



TBD Kamu-BİB
Kamu Bilişim Platformu X

BİLGİ TEKNOLOJİSİ ALTYAPI KÜTÜPHANESİ

(ITIL – Information Technologies Infrastructure Library)

Sürüm 1.0

1. ÇALIŞMA GRUBU

Nisan 2008



TBD Kamu-BİB
Kamu Bilişim Platformu X

BİLGİ TEKNOLOJİSİ ALTYAPI KÜTÜPHANESİ

(ITIL – Information Technologies Infrastructure Library)

Sürüm 1.0

1. ÇALIŞMA GRUBU

Yayını Hazırlayan

DENİZ PEKER (Çalışma Grubu Yazmanı)

Belge No : TBD/Kamu-BİB/2008-ÇG1
Tarihi : 16/4/2008
Durumu : S 1.0

1. Çalışma Grubu :

Çalışma Grubu Başkanı	AHMET PEKEL	(TCMB)
Kamu-BİB YK Temsilcisi	AYLA ALTUN	(ODTÜ)
Çalışma Grubu Başkan Yrd.	ÜVEYİZ ÜNAL ZAİM	(ADALET BAKANLIĞI)
Kamu-BİB	NECATİ ETLACAKUŞ	(OYTEK)
TBD YK	SELÇUK KAVASOĞLU	(DPT)
Grup Üyeleri	ABİDİN TOPAÇOĞLU	(ADALET BAKANLIĞI)
	ADNAN YILMAZ	(YARGITAY)
	ASLIHAN TÜFEKÇİ	(GAZİ ÜNİVERSİTESİ)
	ATILLA BİLİCİ	(TKİ)
	AYSIM HANÇER	(KIZILAY)
	CENGİZ GÜRAY	(OYTEK)
	CİHAN ONAY	(ANKARA BÜYÜKŞEHİR BLD.)
	CÜNEYT NALÇACI	(SENTİM)
	DENİZ PEKER	(OYTEK)
	DOĞAN PEKER	(KOÇSİSTEM)
	ERDAL NANEÇİ	(MİLLİ KÜTÜPHANE)
	ERDİNÇ IŞIK	(MALİYE BAKANLIĞI)
	ERHAN KUMAŞ	(TÜRKSAT)
	ERSİN TAŞÇI	(TCDD)
	ERSİN T. YALVAÇ	(MALİYE BAKANLIĞI)
	F.LEYLA ERSUN	(ODTÜ)
	GÜRKAN ERENEL	(TÜRKSAT)
	İ.NEJAT ÇERÇİ	(YURTKUR)
	İLHAN AKÇAL	(MİLLİ KÜTÜPHANE)
	İSMAİL YILDIRIM	(ANKARA BÜYÜKŞEHİR BLD.)
	KEMAL NALÇACI	(TÜRK PATENT ENSTİTÜSÜ)
	KÜRŞAT ÇAĞILTAY	(ODTÜ)
	MELİKE ÖZLEM TOSUN	(ÇEVRE ve ORMAN BAKANLIĞI)
	MESUT KÜÇÜKİBA	(ADALET BAKANLIĞI)
	NEZİHA ÇARKIT	(MEB)
	NURAN GÖRGÜN	(ADALET BAKANLIĞI)
	O.KUBİLAY YILMAZ	(MALİYE BAKANLIĞI)
	ORHAN TOPÇU	(BAŞBAKANLIK-TADY)
	OSMAN SARITAŞ	(MALİYE BAKANLIĞI)
	RAGİP GÜLPINAR	(TOKİ)
	SELDA TUNÇ	(MALİYE BAKANLIĞI)
	SEVDA ÖNÜRME	(MALİYE BAKANLIĞI)
	SEVİNÇ OKUMUŞOĞLU	(TİK)
	SUNA SARIOĞLU	(SANAYİ BAKANLIĞI)
	TOLUNAY CUMURCU	(ORBİM)
	TUBA DURMAZ	(HÜ)
	TUNCAY BİLMEZ	(TPAO)
	YASEMİN SEYDİM	(TCMB)
	YAŞAR TOMSUK	(TKİ)

