

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
MATEMATIKOS IR INFORMATIKOS FAKULTETAS
INFORMATIKOS KATEDRA

Dainius Gudavičius
Informatikos specialybės II kurso neakivaizdinio skyriaus studentas

**ĮSTAIGOS INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ (IT) ATITIKIMO
INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ INFRASTRUKTŪROS
BIBLIOTEKAI (ITIL) TYRIMAS**

**THE INVESTIGATION OF MATCHING BETWEEN ENTERPRISE IT AND LIBRARY'S IT
INFRASTRUCTURE (ITIL)**

MAGISTRO DARBAS

Darbo vadovas:
Prof. Habil. Dr. Genadijus Kulvietis

Recenzentas:
Doc. Dr. V. Sirius

Šiauliai, 2009

Turinys

| | |
|---|----|
| Įvadas..... | 3 |
| Aktualumas..... | 3 |
| Darbo tikslas ir uždaviniai..... | 3 |
| Mokslinis naujumas..... | 3 |
| Praktinė darbo vertė..... | 3 |
| Darbo struktūra..... | 3 |
| 1 Informacinių technologijų vertinimo raida..... | 4 |
| 1.1 Įvadas..... | 4 |
| 1.3 IT priežiūros metodologijų ir standartų analizė (RUP, ITIL, COBIT)..... | 7 |
| 1.4 Išvados..... | 12 |
| 2 Įstaigos veiklos problemos..... | 14 |
| 2.1 Įvadas..... | 14 |
| 2.2 Esama situacija..... | 16 |
| 2.3 Sprendžiamos problemos..... | 19 |
| 2.4 Išvados..... | 20 |
| 3 Įstaigos atitikimo ITIL tyrimas..... | 21 |
| 3.1 Įvadas..... | 21 |
| 3.2 ITIL procesų analizė..... | 22 |
| 3.3 Metrikų problemos..... | 42 |
| 3.4 Išvados..... | 52 |
| Išvados..... | 53 |
| Rekomendacijos..... | 54 |
| Literatūra..... | 55 |
| Priedai..... | 57 |
| 1 priedas 1 lentelė: savianalizės anketos klausimynas su atsakymais pagal ITIL (Service support) Paslaugų palaikymas..... | 57 |
| 1 priedas 2 lentelė: savianalizės anketos klausimynas su atsakymais pagal ITIL (Service delivery) Paslaugų teikimas..... | 69 |
| 2 priedas 1 lentelė: visų užregistruotų incidentų skaičius..... | 81 |
| 2 priedas 2 lentelė: visų užregistruotų incidentų „Prioritetas-Labai skubu“ skaičius..... | 82 |
| 2 priedas 3 lentelė: visų užregistruotų incidentų „Prioritetas-skubu“ skaičius..... | 82 |
| 2 priedas 4 lentelė: visų užregistruotų incidentų „Prioritetas-Neskubu“ skaičius..... | 83 |
| 2 priedas 5 lentelė: visų užregistruotų incidentų „Atliekamas tyrimas“, „Suspenduotas“, „Priimtas“ skaičius..... | 84 |
| 3 priedas 1 pav: grafinis paraiškos gyvavimo ciklas..... | 85 |
| 4 priedas 1 lentelė: parodo atitinkamą procesų diegimo eiliškumą..... | 86 |
| 4 priedas 2 lentelė: ITIL v3 diegimo procesai..... | 87 |
| 5 priedas Naudojami sutrumpinimai..... | 87 |
| 6 priedas Raštas..... | 89 |
| Anotacija..... | 90 |
| Summary..... | 91 |

ĮVADAS

Aktualumas

Pagrindinis IT vaidmuo įstaigoje - padidinti įstaigos veiklos efektyvumą, palengvinti procesų valdymą, sumažinti finansinius kaštus, operatyviai išspręsti su IT turtu susijusias problemas, optimizuoti vidinių resursų panaudojimą. Magistrinių darbų, analizuojančių valstybines įstaigas, Šiaulių universitete nebuvo.

Darbo tikslas ir uždaviniai

Darbo tikslas – išanalizuoti įstaigos informacinių technologijų atitikimą ITIL rekomendacijoms.

Uždaviniai:

- atlikti informacinių technologijų paslaugų valdymo analizę;
- atlikti įstaigos veiklos analizę;
- atlikti diegiamų IT paslaugų analizę ir įvertinti atitikimą ITIL v2;
- įvertinti šių paslaugų diegimo nuoseklumą pagal ITIL v3.

Mokslinis naujumas

Pirmą kartą Lietuvoje buvo atlikta finansinės institucijos, teikiančios e.paslaugas ITIL analizė.

Praktinė darbo vertė

Remiantis gautais tyrimo rezultatais, pateiktos išvados bei rekomendacijos gali būti panaudotos daugelyje valstybinių įstaigų ir organizacijų (pvz., Šiaulių AVMI) optimizuojant įstaigos infrastruktūrą IT panaudojimą įstaigos veikloje.

Darbo struktūra

Darbo metu buvo atlikta informacinių technologijų paslaugų valdymo analizė, įvertinta įstaigos veikla per 2008 metus, atlikta diegiamų IT paslaugų pagal ITIL v2 analizė, remiantis ITIL v3 rekomendacijomis, įvertintas šių paslaugų diegimo nuoseklumas.

1 INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ VERTINIMO RAIDA

1.1 ĮVADAS

Informacija kaip funkcinis elementas, egzistuojantis tiek gyvojoje, tiek ir negyvojoje gamtoje, yra neginčytinas faktas, dėl kurio egzistavimo nebūna diskusijų. Analizuojant įvairias informacijos teorijos mokslininkų hipotezes ir mokslinius darbus, pastebima lygiagrečiai egzistuojanti informacijos sistema, kuri suprantama kaip visuma priemonių ir būdų (technologijų) informacijai apdoroti, perduoti bei saugoti.

Nagrinėjant žmonių tarpusavio santykius nuo pat pirmųjų visuomenės kūrimosi etapų, pastebima skirtingų charakteristikų informacinė sistema. Vystantis visuomenei ir sudėtingėjant jos tarpusavio santykiams, sudėtingėjo ir informacinės sistemos, kadangi visada žmonių bendruomenėje susiformuodavo dvi informacijos gavėjų rūšys: tiksliniai informacijos gavėjai ir nesankcionuoti informacijos gavėjai. Visais laikais aktualu buvo informaciją „pasisavinti“, siekiant įtakoti atitinkamų procesų tarp žmonių baigtį ir pakreipti šią baigtį sau palankia linkme.

Lygiagrečiai informacijos, informacijos sistemų raidai evoliucionavo ir šių sistemų valdymo poreikis. Pirmųjų „automatizuotų“ informacijos apdorojimo priemonių atsiradimas padarė didelį šuolį informacijos sistemų raidoje, tuo pačiu padidindamos informacijos ir jos perdavimo technologijų svarbą. Viena vertus, informacijos įtaka visuomeniniam gyvenimui skatino mokslą ieškoti naujų technologinių sprendimų, tačiau kiekvienas toks technologinis atradimas informacijos sistemų srityje padidindavo informacijos svarbą, kas vėl priversdavo mokslininkus ieškoti saugesnių, efektyvesnių ir kitų novatoriškų technologinių informacijos apdorojimo sprendimų.

Pirmosios darbo dalies tikslas – apžvelgti informacijos technologijų raidos poveikį informacinių sistemų valdymui, priežiūrai bei eksploatavimui, apžvelgti kelis (ITIL, RUP, COBIT) modelius bei išrinkti tinkamiausią praktinei darbo užduočiai atlikti.

1.2 IT priežiūros problemų raida

Didžiulis praeito amžiaus technologinis progresas bei pirmųjų elektroninių skaičiavimo mašinų atsiradimas padarė perversmą informacijos perdavimo srityje. Šis progresas pareikalavo ir specialių įgūdžių ir išsilavinimo, todėl didžiosios funkcionaliausios skaičiavimo mašinos buvo dislokuojamos

specialiuose skaičiavimo centrų padaliniuose. Informacija yra aktuali tiek, kiek greitai ir operatyviai galima ją gauti, panaudoti, išsaugoti ir arba pamiršti.

Pradėjus diegti naujas skaičiavimo mašinas į stambius pramoninės visuomenės susivienijimus, didžiosios gamyklos įkurdavo atskiras patalpas, kuriose buvo įrengiamos tuometinės skaičiavimo mašinos, kurių priežiūrai, atitinkamai pagal jų funkcionalumą, reikėdavo skirti apytikriai 2 darbuotojus (dažniausiai ir daugiau), papildomai buvo suburiama tokių mašinų programuotojų komanda. Didesnio funkcionalumo skaičiavimo mašinos užimdavo net 30 m² patalpą.[14] Sunku net įsivaizduoti, kad priklausomai nuo įvesties ir išvesties duomenų poreikio reikėjo šias mašinas perprogramuoti. Neretai, kol šiuose skaičiavimo centruose duomenys buvo apdorojami, smulkiųjų įmonių (pvz. maisto parduotuvės) buhalterijos darbuotojai šiuos duomenis susiskaičiuodavo patys.

Pirmosios skaičiavimo centrų mašinos veikė ne mikroprocesorinių sistemų principu, o specialių elektrotechninių lempų pagrindu, todėl buvo itin didelė mašinų perkaitimo tikimybė, būtent todėl didžiųjų skaičiavimo centrų kiemuose buvo įrengiami specialūs vandens baseinai, iš kurių šaltas vanduo vamzdžiais patekdavo į šalia skaičiavimo mašinų įrengtus vamzdynus ir taip buvo organizuota aušinimo sistema.

1945 m. buvo sukonstruota pirmoji lempinė skaičiavimo sistema ENIAC, kurą sudarė net 1800 lempų, o ją aptarnaujantis personalas identifikuodamas gedimą ir keisdamas perdegusias lempas naujomis neretai užtrukdavo visą darbo dieną ar net kelias.[14]

1945-1965 m. – tai tranzistorinių kompiuterių laikotarpis, kai buvo bandoma sukurti naujos kartos kompiuterį, keičiantį pirmuosius lempinius, kurių lempos perdegdavo greičiau, nei jas galima buvo pakeisti. 1965-1980 m. buvo mikroprocesorinių kompiuterių era, kurios evoliucija stebima ir šiuolaikiniame pasaulyje. Perėjus prie mikroprocesorinės architektūros, skaičiavimo mašinų perkaitimo tikimybė buvo sumažinta, tačiau aušinimas būdavo būtinas ir jis buvo organizuotas specialia įranga vėdinant patalpas, vėliau į skaičiavimo sistemas integruojamos specialiai pritaikytos aušinimo sistemos.

Taigi pirmosios skaičiavimo mašinos ir telekomunikacijų technologijos bei jų integracija į įmonių veiklą pramoninėje visuomenėje sukėlė didžiulį perversmą, tuo pačiu įtakodamos tokių sistemų priežiūros ir valdymo problemas. Ne kiekvienas galėjo prižiūrėti ir aptarnauti tokias sistemas: reikėjo ruošti šios srities specialistus, tuo būdu skaičiavimo centrai tapo priklausomi nuo skaičiavimo mašinų priežiūros specialistų kiekio (specialistai dažniausiai turėdavo elektronikos, radioelektronikos inžinieriaus kvalifikaciją). Nuo įkurtų skaičiavimo centrų darbo kokybės priklausydavo ir informacijos konfidencialumas. Kadangi skaičiavimo centrai tapdavo atskiromis organizacinėmis struktūromis, kuriuose dirbdavo pakankamai didelis darbuotojų skaičius, tapo sunku suvaldyti duomenų apdorojimo procesus. Pavyzdžiui, vienai didelio funkcionalumo mašinai aptarnauti buvo reikalingi 4 inžinieriai,

kurie buvo atsakingi už jos fizinį funkcionavimą. Papildomai skaičiavimo centre dirbo ir programuotojai, kurie buvo atsakingi už tos pačios mašinos perprogramavimą ir pritaikymą specifinėms užduotims atlikti. Neretai susiformuodavo tokios situacijos, kad mašina nedirbdavo, o šios atskiros grupės gindavosi savo atsakomybės, todėl duomenų apdorojimas ir visa informacijos perdavimo grandinė „užstrigdavo“ neribotam laikui. Vienintelis faktas, kad pramoninėje visuomenėje informacijos apdorojimas buvo labiau statistinio pobūdžio, o visą reikiamą informaciją vis tiek apdorodavo vietiniai statistikos ar buhalterijos padaliniai, leidžia suprasti, kodėl pramonei visuomenei transformuojantis į informacinę, tokie skaičiavimo centrai buvo pasmerkti žlugti.

Ir iš tikrųjų situacija smarkiai pradėjo keistis, kai atsirado pirmieji asmeniniai kompiuteriai, kurie buvo pradėti integruoti tiesiog į darbuotojų darbo vietas, t.y. skaičiavimo technika pradėjo integruotis į vidinius organizacijų resursus, ilgainiui pakeisdama skaičiuotuvus, spausdinimo mašinėles ir kt. papildomas skaičiavimo priemones. Ilgainiui, tobulėjant telekomunikacijų technologijoms, atsirandant kompiuterių tinklams, vystantis operacinėms sistemoms bei taikomosioms programoms, organizacijose informacinės sistemos įgyja vis didesnę reikšmę organizacijų konkurencingumui, sėkmingai veikia. Didieji skaičiavimo centrai buvo panaikinti, tačiau kiekvienoje įmonėje, kurioje diegiamos kompiuterizuotos informacijos apdorojimo sistemos, susikūrė savo atskiri skaičiavimo technikos padaliniai, kurie pradėti vadinti iš pradžių informatikos ir skaičiavimo technikos skyriais, ilgainiui tapę informacinių technologijų skyriais ir departamentais.

Priklausomai nuo kompiuterių techninės raidos ir jų charakteristikų tobulinimo, vystėsi ir iki šiol tebėra vystomos telekomunikacijų technologijos, įtakojusios pasaulinio tinklo – interneto – atsiradimą. Atsiradus tokiems globalizacijos veiksniams, įmonėse ne tik sudarytos sąlygos vietinės infrastruktūrinės anarchijos požymiams atsirasti, bet ir padidintas išorinių grėsmių sąrašas bei nesankcionuoto informacijos panaudojimo tikimybė.

Informacinės visuomenės sąlygomis informacijos sistemos reikalavo specifinio požiūrio į jų priežiūrą, valdymą bei administravimą, reikalavo specifinį išsilavinimą turinčių specialistų, didelių investicinių lėšų, o jų nepalaujamas progresas įtakojo verslo procesų kompiuterizavimo nesėkmes, praradimus bei viso verslo procesų peržiūrėjimo poreikį. Be to, investavus į informacinių sistemų atnaujinimus, intensyvi technologijų raida vėl sukeldavo poreikį atnaujinti sistemas, todėl investicijos į IT vis didėjo. Būtent dėl tokių priežasčių jau praeito amžiaus septintame dešimtmetyje pradėta grasiai kalbėti apie tai, jog yra būtina informacijos sistemų plėtros ir eksploatacijos procesus valdyti, kontroliuoti, stebėti, tačiau tam reikalinga atitinkama taisyklių ir normų sistema, kuria vadovaujantis šiuos veiksmus būtų įmanoma atlikti.

