



NEMZETI
HÍRKÖZLÉSI
HATÓSÁG

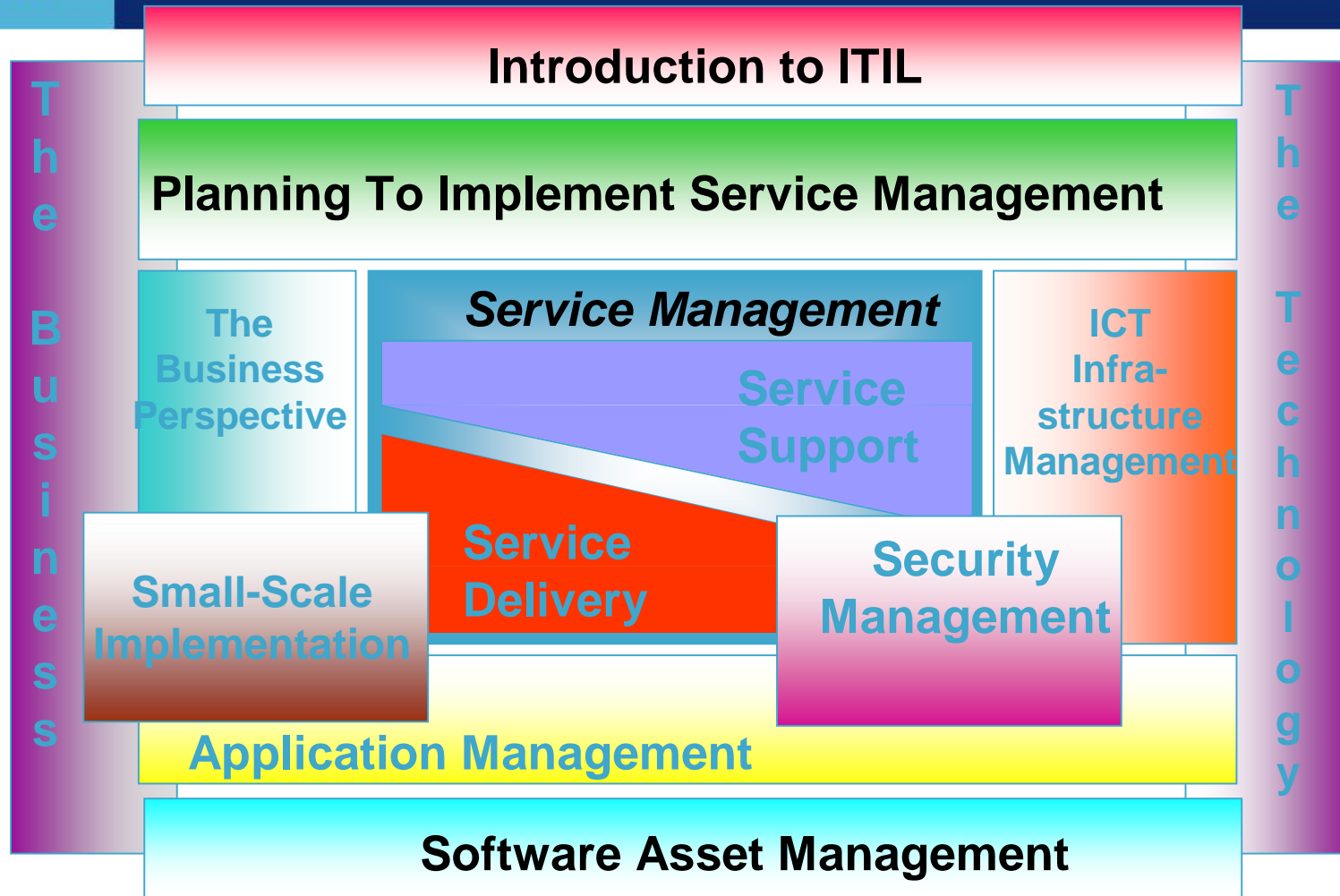
ISO 9000 és ISO 20000, minőségmenedzsment és információtechnológiai szolgáltatások menedzsmentje egy szervezetben belül