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	4
ŞEKİLLER.....	5
BÖLÜM 1	6
1.1. ITIL'A GİRİŞ.....	6
1.2. SERVIS YÖNETİMİ SÜREÇLERİ.....	6
1.3. HİZMET DESTEĞİ	6
1.3.1. Konfigürasyon Yönetimi.....	6
1.3.2. Değişiklik Yönetimi	7
1.3.3. Sürüm Yönetimi	7
1.3.4. Olay Yönetimi	8
1.3.5. Problem Yönetimi	10
1.3.6. Servis Masası	11
1.4. HİZMET SUNUMU.....	12
1.4.1. Servis Seviye Yönetimi	12
1.4.2. Kapasite Yönetimi.....	12
1.4.3. BT Servislerinin Finansal Yönetimi	12
1.4.4. Kullanılabilirlik Yönetimi	12
1.4.5. BT Servis Süreklilik Yönetimi	13
1.5. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ.....	13
KAYNAKÇA	14

Kısaltmalar

BT	Bilgi teknolojisi
ITIL	Information Technology Infrastructure Library : Bilgi teknolojisi Altyapı Kütüphanesi
KAMU-BİB	Kamu Bilgi İşlem Merkezleri Yöneticileri Birliği
TBD	Türkiye Bilişim Derneği

Şekiller

Şekil 1 – Olay Yaşam Döngüsü	9
Şekil 2 – Olay Yaşam Döngüsü	9
Şekil 3 – Problem Denetimi.....	11

BÖLÜM 1

1.1. ITIL'a Giriş

ITIL, Information Technology Infrastructure Library sözcüklerinin ilk harflerinde oluşmuş bir kısaltmadır ve Bilgi Teknolojisi Altyapı Kütüphanesi olarak adlandırılır. ITIL, BT servislerini eksiksiz ve en iyi kalitede yönetmek üzere geliştirilmiş servis yönetim metodolojisidir.

ITIL, 1987'de İngiltere Ticaret Bakanlığı¹ tarafından geliştirilmiştir. İş süreç yaklaşımı sayesinde ITIL müşteri, tedarikçi, BT bölümü ve kullanıcıları arasında başarılı bir şekilde iletişim kurulmasını sağlamaktadır. “En iyi uygulamalar / deneyimler” üzerine yapılandırılmış olan ITIL BT Servis Yönetimi ve dağıtımı süreçleri ile dünyada yaygın olarak kullanılmakta ve kabul görmüş bir standart olarak benimsenmektedir.

ITIL, Servis yönetimi ve sağlama süreçleri için en uygun başvuru kaynağıdır. Servis yönetimini en iyi şekilde sürdürmek için yol gösteren ve kullanıcılarına servis sağlama süreçlerini ayrıntılı şekilde gösteren bir kitap kümesi olmaktan çıkmış, dünyaca kabul gören yöntemler dizisine dönüşmüştür. ITIL yaklaşımının servis yönetimi süreçlerine nasıl uygulanacağı her organizasyon tarafından, organizasyonun kendi kültürüne, yapısına ve teknolojisine göre belirlenmelidir.

1.2. Servis Yönetimi Süreçleri

ITIL'de tanımlanan tüm süreçlerin her biri diğeriyle ilintilidir. Servis yönetiminde yer alan ve birbiriyle bütünleşik olarak çalışan süreçleri kısaca şu şekilde sınıflandırabiliriz :

1.3. Hizmet Desteği

1.3.1. Konfigürasyon Yönetimi

Konfigürasyon Yönetimi, tüm diğer Servis Yönetim süreçlerinin ayrılmaz bir parçasıdır. Organizasyonda BT yönetiminde yer alan tüm varlıkların (donanım, yazılım, ağ ürünleri, belgeleme, bağlı iş sistemleri) tanımlanması, ayrıntılarının tutulması, tarihçesinin

¹ OGC - Office of Government Commerce

izlenmesi ve raporlanmasından sorumludur. Tüm organizasyonların yönetimde etkili ve etkin olabilmeleri için BT altyapılarını ve servislerini denetim altında tutmaları gerekmektedir.

Varlık yönetimi, organizasyonun BT altyapısı içinde kullandığı tüm varlıkların yönetimini içerir. Bu BT varlıklarına Konfigürasyon Öğeleri denir ve KÖVT (Konfigürasyon Öğesi Veri Tabanı) içinde yer alırlar. Varlık yönetimi ITIL en iyi pratikler içinde yer alan Konfigürasyon Yönetimiyle tamamen etkileşim içindedirler.