Visų tokių taisyklių ir normų sistemos formavimo išėities tašku buvo pasirinkti įmonės verslo procesai, duomenų srautai įmonėje ir kiti baziniai klausimai, kurie susiję ne tik su informacinėmis sistemomis, bet su pačia įmonės samprata. Kita standartizacijos poreikio priežastis – tai nuolatinis IT specialistų ir nesusijusių su IT darbuotojų tarpusavio konfliktinės situacijos, kai IT skyriaus darbuotojams nuolat atrodo, jog iš jų reikalaujama per daug, o vadovų srities ir kitų sričių darbuotojų akimis žiūrint, IT darbuotojai užsiima savivale ir neatlieka savo darbo. Tai reiškia, kad technologijų integracija į įmonės informacines sistemas darbuotojus įmonėse suskirstė į dvi grupes: IT specialistai ir IT vartotojai su savo poreikiais. Šių dviejų darbuotojų grupių nepaliaujami konfliktai trikdo normalų informacinių sistemų funkcionavimą, naujų projektų vykdymą, o realizuoti projektai sukelia papildomas konfliktų bangas. Būtent todėl IT užduočių specifikuavimas, IT projektų diegimo gerosios patirties pavyzdžiai, standartizuotas IT valdymo taisyklių ir metodų rinkinys, plėtros projektai, perspektyvos bei saugumo priemonių plano ruošimas šiuolaikinėje įmonėje tampa kasdienybe, griežtai apibrėžiančia IT padalinių veiklos ribas, veiklos vertinimo rodiklius, identifikuojančia verslo poreikius atitinkamai verslo perspektyvoms. Trečioji suinteresuota grupė šioje srityje yra atsirandantys išorės paslaugų tiekėjai, kurie gali arba padėti egzistuojančias taisykles įdiegti į verslo procesus, arba tiesiog vadovaudamiesi tomis taisyklėmis prisiima IT priežiūrą už atitinkamą atlygį įmonėje.

1.3 IT PRIEŽIŪROS METODOLOGIJŲ IR STANDARTŲ ANALIZĖ (RUP, ITIL, COBIT)

IT rinkoje egzistuoja didelė įvairovė skirtingų karkasų ir iniciatyvų IT procesams aprašyti, valdyti ir kontroliuoti. Visos šios taisyklių ir metodų, įskaitant gerosios patirties pavyzdžius, sistemos aiškina, kaip yra svarbu taisyklingai vykdyti IT funkcijas, tačiau kiekviena jų situaciją nagrinėja skirtingais aspektais.

ITIL – Informacinių technologijų infrastruktūros biblioteka (Information technology infrastructure library), kuri yra tarptautiniu mastu pripažintas ir pastoviai tobulinamas bei vystomas IT geriausių praktinių pavyzdžių rinkinys, skirtas padėti organizacijoms numatyti ir įveikti esamus bei būsimus technologinius pokyčius. Jis buvo sukurtas Jungtinėje Karalystėje 1988 m.[18] Didelį indėlį į ITIL įnešė didžiosios IT kompanijos, todėl ITIL yra laikomas šių kompanijų ilgalaikės patirties veiklos rezultatu. IT padaliniai pasaulio kompanijose naudoja ITIL kaip žemėlapi, kuris padeda efektyviai įdiegti pagrindines technologijas, įskaitant ir IT paslaugų valdymo realizavimo strategiją.

ITIL yra paremta tikrų tikriausiu patyrimu, kurį sukaupė praktikai iš viso pasaulio – tiek dirbantys verslo, tiek valstybinėse institucijose. Šis patyrimas buvo iškristalizuotas iki vieno patikimo ir nuoseklaus metodo, kuris praktiškai tampa “de facto” standartu, naudojamu pirmaujančiose pasaulio

organizacijose.[19] Kiek anksčiau nei 1970 m., IBM vadovaudamasi ITIL koncepcijomis, išvystė taip vadinamą IBM informacinių sistemų valdymo architektūros (IBM information system management Architecture- ISMA) koncepciją, kuri vėliau tapo pagrindu daugeliui ITIL procesų. Kaip globalus tarptautinio IT paslaugų valdymo forumo (international IT Service Management Forum –itSMF), kuris yra pripažįstamas kaip vienintelė nepriklausoma tarptautinė IT paslaugų valdymo asociacija, narys IBM ir šiandien tęsia savo veiklą palaikydama naujų bibliotekos medžiagų kūrimą, įskaitant ITIL v3 apibrėžtis.

1 lentelė

| Sritis | Specifikacijos | Geroji patirtis | Procesų modelis | Vertinimo modelis |
|----------------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| IT paslaugų valdymas | - | X | - | - |

Kaip matyti 1 lentelėje, ITIL pasižymi tik gerosios praktikos pavyzdžiais ir jų pagrindu suformuotu nuorodu ir krypčių kuriant IT paslaugas įmonei modeliu.

Kai yra kalbama apie ITIL kvalifikaciją (literatūroje neretai vadinamą sertifikacija), svarbu akcentuoti, kad pagal ITIL kvalifikacija gali būti suteikiama tik žmonėms, todėl pagal ITIL programos ar techninės priemonės nėra sertifikuojamos. Dažniausiai ITIL kvalifikacija yra suteikiama tiktai asmenims, o ne priemonėms ar organizacijoms. Ši kvalifikacija reiškia mokymo ir išsilavinimo lygmenį. Kaip minėta, organizacijos negali būti sertifikuotos pagal ITIL, o vienas iš veiksmų gali būti organizacijos auditas pagal ISO 20000 standartą, tačiau jis nėra specifinis ITIL standartas, nors ISO 20000 buvo sukurtas vadovaujantis pagrindinėmis ITIL koncepcijomis.[21]

Kalbant apie programines priemones, reikia paminėti, kad jos gali būti sertifikuotos pagal ITIL, tačiau ne tiesiogine, o perkeltine prasme, laikantis principo, kad tam tikri programinės įrangos elementai yra realizuoti pagal ITIL koncepciją ir jame apibrėžtus procesus. Toks požiūris naudojamas vertinant kai kurias specialiąsias taikomas verslo programas, tačiau daugelis programinės įrangos gamintojų šio požiūrio nesilaiko, kadangi šio požiūrio nepripažįsta ir tarptautinis IT paslaugų valdymo forumas (itSMF).

ITIL v2 (antroji versija) buvo sukurta 2000 m. ir buvo sudaryta iš 10 knygų serijos.[19] Pirmiausia šioje versijoje buvo labiausiai akcentuojami du esminiai paslaugų valdymo aspektai: tai paslaugų palaikymas (Service support) ir paslaugų teikimas (Service Delivery). Bendru atveju ITIL v2 buvo skirta sėkmingos praktikos pavyzdžiams aprašyti lygiagrečiai to meto verslo ir IT technologijoms, akcentuojant IT esminius procesus ir jų įtaką efektyvioms verslo paslaugoms.

ITIL v3 buvo išleistas 2007 m. gegužės mėn.[19] Šios versijos pagrindinė idėja – tai paslaugų gyvavimo ciklas. Bazinis ITIL v2 paslaugų valdymo procesas išliko ir ITIL v3 versijoje, tačiau papildytas kitais procesais akcentuojant išsamų ir pilną paslaugų gyvavimo ciklą. Pagrindiniai paslaugos gyvavimo ciklo etapai bus išskirti ir aptarti praktinėje darbo dalyje. ITIL Jungtinėje Karalystėje yra įsidiegusios daug sveikatos priežiūros institucijų, Švietimo ir Gynybos ministerijos, daug savivaldos įstaigų.[19]

Apibendrinant galima sakyti, kad ITIL – tai priemonių rinkinys, skirtas organizacijos IT padalinio veiklos organizavimui kurti, neturintis konkrečių taisyklių, modelio ar procesų aprašymo, tačiau turintis labai didelę „gerosios patirties“ praktiką. Pagrindinė ITIL koncepcija yra ta, kad IT padalinys įstaigai verslo tikslams siekti teikia specializuotas paslaugas, kurias aprašo, dokumentuoja ir pasinaudojant praktine pasauline patirtimi sugeba jas valdyti.

COBIT

2002 m. rugsėjo 24 dieną įvyko Lietuvos IT specialistų grupės steigiamasis susirinkimas, kurio metu buvo įkurtas Tarptautinės Informacinių Sistemų Audito ir Valdymo Asociacijos (ISACA) skyrius Lietuvoje.[20] Šiame skyriuje susibūrė įvairių Lietuvos IT verslo, konsultacinių įmonių ir bankų IT specialistai. Pagrindinis Asociacijos tikslas yra skatinti IT specialistų lavinimąsi, siekiant pagerinti ir vystyti jų sugebėjimus atlikti auditą ir teikti valdymo konsultacijas informacinių sistemų audito ir kontrolės srityje. [20]

Į asociacijos (ISACA) skyrių Lietuvoje gali įstoti kiekvienas profesionalas, besidomintis IS valdymu ir auditu. Skyriaus nariai renkasi į susirinkimus, kuriuose yra skaitomi pranešimai, nagrinėjama aktuali IS valdymo problematika. ISACA-Lietuva skyriuje galima susipažinti su IT valdymo profesionalų bendruomene Lietuvoje ir pasaulyje, yra galimybė pasinaudoti ISACA tyrimais, IT audito standartais. Keldami kvalifikaciją ISACA nariai gauna nuolaidas, taip pat tampa „IT Systems Control Journal“ žurnalo prenumeratoriais.

COBIT (control objectives of informations and related Technology) yra tarptautiniu mastu pripažintas IT procesų valdymo standartas. COBIT aprašo geriausią praktiką informacinių sistemų valdymo srityje. Standartą sudaro septynios dokumentų grupės:

- Principai (Framework);
- Santrumpa vadovui (Executive summary);
- Vadybos gidas (Management guidelines);
- Kontroliniai uždaviniai (Control Objectives);

- Audito gidas (Audit guide);
- Diegimo gidas (Implementation tool set);
- Praktikų aprašymai (IT Control practice statement).[20]

COBIT nustato, kurie IT procesų uždaviniai turi būti, ir, kaip matyti 2 lentelėje, neapibrėžia koku būdu šių tikslų reikia siekti. Tai yra į verslą orientuota sistema, nustatanti tam tikro lygmens valdymo uždavinius (rodiklius), kurie sugrupuoti pagal funkcionalumą į atitinkamas sritis. Kiekviena aukšto lygmens valdymo užduotis yra skaidoma į smulkesnes detalizuotas valdymo užduotis. Kiekviena aukšto lygio valdymo užduotis yra susijusi su IT resursais bei informacijos kokybės, patikimumo ir saugumo reikalavimais.

2 lentelė

| Sritis | Specifikacijos | Geroji patirtis | Procesų modelis | Vertinimo modelis |
|-------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| IT valdymas | X | - | - | X |

COBIT'a administravimu ir palaikymu užsiima IT valdymo institutas ir tarptautinė IT auditorių asociacija ISACA.[20]

COBIT versija v4.1 skirtingai nuo ITIL v.3 pasižymi tuo, kad turi griežtas proceso specifikacijas bei procesų vertinimo modelį, tačiau negali pasigirti gerosios praktikos pavyzdžiais. Šis modelis būtų priskiriamas teorinių modelių grupei, tačiau jis itin plačiai naudojamas atliekant įmonių informacinių sistemų auditą – tiek vidinį, tiek ir išorinį.

Kaip ir bet kuris auditui naudojamas modelis, COBIT turi griežtai apibrėžtas audito atlikimo taisykles, griežtą vertinimo modelį.

Jeigu prieš tai apžvelgtame modelyje vyrauja IT padalinio paslaugos koncepcija bei šių paslaugų valdymo mechanizmai, tai COBIT modelyje vyrauja verslo bei IT veiklos procesai. Paskutinė pasirodžiusi COBIT versija yra v4.1, kurioje COBIT yra dalinamas į keturias pagrindines veiklos sritis (kiekvienos srities kontroliniai COBIT taškai pateikiami 1 priede):

- planavimas ir organizavimas;
- įsigijimas ir realizavimas;
- įvykdymas ir palaikymas;
- valdymas ir vertinimas.

Visos šios sritys yra orientuotos į korektišką informacijos apdorojimo procesą verslo procesų perspektyva panaudojant IT resursus, kuriuos sudaro technologijos, žmonės ir jų įgūdžiai, taikomosios priemonės, įranga bei duomenys. Tokia, pagal COBIT, valdymo samprata yra orientuota į tai, kad

vadovybė galėtų įvertinti IT veiklų poveikį verslo tikslų siekimo efektyvumui užtikrinti, o IT veiklos, savo ruožtu, būtų vykdomos optimaliais resursais.

COBIT modelis yra skirtas IT valdymui realizuoti. Pirmiausia IT veiklos yra griežtai charakterizuojamos pagal verslo tikslus, taip pat griežtai yra dokumentuojami ir turimi IT resursai. IT padalinys užtikrina IT resursų naudojimą IT veikloms atlikti siekiant verslo tikslų. Kiekviena IT veikla yra dokumentuojama, tuo būdu yra įvedami jų efektyvumo matavimo rodikliai, o vadovybei iš IT skyriaus yra pateikiamos veiklos ataskaitos, todėl vadovybė turi galimybę įvertinti pagal įvestus rodiklius ir jų matavimo sistemą. Papildomai vyksta tiesioginis IT padalinio valdymas, kuris paklūsta bendriesiems organizaciniams valdymo principams. Vadinasi, COBIT pagrindinis orientyras yra sukurti lanksčią IT veiklų valdymo sistemą, kuri periodiškai būtų tikrinama atliekant vidaus arba išorės auditą. Iš tikro didelė dalis COBIT uždavinių yra orientuoti ir adaptuoti išorės auditorių veiklai, tačiau stambios kompanijos šią metodologinę sistemą puikiai išnaudoja vidaus auditui atlikti arba savianalizės metu.

RUP (Rational Unified Process) yra nuoseklus iteracinis procesas kuriant ir plėtojant taikomąją programinę įrangą. RUP yra toks procesas, kuris yra būtinas tobulinant programinę taikomąją įrangą, esančią sudedamąją informacinės sistemos realizavimo sprendimo dalimi. Kaip matome iš 3 lentelės, tuo būdu RUP gali būti laikomas tokio sprendimo plėtros dalimi.

3 lentelė

| Sritis | Specifikacijos | Geroji patirtis | Procesų modelis | Vertinimo modelis |
|--|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| Programinės įrangos ir sistemų plėtra | - | X | X | - |

Kalbant apie programinės įrangos plėtrą įmonės informacinėje sistemoje, būtina atskirti IT paslaugas nuo taikomosios programinės įrangos sampratos. Dažniausiai informacinės sistemos (IS) paslaugos yra numatomos IT sprendime, todėl dažniausiai IS paslauga gali būti sudaryta iš keleto objektų:

- techninė įranga;
- programinė įranga, įskaitant scenarijus (scripts) ir aplikacijas;
- informacija;
- vartotojai;
- kiti resursai.

RUP modelis yra sudarytas iš atskirų fazių ir disciplinų (iteracijų), todėl šiame modelyje yra aprašomi tokie procesai, kurie yra taikomosios programinės įrangos plėtros procesai.