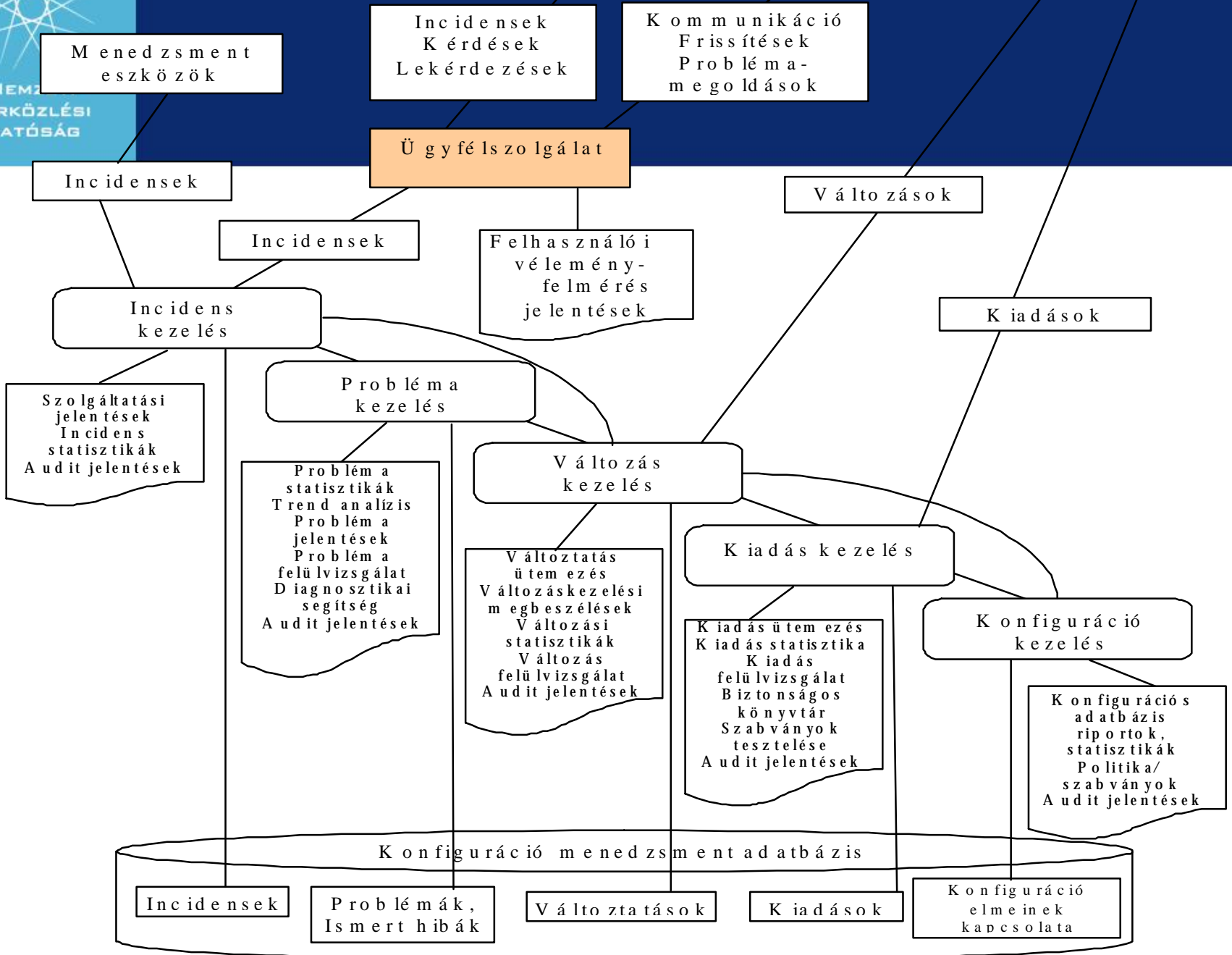
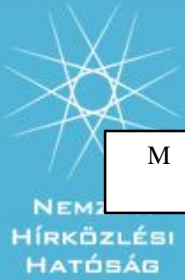
dr. Vonderviszt Lajos



NEMZETI
HÍRKÖZLÉSI
HATÓSÁG

Az ITIL felépítése







NEMZETI
HÍRKÖZLÉSI
HATÓSÁG

Üzlet, ügyfele

Incidensek
Kérdések
Lekérdezések

Kommunikáció
Frissítések
Probléma-
megoldások

Menedzsmen-
teszközök

Ügyfélszolgálat

Incidensek

Vá

Incidensek

Felhasználói
vélemény-
felmérés
jelentések

Incidens
kezelés

Probléma
kezelés

Szolgáltatási
jelentések
Incidens
statisztikák
Audit jelentések

Probléma
statisztikák
Trendanalízis
Probléma

Változás
kezelés

tási
ek
is
kák
tése

Probléma
kezele s

Probléma
statisztikák
Trend analízis
Probléma
jelentések
Probléma
felülvizsgálat
Diagnosztikai
segítség
Audit jelentések

Változás
kezele s

Változtatás
ütemezés
Változáskezelési
megbeszélések
Változási
statisztikák
Változás
felülvizsgálat
Audit jelentések

Kiadás kezele s

Kiadás ütemezés
Kiadás statisztika
Kiadás
felülvizsgálat
Biztonságos
könyvtár
Szabványok
tesztelése
Audit jelentések

Konfiguráció menedzsm ent ad at b á z is

Incidensek

Problémák,
Ismert hibák

Változta tá sok

Kiadá sok

Ko
e
ka

b l é m a
z e l é s

NEMZETI
HÍRKÖZLÉSI
HATÓSÁG

a
k
íz is
a
k
a
lat
kai
és ek

V á l t o z á s
k e z e l é s

V á l t o z t a t á s
ü t e m e z é s
V á l t o z á s k e z e l é s i
m e g b e s z é l é s e k
V á l t o z á s i
s t a t i s z t i k á k
V á l t o z á s
f e l ü l v i z s g á l a t
A u d i t j e l e n t é s e k

