

6-семинар сабағы.

ITIL кітапханасының мүмкіндіктері

ITIL «өнеркәсіптік өнімдерінің ақпараттық технологияларын басқару» - бұл қызмет көрсету үшін әмбебап жүйе (техникалық қолдау қызметі), оны конфигурациялау және пайдалану оңай.

Бұл ұйымдар мен сервистік компаниялардың IT бөлімдеріне арналған. Жүйе ITIL v3 кітапханасының негізінде жасалды (IT Infrastructure Library - IT басқару саласындағы ең жақсы тәжірибелер кітапханасы).

Шешім техникалық қолдау қызметінің жұмысын тиімді және бір уақытта басқаруға, тұтынушылардың сұраныстарын басқаруды ұйымдастыруға, қызметтер каталогы мен қызмет көрсету деңгейінің келісімдерін жасауға, жабдықтар мен бағдарламалық қамтамасыздандырудың есебін жүргізуге көмектеседі.

Құрамында :

- Каталог және қызмет көрсету деңгейін басқару
- Конфигурация және активтерді басқару
- Сұрау процесі
- Оқиғаларды басқару
- Өзгерістерді басқару
- Мәселені басқару
- Шығаруды басқару
- Оқиғаларды басқару
- Қызмет көрсету үстелі қамтылған.

ITIL ("айтил" деп аталады, ағылшын тілінен қысқартылған. IT Infrastructure кітапханасы-Ақпараттық технологиялар инфрақұрылымының кітапханасы. Бүгінде бұл аббревиатура емес, бүкіл әлемдегі миллиондаған адамдар қолданатын және сенетін жеке атау немесе бренд. АТ инфрақұрылымының кітапханасы дамыған сайын қызметтерді басқаруға және өмірлік циклге жақындауға баса назар аударылды)-IT-Қызметтерді басқару бойынша әлемдегі ең кең таралған Нұсқаулық (ITSM). Information Technology Infrastructure Library (ITIL) — Ақпараттық технологиялар инфрақұрылымының кітапханасы. Ақпараттық технологиялар саласында

қызмет көрсететін бөлімшелердің немесе компаниялардың жұмысын ұйымдастырудың ең жақсы стильдерін сипаттайтын кітапхана. Бұл ат ұйымдастыру және басқару саласындағы үздік халықаралық тәжірибенің жиынтығы. ITIL әзірлеу және жайғастыру OGC палатасына (the Office of Government Commerce) кіретін Ұлыбритания үкіметі жанындағы есептеу техникасы және телекоммуникациялар жөніндегі комитетке тиесілі.

Құрылымы

ITIL кітапханасының әрбір кітабы ат-менеджментті ұйымдастыру үшін қажеттінің барлығын сипаттайды, сондай-ақ құрылымдалған процесс негізінің жекелеген бөлігінің мәселелерін пысықтайды. ITIL кітапханасы ат-ұйымдағы барлық процестердің міндеттерін, қызмет салаларын, кіріс және шығыс параметрлерін анықтайды. Бірақ, сонымен бірге, бұл қызметті жүзеге асыру тәсілдерінің нақты сипаттамасын бермейді, өйткені олар әр ұйымда әр түрлі болуы мүмкін. ITIL кітапханасы-бұл әдіс емес, жиі қолданылатын процестер, рөлдер мен іс-әрекеттерді жоспарлау, олардың арасындағы байланысты және қажетті байланыс түрлерін анықтау үшін құрылымдалған негіз.

ITIL құрамы

ITIL кітапханасы жоғары сапалы қызмет көрсету процесінде тапсырыс берушімен қарым-қатынасқа ерекше назар аудару үшін құрылған. Бастапқыда ITIL кітапханасының құрамына бірнеше кітаптар жиынтығы кірді, олардың әрқайсысы АТ инфрақұрылымын қолдау мен пайдаланудың белгілі бір саласын сипаттады. ITIL-дің орталық бөлігі-қолдау мен қызмет көрсетуді сипаттайтын он кітап. Кітапхана құрамына ат менеджментіне қатысы бар пәндер бойынша 40-қа жуық кітап кірді. ITIL орталық кітаптарын өңдегеннен кейін олар екі кітап түрінде жарық көрді: біреуі — қызметтерді қолдау және екіншісі — оларды ұсыну. Осындай өңдеу нәтижесінде алғашқы сериялардың қайталануы мен кейбір сәйкессіздіктері жойылды, бұл басылымның құрылымдық бірлігін жақсартты, онда қазір IT-менеджмент туралы ақпарат нақты көрсетілген.