Programinės įrangos plėtra vyksta kaip IT struktūros elemento plėtra, tačiau taip pat gali vykti kaip produkto plėtra programinės įrangos verslo sektoriuje. RUP identifikuoja visus etapus, kurie modelyje įvardijami disciplinomis. Kita vertus RUP sukuria tokį nuorodinį modelį, kuris leidžia kurti, diegti ir vystyti taikomąją programinę įrangą pagal visus programinio produkto gyvavimo ciklo dėsnumus. Daugeliu atvejų, kada yra naudojamas šis modelis, pagrindinis tikslas yra pateikti vartotojams pilnai ištestuotus ir adaptuotus programinius produktus ir sistemas, todėl dažniausiai RUP pritaikomas taikomosios programinės įrangos gamintojų verslo procesuose arba didžiųjų įmonių, kurios taikomasias programines aplikacijas savo informacinėms sistemoms susikuria pati. Taigi RUP modelis pirmiausia aiškina programinės įrangos diegimo procesus iš verslo perspektyvos.

1.4 IŠVADOS

Visi anksčiau aprašyti modeliai (ITIL, COBIT, RUP) yra skirtingi, tačiau sprendžia iš esmės įmonių informacinių sistemų funkcionavimo, eksploatavimo, valdymo, plėtros problemas. Kadangi toliau šiame darbe bus bandoma analizuoti konkrečios įstaigos informacinę sistemą, reikalinga pasirinkti priemones tokiai analizei atlikti. Iš anksčiau aptartų modelių eliminavimo būdu atmetame RUP modelį dėl šių priežasčių:

- jis gali būti pritaikomas korektiškai egzistuojančioje informacinėje sistemoje, planuojant įsigyti naujus taikomosios programinės įrangos paketus ir įstaigos informacinės sistemos analizei;
- reikalauja išsamios ne tik programinės, bet ir techninės aplinkos analizės;
- vadovaujantis bazine žinybinės informacinės sistemos samprata, programinės įrangos derinimo, eksploatacijos, valdymo bei kiti su ja susiję procesai yra taikomajame lygmenyje, o šis lygmuo yra įtrauktas tiek į COBIT, tiek į ITIL modelius, tik skirtingais aspektais, o kadangi RUP neturi fundamentinių informacinės sistemos komponentų analizės priemonių, toliau jo naudojimas atliekant informacinės sistemos analizę nėra tikslingas.

Lyginant ITIL ir COBIT bei sprendžiant vienos ar kitos analitinės priemonės pasirinkimą informacinės sistemos analizei atlikti, reikalinga įvertinti šių priemonių poveikio kryptis informacinėms sistemoms.

COBIT veiksmingiausias yra matavimų ir vertinimo bei valdymo sektoriuose, o ITIL – struktūros ir funkcionalumo bei procesų (paslaugų) sektoriuje, be to papildomai ITIL, nors ir ribotomis priemonėmis, tačiau veiksmingas technologijų srityje, tuo tarpu procesų srityje silpnai veikia ir COBIT. Vienintelė sritis, kurios poveikį kuriomis nors priemonėmis įtakoti yra sudėtinga, yra žmonių ir jų įgūdžių sektorius, kurį vienokiu (ITIL kaip paslaugų vartotojų, COBIT kaip IT resursų) ar kitokiu

aspektu reguliuoja ITIL v.2 ir COBIT, tačiau iš esmės šio sektoriaus problematikos nenagrinėja nei vienas, nei kitas.

Dauguma ekspertų, atliekančių ITIL ir COBIT analizę, mano, kad įmonėms, įstaigoms ar organizacijoms, kuriose IT skyriai nedideli (ne daugiau kaip 100–200 žmonių) ir kai šiems skyriams netaikomi įvairūs specifiniai, išoriniais standartais apibrėžiami veiklos kontrolės reikalavimai, tai tokiems skyriams labiausiai tiktų ITIL metodas.[18] Jo pranašumas tas, kad jis suprantamesnis ir IT naudotojams, ir verslui, paprasčiau pritaikomas bei paprastesnis jo įdiegimas praktikoje. O COBIT rekomenduojama įdiegti didesnėms įmonėms, įstaigoms ar organizacijoms, kurių IT veiklą griežtai reguliuoja pačios įmonės veiklos pobūdis – finansiniai, verslo skaidrumo ar saugumo reikalavimai, įskaitant ir įstatymiškai apibrėžtus (pvz., bankams, karinėms įstaigoms, atviroms akcinėms bendrovėms ir pan.).[20]

Pastaruoju metu išryškėja labai aktyvūs bandymai susieti COBIT ir ITIL metodologijas, nes jos paremtos geriausia praktika (angl. best practice), t.y., remiasi įvairių realių organizacijų patirtimi bei konkrečių atvejų analize. Dažnai šių veiksmų imasi COBIT vartotojai (naudotojai), neretai sukuriantys išstisus ITIL-COBIT terminų atitikčių žodynus. Vienas iš COBIT vartotojų tikslų yra supaprastinti patį COBIT, paliekant jame tik konkrečius kritinių produktyvumo rodiklių (KPI) matavimus, audito ir pan. dalykus, kurie ITIL nėra analizuojami iš esmės, tuo tarpu pačius geriausių praktikų metodus bei terminiją palikti ITIL modelyje, taip gaunant išplėstą „Super-ITIL“ arba „ITIL-ized COBIT“ variantą. Remiantis šiais faktais, kuriama ir ITIL, kurio naujesnėse versijose ITIL v.3 labiau atsižvelgiama į audito bei apskaitos reikalavimus. Bet nei ITIL, nei COBIT nėra visiškai panašios, kad šias dvi metodologijas pavyktų sujungti. Nors esminiai tikslai bei uždaviniai yra tie patys, bet procesų struktūravimas ir požiūris gerokai skiriasi.[23]

Jei lygintume ITIL su klasikinėmis Configuration management metodologijomis, galima pastebėti, kad ITIL yra platesnė bei išsamesnė, todėl mato visus privalumus, lygiai kaip ir trūkumus. Lygindami skirtingas metodologijas, abiejose pradedame matyti dalykus, apie kuriuos viena teorija žino, o kita net nenumano apie tai.

Dažniausiai būna taip, kad ITIL atstovai vertina COBIT iš ITIL pusės, o COBIT atstovai vertina ITIL iš COBIT pusės. Ir vieniems, ir kitiems abi metodologijos atrodo nepilnos ir neišsamios, nors jos abi tiesiog nagrinėja IT organizavimą pasirinkus skirtingus kriterijus: ITIL artimesnė sistemų administratoriams, IT specialistams, o COBIT – finansistams ir investuotojams.[23]

Bendras įspūdis susidaro toks, kad COBIT turi gerokai platesnį požiūrį į IT, detaliau bei išsamiau nagrinėja finansines ir apskaitos puses, kurių ITIL metodologijoje jaučiamas didelis trūkumas, o tuo tarpu ITIL kardinaliai detaliau ir giliau tiria techninius procesus – konfigūracijų ir pakeitimų valdymas,

gedimų bei jų priežasčių šalinimas ITIL nagrinėjami taip giliai, kad vargu ar kitos metodologijos galėtų su šia metodologija konkuruoti.[23]

Žiūrint į šių modelių pritaikymą įstaigos informacinės sistemos analizės atlikimui atitinkamai baziniam žinybinės informacinės sistemos modeliui, ITIL v2 sąlyginai gali būti priskiriamas pirminiam lygmeniui, kai reikia išanalizuoti pačią informacinės sistemos realizavimo techninę, technologinę dalį, jos atitikimą verslo poreikiams, IT padalinio veiklos efektyvumo vertinimą ir pan. O kitame, aukštesniame analizės lygmenyje jau galima būtų taikyti COBIT modelį ir analizuoti IT valdymo efektyvumą, verslo tikslų tenkinimą ir pan., prieš tai suformuotas IT paslaugas konvertuojant į IT veiklas.

Taigi atliekant įstaigos informacinės sistemos analizę galima taikyti keletą IT valdymo modelių, kadangi kiekvieno iš jų yra skirtingos poveikio sritys. Analizuojant informacines sistemas, jų koncepciją bei sandarą, buvo akcentuojama, kad pirmiausia IT sistema įstaigoje turi veikti korektiškai, IT padalinio veikla turi būti dokumentuota ir valdoma IT padalinio vadovo, IT padalinys turi turėti pakankamą skaičių kvalifikuotų specialistų, atitinkantį informacinės sistemos sudėtingumą. Antra, IT padalinys taip pat turi būti valdomas ir kontroliuojamas verslo užduočių atžvilgiu, ką turi atlikti vadovybė, todėl turi būti suderintas dvejopas valdymo mechanizmas. Pirmu atveju pritaikomas yra ITIL v2, antruoju – COBIT. Kadangi ITIL yra pirmojo lygmens modelis, kuris taikomas beveik kiekvienoje vidutinėje ir didelėje įmonėje, organizuojant informacinių sistemų eksploatavimą, o COBIT dažniausiai taikomas vidutinėse ir didelėse įstaigose, kuriose yra didelė IT padalinio veiklos sritis, didelis valdomumo poreikis, be to jis taikomas dažniausiai atliekant nuolatinės audito procedūras, todėl toliau atliekant įstaigos informacinės sistemos analizę bus naudojamos ITIL modelio koncepcijos bei priemonės.

2 ĮSTAIGOS VEIKLOS PROBLEMOS

2.1 ĮVADAS

Šiuolaikinė besivystanti įmonė, įstaiga, organizacija neišsivaizduojama be darbo procesus palaikančių informacinių technologijų. Todėl ji tiesiogiai priklauso nuo informacinių technologijų (toliau IT) patikimumo, saugumo, gebėjimo užtikrinti nenutrūkstamą IT paslaugų teikimą. Kiekviena įmonė, įstaiga, organizacija susiduria su tipine problema – kaip optimizuoti IT ir telekomunikacijų (toliau ITT) paslaugų teikimo procesą, kad jis atitiktų pagrindinius veiklos poreikius ir reikalavimus.

Dauguma ieško būdų išspręsti bei sureguliuoti savo IT departamento veiklą, kad jis būtų ne didėjanti našta įstaigos biudžetui, o teiktų paslaugas, atitinkančias jos poreikius ir interesus.

Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI), vykdydama įstatymų jai pavestas funkcijas, yra atsakinga už 26 mokesčių administravimą, iš jų pagrindiniai – pelno mokestis, pridėtinės vertės mokestis, gyventojų pajamų mokestis, akcizo mokestis. VMI teikia paslaugas ir konsultacijas visais mokesčių apskaičiavimo, deklaratavimu ir sumokėjimo klausimais, rengia mokesčių įstatymų komentarus, mokesčių deklaracijas ir jų užpildymo taisykles, vykdo mokesčių mokėtojų kontrolę, išieško laiku nesumokėtus mokesčius, grąžina pajamų mokesčio permokas, atlieka kitas įstatymų numatytas funkcijas. VMI veikia elektroninio deklaratavimo sistema, leidžianti šalies mokesčių mokėtojams internetu pildyti ir pateikti deklaracijas, taip pat teikiama daug kitų elektroninių paslaugų.[16]

Todėl VMI naudojami įvairia taikomąja programine įranga (toliau TPI), kurią administruoja pati, vidinė duomenų baze (toliau DB), o taip pat ir kitų įstaigų išorinėmis DB, prie kurių yra jungiamasi On-line režimu. Todėl iškylo įvairių problemų, susijusių su jų naudojimu ir administravimu. Nesklaidumai visiems buvo aiškūs, tik pavieniai jų sprendimo būdai buvo neveiksmingi, ir tik tada buvo suprasta, kad jei nebus sistemingos kontrolės, tai jų sprendimas nebus efektyvus. Įvertinus esamą situaciją ir išanalizavus pateiktus pasiūlymus dėl IT darbo ir priežiūros gerinimo metodų, buvo nutarta pritaikyti atitikimo informacinių technologijų infrastruktūros bibliotekai (toliau ITIL) metodologiją.

ITIL – tai IT paslaugų valdymo teorija, orientuota į darbo optimizavimą bei kokybės užtikrinimą IT paslaugas teikiančiose struktūrose, paremta knygų rinkiniu, kuriame sukaupta ir apibendrinta pasiteisinusi IT taikymo valdymo praktika, surinkta iš daugelio organizacijų Jungtinės Karalystės vyriausybės nurodymu. Šios metodologijos svarba gali būti apibūdinta trimis IT paslaugų valdymo aksiomomis:

- kas neapibrėžta, negali būti kontroliuojama;
- kas nekontroliuojama, negali būti išmatuota;
- kas neišmatuota, negali būti tobulinama;

Todėl, netgi jei IT paslaugas teikiančio vidinio padalinio paslaugos nėra aprašytos, jos negali būti optimizuojamos. [18]

Tarptautinės rinkos tyrimų kompanijos IDC duomenimis, ITIL metodologijos taikymas bendrovėse 54 proc. padidino IT personalo našumą, incidentų šalinimo trukmę sumažino 49 proc. bei padidino bendrovių darbuotojų našumą 31 proc. Taip pat sumažėja prastovos verslo padaliniuose, sukuriama sąlyga planuoti IT investicijas bei šalinti problemų, susijusių su IT, priežastis, o ne

pasekmes. [18]

2.2 ESAMA SITUACIJA

VMI yra įdiegta CA DMS (Kompiuterizuotų darbo vietų valdymo programinė) sistema. CA DMS – tai produktas, skirtas serverių ir kompiuterizuotų darbo vietų valdymui. Anksčiau buvę atskiri produktai Unicenter Asset Management, Unicenter Remote Control, Unicenter Software Delivery ir Brightstor BackUp for Desktops dabar yra integruoti ir naudoja vieninga duomenų bazę. Su bendra duomenų struktūra ir valdomi vienos vartotojo sąsajos pagalba.[22]

KDV yra valdoma CA DMS agentų pagalba.

Pagrindiniai šios sistemos komponentai yra:

- Domeno valdymas;
- Valdymo komponentas;
- Duomenų bazė;
- Paskirstymo serveriai;
- Ataskaitų kūrimo posistemė;
- Valdymo vartotojo sąsaja.

