

6-дәріс.

ITIL кітапханасы – АЖ қызметі үрдісінің концептуальді негізі ретінде

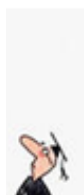


Дәрістің мақсаты:

ITIL кітапханасының қызметтерімен танысу, оны аудитте қолдануды білу

Лекцияның сұрақтары:

1. ITIL кітапханасы туралы жалпы мағлұмат
2. ITIL кітапханасының пайдалану принциптері.
3. ITIL кітапханасы ұсынатын мүмкіндіктер



ITIL (IT infrastructure library - АТ инфрақұрылымының кітапханасы) — бұл АТ-мен байланысты бизнес-процестерді басқару, жөндеу және үнемі жақсарту бойынша нұсқаулықтар жиынтығы бар, кітаптар жинағы.

ITIL кітапханасында бизнес-процестерді басқару және жетілдіру әдістемесі бар.

ITIL кітапханасы:

- АТ саласында қызмет көрсететін компанияларда;
- бүкіл ұйым үшін АТ жұмысын қамтамасыз ететін компаниялардың жеке бөлімшелерінде пайдаланылуы мүмкін.

Кітапхананың алғашқы редакциясы, британ үкіметінің тапсырысы бойынша 1986-1989 жылдары құрылып, 1992 жылы жарық көре бастады. ITIL V3-тің үшінші нұсқасы 2007 жылы жарық көрді. 2011 жылы шыққан кітапхананың соңғы редакциясы 5 томнан тұрады.

ITIL жобасы бойынша IT саласында қызмет көрсететін компаниялардың жұмысын ұйымдастырудың практикада қолданылатын ең жақсы тәсілдерін сипаттайтын кітапхана әзірленді .

Әлемнің түрлі елдеріндегі көптеген жеке және мемлекеттік компаниялар, соның ішінде Ресей, ITIL-де келтірілген ұсыныстар мен қағидаларды сақтай отырып, IT- қызметтерінің сапасын жақсартуда айтарлықтай жетістіктерге жетті.

Қазіргі уақытта ITIL IT үшін де-факто стандартына айналуда. (жалпы)

ITIL кітапханасы британ үкіметінің тапсырысы бойынша құрылған.

Қазіргі уақытта оның құжаттарын Office of Government Commerce Британдық үкіметтік агенттігі шығарады және бірде-бір коммерциялық ұйымның меншігі болып табылмайды. Кітапхананың жеті томы it қызметтерінің үздіксіз жоғары сапасын қамтамасыз

Жобаның ерекшелігі-оның нәтижелерін пайдалану еркіндігі:

- ✓ пайдалануға ешқандай шектеулер жоқ;
- ✓ модель материалдарын толық немесе ішінара пайдалануға болады;
- ✓ модельді ITIL кітаптарының мәтініне сәйкес немесе пайдаланушы бейімдей алады.

Сонымен қатар, модель бүгінде IT қызметтерін басқарудың әлемдегі ең кең таралған тәсілі болып табылады. Ол кез-келген көлемдегі және кез-келген саладағы ұйымдарға қолданылады.

Кітапхананың он негізгі қағидасы төменде келтірілген:

1. Құндылықтарға назар аударыңыздар;
2. Тәжірибе үшін жобалаңыздар;
3. Қазір қайда болсаңыз, сол жерден бастаңыз;
4. Жұмысқа тұтас түрде жақындаңыз;
5. Итеративті түрде алға жылжыңыз;
6. Процестерді тікелей бақылаңыз;
7. Ашық болыңыз;
8. Қарым қатынасты болыңыз;
9. Негізгі қағида: қарапайымдылық;
10. Осы принциптерді іс жүзінде қолданыңыз.



ITIL кітапханасының ағымдағы нұсқасы ат-сервистерді басқарудың негізгі бөлімдері бойынша 7 кітапты қамтиды :

- 1) Service Delivery (қызмет көрсету) – кәсіпорын ұсынатын АТ-қызмет түрлерінің сипаттамасын қамтиды;
- 2) Service Support (қызметтерді қолдау) – пайдаланушыларға бизнестапсырмаларды орындау үшін қажетті АТ-қызметтеріне қол жеткізуді қамтамасыз етуге мүмкіндік беретін процестердің сипаттамасы;
- 3) Ақпараттық және есептеу технологиясы инфрақұрылымды басқару (IT инфрақұрылымын басқару). Кітапта компанияның АТ-инфрақұрылымын басқару бойынша ат-қызметінің жұмысын ұйымдастыру әдістемесінің жалпы сипаттамасы берілген;
- 4) Application Management (қосымшаларды басқару) бағдарламалық қосымшалардың бизнес қажеттіліктерінің өзгеруіне сәйкестігін қалай қамтамасыз ету керектігін көрсетеді және қосымшаларды әзірлеу, енгізу және сүйемелдеуді қамтитын жалпы өмірлік циклді қарастырады;