K i a d á s k e z e l é s

K i a d á s ü t e m e z é s
K i a d á s s t a t i s z t i k a
K i a d á s
f e l ü l v i z s g á l a t
B i z t o n s á g o s
k ö n y v t á r
S z a b v á n y o k
t e s z t e l é s e
A u d i t j e l e n t é s e k

K o n f i g u r á c i ó
k e z e l é s

K o n f i g u r á c i ó s
a d a t b á z i s
r i p o r t o k,
s t a t i s z t i k á k
P o l i t i k a /
s z a b v á n y o k
A u d i t j e l e n t é s e k

K o n f i g u r á c i ó m e n e d z s m e n t a d a t b á z i s

l é m á k ,
r t h i b á k

V á l t o z t a t á s o k

K i a d á s o k

K o n f i g u r á c i ó
e l m e i n e k
k a p c s o l a t a

Ü z l e t , ü g y f e l e k , f e l h a s z n á l ó k

I n c i d e n s e k
K é r d é s e k
L e k é r d e z é s e k

K o m m u n i k á c i ó
F r i s s í t é s e k
P r o b l é m a m e g o l d á s o k

R e n d e l k e z é s r e á l l á s
m e n e d z s m e n t

S z o l g á l t a t á s i s z i n t
M e n e d z s m e n t

R e n d e l k e z é s r e á l l á s i
t e r v
R e n d e l k e z é s r e á l l á s i
a d a t b á z i s
T e r v e z é s i k r i t é r i u m o k
J e l e n t é s e k
A u d i t j e l e n t é s e k

K a p a c i t á s
m e n e d z s m e n t

K ö v e t e l m é n y e k
C é l o k
E r e d m é n y e k

S L A - k , S L R - k ,
O L A - k
S z o l g á l t a t á s
j e l e n t é s e k
S z o l g á l t a t á s
k a t a l ó g u s
K i v é t e l j e l e n t é s e k
A u d i t j e l e n t é s e k

K a p a c i t á s t e r v
K a p a c i t á s a d a t b á z i s
C é l o k / k ü s z ö b ö k
K a p a c i t á s j e l e n t é s e k
Ü t e m e z é s e k
A u d i t j e l e n t é s e k

I T s z o l g á l t a t á s o k
p é n z ü g y i
m e n e d z s m e n t j e

P é n z ü g y i t e r v e k
T í p u s o k é s m o d e l l e k
K ö l t s é g e k é s k i a d á s o k
J e l e n t é s e k
K ö l t s é g k e r e t e k é s
e l ő r e j e l z é s e k
A u d i t j e l e n t é s e k

I T s z o l g á l t a t á s
f o l y t o n o s s á g
m e n e d z s m e n t

R i a s z t á s o k é s
k i v é t e l e k
V á l t o z á s o k

I T f o l y t o n o s s á g i
t e r v e k
Ü z l e t i h a t á s e l e m z é s
é s k o k k a z a t e l e m z é s
K ö v e t e l m é n y
d e f i n i c i ó k
V e z é r l ő k ö z p o n t o k
K a t a s z t r ó f a e l h á r i t á s i
s z e r z ő d é s e k
J e l e n t é s e k
A u d i t j e l e n t é s e k

R e n d s z e r m e n e d z s m e n t
e s z k ö z ö k



H Í R K Ö Z L É S I
H A T Ó S Á G



NEMZETI
Hírközlési

Ü z l e t , ü g y f e l e k , f e l h a s z

I n c i d e n s e k
K é r d é s e k
L e k é r d e z é s e k

R e n d e l k e z é s r e á l l á s
m e n e d z s m e n t

S z o l g á l t
M e n e c

R e n d e l k e z é s r e á l l á s i
t e r v
R e n d e l k e z é s r e á l l á s i
a d a t b á z i s
T e r v e z é s i k r i t é r i u m o k
J e l e n t é s e k
A u d i t j e l e n t é s e k

K a p a c i t á s
m e n e d z s m e n t

K ö v e t e l m é n y
C é l o k
E r e d m é n y e k

K a p a c i t á s t e r v
K a p a c i t á s a d a t b á z i s
C é l o k / k ü s z ö b ö k
K a p a c i t á s j e l e n t é s e k
Ü t e m e z é s e k
A u d i t j e l e n t é s e k

I T s z o l g á l t a t á s o
p é n z ü g y i
m e n e d z s m e n t j e

P é n z ü g y i t e r v e k
T í p u s o k é s m o d e l l
K ö l t s é g e k é s k i a d á s

In c i d e n s e k
K é r d é s e k
L e k é r d e z é s e k

K o m m u n i k á c i ó
F r i s s í t é s e k
P r o b l é m a m e g o l d á s o k