Domeno valdytojas yra atsakingas už visos infrastruktūros palaikymą: komunikavimą su duomenų baze, naujų kompiuterinių darbo vietų (toliau KDV) su agentais registravimą. Valdymo komponentas tiesiogiai komunikuoja su paskirstymo serveriais ir valdo visus infrastruktūroje cirkuliuojančius duomenis (pranešimus, užduotis, konfigūravimo nurodymus agentams ir paskirstymo serveriams). Duomenų bazėse yra kaupiama visa turima informacija apie infrastruktūrą. Paskirstymo serveriai skirti infrastruktūrai išskaidyti. Jie yra įdiegti geografiškai nutolusiose infrastruktūros vietose siekiant neapkrauti tinklo ir valdymo komponentus turėti kuo arčiau agentų. Paskirstymo serveriai už valdytoją atlieka užduočių skirstym agentams, informacijos ir duomenų surinkimo iš agentų funkcijas, taip pat juose talpinama taikomoji programinė įranga (toliau TPI), kuri naudojama VMI kompiuterių darbo vietose (toliau KDV). Naudojant ataskaitų kūrimo posistemę galima sukurti išsamių ataskaitų mechanizmą. Valdymo vartotojo sąsaja skirta CA DMS administratoriams valdyti sistemą. Web portalas yra ribota vartotojo sąsaja, skirta CA DMS sistemai valdyti. Unicenter Asset Management DMS komponentas į KDV diegiamas kaip agentas, atsakingas už KDV valdymą. Šiems agentams CA DMS sistemoje kuriamos komandos, kuriomis galima valdyti KDV operacinių sistemų (toliau OS)

nustatymus, nurodyti paleisti įdiegtą programinę įrangą (toliau PĮ). Taip pat šis agentas surenka informaciją apie KDV aprašymus, išsamų įdiegtos PĮ sąrašą. Unicenter Remote Control agento pagalba galima prisijungti prie KDV konsolės ir perimti jos valdymą (prisijungimo sesiją galima įrašyti ir vėliau peržiūrėti). Unicenter Software Delivery yra PĮ valdymo kompiuterizuotose darbo vietose agentas. Naudodamasis juo pats vartotojas arba administratorius nuotoliniu būdu gali įdiegti ir išdiegti KDV programinę įrangą. Brightstor BackUp for Desktops and Laptops – tai KDV dirbančio vartotojo duomenų išsaugojimo agentas. Jo pagalba vartotojas gali pasirinkti, kurie duomenys jam yra aktualūs ir jis norėtų turėti jų atsargines kopijas (tai gali nustatyti ir administratorius).

Visi anksčiau paminėti agentai yra centralizuotai valdomi ir diegiami į KDV. CA DMS administratoriai gali kurti naujas grupes, talpinti kompiuterius, vartotojus arba kitas grupes. Kiekvienai sukurtai grupei galima valdyti ir prieigos teises. Grupės gali būti statinės, į kurias administratorius pats kopijuodamas sukelia KDV arba vartotojus, ir dinaminės – užklauskos į duomenų bazę, kurios pagalba surandami norimi kompiuteriai ir talpinami į šią grupę. Diegiant CA DMS sistemą, VMI buvo pasirinkta suteikti administratoriams teises tik į pačias diegimo paketų procedūras, o ne į paketus. Taip bus galima diegti (valdyti) PĮ ir bus uždrausta keisti pačius diegimo paketus. Naudojantis nuotolinio valdymo vartotojo sąsaja, galima perimti KDV valdymą prisijungiant tiesiogiai prie jos konsolės. Tai galima atlikti naudojantis CA DMS Remote Control Viewer vartotojo sąsaja, kuri yra diegiama kartu su Remote Control agentu, arba naudojantis Remote Control aplanku CA DMS Explorer'yje.

VMI yra įdiegta pagalbos tarnyba (toliau PT) TPI. Tai Unicenter Service Desk programinė priemonė. *Service desk* – tai visuma procesų, procedūrų, žmonių, veiksmų ir pan., atsakingų už bendravimą su klientu, operatyvų teisingos informacijos klientui suteikimą.[22] *Service desk* veikia kaip sąsaja tarp klientų (išorinio pasaulio) ir kitų procesų (vidinio įstaigos tinklo). Į ją reikia kreiptis iškilus klausimams, įvykus incidentams ar pageidaujant atlikti pakeitimus, susijusius su VMI teikiamomis IT paslaugomis (dėl techninės įrangos, informacinių sistemų (toliau – IS), taikomosios programinės įrangos (toliau – TPI) ar kitų VMI IT infrastruktūros elementų. Visos kreipimosi paraiškos yra registruojamos VMI IT pagalbos tarnybos taikomoje programinėje įrangoje (toliau – PT TPI). Prie VMI PT Service Desk programinės priemonės gali prisijungti kiekvienas registruotas vartotojas, esantis vidiniame tinkle.

Žinių bazėje yra kaupiama IT vartotojams naudinga informacija: laikinų sprendimų aprašymai, žinomų programinės įrangos klaidų aprašymai, vartotojo vadovai, dažniausiai užduodami klausimai ir kita su IT susijusi informacija.

Darbuotojas, prieš registruodamas naują paraišką, turi patikrinti, ar naujienu lentoje nėra informacijos apie jau vykstantį kilusio incidento šalinimą. Darbuotojas taip pat gali patikrinti, ar nėra

sprendimo žinių bazėje – galbūt incidento sprendimas jau yra aprašytas ir jis pats, padedamas vietinio IT specialisto, galės jį pašalinti. Darbuotojas, pats išbandęs visas galimybes, tuo pačiu ir paiešką žinių bazėje, turi užregistruoti naują paraišką, kad galėtų profesionaliai ir kvalifikuotai atlikti savo tiesioginį darbą. Jei jis pats rado ar sugalvojo būdą problemai išspręsti, yra galimybė patiems aprašyti problemą ir jos sprendimo būdą bei pateikti informaciją žinių bazėje. Vienas iš ITIL metodologijos tikslų ir yra komandinis darbas bei žinių pasikeitimas tarpusavyje. Jei žinių bazėje aprašyto sprendimo nėra, tuomet reikia registruoti naują paraišką PT TPI. Registruojant paraišką, vartotojo kontaktai, t.y. el. paštas ir telefono numeris, laukeliuose yra užpildomi automatiškai. Toliau reikia iš sąrašo pasirinkti kategoriją, dėl ko kreipiamasi – ar tai būtų informacinė sistema (toliau IS), ar išorinės duomenų bazės (toliau DB) ir t.t. Labai svarbu yra nurodyti prioritetą. Prioritetai gali būti „labai skubu“, „skubu“ ir „neskubu“. Visi prioritetai yra aprašyti vartotojo vadove, ir pagal esamą situaciją reikia pasirinkti tinkamiausią. „Labai skubu“ taikomas tada, kai programinė įranga ar kitas IT infrastruktūros elementas neveikia ir tai daro didelį neigiamą poveikį, dėl kurio vartotojas negali atlikti tiesioginių savo funkcijų ir nėra žinomas joks kitas alternatyvus funkcijos vykdymo būdas. „Skubu“ prioritetas yra nurodomas tada, kai taikomoji programinė įranga ar kitas IT infrastruktūros elementas veikia, tačiau jų funkcionalumas ribotas ir tai gali turėti neigiamos įtakos paslaugos gavėjo veiklai. „Neskubu“ prioritetas yra nurodomas tada, kai taikomoji programinė įranga ar kitas IT infrastruktūros elementas veikia, nors jų funkcionalumas ribotas, tačiau tai neturi neigiamos įtakos paslaugų gavėjo veiklai. Turi būti užpildomas laukas su trumpu užklauso aprašymu (klausimo esmė), tai būtų kaip ir klaidos pavadinimas, ir laukas su kreipimosi aprašymu, kuriame būtų kuo tiksliau apibūdinta klaida, kad ją būtų galima lengvai suprasti ir priimti atitinkamus sprendimus. Registruojant paraišką reikia pateikti kuo išsamesnę informaciją, daugeliu atveju padeda vaizdinė informacija, kurią galima prisegti kaip failą. Atlikus anksčiau aprašytus veiksmus, belieka paspausti mygtuką ir paraiška bus išsaugota ir užregistruota pagalbos tarnyboje. Kiekvienai paraiškai yra suteikiamas numeris. Apie tai, kad paraiška užpildyta ir išsaugota, vartotojas gauna pranešimą el. paštu ir apie visus tolimesnius registruoto incidento sprendimo žingsnius būna informuota el. paštu. Kiekviena užregistruota paraiška yra klasifikuojama. Tai atlieka VMI IT pagalbos tarnyba. Blogai suformuluotos, nelogiškos, su IT paslaugomis nesusijusios ar per klaidą užregistruotos paraiškos uždaromos. Todėl, prieš registruojant paraišką, reikia įsitikinti, ar tikrai nėra jokių kitų sprendimo būdų.

Visas savo vardu užregistruotas paraiškas vartotojas mato dalyje „Mano paraiškos“. Jame spaudžiame dominančia paraišką, paklausimą, incidentą ar prašymo atlikti numerio ketimą ir susipažįstame su visa informacija. Geriausią paraiškos sprendimo eigą nusako jos būseną. Atidare paraiškos kortelę galime rasti visą informaciją, kas buvo atliekama su paraiška. Visi atlikti veiksmai yra

registruojami Veiksmų istorijoje. Užregistravus paraišką, jos kreipimosi aprašymo keisti nebegalima. Bendravimas su PT ar su paraišką analizuojančiu specialistu vyksta per komentarus. Kitaip sakant, jeigu reikalinga papildoma informacija, jeigu iškilo su paraiška susijusių klausimų ar reikia nurodymų pateikti daugiau informacijos, tuomet reikės prie paraiškos pridėti komentarą. Apie Incidento išsprendimą, Paklausimo atsakymą vartotojas yra informuojamas el. paštu. Gavus tokio pobūdžio pranešimą, vartotojas privalo per nustatytą laiką sureaguoti ir parašyti komentarą, jog sprendimas netenkina, arba, jeigu sprendimas tenkina ir nebeliko aktualių klausimų - uždaryti Paraišką. Jeigu Paraiška tampa nebeaktualia anksčiau negu pateiktas sprendimas, vartotojas ją gali uždaryti ir anksčiau.

Centralizuota tinklo įvykių stebėjimo ir valdymo sistema Service Desk padeda bendraujant su užsakovais.[22] Su šia sistema galima patobulinti paslaugų priežiūros mechanizmą, labiau suprasti ir atsižvelgti į užsakovų poreikius, stebėti pasikartojančias problemas ir jas analizuoti, po to daryti kontroliuojančius pakeitimus, pagrįsti reikalaujamus resursus, vadovautis sprendimo priėmimo principu „aš žinau...“ vietoje „aš galvoju...“

Paraiškos gyvavimo ciklas parodo, kokie pagrindiniai veiksmai yra atliekami nuo paraiškos užregistravimo iki visiško jos sutvarkymo. Tai galima matyti pateiktame grafiniame paraiškos gyvavimo cikle (3 priedas 1 pav.).

Ne technologijos naujumas arba brangumas, o jos patikimumas ir patogumas turi būti tie kriterijai, į kuriuos atsižvelgiama įgyvendinant IT projektus.

2.3 SPRENDŽIAMOS PROBLEMOS

Analizuojant užregistruotas problemas PT Unicenter Service Desk programinėje priemonėje buvo pastebėta keletas incidentų, kurie kartojosi, t.y. ši problema jau buvo žinoma. Bet apie jos išsprendimo būdus niekur nebuvo parašyta. Todėl pats problemos sprendimas užtruko pakankamai ilgai, nors prioritetas buvo skubus. Tai leidžia daryti išvadas, kad nepakankamai greitai buvo sureaguota ir mažai skirta dėmesio šiai problemai. Kitas atvejis buvo tas, kai darbuotojas kreipiasi į PT dėl programinės priemonės atnaujinimo prieš tai savarankiškai nepaieškojęs apie tai informacijos. PT darbuotojai, analizuodami iškilusį incidentą, išsiaiškina, kad programinės priemonės atnaujinti nėra būtinybės, kadangi problema yra išsprendžiama perdavus funkcijas kitai tarnybai. Tai buvo reglamentuota atskiru įstaigos įsakymu. Darbuotojui pritrūko noro ir kompetencijos pačiam išsiaiškinti pateiktoje situacijoje kilusią problemą. PT buvo užregistruotas incidentas, kad vartotojai negali prisijungti prie EDS sistemos. Problema buvo ta, kad negaunami laiškai su naujai sugeneruotais slaptažodžiais. Šios klaidos

galėjo būti dėl kelių priežasčių: sistema nesugeneruoja slaptažodžių arba jų paprasčiausiai neišsiunčia. Testuojant sistemą pasirodė, kad buvo „užlūžęs“ pašto siuntimo serveris. Problema buvo išspręsta labai greitai, per keletą valandų, PT darbuotojų profesionalumo dėka.

Taip pat buvo užregistruota problema, kad vartotojui tapus negaliojančiu, jo teisės bus naikamos, tačiau tai nepasitvirtindavo. Buvo nuspręsta programoje atlikti tam tikrus pakeitimus įdiegus atskirą problemos ištaisymo paketą. Praėjus keturiems mėnesiams darbuotojas norėjo įregistruoti naują vartotoją. Tačiau jis susidūrė su klaida, kad vartotojo vardas nėra unikalus, tai reiškia, kad duomenys apie vartotoją yra likę kitoje raštinėje. Klaida atsirado tada, kai panaikinus vartotoją nebuvo pašalinami jo prisijungimo duomenys. Šis pakeitimas užtruko pusę metų. Tai byloja apie visišką aptarnaujančios IT firmos nekompetenciją ir patirties stoką sprendžiant panašaus pobūdžio problemas.

Užregistruota kita problema, kad darbuotojas negali eksportuoti dokumento iš vienos informacinės sistemos (toliau IS) į kitą, nors kitos funkcijos sistemoje veikia. Aiškinantis priežastis buvo manoma, kad neveikia kita sistema. Atlikus bandymo testus nustatyta, kad abi sistemos veikia gerai, o problema atsirado dėl to, kad darbuotoja perėjo dirbti į kitą padalinį. Ši problema yra labai aktuali darbuotojams pereinant iš vieno skyriaus į kitą ar pakeitus pavardę. Darbuotojas turi priklausomai nuo atliekamų funkcijų rašyti apie 15 prašymų, kad galėtų atlikti savo tiesioginį darbą. Bandant spręsti šią problemą programiškai teigiami rezultatai nebuvo pasiekti.

Galima daryti išvadą, kad IT sprendimų negalima vertinti vien tik produkto įsigijimo parametrais. Šiuo atveju viskas kur kas sudėtingiau.

2.4 IŠVADOS

Atlikus darbo analizę pastebėta, kad vyrauja nepakankamas bendradarbiavimas tarp suinteresuotų grupių – skyrių ir darbuotojų bei aptarnaujančios IT firmos. Tai įtakoja mokymų stoka, kuri tiesiogiai lemia tam tikrų grupių bendravimą bei bendradarbiavimą. Bendradarbiavimo stoką įtakoja ir principas „jis pats turi žinoti“. Šiuo principu remiasi ir atsakingi skyrių žmonės, kurie turėtų užtikrinti darbuotojų tobulėjimą, tačiau daugeliu atveju tai nėra prioritetinga sritis. Aišku, niekas neabejoja, kad yra sudaromos galimybės pačiam darbuotojui savarankiškai tobulėti, bet žinios, kurias darbuotojas įsisavina savarankiškai, daugeliu atvejų kelia šiek tiek abejonių. Iškyla daug klausimų: ar darbuotojas viską suprato, ar jo supratimas patvirtina iškeltus lūkesčius, ar jo įsisavinta informacija leis jam adekvačiai pasielgti tam tikrose situacijose. Analizuojant esamą situaciją, pastebėta, kad greičiausiai išsprendžiamos tos kilusios problemos, kurioms nereikia išsamios bei labai detalizuotos analizės ir

programinių pakeitimų, o jei programiniai pakeitimai yra būtini, tai išsprendimo laikas nusitęsia nuo kelių savaičių iki keleto mėnesių. Yra buvę atvejų, kad tam tikrų problemų sprendimas užtruko net iki kelerių metų. Toks problemų sprendimo terminas būdingas tik toms problemoms, kurios nėra svarbios ir joms yra priskiriamas žemiausias prioritetas. Kiekviena iškilusi problema yra užregistruojama, ir kartais sprendimo metu yra keičiamas jos statusas. Tai leidžia daryti prielaidas, kad trūksta mokymų ir kompetencijos atliekant šias funkcijas. Darbo metu pastebėta, kad nepakanka koncentruoto dėmesio į duomenis, iškilusius faktus ir nėra daroma nuolatinė ir sisteminga jų analizė. Trūksta visų įstaigos darbuotojų dalyvavimo paslaugų gerinimo procese. Remiantis šiais faktais, galima teigti, kad ITIL metodologijai darbuotojai neparuoti.