Gerçekte BT varlıklarının doğruluğu Varlık Yönetimi için kullanılan araçlarla denetlenebilirler. BT varlıklarının değişiklikleri de Varlık Yönetimi araçları ile gözlenirler. Varlık Yönetimi araçlarıyla raporlanan hatalar ve değişiklikler servis masası yazılımlarıyla KÖVT'na yansıtılırlar.

1.3.2. Değişiklik Yönetimi

Değişiklikler genelde Problem sonucunda ortaya çıkar, ancak pek çok değişiklik, maliyetlerin azaltılması ya da servisleri yararlı hale getirmek gibi iş yararına olan çalışmalardan kaynaklanır. Değişiklik Yönetim sürecinin amacı standart yöntemler ve prosedürler kullanımını sağlamak, değişiklik ilgili Olayların, servis kalitesi üzerindeki etkisini en aza indirmek ve bunun sonucunda organizasyonun günlük işlemlerini geliştirmektir.

Değişiklik Yönetimi şu konulardaki Değişiklik süreçlerinin yönetimden sorumludur :

- Donanım
- İletişim donanımı ve yazılımı
- Sistem yazılımı
- Canlı uygulama yazılımı
- Canlı sistemlerin çalışma, destek ve bakım ile ilgili tüm belge ve prosedürleri.

1.3.3. Sürüm Yönetimi

Değişiklikler, ya kurum içi oluşturulacak ya da dışardan sağlanacak yeni donanım, yeni yazılım sürümü ya da yeni belgelerin yeni 'paket sürümü'nün parçası olarak denetlenmesi ve dağıtılması gereksinimi ile sonuçlanır. Güvenli ve yönetilmiş yaygınlaştırmalar için oluşturulan prosedürlerin Değişiklik Yönetimi ve Konfigürasyon Yönetimiyle bütünleştirilmesi gerekir. Sürüm prosedürleri Olay Yönetimi ve Problem Yönetiminin de ayrılmaz bir parçası olmalıdır. Ayrıca tutanakların güncel olabilmesi için KÖTV ile de ilişkilendirilmelidir.

1.3.4. Olay Yönetimi

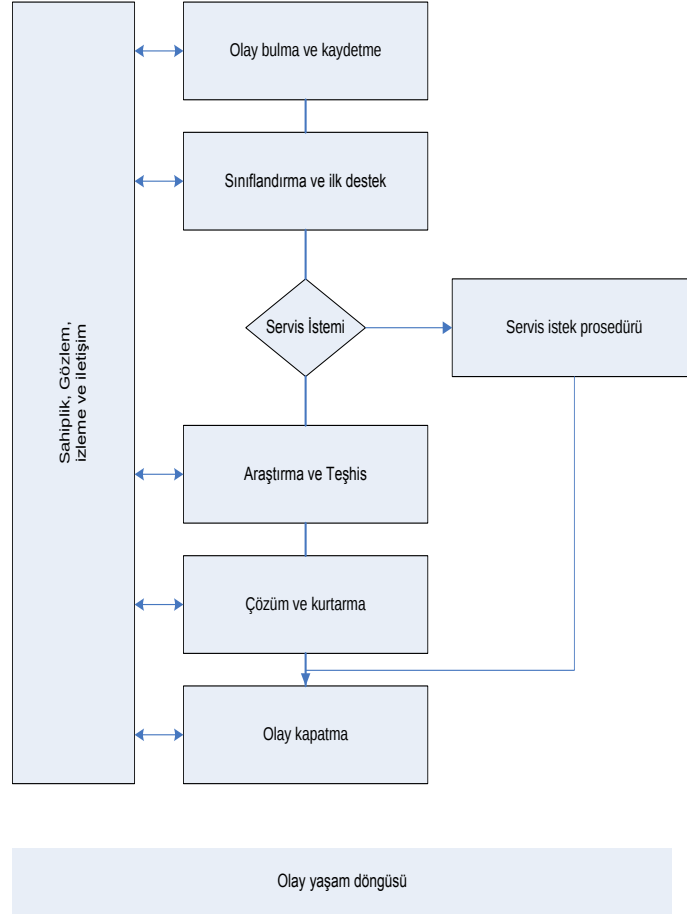
Olay Yönetim sürecinin birincil amacı normal servis işletimine mümkün olduğunca çabuk geri dönmek ve iş işletimi üzerindeki ters etkiyi en aza indirmek ve sonuç olarak en iyi olası servis kalite seviyesini tutturmak kullanılabilirliği sağlamak. Burada anılan 'Normal servis işletimi', Servis Seviye Anlaşması sınırları içinde yürütülen servis işletimidir.