S z o l g á l t a t á s i s z i n t
M e n e d z s m e n t

K a p a c i t á s
m e n e d z s m e n t

K ö v e t e l m é n y e k
C é l o k
E r e d m é n y e k

S L A - k , S L R - k ,
O L A - k
S z o l g á l t a t á s
j e l e n t é s e k
S z o l g á l t a t á s
k a t a l ó g u s

K i v é t e l j e l e n t é s e k
A u d i t j e l e n t é s e k

K a p a c i t á s t e r v
K a p a c i t á s a d a t b á z i s
C é l o k / k ü s z ö b ö k
K a p a c i t á s j e l e n t é s e k
Ü t e m e z é s e k
A u d i t j e l e n t é s e k

I T s z o l g á l t a t á s o k
p é n z ü g y i
m e n e d z s m e n t j e

P é n z ü g y i t e r v e k
T í p u s o k é s m o d e l l e k
K ö l t s é g e k é s k i a d á s o k



NEMZETI
HÍRKÖZLÉSI
HATÓSÁG

m e n e d z s m e n t

E r e u m e n y e n

K a p a c i t á s t e r v
K a p a c i t á s a d a t b á z i s
C é l o k / k ü s z ö b ö k
K a p a c i t á s j e l e n t é s e k
Ü t e m e z é s e k
A u d i t j e l e n t é s e k

I T s z o l g á l t a t á s o
p é n z ü g y i
m e n e d z s m e n t j e

P é n z ü g y i t e r v e k
T í p u s o k é s m o d e l l
K ö l t s é g e k é s k i a d á s
J e l e n t é s e k
K ö l t s é g k e r e t e k é s
e l ő r e j e l z é s e k
A u d i t j e l e n t é s e k

R i a s z t á s o k é s
k i v é t e l e k
V á l t o z á s o k

R e n d s z e r m e n e d z s m e n t
e s z k ö z ö k

K a p a c i t á s t e r v
 K a p a c i t á s a d a t b á z i s
 C é l o k / k ü s z ö b ö k
 K a p a c i t á s j e l e n t é s e k
 Ü t e m e z é s e k
 A u d i t j e l e n t é s e k

K i v é t e l j e l e n t é s e k
 A u d i t j e l e n t é s e k

I T s z o l g á l t a t á s o k
 p é n z ü g y i
 m e n e d z s m e n t j e

P é n z ü g y i t e r v e k
 T í p u s o k é s m o d e l l e k
 K ö l t s é g e k é s k i a d á s o k
 J e l e n t é s e k
 K ö l t s é g k e r e t e k é s
 e l ő r e j e l z é s e k
 A u d i t j e l e n t é s e k

I T s z o l g á l t a t á s
 f o l y t o n o s s á g
 m e n e d z s m e n t

I T f o l y t o n o s s á g i
 t e r v e k
 Ü z l e t i h a t á s e l e m z é s
 é s k o c k á z a t e l e m z é s
 K ö v e t e l m é n y
 d e f i n í c i ó k
 V e z é r l ő k ö z p o n t o k
 K a t a s z t r ó f a e l h á r i t á s i
 s z e r z ő d é s e k
 J e l e n t é s e k
 A u d i t j e l e n t é s e k

s m e n t



Mi a baj az ITIL-lel?