3 ĮSTAIGOS ATITIKIMO ITIL TYRIMAS

3.1 ĮVADAS

Diegiant IT sistemų ir su IT susijusių procesų valdymo įrankius įmonės informacinėje infrastruktūroje bei norint atlikti šių diegimo procesų poveikio verslo procesams analizę, dažniausiai yra išskiriamos dvi populiariausios procesų ir veiklos analizės atlikimo rūšys:

- 1) savianalizė arba vidaus auditas;
- 2) išorinis auditas, kurį atlieka nepriklausoma ekspertų kompanija (komanda);

Išorės kompanijos auditoriai dažniausiai vertina procesus pagal atitinkamą savitą metodiką, kuri yra suderinta su pripažintais tarptautiniais standartais bei gerosios praktikos pavyzdžiais ir pripažintomis rekomendacijomis.

Savianalizė – tai procesas, suteikiantis atskaitos tašką inicijuojamiems teigiamiems pokyčiams įmonės (organizacijos) atitinkamuose procesuose ir prisidedantis prie paslaugų kokybės institucijoje formavimo. Savianalizė atliekama dažniausiai sudarant atitinkamas anketas su konkrečiais tikslus akcentuojančiais klausimais ir atsakymais į juos.

Tiek išorės, tiek vidaus audito, tiek savianalizės metu, gali būti naudojamos tiek kokybinės (kai atitinkamais rodikliais yra įvertinami konkretūs faktoriai), tiek kiekybinės (kai vertinamas įdiegtų procesų kiekis, įrengtų įrenginių skaičius ir pan.) analizės metodai. Dažniausiai analizei atlikti pasitelkiami tam tikri klausimynai, kurių klausimai atitinka specializuotus procesų uždavinius ir pan. Priklausomai nuo galimų atsakymų į klausimą, priklauso ir analizės pobūdis: kiekybinės analizės metu, atsakymai į klausimus būna arba „Taip-Ne“ tipo, arba pasirenkamas skaitinis įvertis. Kokybinės

analizės metu klausimynuose alternatyvių atsakymų į klausimą pasirinkimuose figūruoja atitinkami poveikio procesams vertinimo rodikliai, kurių tipas yra įvairus.

Derinant išorės auditorių analizės rezultatus su savianalizės rezultatais pasiekiami ne tik tikslūs bei nešališki rezultatai, bet ir suformuojama terpė perspektyvos formavimui.

Atliekant analizuojamos įstaigos IT infrastruktūroje diegiamų ITIL procesų ir procedūrų palaikymo savianalizę, naudojama ITIL gerosios patirties savianalizės metodikoje rekomenduojama anketa, kuri sudaryta vadovaujantis kiekybinės analizės metodais.[19] Anketa ir jos struktūra yra rekomendacinio pobūdžio, pakankamai nesudėtinga. Jos pagalba analizuojamas kiekybinis procesų įdiegimo lygmuo bei procesų diegimo proceso etapai.

Savianalizės metodinę sistemą sudaro kiekybinė anketa, kuri leidžia išsiaiškinti, kurios sritys reikalauja daugiau dėmesio, siekiant gerinti bendrą procesų pajėgumą. Naudojama vertinimo sistema yra grindžiama tokia sėkmingai egzistuojančia bendrąja sistema, kurios principais pripažįstama, jog yra daug struktūrinių elementų, reikalingų proceso valdymui realizuoti ir bendriems tikslams pasiekti tenkinant vartotojų-užsakovų poreikius.

Kalbant ir analizuojant ITIL gerosios praktikos pritaikymą nagrinėjamoje įstaigoje, labai svarbu apibrėžti IT padalinio bei IT paslaugų vartotojų struktūrinę funkcinę sampratą.

3.2 ITIL PROCESŲ ANALIZĖ

IT PASLAUGŲ VARTOTOJŲ SAMPRATA PAGAL ITIL SERVICE SUPPORT, SERVICE DELIVERY V2

Customer – tai potencialus pirkėjas infrastruktūros vartotojas (užsakovas), kuris už teikimas IT paslaugas gali mokėti pinigų. User- tai paprasčiausias IT infrastruktūros vartotojas. Analizuojant ITIL v2 procesus bei jų diegimą įmonėje neretai susiduriama su šių terminų skirtumais bei panašumais, todėl kartais atliekant analizę yra susiduriama su tam tikromis konfliktinėmis situacijomis, kai nesuderinama terminų reikšmė. Tuo tarpu ITIL v3 didelio skirtumo tarp šių terminų neižvelgiama.

Apskritai ITIL rekomendacijos nesigilina į vartotojų klasifikavimo ir priskyrimo išorės ar vidaus vartotojams klausimus. Pati ITIL ideologija akcentuoja tik idėją, kad IT padalinys įmonėje yra IT paslaugų kūrėjas, o bet kas kitas įmonėje ar įmonės išorėje gali užsakyti paslaugas ir už jas priimtinu būdu atsiskaityti, perimti atsakomybę ir paskirstyti resursus. Vadinasi „customer“ terminu yra apibūdinamas IT paslaugų užsakovas, kurio išsidėstymas išorėje ar viduje nėra akcentuojamas. Tuo

tarpu užsakovas paskirsto IT paslaugas ir resursus savo pavaldiniams, kurie realizuoja savo profesinę veiklą įsigytos IT paslaugos pagalba, tai tie darbuotojai yra įvardijami „users“, t.y. vartotojai.

Analizuojant ITIL diegimą nagrinėjamoje įstaigoje reglamentuojančius LR teisės aktus, potvarkius bei nutarimus, kuriais patvirtintos taisyklės, kuriomis vadovaujantis diegiami ir palaikomi ITIL procesai, laikoma, kad IT paslaugų tiekėjas, įvardijamas IT departamentu, yra centriniame Mokesčių inspekcijos prie finansų ministerijos padalinyje Vilniuje. Jis kuria specializuotas IT paslaugas, centralizuotai koordinuoja sistemų resursų paskirstymą ir yra atsakingas už ITIL procesų diegimą įstaigoje, tuo tarpu struktūriniai padaliniai kituose miestuose (tarp jų ir Šiauliuose) yra įvardijami užsakovais, o padalinių darbuotojai, naudojantys tas IT sistemas ir resursus, yra įvardijami eiliniaisiais sistemų vartotojais (users).

SAVIANALIZĖS ANKETOS VERTINIMO BALŲ SISTEMOS IŠAIŠKINIMAS

4 priedo 1 lentelėje pateikiama šioje anketoje naudojama rekomendacinė vertinimo sistema, demonstruojanti procesų paskirstymą lygmenimis, kurie parodo atitinkamą procesų diegimo eiliškumą.[19]

1 lygis: prielaidos. Pirmo lygmens vertinimas leidžia analizuoti, ar įmonėje egzistuoja minimalus prielaidų rinkinys, palaikantis proceso veiklas. Tai mažiausiu balu vertinamas lygmuo, bendrojoje vertinimo skalėje sudarantis mažiausią įvertį. Tai reiškia, kad šių prielaidų buvimas yra tik palankios terpės susiformavimo ITIL procesų diegimui faktą.

1.5 lygis: valdymo tikslas. Šiame lygmenyje nustatoma, ar egzistuoja organizaciniai politikos teiginiai, verslo tikslai, ar kitokia jų išraiška, apimantys ir tikslą, ir nuorodas, keičiant arba naudojant prielaidas. Vadinasi, pirmieji žemiausieji savianalizės modelio lygmenys leidžia identifikuoti, ar yra suformuota palanki ITIL procesų diegimui aplinka. Aukštesniuose lygmenyse yra naudojamos konkretesnės ITIL sąlygos, remiantis prielaida, kad tos organizacijos, kurios pasiekia aukštesnio lygio balų vertinimo skalę, yra labiau linkusios naudoti ITIL (*ITIL – Information Technology Infrastructure Library – verslo valdymo teorija, orientuota į darbo optimizavimą bei kokybės užtikrinimą kompanijos IT sektoriuje*) žodyną.

2 lygis: proceso pajėgumas. Šiame lygmenyje yra tyrinėjamos vykdomos veiklos. Klausimai formuluojami siekiant nustatyti, ar atliekamos minimalios veiklos.

2.5 lygis: vidinė integracija. Šio lygmens kontekste siekiama išsiaiškinti, ar veiklos yra pakankamai integruotos, kad būtų pasiektas proceso tikslas.

3 lygis: produktai. Tyrinėjamas realus proceso rezultatas, siekiant išsiaiškinti, ar visi svarbūs produktai yra gaminami.

3.5 lygis: kokybės kontrolė. Šiame lygmenyje apžvelgiami ir patikrinami proceso rezultatai, siekiant įsitikinti, ar laikomasi kokybės politikos.

4 lygis: valdymo informacija. Šio lygmens klausimai ir atsakymai tyrinėja, kaip procesas valdomas. Jo metu įsitikinama, kad apie procesą pateikiama pakankamai ir savalaikės informacijos, siekiant pagrįsti reikalingus valymo sprendimus.

4.5 lygis: išorinė integracija. Šio lygmens klausimai ir atsakymai analizuoja, ar yra sukurtos visos išorinės sąsajos ir santykiai tarp organizacijos pavienio proceso ir kitų procesų. Šiame lygyje IT paslaugų valdymui galima tikėtis, kad bus naudojama pilna ITIL terminologija.

5 lygis: pirkėjų sąsajos. Jos pirmiausia apima vykstančią išorinę proceso apžvalgą ir proceso patikrinimą, siekiant įsitikinti, kad jis lieka optimizuotas, kad būtų patenkinti užsakovo poreikiai.

ITIL savęs įvertinimo (savianalizės) anketos tikslas nėra patikrinti, ar yra visiškas atitikimas ITIL. Tikslas yra pateikti save įvertinančiai organizacijai situacijos detalizavimą apie tai, kiek ji gerai veikia, lyginant su geriausia ITIL praktika. Anketos tikslas taip pat yra sukaupti pakankamai informacijos apie valdymo ir kontrolės mechanizmus, pagal kuriuos galima spręsti, kokio lygmens yra bendras proceso pajėgumas ir priimti sprendimus dėl jo optimizavimo.

Tyrimo rezultatai apskaičiuoti naudojantis Microsoft Excel kompiuterine programa.

ITIL PASLAUGŲ PALAIKYMO PROCESŲ ATITIKTIES ITIL SERVICE SUPPORT REKOMENDACIJOMS

1 lentelėje pavaizduota ITIL Service support atitikimo pagal ITIL rekomendacijas savianalizės matrica. Klausimyne klausimai sugrupuoti pagal tam tikrą tvarką pereinant nuo bazinių technologinių dalykų iki sudėtingų taikomųjų vartotojų sąsajų ir jų valdymo. Akivaizdu, kad kiekvieno aukštesnio lygmens atitikimo lygmuo yra sąlygojamas prieš jį buvusio žemesnio lygmens atitikimo ITIL procesų aprašui.

Nagrinėjant paslaugų palaikymo lygmens procesus nagrinėjamoje įstaigoje savianalizės būdu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip išsamiai buvo diegiami ITIL Service support į nagrinėjamos įmonės verslo procesus. Pirmiausia, horizontalios analizės būdu buvo aiškinamasi, ar padaryta buvo viskas, ko reikalaujama kiekviename lygmenyje. Tokia analizė leidžia pamatyti hierarchinį lygmenų pasiskirstymą. Jeigu kalbama apie klientų tarnybos suformavimą ir įdiegimą, tai iš horizontalios analizės matome, kad išsamiausiai realizuoti 4 lygmens procesai, o žemiausiai įvertinami 3.5 lygmens procesai.

lentelė 1

ITIL (Service support) paslaugų palaikymo savianalizės rekomendacinio klausimyno atsakymų suvestinė

| Eil.Nr. | ITIL Service Support procesai | Vertinimo lygmuo | | | | | | | | |
|---------|---|------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-----------|------------------|---------------------|---------------------|------------------|
| | | Prielaidos | Valdymo tikslai | Proceso galimybės | Vidinė integracija | Produktai | Kokybės kontrolė | Valdymo informacija | Išorinė integracija | Užsakovų sąsajos |
| | | 1 lygis | 1.5 lygis | 2 lygis | 2.5 lygis | 3. lygis | 3.5 lygis | 4 lygis | 4.5 lygis | 5 lygis |
| 1 | Klientų aptarnavimo tarnyba (Service Desk- SD) | 75% | 67% | 80% | 60% | 45% | 29% | 100% | 75% | 40% |
| 2 | Įvykių valdymas (Inciden Management IM) | 100% | 100% | 90% | 100% | 83% | 100% | 75% | 86% | 20% |
| 3 | Sudėtingų situacijų valdymas (Problem Management- PM) | 75% | 80% | 50% | 100% | 67% | 100% | 100% | 70% | 20% |
| 4 | Konfigūracijos valdymas (Configuration management- CM) | 50% | 50% | 90% | 80% | 75% | 75% | 100% | 75% | 20% |
| 5 | Pakeitimų valdymas (Change management- ChM) | 100% | 67% | 88% | 80% | 75% | 100% | 43% | 53% | 20% |
| 6 | Diegimo dokumentacijos valdymas (Release management RM) | 100% | 67% | 100% | 100% | 63% | 75% | 57% | 75% | 20% |

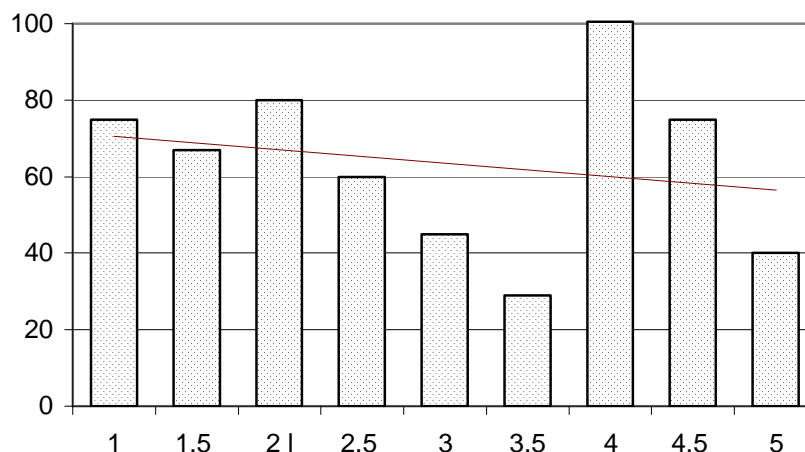
[šaltinis: sudaryta autoriaus]

Atliekant savianalizę buvo atsakinėjama į klausimyno klausimus pasirenkant vieną iš galimų atsakymų „Taip“ arba „Ne“. Jeigu surenkami visi teigiami atsakymai, laikoma, kad atitinkamas procesas yra įdiegtas įstaigoje ir atitinka didžiąją dalį ITIL v2/v3 pateikiamų rekomendacijų. Dažniausiai lyginant keletą įmonių ir jų veiklose įdiegtus ITIL procesus, kiekvieno lygmens atsakymas taip vertinamas atitinkamu balų skaičiumi: pavyzdžiui, 1 lygmenyje kiekvienas teigiamas atsakymas vertinamas 1 balu, o 5 lygmenyje – 5 balais. Tačiau atliekant savianalizę, nėra itin svarbu kiekvieną iš teigiamų atsakymų vertinti konkrečiais balais, šiuo atveju procentinė įverčių išraiška lyginamajai procesų analizei atlikti yra žymiai demonstratyvesnė ir akivaizdesnė, kadangi galima išanalizuoti, kaip nuosekliai, kaip išsamiai ir atsakingai šie procesai yra įdiegti.

