů, jejich zaznamenávání a řízení jejich životního cyklu

Nezkoumá, proč k problémům dochází, jen hledá nejrychlejší řešení

Problém management

Zabránit opakování incidentů

Analyzuje incidenty, hledá příčiny, nápravu

Zajišťuje stabilitu celé infrastruktury

Change management

Zajišťuje hladkou a nákladově efektivní implementaci změn

Minimalizuje vznik incidentů plynoucích z provedených změn

Schvalování, plánování, koordinace a implementace změn

Release management

Zajistit hladký a kontrolovaný průběh nasazení nových verzí hardware a software do produkčního prostředí

Service delivery

Service level management

Udržování a zlepšování kvality IT služeb

Vyjednávání o obsahu a uzavírání Service Level Agreements, Operation Agreements...

Klíčový článek ITSM, spojuje poskytovatele a odběratele

Capacity management

Zajistit optimální kapacitu ICT infrastruktury

Hledání rovnováhy mezi existující kapacitou a náklady na upgrade

Availability management

Zajišťuje nákladově optimální dostupnost IT služeb, která bude v souladu s obchodními potřebami

Plánování, měření a sledování dostupnosti IT služeb

IT service continuity management

Obnova funkčnosti infrastruktury po vážném výpadku ve schválených mezích

Zpracování analýzy obchodních dopadů globálního výpadku

Financial management for IT services

Poskytuje nákladově efektivní správcovství ICT majetku a zdrojů

Sestavuje rozpočet ICT

ICT Infrastructure Management - Kniha aspektů 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.

Application Management - 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.

Business Perspective - 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.

Planning to Implement Service Management - Popisuje aktivity, úkoly a problémy související s plánováním, implementací a zlepšováním procesů IT Service Managementu v podnikovém prostředí. Je určena především členům implementačních týmů

Security Management - Popis organizace a řízení bezpečnosti ICT infrastruktury z pohledu IT manažera, a popis procesu plánování a řízení definované úrovně bezpečnosti informací a IT služeb včetně všech aspektů souvisejících s reakcí na bezpečnostní incidenty.

Software Asset Management - Popis procesů řízení, kontroly a ochrany softwarového majetku ve všech stádiích jeho životního cyklu

CCMDB – change and configuration management DB, info o všech konfigurovatelných Položkách

From <<https://d.docs.live.net/e3534876709763a3/Dokumenty/ZCU/Statnice/Statnice.docx>>