ITIL-дің жағымды жақтары

ITIL-дің оң қасиеттерін атауға болады:

1. Ат жұмысы бизнес міндеттерін шешуге бағытталған;
2. АТ қызметтерін жеткізушілер бизнес бөлімшелеріне арналған АТ қызметтерін ұсынады;
3. Тек тексеруден өткен ең жақсы білім мен тәжірибе қолданылады;
4. Пайдаланушыларға ат қызметтерінің мүмкін болатын ең жоғары сапасын ұсыну курсы;
5. АТ-ның жұмыс істеуі қызметтер деңгейі туралы келісіммен реттеледі;
6. Ат қызметкерлері үшін стандарттар мен ережелерді орнату;
7. Ат-сервистерді басқаруда сапа менеджменті тәсілдерін енгізу;

ITIL кітапханасы жаңа тәжірибе мен білімді қолдана отырып, жүйелі түрде қайта өңделеді және жаңартылады. Бүгінгі таңда әлемдегі ірі

компаниялардың көпшілігі ITIL ұсыныстары мен әдіснамаларын қолданады, IT инфрақұрылымын басқару сапасын арттырады.

ITIL теріс жақтары

Кемшіліктерден гөрі жағымды жақтары көп болғанымен, атап өту керек бірнеше сын бар. Бұған ITIL мамандарының көпшілігі ITIL-ді ITIL басқарудың тұтас тәсілі ретінде қарастырады, ал ITIL жан-жақты. Басылымның өзі өзін ақпараттық технологияларды басқарудағы тұтас тәсіл деп санамайды.

Сонымен қатар, кейбір тақырыптар кеңінен қамтылса, басқаларына жеткілікті көңіл бөлінбейді.

ITSM (IT Service Management, IT-Қызметтерді басқару) — бизнес қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған IT-Қызметтерді басқару және ұйымдастыру тәсілі. АТ қызметтерін басқаруды АТ қызметтерін жеткізушілер адамдардың, процестердің және ақпараттық технологиялардың оңтайлы үйлесімін пайдалану арқылы жүзеге асырады [1]. АТ-қызметтерін басқару тәсілін іске асыруға жәрдемдесу үшін ITIL құжаттар сериясы пайдаланылады.

Дәстүрлі технологиялық тәсілден айырмашылығы, ITSM клиенттерге және оның қажеттіліктеріне, технологияның өздеріне емес, ақпараттық технологиялар қолданушыға көрсетілетін қызметтерге назар аударуды ұсынады. Бұл ретте қызмет көрсетуді үдерістік ұйымдастыру және қызмет көрсету деңгейі туралы келісімдерде (KPI) алдын ала келісілген тиімділік параметрлерінің болуы ат-бөлімдерге сапалы қызмет көрсетуге, олардың сапасын өлшеуге және жақсартуға мүмкіндік береді.

ITSM принциптерін ұсынудағы маңызды сәт-жүйелілік. Әрбір ITSM құрамдас элементін (инциденттерді басқару, конфигурацияларды басқару, қауіпсіздікті басқару және т.б.) ұсыну кезінде оның басқа элементтермен (қызметтермен, процестермен) өзара байланысы мен үйлестірілуі міндетті түрде бақыланады және сонымен бірге қажетті практикалық ұсыныстар беріледі.