Horizontalioji ITIL Service support analizė

Kaip rodo klientų aptarnavimo tarnybos proceso analizė, pirmasis bazinis lygmuo į organizacijos veiklos procesus yra įdiegtas 75%, tai reiškia, jog yra įdiegta specialioji programinė

įranga, tačiau grįžtamojo ryšio aspektu užsakovas negauna išsamios informacijos iš IT departamento apie planuojamus pakeitimus (pav. 1).



pav. 1 Klientų aptarnavimo tarnybos proceso analizė

[šaltinis: sudaryta autoriaus pagal klausimyno atsakymų rezultatus]

Kitame lygmenyje matoma, kad organizacijoje yra aiškiai identifikuoti valdymo tikslai, jie priskiriami ne tik ITIL procesų diegimo strategijai, tačiau pačių procesų diegimas yra įvardijamas kaip strateginė organizacijos užduotis. Užsakovai ir vartotojai buvo apmokyti dirbti su klientų aptarnavimo tarnybos programine įranga, jiems buvo paaiškinta procesų valdymo svarba ir nauda organizacijai, tačiau organizacijos viduje nėra pakankamai informacijos apie pačios klientų aptarnavimo tarnybos tikslus ir uždavinius. Tai rodo, kad tarnybos veikla nėra išsamiai dokumentuota, kas yra pageidautina pagal ITIL paslaugų palaikymo rekomendacijas.

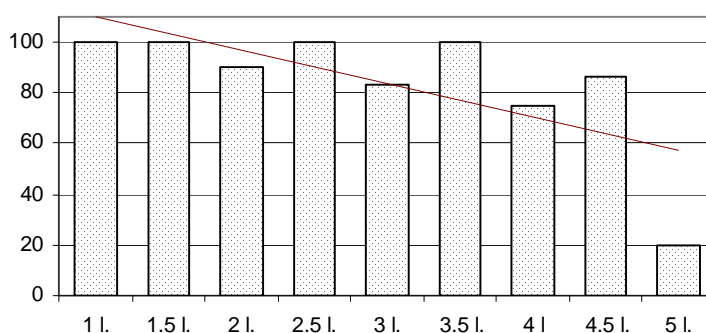
Antrojo lygmens analizė rodo, kad nėra apdorojami vartotojų skambučiai, siekiant gauti papildomos informacijos, nėra numatytas paslaugų efektyvinimo perspektyvos mechanizmas, neįvertinti klientų aptarnavimo tarnybos žmogiškųjų resursų pajėgumai ir kompetencijos.

Vidinės integracijos proceso analizė rodo taip pat akivaizdų nepakankamą grįžtamojo ryšio su vartotoju realizavimą, kadangi nėra vartotojams pateikiama praėjusių įvykių suvestinė, nenaudojamas pirkėjų pasitenkinimo arba nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis sąrašas, akivaizdu, kad su tuo susiję ir ketvirtojo lygmens neatitikimai ITIL rekomendacijoms, kuriuos sukuria neegzistuojanti informavimo vadovybei apie pirkėjui pasitenkinimo paslaugomis lygmenį grandis.

Produkcijos lygmens analizė rodo, kad klientų aptarnavimo tarnybos teikiamos paslaugos yra griežtai dokumentuotos, tačiau nėra realizuota vartotojų poreikių analizė ir susijusios ataskaitos.

Aukštesniuose lygmenyse taip pat pastebimas vartotojo poreikių, įgūdžių bei suvokimo kontrolės trūkumas.

Bendru požiūriu Klientų aptarnavimo tarnybos procesų diegimas turi teigiamą vertinimą savianalizės vertinimo aspektu, kadangi (pav. 1) matyti, kad procesai pradkami diegti nuo žemiausios grandies, t.y. diegiami technologiniai sprendimai, jie dokumentuojami vadovaujantis galiojančiais LR teisės aktais bei Valstybinės mokesčių inspekcijos paruoštais ir patvirtintais reglamentais, ITIL procesų diegimo taisyklėmis, vykdomi atitinkama dokumentacija. Būtent todėl natūralu, kad tendencijų kreivė (pav. 1) turi neigiamą krypties koeficientą.

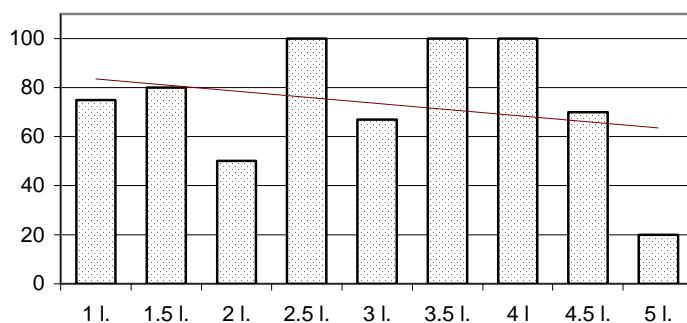


pav. 2 Įvykių valdymo analizė

[šaltinis: sudaryta autoriaus pagal klausimyno atsakymų rezultatus]

Analizuojant įvykių valdymo procesus, kurie neretai literatūroje įvardijami incidentų valdymo procesais, matoma ta pati tendencija (pav. 2), kad žemesnio lygmens procesai turi aukštesnį atitikimo lygmenį. Tai patvirtina kryptingo ITIL procesų diegimo faktą.

Atliekant įvykių valdymo analizę (pav. 3) pastebėta, kad labiausiai neatitinkančia ITIL Service support incident management rekomendacijų yra statistinių duomenų, veiklos ataskaitos bei personalo informavimo dalis, tai patvirtina ir anksčiau minėta faktą, kad personalo mokymams skiriamas nedidelis dėmesys, nors ITIL procesuose personalas ir apskritai žmogiškieji ištekliai užima nemažą dalį proceso efektyvumo vertinimo dalyje.



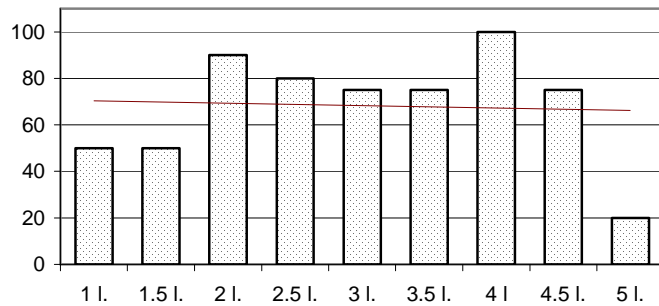
pav. 3 Sudėtingų situacijų valdymo analizė

[šaltinis: sudaryta autoriaus pagal klausimyno atsakymų rezultatus]

Analizuojant sudėtingų situacijų valdymą, kuris literatūroje dar įvardijamas problemų valdymo terminu, (pav.3), pastebėta, kad diegiant procesus pagal ITIL rekomendacijas buvo prarastas kryptingumas, nes nerealizavus žemesniųjų lygių, buvo pereita prie aukštesnio lygio procesų, procedūrų bei atsakomybės paskirstymo. Žemesniuose (1, 1.5) lygmenyse pastebėta, kad jų atitikimo ITIL procesams neužtikrina potencialių problemų identifikavimo ir įvertinimo procedūros nebuvimas bei vadovybės tikslų bei šio proceso naudos informacinės sklaidos nenaudojimas. ITIL Service support problem management rekomendacijose vienu iš sėkmingų ITIL diegimo rezultatų įtakos faktorių yra įvardijama informacinė sklaida apie tikslus ir uždavinius tiek užsakovams, tiek vartotojams, o potencialių sudėtingų situacijų identifikacija, analizė, prevencija yra tiesiog sudėtingų situacijų valdymo „variklis“. Taip pat nėra identifikuojamos ir dokumentuojamos sritys, sudarančios daugiausiai sudėtingų situacijų.

Konfigūracijų valdymo proceso analizė parodė, kad nėra sukurtas aukšto lygio konfigūracijos valdymo planas, kurio tikslai ir uždaviniai būtų išplatinti organizacijoje. Tokie neatitikimai sąlygoja jau pačiuose žemiausiuose prielaidų lygmenyse tam tikras procesų diegimo spragas, kurios kiekviename aukštesniame lygmenyje sąlygoja atitinkamas aukštesnių lygmenų neatitikimus.

Nors egzistuoja griežtai dokumentuota konfigūracijų valdymo tvarka ir procedūra, vis dėlto konfigūracijos patikros ir atitinkamų standartinių ataskaitų sudarymas nėra atliekami reguliariai. Tai sąlygoja didesnę nenumatytų sudėtingų situacijų atsiradimo tikimybę bei sąsajų su kitomis valdymo paslaugomis nebuvimą.



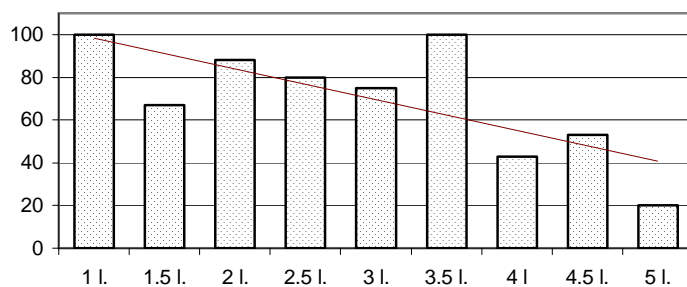
pav. 4 Konfigūracijos valdymo analizė

[šaltinis: sudaryta autoriaus pagal klausimyno atsakymų rezultatus]

Kaip parodyta pav. 4, tendencija visuose paslaugos lygmenyse yra apytikriai nekintanti, o tai akivaizdžiai parodo diegiamų procesų nenuoseklumą, kadangi pirmojo lygmens neatitiktys šioje konfigūracijų valdymo procedūroje itin įtakoja aukštesnių lygmenų didesnes neatitiktis rekomendacijoms.

Pakeitimų valdymo procesas, panašiai kaip ir įvykių valdymo procesas, turi aiškiai apibrėžtą proceso diegimo ir realizavimo kryptingumą (pav. 5). Žemuosiuose vertinimo lygmenyse neaptinkama tik pakeitimo valdymo tikslų ir uždavinių viešinimo užsakovams bei vartotojams procedūra bei jos taikymas procesui realizuoti.

Nuolatinio kontakto su IT departamentu pakeitimų planavime ir prioritetizavime nebuvimas sąlygoja ir atitinkamų ataskaitų negeneravimo bei vadovybės informavimo apie pakeitimus kryptingų veiksmų neegzistavimo faktą aukštesniuose vertinimo lygmenyse.

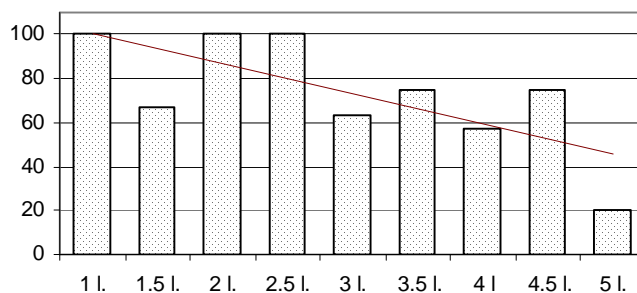


pav. 5 Pakeitimų valdymo analizė

[šaltinis: sudaryta autoriaus pagal klausimyno atsakymų rezultatus]

Dokumentacijos valdymas – tai procesas, priskiriamas aukščiausio lygmens procesui, kuris yra taikomojo rekomendacinio pobūdžio. Tai labai sudėtingas procesas, apimantis ne tik programinės ir techninės įrangos diegimo valdymą, bet ir licencijų bei jų tarpusavio suderinamumo valdymą.

Savianalizės metu akivaizdu, kad šios procesas ir jo procedūros yra pakankamai aukštame išvystymo lygmenyje. Matoma, kad pradiniai lygiai yra realizuoti šimtu procentų (pav. 6). Savianalizės klausimyne vėl nurodomos tos pačios neišplėtos sritys, kaip informacinė sklaida, įrangos diegimo planavimo procedūros nebuvimas, suderinamumo tarp IT centro bei užsakovų (padalinių IT skyrių vadovų) dėl pakeitimų diegimo srityse valdymo nebuvimas.



pav. 6 Dokumentacijos valdymo analizė

[šaltinis: sudaryta autoriaus pagal klausimyno atsakymų rezultatus]

Atlikta paslaugų palaikymo procesų horizontalioji analizė parodė, kad procesas išsibėgėja, ruošiami dokumentai, reglamentuojantys atitinkamu verslo procesus, tačiau taip pat didėja ir poreikis šiuos veiksmus atlikti dar sparčiau.

Vertikalią ITIL Service support analizė

Lygiagrečiosios analizės atlikimo metodika pagrįsta konkrečiau lygmens realizavimo būsenos įvertinimu. Kaip parodyta 4 priedo 1 pav., kiekvienas ITIL proceso diegimas organizacijoje turi būti atliekamas tam tikru nuoseklumu. Pirmiausia visi ITIL v3 diegimo procesai pagal Materna metodiką (www.materna.lt) skirstomi į keturias stambias grupes (pagal ITIL v3, skirtumai tarp ITIL v2 ir ITIL v3 pademonstruoti 5 priedo pav.1). Diegimo procesas vykdomas trimis etapais: bazinis lygmuo, valdymo lygmuo ir gerosios patirties rekomendacinis (profesionaliausias) lygmuo. Kaip parodyta minėtame paveikslėlyje, kiekvienas diegimo etapas turis tris proceso diegimo lygmenis, t.y. technologinį, valdymo bei vartotojų apmokymo ir informacinės sklaidos. Nuoseklus procesų diegimas, pavaizduotas tame pačiame paveikslėlyje, rodo, kad procesu diegimas gali vykti pažingsniui, horizontaliai, vertikaliai po vieną žingsnį sudarytoje procesų diegimo matricoje. Laikantis tokios procesų diegimo metodikos, kaip rodo ITIL gerosios patirties pavyzdžiai, pasiekama itin gerų IT diegimo, valdymo, eksploatavimo, kontrolės rezultatų..