ITIL terminolojisinde 'Olay' şu şekilde tanımlanır:

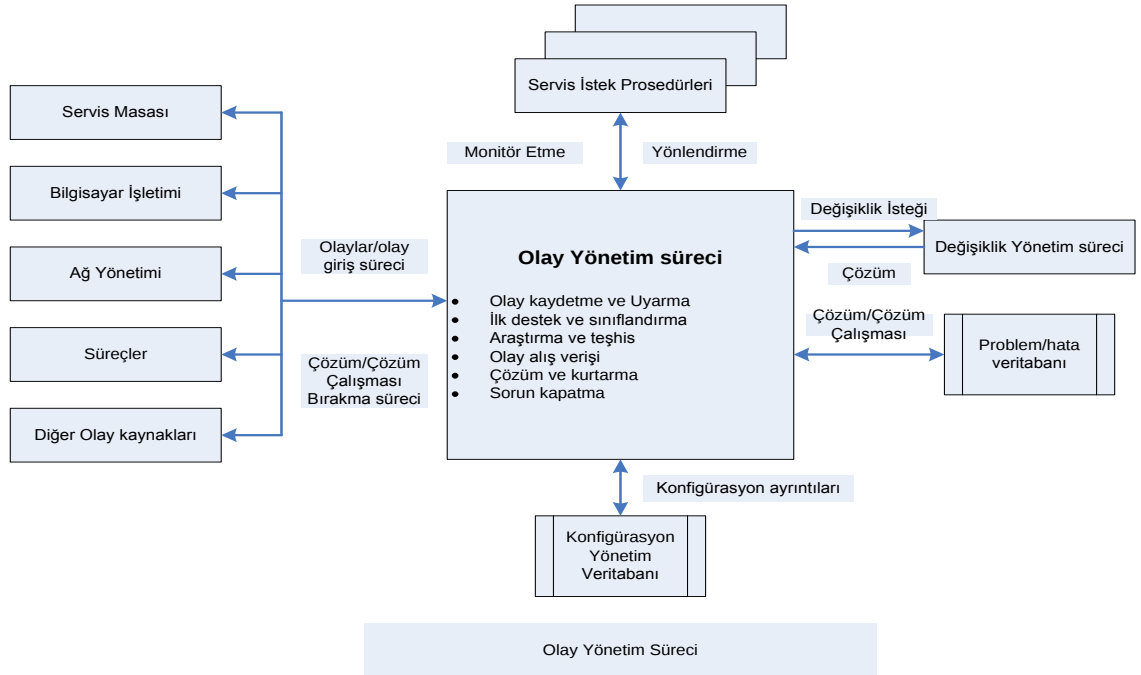
Standart servis işletiminin bir parçası olmayan ve kesintiye ya da o servisin kalitesinin düşmesine neden olan duruma 'Olay' denir.

Olay kategorilerine şu örnekleri verebiliriz :

- Uygulama
 - ◆ Servis kullanılabilir değil
 - ◆ Uygulama yanlışı/sorgu Müşterinin çalışmasını önlüyor
 - ◆ Disk-kullanım eşik değeri aşıldı
- Donanım
 - ◆ Sistem çalışmıyor
 - ◆ Otomatik uyarı
 - ◆ Yazıcı çalışmıyor
 - ◆ Konfigürasyon bilgisine erişilemiyor
- Servis istekleri
 - ◆ Bilgi/öneri/belge istemi
 - ◆ Unutulmuş şifre