Az ITIL ajánlásgyűjtemény, a követendő gyakorlatot tartalmazza

Nem létezik olyan, hogy ITIL konformitás

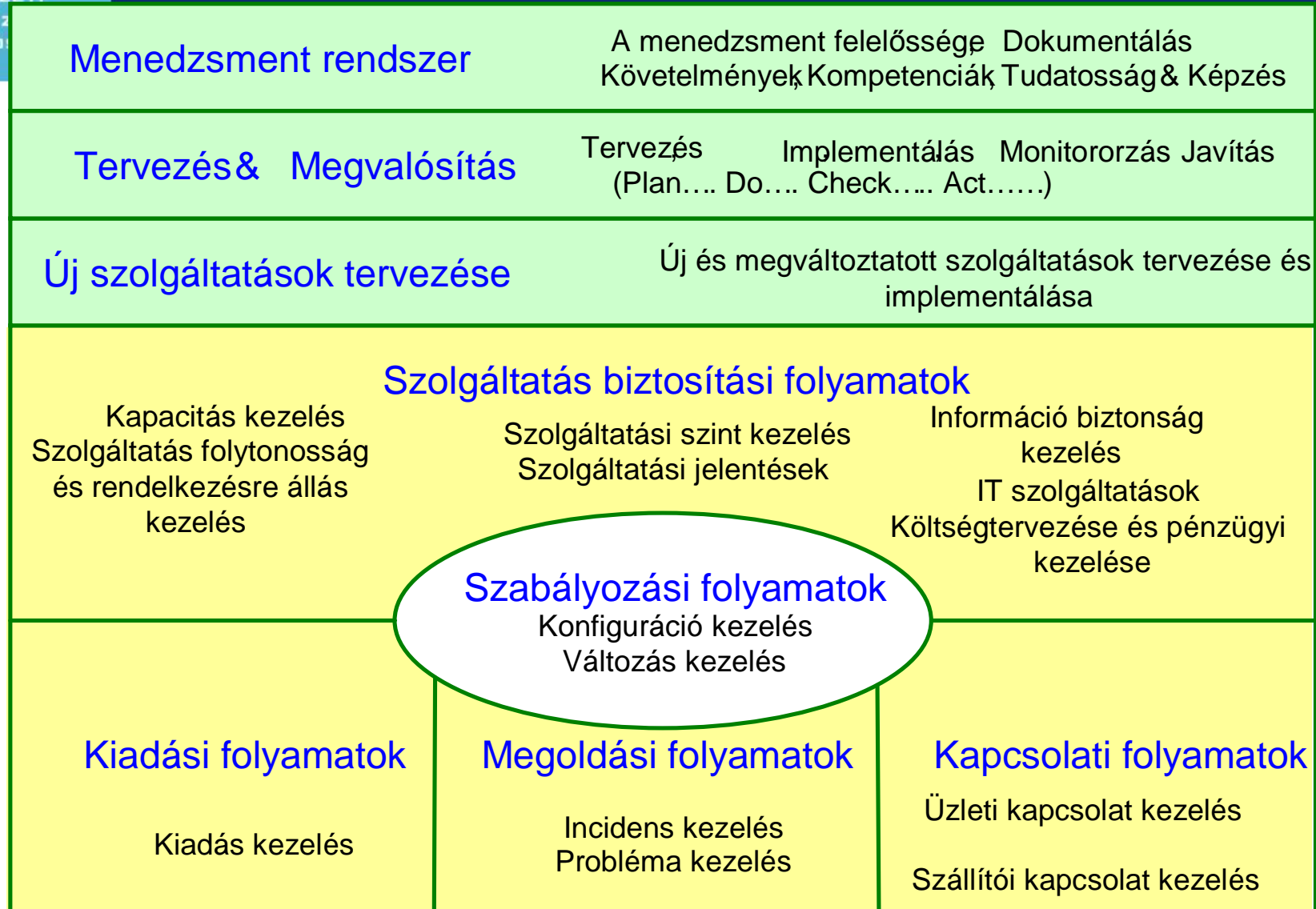
Nem auditálható

Túl széleskörű és részletező – az egész megvalósítása szinte reménytelen

A tanúsítványok magánszemélyeknek szólnak



ISO 20000 folyamatok



Megfelelőségi kritérium

A szervezetnek be kell mutatni, hogy az összes ISO 20000 folyamat mindegyikével kapcsolatosan **menedzsment felügyeletre képes.**

Egy folyamat menedzsment felügyelete a következőkből áll:

- a bemenetek ismerete és szabályozása
- a kimenetek használata, ismerete és értelmezése
- mértékek definiálása és mérése
- a folyamat funkcionalitással kapcsolatos felelősségre vonhatóság objektív bizonyítékainak felmutatása
- A folyamat javítás definíciója, mérése és felülvizsgálata