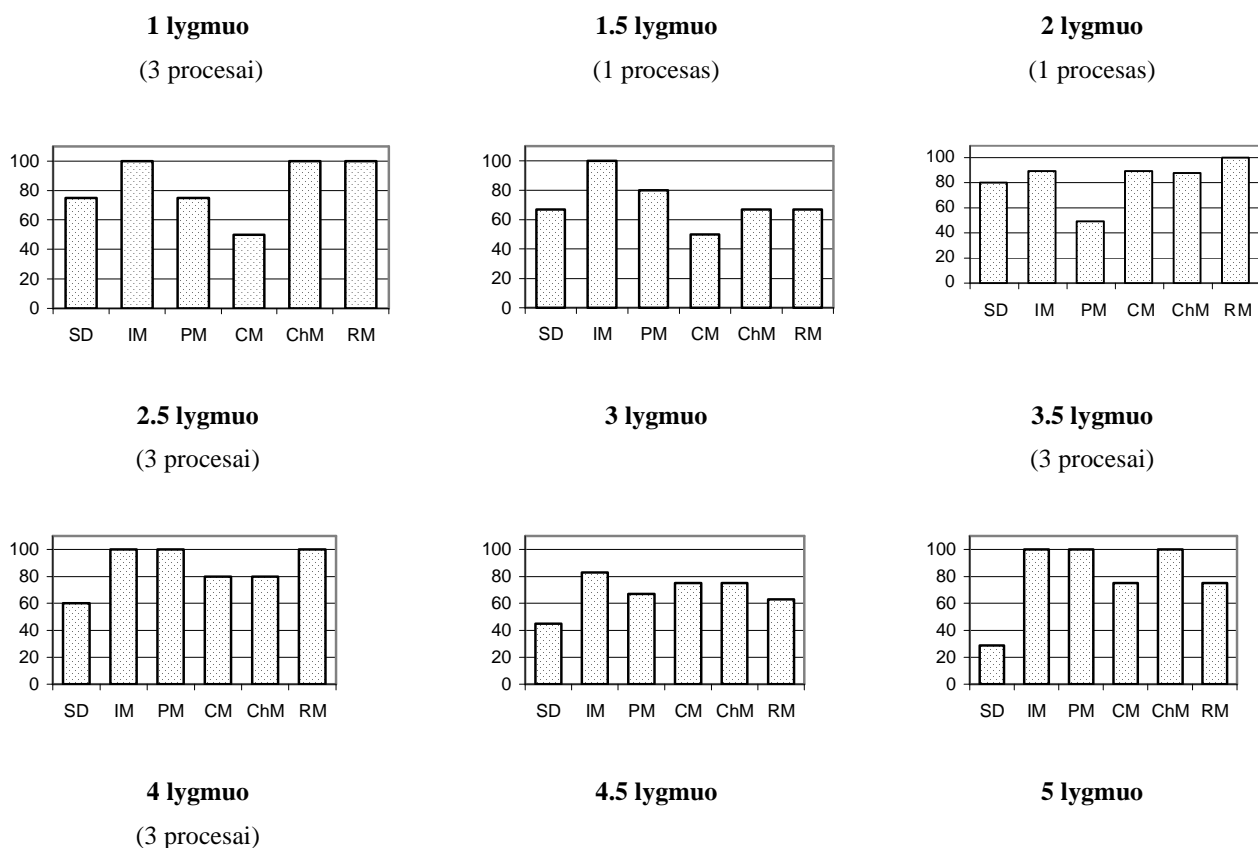
2 lentelėje pavaizduotas kiekvieno lygmens realizavimo užbaigtumas pagal ITIL Service support rekomendacijas. Lyginant su priede 2 1 pav. pateikiama schema, randamas atitinkamas dviejų metodų

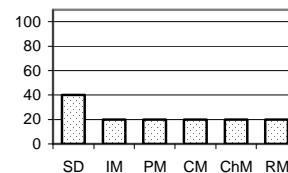
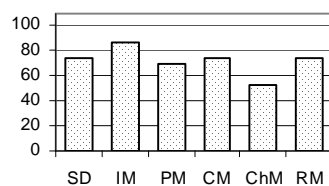
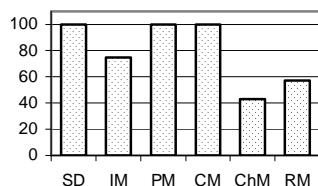
suderinamumas, padėsiantis išsiaiškinti įdiegtų organizacijoje ITIL procesų atitikimą rekomendacijoms.

Kaip parodyta 2 lentelėje, pakankamai skirtinguose vertinimo lygmenyse yra vertinami skirtingo užbaigtumo skirtingi procesai. Vadovaujantis ITIL procesų diegimo nuoseklumo metodika, esamos ITIL procesų diegimo būklės aspektu, tokia vertikaloji analizė vaizdžiai turėtų demonstruoti pirmųjų (pavyzdžiui 1, 1.5, 2) lygmenų užbaigtumą ir šimtaprocentinį atitikimą rekomendacijoms.

Pirmajame lygmenyje incidentų valdymas, pakeitimų bei dokumentacijos valdymas savianalizės metu buvo įvertinti kaip visiškai atitinkantys ITIL rekomendacijas. Tačiau šių procesų efektyvumo vertinimas nepateisintų gerosios patirties lūkesčių, kadangi incidentų valdymo procesas trečiajame ir ketvirtajame vertinimo lygmenyse turi didelį vertinimo mažėjimą, nors pageidautinas nuoseklus vertinimo balo įverčio didėjimas.

lentelė 2
vertikaloji savianalizės rezultatų analizė





[šaltinis: sudaryta autoriaus pagal klausimyno atsakymų rezultatus]

Savianalizės rezultatus perkėlus į bendrąją ITIL v3 procesų diegimo metodiką (5 priedas 1 pav., 2 pav.), galima pastebėti itin didelį nenuoseklumą bendrojoje ITIL procesų diegimo schemeje. Tokią situaciją sąlygoja ir bendra ITIL diegimo strategija organizacijoje, kurią reglamentuoja 2 dokumentai- tai reglamentas ir taisyklės.

Šiuose dokumentuose analizės metu buvo aptikta daug aiškiai neapibrėžtų procedūrų, nerasta reikalavimo dokumentuoti veiklą, akivaizdžiai matyti demonstruojama horizontalios ir vertikalios komunikacijos stoka.

Kadangi prioritetine organizacijos ITIL procesų srityje įvardinta incidentų valdymo programa ir klientų aptarnavimo tarnyba, tai atlikus savianalizę matoma, jog šios dvi sritys plėtojamos sparčiausiai, tačiau jas įtakoja ir kitų procesų efektyvi integracija, todėl negalima apsiriboti tik konkrečių procesų diegimu, o reikalinga peržiūrėti ir pagal bendrąją procesų diegimo schemą, bandyti realizuoti trūkstamus schemas elementus, siekiant efektyvaus ITIL procesų pritaikymo ir IT infrastruktūros resursų panaudojimo, valdymo bei kontrolės.

Savianalizė bei išorinio audito požiūriu atlikta analizė išryškino vieną esminį trūkumą – tai užsakovo (kliento) informavimas apie planuojamus ir atliktus veiksmus, statistinių duomenų kaupimas, kuris reikalingas planuojant bei atliekant prevencinių sudėtingų situacijų valdymo veiksmus.

Vartotojų mokymas – taip pat viena silpniausių organizacijos vietų diegiant ITIL procesus. ITIL rekomendacijose akcentuojama, kad sėkmingas procesų diegimas bei IT infrastruktūros panaudojimas yra neįmanomas be pakankamos vartotojų kompetencijos ir bendro suvokimo apie svarbiausius ir reikalingiausius diegiamų procesų ypatumus.

Nesutapimas tarp savianalizės rezultatų bei išorinio audito metodikos pritaikymo aptiktas ties diegimo dokumentacijos valdymu. Kadangi diegimo dokumentacijos valdymo procesams yra priskiriami tokie procesai kaip techninės ir programinės įrangos suderinamumas, programinės įrangos licencijų valdymas ir pan., tai šie procesai turi būti griežtai dokumentuoti ir kontroliuojami vadovų. Išorinio audito metodikos rezultatai rodo, kad šis procesas nėra įvaldytas ir negali būti įvaldytas pakankamai, kadangi nėra atlikti prieš tai einantys etapai, kurių atlikimas yra būtinas paties

profesionaliausio žingsnio realizavimui. Tuo tarpu savianalizė rodo, jog egzistuojantys techninės bei programinės įrangos konfigūracijų aprašai bei diegimo rinkmenų aprašai egzistuoja yra dokumentuoti, tačiau nėra valdoma informacija apie besikeičiančius diegimo objektus, nėra rengiami vadovų pasitarimai diegimo procesų klausimais, nerenkama statistinė informacija, nepakankama informacijos apie diegimo dokumentacijos valdymo sklaidą, kas dar kartą akivaizdžiai demonstruoja, kad organizacinės silpnosios vietos, itin įtakoja ir ITIL procesų diegimo veiklas. Viena vertus, ITIL procesų diegimas išryškina organizacinius trūkumus ir įpareigoja juos pašalinti, kita vertus organizaciniai trūkumai neleidžia efektyviai diegti ITIL procesų stabdydama jų diegimą ir mažindama vertinimo įvarčius.

ITIL PASLAUGŲ TEIKIMO PROCESŲ ATITIKTIES ITIL SERVICE DELIVERY REKOMENDACIJOMS

3 lentelėje pavaizduota ITIL Service delivery atitikimo pagal ITIL rekomendacijas savianalizės matrica. Analogiškai pirmajai lentelei, klausimyne klausimai sugrupuoti pagal tam tikrą tvarką pereinant nuo bazinių technologinių dalykų iki sudėtingų taikomųjų vartotojų sąsajų ir jų valdymo. Akivaizdu, kad kiekvieno aukštesnio lygmens atitikimo lygmuo yra sąlygojamas prieš jį buvusio žemesnio lygmens atitikimo ITIL procesų aprašui.

lentelė 3

ITIL service delivery savianalizės rezultatai

| Eil.Nr. | ITIL v2 Service Delivery procesai | Vertinimo lygmuo | | | | | | | | |
|---------|---|------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-----------|------------------|---------------------|---------------------|------------------|
| | | Prielaidos | Valdymo tikslai | Proceso galimybės | Vidinė integracija | Produktai | Kokybės kontrolė | Valdymo informacija | Išorinė integracija | Užsakovų sąsajos |
| | | 1 lygis | 1.5 lygis | 2 lygis | 2.5 lygis | 3. lygis | 3.5 lygis | 4 lygis | 4.5 lygis | 5 lygis |
| 1 | Paslaugų lygio valdymas (service level management- SLM) | 100% | 100% | 93% | 100% | 50% | 75% | 100% | 80% | 20% |
| 2 | IT paslaugų nenutrūkstamumas (IT services continuity- SC) | 100% | 67% | 91% | 100% | 67% | 100% | 43% | 92% | 20% |
| 3 | Finansinis IT paslaugų valdymas (financial management – FM) | 100% | 75% | 87% | 100% | 29% | 100% | 56% | 75% | 20% |
| 4 | IT paslaugų prieinamumo valdymas (Avalaibility management – AM) | 100% | 100% | 100% | 80% | 75% | 100% | 100% | 95% | 20% |

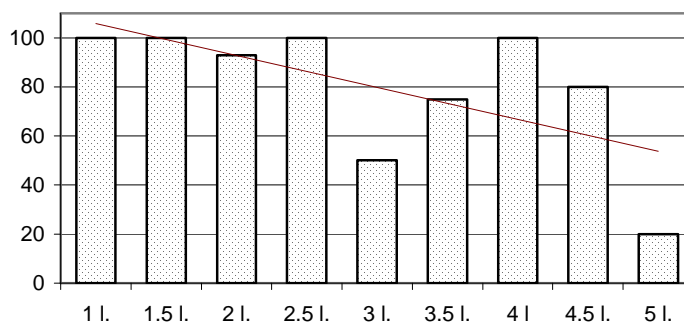
| | | | | | | | | | | |
|---|---|------|------|-----|------|-----|------|-----|-----|-----|
| 5 | IT paslaugų pajėgumo (atsparumo darbui) valdymas (capacity management – CM) | 100% | 100% | 93% | 100% | 67% | 100% | 86% | 90% | 20% |
|---|---|------|------|-----|------|-----|------|-----|-----|-----|

[šaltinis: sudaryta autoriaus]

Paslaugų teikimo tyrimo rezultatų matrica turi daugiau užpildytų langelių, pavyzdžiui pirmasis lygmuo visuose procesuose yra įvertintas 100%. Tai rodo itin visišką atitikimą ITIL rekomendacijoms technologiniame baziniame prielaidų lygmenyje, kai yra suformuojama palanki tolesniems procesams vykti terpė, kurią sąlygoja modernūs technologiniai sprendimai. Lyginant su paslaugų palaikymo tyrimo rezultatų matrica, akivaizdžiai matomas didesnis procesų nuoseklumas ir tai yra natūralu, kadangi pagal visus logikos dėsnius pirmiausia yra realizuojamos paslaugos, o vėliau organizuojamas jų palaikymo mechanizmas.

Horizontalioji Service Delivery analizė

Kaip parodyta 7 pav., IT paslaugų lygmens valdyme akivaizdžiai matomas procesų diegimo kryptingumas: pradiniai žemesnieji lygmenys atitinkamai ITIL v2 procesams yra išpildyti šimtaprocentiniu tikslumu, nors atitinkamos paslaugų lygmens ir veikimo lygmens sutartys nėra analizės atlikimo metu įvertintos „dabartinės būsenos“, esant pakankamai aukštiems šių sutarčių periodinės peržiūros rodikliams.