Şekil 1 – Olay Yaşam Döngüsü



Şekil 2 – Olay Yaşam Döngüsü

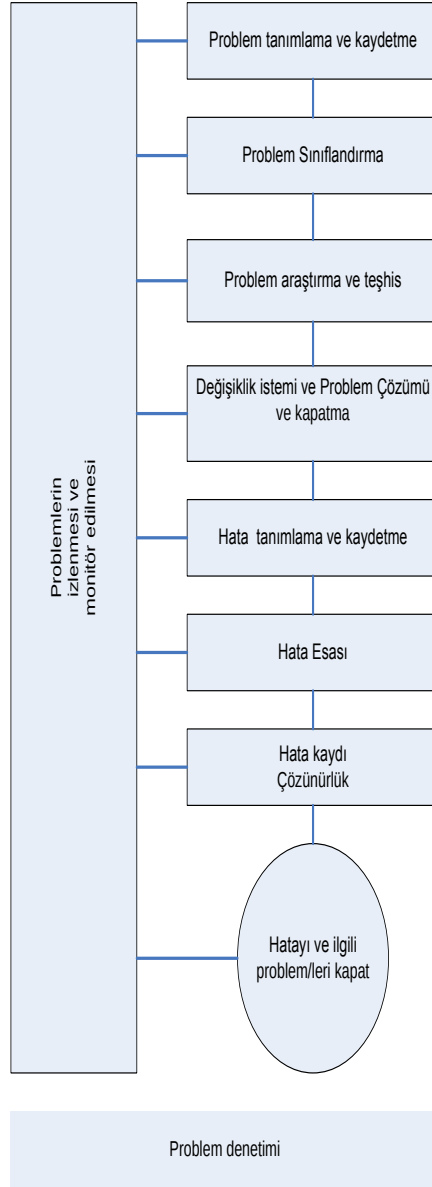
1.3.5. Problem Yönetimi

Problem Yönetiminin amacı , BT altyapısı içerisinde, hataların neden olduğu Olaylar ve Problemlerin ters etkisini en aza indirmek, bu hatalarla ilgili olayların yinelenmesini önlemektir. Bu amacı gerçekleştirmek için Problem Yönetimi, Olayların temel nedenini araştırır ve bu durumu düzeltmek ya da iyileştirmek için gereken eylemleri başlatır.

Problem Yönetim sürecinde iki tür yaklaşım geçerlidir. Birincisi BT alt yapısını oluşturan ürünleri , sistem ve ağ yönetim araçları ile izlemek , ortaya çıkması olası problemleri düzeltmek (proactive yaklaşım). Diğeri ise bir ya da daha fazla Olay meydana geldikten sonra buna karşılık gelen Problemin çözümüyle ilgilidir (reactive yaklaşım).

'Problem' bir ya da daha fazla olayın neden olduğu bilinmeyendir. 'Bilinen Hata' ise başarılı bir şekilde teşhis konulan ve çözüm yolu tanımlanabilen bir Problemdir.

- Problem Yönetim sürecinin girdileri
 - Olay Yönetiminden gelen Olay ayrıntıları
 - Konfigürasyon Yönetimi Veritabanından gelen konfigürasyon ayrıntıları
 - Olay Yönetiminden gelen herhangi tanımlı çözüm çalışması
- Problem Yönetiminin Ana Etkinlikleri
 - Problem denetimi
 - Hata denetimi
 - Problemlerin oluşmadan önce(proactive) önlenmesi
 - Eğilimleri belirleme
 - Problem Yönetim verisinden yönetim bilgilerini elde etme
 - Ana Problem gözden geçirmelerinin tamamlanması
- Problem Yönetim sürecinin çıktıları
 - Bilinen hatalar
 - Değişiklik İstemi
 - Güncellenmiş Problem tutanağı(tutanak, çözümü ve/veya uygun çözüm çalışmasını içermelidir)
 - Çözülmüş bir Problem için , kapalı Problem tutanağı oluşturulmalıdır
 - Problem ve bilinen hatalarla eşleşen Olay yanıtı
 - Yönetim bilgisi



Şekil 3 – Problem Denetimi

1.3.6. Servis Masası

Servis Masası, servis sağlayıcısı ve müşterileri arasındaki tek iletişim noktasıdır. Servis Masası, olay kayıtlarının raporlanması ve servis isteklerinin yapılması için aynı zamanda odak noktasıdır.

Servis masası :

- Bilgiyi merkezileştirmeyi
- Altyapının ve kaynakların kullanımının artırılması
- BT takımının etkinliğinin artırılması

- Görev yinelemelerinden arınmak
- Kullanıcı servis ve destek maliyetlerinin azaltılması
- BT projelerinin zaman planlarına uyulmasının sağlanması
- Organizasyonun gerçek gereksinimlerinin sağlanması
- Anahtar etmenlerin rollerinin ve süreçlerin belgelenmesi

işlevlerini sağlar.