Megfelelőségi kritérium

**Összesen 217 követelmény szerepel az ISO 20000-es szabványban
Mindet le kell fedni, nagyobb eltérések nélkül**



ISO 20000 tanúsítás

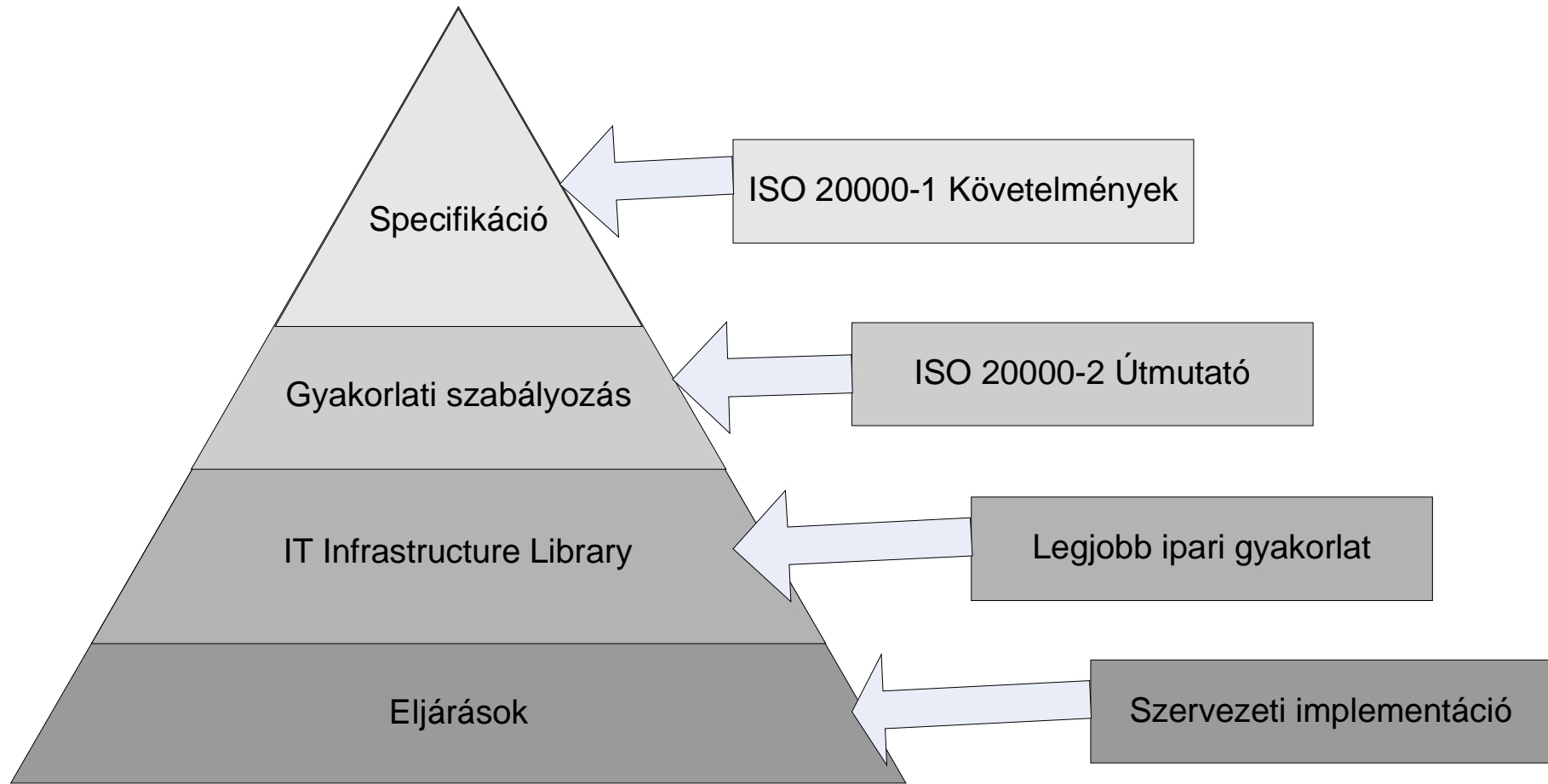
Megkaphatják

Szervezetek, amelyeknél van IT szolgáltatás menedzsment,
kizárólag az IT szolgáltatás menedzsment működésre a szervezeten belül

Nem kaphatják meg

termékek