ITIL-бұл нақты алгоритм немесе іс-әрекетке арналған нұсқаулық емес, бірақ ол алдыңғы қатарлы тәжірибені (best practices) сипаттайды және технологиялық тәсіл мен қызмет көрсету сапасын басқаруды ұйымдастыру бойынша ұсыныстар ұсынады. Бұл белгілі бір саладағы белгілі бір кәсіпорынның ерекшеліктерінен арылуға мүмкіндік береді. Сонымен бірге, белгілі бір абстрактілікке қарамастан, ITIL практикалық қолдануға бағытталған. Кітапхананың әр бөлімінде белгілі бір процесті енгізудің сәттілігінің негізгі факторлары келтірілген, ал практикалық ұсыныстар таза теориялық пайымдаулардан басым болады.

Дәстүрлі технологиялық тәсілден айырмашылығы, ITSM клиенттерге және оның қажеттіліктеріне, технологияның өздеріне емес, ақпараттық технологиялар қолданушыға көрсетілетін қызметтерге назар аударуды ұсынады. Бұл ретте қызмет көрсетуді үдерістік ұйымдастыру және қызмет көрсету деңгейі туралы келісімдерде (KPI) алдын ала келісілген тиімділік

параметрлерінің болуы ат-бөлімдерге сапалы қызмет көрсетуге, олардың сапасын өлшеуге және жақсартуға мүмкіндік береді.

ITSM принциптерін ұсынудағы маңызды сәт-жүйелілік. Әрбір ITSM құрамдас элементін (инциденттерді басқару, конфигурацияларды басқару, қауіпсіздікті басқару және т.б.) ұсыну кезінде оның басқа элементтермен (қызметтермен, процестермен) өзара байланысы мен үйлестірілуі міндетті түрде бақыланады және сонымен бірге қажетті практикалық ұсыныстар беріледі.

ITIL-бұл нақты алгоритм немесе іс-әрекетке арналған нұсқаулық емес, бірақ ол алдыңғы қатарлы тәжірибені (жақсы тәжірибелер) сипаттайды және технологиялық тәсіл мен қызмет көрсету сапасын басқаруды ұйымдастыру бойынша ұсыныстар ұсынады. Бұл белгілі бір саладағы белгілі бір кәсіпорынның ерекшеліктерінен арылуға мүмкіндік береді. Сонымен бірге, белгілі бір абстрактілікке қарамастан, ITIL практикалық қолдануға бағытталған. Кітапхананың әр бөлімінде белгілі бір процесті енгізудің сәттілігінің негізгі факторлары келтірілген, ал практикалық ұсыныстар таза теориялық пайымдаулардан басым болады.

Ақпараттық қауіпсіздікті басқару жүйесі (бжж) ұйымның жалпы ақпараттық қауіпсіздігіне жақсы кепілдік беруге мүмкіндік беретін саясаттарды, рәсімдер мен мақсаттарды құруды, енгізуді, беруді және бағалауды қамтамасыз ететін ұйымның ақпараттық қауіпсіздігінің барлық өзара байланысты/өзара іс-қимыл жасайтын элементтерінің жиынтығын білдіреді. Бұл жүйе, әдетте, ұйымның қажеттіліктеріне, мақсаттарына, қауіпсіздік талаптарына, мөлшеріне және процестеріне байланысты. SMIB тәуекелдерді басқарудың және олардың салдарын жеңілдетудің тиімді стратегияларын қамтиды. Бұдан басқа, АЖБ ұйымының қабылдауы оның ақпараттық қауіпсіздік тәуекелдерін жүйелі түрде анықтайтындығын, бағалайтындығын және басқаратындығын және "ақпараттың құпиялылығы, тұтастығы мен қол жетімділігі мәселелерін сәтті шеше алатындығын" көрсетеді." алайда, ICM-нің дамуына, енгізілуіне және практикасына байланысты адам факторлары (қолданушы саласы) сонымен қатар ICM-нің соңғы жетістігін жақсы қамтамасыз ету үшін ескерілуі керек.

ISACA-ат-аудит, ат-консалтинг, ат-тәуекелдерді басқару және ақпараттық қауіпсіздік саласындағы кәсіпқойларды біріктіретін халықаралық қауымдастық. Қауымдастықтың негізгі міндеті ат-процестер мен ат-жүйелерді бағалау мен басқаруға бірыңғай тиімді тәсілдерді әзірлеу және формализациялау болып табылады.