1.4. Hizmet Sunumu

1.4.1. Servis Seviye Yönetimi

Servis Seviye Yönetim süreci, Servis Seviye Anlaşmaları (SLA-Service Level Agreements) ve İşletimsel Seviye Anlaşmaları (OLA-Operational Level Agreements) ya da sözleşmelerin sağlanmasından ve servis kalitesinin ters etkisinin en az seviyede tutulmasından sorumludur. En önemli hedeflerden bazıları şöyledir: SLA'ler servis kullanılabilirliği ve Olay çözümlerinin, üzerinde anlaşılmış süreler içinde yapılmasını sağlamalıdır.

1.4.2. Kapasite Yönetimi

Kapasite Yönetimi doğrudan doğruya iş gereksinimleriyle ilgilidir ve basit anlamıyla sistem bileşenlerinin tek tek ya da bütün performansı ile ilgili değildir. Kapasite Yönetimi, kapasite sorunlarıyla ilgili zorluklar için Olay çözümü ve Problem tanımlama konularıyla yakın ilişki içindedir.

1.4.3. BT Servislerinin Finansal Yönetimi

Finansal Yönetim BT Servis sağlama aktivite maliyetlerinin muhasebeleştirilmesinden sorumludur. Servislerin gerçek maliyetlerini belirlemek için Kapasite Yönetimi, Konfigürasyon Yönetimi (varlık verisi) ve Servis Seviyesi Yönetimi ile çok iyi arayüzler oluşturulmalıdır. Finansal Yönetici BT bölüm bütçesi ve tek tek müşterilerin harcamalarını görüşmeleri sırasında Müşteri İlişkileri Yöneticisi ve BT Yöneticisi ile işbirliği içinde çalışmalıdır.

1.4.4. Kullanılabilirlik Yönetimi

Kullanılabilirlik Yönetimi, kullanılabilirlik için belirlenen iş gereksinimlerinin uyumlu olarak karşılanması için BT servislerinin tasarım, gerçekleştirim, ölçme ve yönetimi ile ilgilidir. Kullanılabilirlik Yönetimi servis hatalarının niçin ortaya çıktığını ve servisin tekrar

devreye alınmasında ne kadar süre geçtiği gibi nedenleri anlamayı gerektirir. Olay Yönetimi ve Problem Yönetimi, uygun düzeltici eylemlerin alınabilmesi gereken giriş bilgilerini sağlar.

1.4.5. BT Servis Süreklilik Yönetimi

BT Servis Süreklilik Yönetimi, herhangi bir nedenle ortaya çıkan kesinti sonrası önceden belirlenmiş ve üzerinde anlaşılmış seviyede BT servis desteği vermek için organizasyonun yeteneğini yönetmekle ilgilidir. Etkin BT Servis Sürekliliği aksaklığa dayanıklı sistemler, yedekleme olanaklarında içerecek şekilde kurtarma seçeneklerinde risk azaltma ölçümlerinin dengelenmesini gerektirir. Konfigürasyon Yönetim verisi önlemlerin alınması ve planlamaların yapılması için çok gereklidir. İş sürekliliğinde Servis masasının da önemli bir rolü vardır.

1.5. Müşteri İlişkileri Yönetimi

Müşteri İlişkileri Yönetimi, müşteri ve BT servis sağlayıcıları arasında iyi profesyonel çalışma ilişkileri oluşturma ve geliştirmeye ilgilidir. Müşteri İlişki Yöneticileri tüm diğer ITIL süreçleriyle arabirim olma gereksinimleri vardır. Örneğin, Müşteri İlişki Yöneticisi, yıllık Servis Seviye Sözleşmesi/Finansal pazarlıklarda Müşteri ve BT bölümleri arasındaki etkileşimi kolaylaştırır ve sağlanan servisle ilgili müşteri memnuniyetsizliği çözümüyle ilgilenir.

KAYNAKÇA

- [1] Best Practice for Service Support
ITIL The Key to Managing IT Services
Office of Government Commerce

- [2] http://www.infratech.com.tr/tr/itil_danismanligi.htm 2007-12-07 tarihli web sayfası.