konzultációs szervezetek által nyújtott tanácsadói szolgáltatások





ITIL és ISO 20000

Lehet ITIL-t implementálni ISO 20000 nélkül?

Igen. Nem tudjuk bizonyítani, hogy jól csináltuk.

Lehet ISO 20000-et implementálni ITIL nélkül?

Lehet, de nem célszerű.

Jó, ha előbb az ITIL-t vezetjük be?

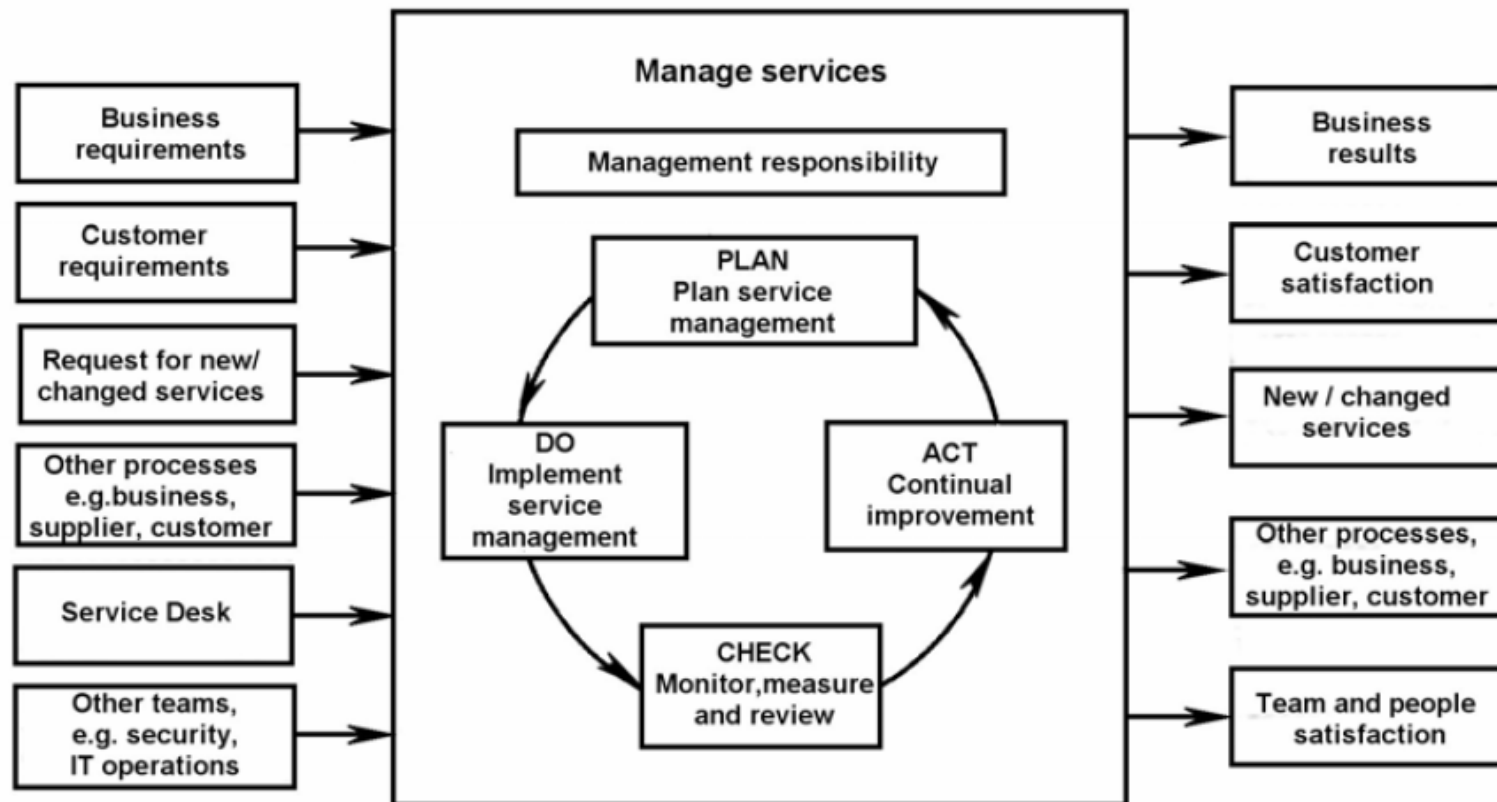
Valószínűleg kismértékű korrekciót, továbbfejlesztést kíván.

Jó, ha egyszerre vezetjük be a kettőt?

Igen, ez a legjobb.

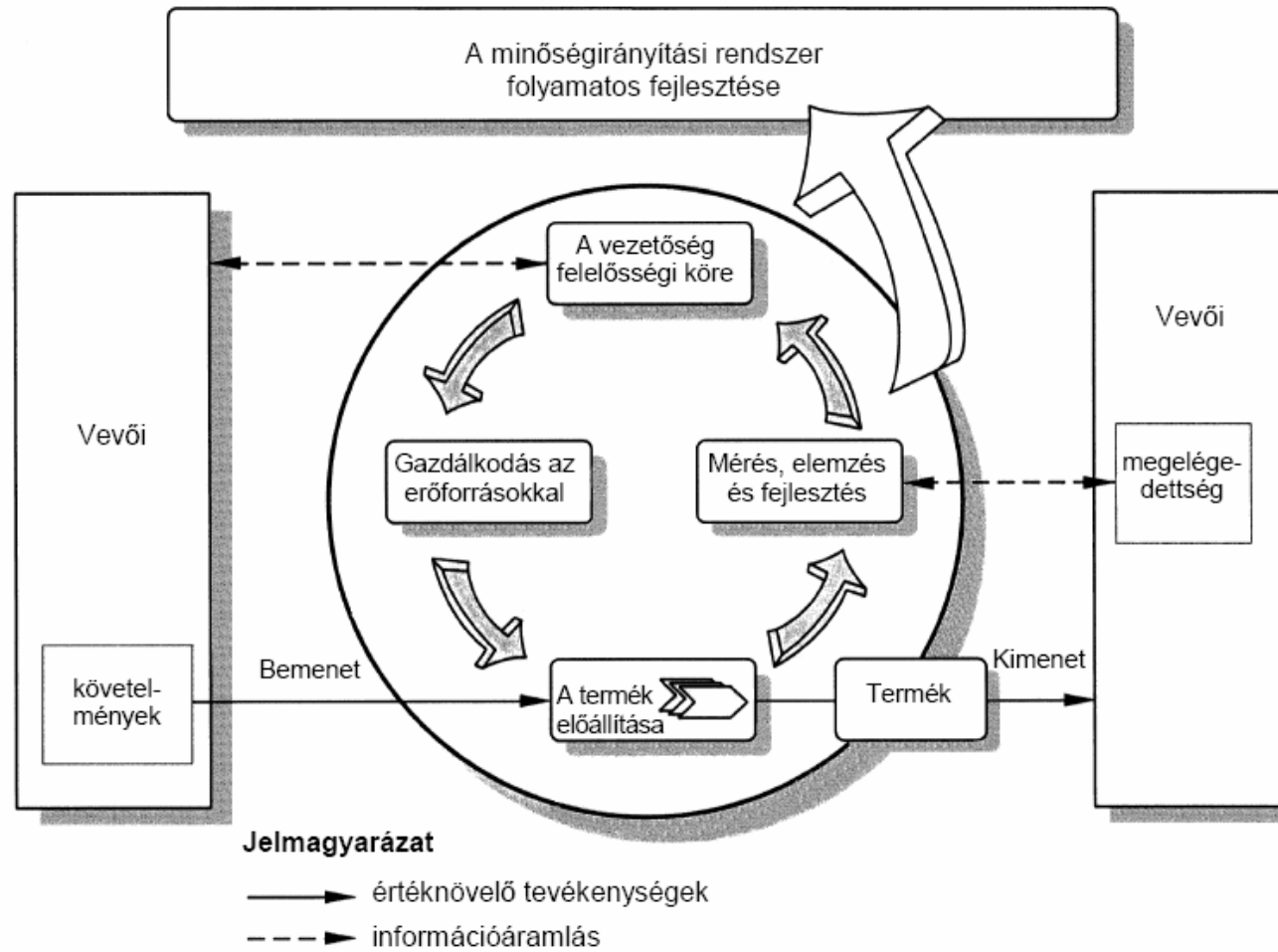


Az ISO 20000 PDCA ciklus





ISO 9001 PDCA ciklus





ISO 9000 célok

A vevő megelégedettségének fokozása a rendszer alkalmazás útján, beleértve ebbe a rendszer folyamatos fejlesztésének folyamatait, továbbá a bizalom fokozása a vevői és a jogszabályi követelmények teljesülése iránt



Szemponatok

A követelmények megértése és teljesítése

A folyamatok átgondolásának szükségessége a hozzáadott érték szempontjából

Az egyes folyamatok működésére és eredményességére vonatkozó adatok megismerése

A folyamatok folyamatos fejlesztése, objektív mérések alapján

Következmény: minőségirányítási rendszer - dokumentálás



Mindkettőre jellemző a folyamatszemplétű megközelítés

Mindegyik PDCA ciklusra épül

Mindkettő a minőség elérést tűzi ki célul

(Nem csoda, az ISO 20000-nél figyelembe vették az ISO 9000 kompatibilitást.)

Példa: ISO 9000 a tervezésről

7.1 A termék előállítás megtervezése

7.2 A vevővel kapcsolatos folyamatok

7.3 Tervezés és fejlesztés

7.3.1 A tervezés és fejlesztés megtervezése

7.3.2 A tervezés és fejlesztés bemenő adatai

7.3.3 A tervezés és fejlesztés kimenő adatai

7.3.4 A tervezés és fejlesztés átvizsgálása

7.3.5 A tervezés és fejlesztés igazolása (verifikálása)

7.3.6 A tervezés és fejlesztés érvényesítése (validálása)

7.3.7 A tervezés és fejlesztés változtatásainak kezelése

7.4 Beszerzés

7.5 Előállítás és szolgáltatás nyújtása

5. Új és megváltoztatott szolgáltatások tervezése

5.1 Megfontolandó témák:

Költségterv

Személyzeti erőforrások

Létező szolgáltatási szintek

SLA-k és szolgáltatási elkötelezettségek

Létező szolgáltatás menedzsment folyamatok, eljárások és dokumentációk

A szolgáltatás menedzsment terjedelmének újragondolása



5.2 Változás rekordok

Minden változást változás menedzsment rekordokban kell megjeleníteni:

Személyzet felvétel, oktatás

Áthelyezés

Felhasználók képzése

Kommunikáció a változásokról

A technológia változásának természete

Szolgáltatás formális lezárása



9.2 Változás kezelés

- 9.2.1 Tervezés és implementálás
- 9.2.2 A változaskérelem zárása és visszaellenőrzése
- 9.2.3 Sürgősségi változtatások
- 9.2.4 Változás kezelés beszámolók, analízis és akciók

10.1 Kiadás menedzsment folyamat

- 10.1.1 Általános szempontok
- 10.1.2 Kiadási politika
- 10.1.3 Kiadás és terítés tervezés
- 10.1.4 Szoftver fejlesztés és beszerzés

„az információs rendszerek belső csoportok, rendszerépítők, rendszer integrátorok és más szervezetek által készített szoftverek kiadásait ellenőrizni kell.

A teljes folyamatot dokumentálni kell a konfiguráció menedzsment tervben.

- 10.1.5 A kiadás tervezése, építése és konfigurálása
- 10.1.6 Kiadás ellenőrzés és elfogadás

Melyiket szeressem ? J

Lehet ISO 20000-et bevezetni (tanúsítást szerezni) ISO 9000 nélkül?

Lehet

Ha a szervezetben nem működik minőségmenedzsment rendszer, az ITSM nem tud mihez illeszkedni
– lehet, hogy koncepcionális váltásra lesz szükség az ISO 9000 bevezetésekor

Lehet ISO 9000-et bevezetni ISO 20000 nélkül?

Lehet

Az informatikai szolgáltatások lokális optimum felé konvergálnak, lehet, hogy később teljes folyamatokat cserélni kell

Formailag a folyamatok ISO 20000 kompatibilisek lesznek valószínűleg