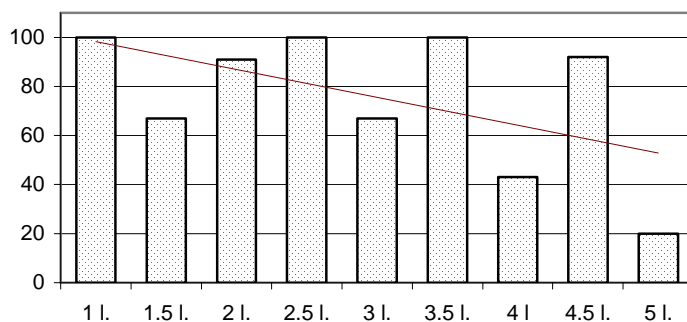


pav. 7 IT paslaugų lygio valdymas

[šaltinis: sudaryta autoriaus]

Nepakankamai paslaugų lygio valdyme yra realizuotas trečiasis – produkcijos – lygmuo. Nors paslaugų tiekimo sutartyse yra įtraukiami tokie elementai, kaip tikslai, tikslios valandos, prieinamumas, patikimumas, pagalbos tarnyba, reagavimo į pranešimus laikas ir pan., tačiau nėra reguliariai leidžiamos standartinės paslaugų ataskaitos, kuriose turėtų būti išsamiai aprašomi sutartyse nenumatyti komponentai. Šį neatitikimą patvirtina ir kokybės kontrolės lygmens neatitiktys, sąlygojamos to, jog

nėra naudojamos paslaugų lygio sutarčių rėmimo priemonės. Sąsajos su vartotojais lygmenyje realizuotos tik pirkėjų tyrimo informacijos įtraukimas į paslaugų gerinimo planą, netikslinant, ar paslaugų lygio sutartys adekvačiai padeda verslo poreikiams, ar vartotojai patenkinti paslaugų kokybe, o taip pat nėra realizuotos pirkėjų patenkinimo paslaugomis lygmens kontrolė ir jų suvokimo apie jiems suteikiamas paslaugas lygmuo.



pav. 8 IT paslaugų nenutrūkstamumo valdymas

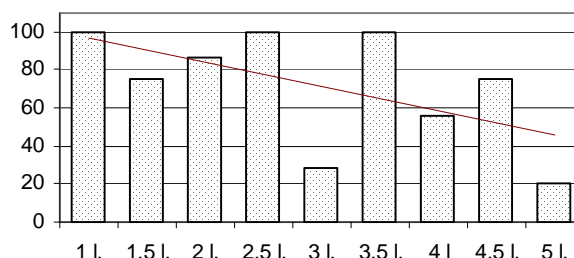
[šaltinis: sudaryta autoriaus]

Paslaugų nenutrūkstamumo (pav. 8) atitikimo ITIL v2 vertinimas rodo, kad pastarasis procesas diegiamas mažiau kryptingai nei paslaugų lygio valdymas. Žemiausiame lygmenyje yra sukurta atitinkama IT paslaugų sąsajos veiklos strategija organizacijoje, apibrėžiant minimalius verslo procesų reikalavimus. Informacinė sklaida paslaugų tiekimo procesuose yra žymiai aukštesniame atitikimo lygmenyje nei paslaugų palaikymo procesuose, o šį faktą demonstruoja ir paslaugų nenutrūkstamumo procese realizuota šimtaprocentinė informacinė sklaida apie paslaugos naudą, aukštesniosios valdžios išsipareigojimus paslaugų tęstinumą užtikrinti. Tačiau nebuvo atlikta išsami verslo įtakos analizė. Yra manoma, kad viešojo institucija neturi verslo procesų, tačiau taip nėra. Viešojo administravimo institucija, kaip ir bet kuri pagal organizacijos sampratą institucija, yra turinti savo verslo procesus. Analizuojant skirtingo tipo institucijas yra išskiriami ir skirtingo tipo verslo procesai. Dvi stambiausios verslo procesų grupės – tai komerciniai ir viešieji (nekomerciniai), kurių pastarieji pasižymi ne pelno siekiančiais verslo procesais ir veiklos organizavimo formomis, kur už teikiamas paslaugas vartotojai atsilygina ne tiesiogiai, o atitinkamais mokesčiais į valstybės biudžetą. Kalbant apie verslo įtakos analizės neatlikimą, reikia paminėti, kad diegiant procesus ir IT paslaugas, nebuvo atsižvelgta į rinkos pokyčius, pokyčių perspektyvas, o tai rodo, kad paslaugos diegimo efektyvumo rodikliai įvertinti buvo nepakankamai.

Paslaugų tęstinumo ketvirtojo lygmens analizė patvirtina anksčiau padarytas prielaidas apie nepakankamą diegiamų IT paslaugų efektyvumo įvertinimą, kas savo ruožtu įtakoja ir

nenutrūkstamumo vertinimą. Kaip rodo ketvirtojo lygmens analizė, nėra numatyti nenumatytų planavimų variantai, kurie sąlygoja ir informacijos sklaidos stoką šiuo klausimu. Taip pat kol kas organizacijoje problemiška ir su įvairių atkūrimo planų sudarymu, kurie nuosekliai seka po tų įvykių nustatymo. Be to, nerengiami reguliarūs susitikimai su verslo tautos planuotojais leidžia daryti prielaidą, kad kai kurios IT paslaugos analizuojamoje organizacijoje yra diegiamos nepagrįstai.

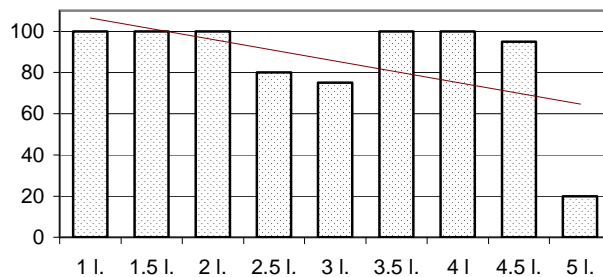
Finansinio IT paslaugų valdymo analizė (9 pav.) rodo, kad nepakankamas grįžtamasis ryšys ir informacinė sklaida apie finansinių išlaidų IT paslaugoms pagrįstumą, efektyvumą, tikslus ir naudą, nėra reglamentuotos mokesčių nustatymo ir reguliaraus jų surinkimo tvarkos, užsakovams nėra prieinami ar suprantami atitinkamos paslaugos kainoraščiai, neegzistuoja ataskaitų apie pajamas teikimo procedūros.



pav. 9 Finansinis IT paslaugų valdymas

[šaltinis: sudaryta autoriaus]

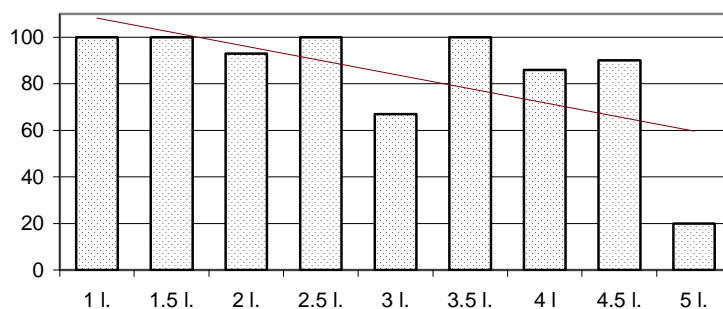
IT paslaugų prieinamumo valdymas – tai vienas efektyviausiai ir nuosekliausiai pagal ITIL v2 procesus realizuotas procesas, kuris turi tik trūkumus, susijusius su bendrais organizacijos kultūros, darbo organizavimo būdo bei darbo etikos principais. Remiantis tyrimo rezultatais, buvo paminėta, kad organizacija pasižymi vertikaliosios komunikacijos stoka, kuri akivaizdžiai matyti ir paslaugų prieinamumo valdymo analizėje (pav. 10). Tai sąlygoja atitinkamų atsakingų vadovų ir kitų IT paslaugų diegimo darbuotojų susitikimų stoka sprendžiant paslaugų diegimo problemas, identifikuojant poreikį, atliekant verslo poreikių analizę bei grįžtamojo ryšio su užsakovais ir vartotojais, o taip pat informacijos sklaidos nebuvimas.



pav. 10 IT paslaugų prieinamumo valdymas

[šaltinis: sudaryta autoriaus]

Analizuojant IT paslaugų galimybių valdymo tyrimo rezultatus (11 pav.), akivaizdžiai išryškėja anksčiau minėti organizacijos darbo organizavimo bei organizacinės kultūros bruožai, kurie sąlygoja nustatytas neatitiktis ITIL v2 procesams.



pav. 11 IT paslaugų galimybių valdymas

[šaltinis: sudaryta autoriaus]

IT paslaugų teikimo užsakovams procesai – IT paslaugų galimybių valdymas bei IT paslaugų prieinamumo valdymas – analizės atlikimo metu labiausiai atitiko ITIL v2 procesų charakteristikas, tačiau tai nėra pakankama sąlyga tam, kad IT procesų diegimas nagrinėjamoje įstaigoje galėtų būti įvertintas efektyviu.

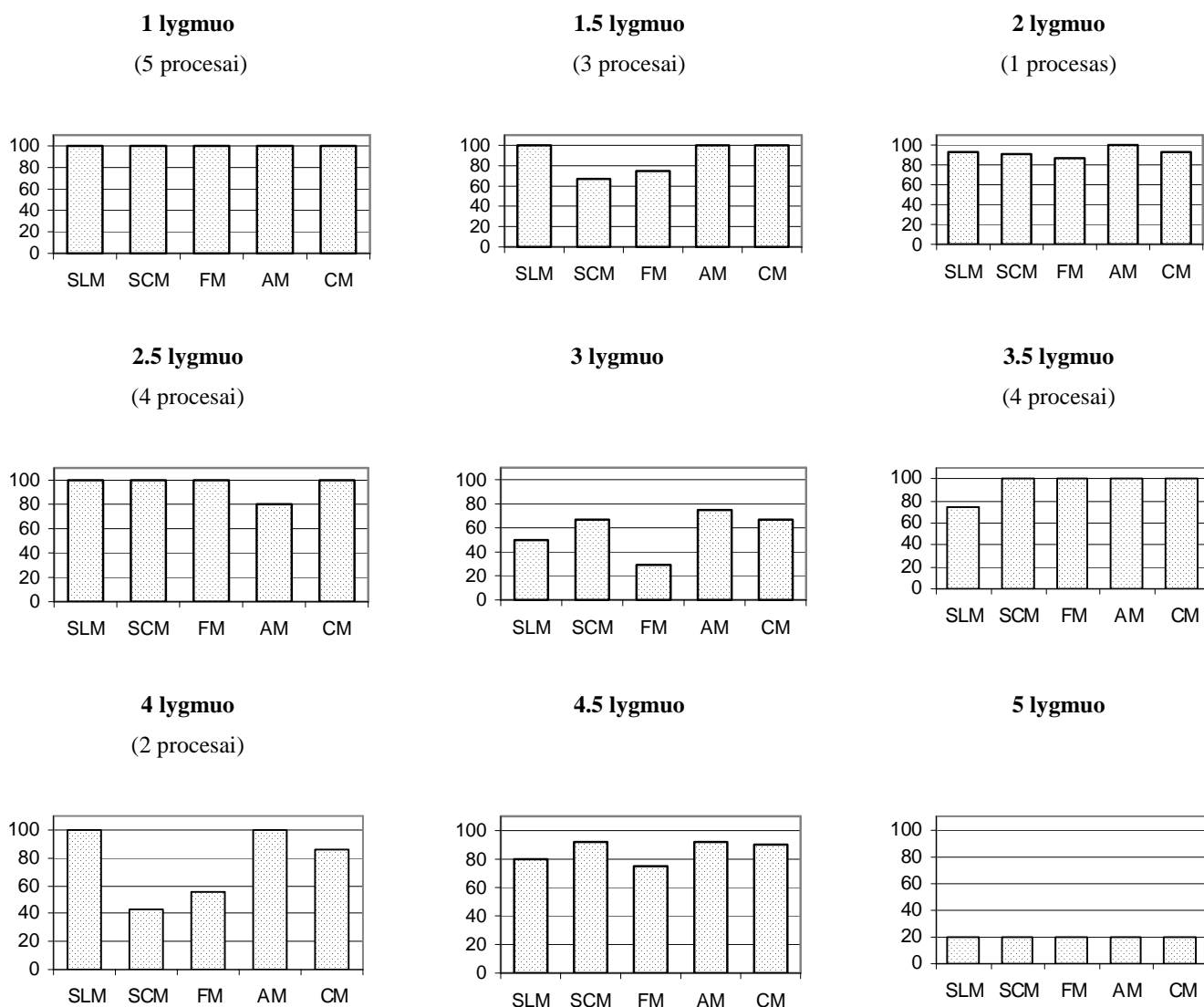
ITIL v3 struktūrizavo ITIL v2 bazinę idėją, laikytis nuoseklumo diegiant atskirus IT procesus, būtent todėl reikalinga atlikti ir vertikalią procesų atitikimo analizę.

Vertikaloji ITIL Service Delivery analizė

Nagrinėjant paslaugų teikimo užsakovams procesus stebimas akivaizdus žemiausiojo lygmens atitikimas ITIL v2 rekomendacijoms, kadangi pagal užsakovo užpildytus anketos klausimus yra nustatytas šimtaprocentinis žemiausiojo lygmens išpildymas visuose procesuose. Vadinasi, technologinis procesų diegimo pagrindumas realizuotas visiškai.

lentelė 4

ITIL service delivery savianalizės rezultatų vertikaloji analizė



[šaltinis: sudaryta autoriaus]

Valdymo tikslų lygmuo išpildytas dalinai, kadangi IT paslaugų nenutrūkstamumo bei finansinis valdymas nebuvo įvertinti atitinkančiais ITIL v2 rekomendacijas. Išsprendus organizacijos vertikaliosios komunikacijos problematiką, atitinkamai ir IT procesų diegimas įgytų kitą atspalvį, analizuojant procesus jų reglamentavimo organizacijoje aspektu. Tuo tarpu finansinio valdymo sprendimams reikalinga papildomai atlikti IT poveikio verslo procesams finansinę analizę bei rinkos tendencijas ir IT paslaugų finansinį efektyvumą susiklosčiusiomis rinkos sąlygomis.

Antrasis, proceso našumo, lygmuo ir rezultatų analizė demonstruoja akivaizdžius proceso našumo trūkumus visose srityse, o tokius rezultatus iš dalies sąlygoja ir per mažas dėmesys IT paslaugų

virtotojų pasitenkinimo gaunamomis paslaugomis lygmenį bei neegzistuojanti virtotojų poreikių kontrolę.

Vertinant žemesniųjų lygių procesus (1, 1.5, 2, 2.5) akivaizdžiai matomas pakankamai aukštas (didesnis nei vidutinis) atitikimas ITIL rekomendacijoms, tačiau itin žemas procentinis vertinimas trečiajame – produkcijos – lygmenyje rodo du dalykus:

- savianalizės metu buvo neteisingai suvokti anketoje pateikiami klausimai;
- savianalizė parodė itin žemą paslaugų, kaip produkcijos, realizavimo lygį.

Dėl pirminių atliktų veiksmų ir aiškinamojo darbo, kaip pildyti anketą ir klausimų apžvalgą, atmetus pirmąją hipotezę, ir analizuojant antrąją žemų vertinimo rodiklių hipotezę, galima pastebėti, kad šio lygmens vertinime, dominuoja klausimai apie reguliarius ataskaitų generavimo veiksmus, apie paslaugų ir procesų prognozes, procesų ir paslaugų paskirstymo, pakeitimų įvedimą planavimą, ko horizontalios analizės metu itin trūko.

Vadovaujantis horizontaliosios analizės paaiškinimais bei loginiais sumetimais ir realiai susiformavusios situacijos analize, galima daryti prielaidą, jog produkcijos lygmuo yra vertinamas pakankamai žema procentine išraiška, kadangi tokius vertinimus įtakoja ne išoriniai ar su virtotojais susiję klausimai, o pakankamai sudėtingi darbo kontrolės bei lygiagrečios komunikacijos organizacijoje trūkumai.

Esant tokioms pradinių lygių vertinimo tendencijoms, visiškai logiškai paaiškinami ir atitinkami svyravimai, aptinkami aukštesniųjų lygių vertinime, kadangi nuo žemiausių lygių realizavimo lygmens itin priklauso aukštesniųjų lygių realizavimas, o juo labiau ir vertinimas.

Aukščiausias lygmuo, sąsajos su virtotoju lygmuo, demonstruoja patį neigiamiausią aukščiausiai minėtų organizacinių trūkumų poveikį IT paslaugų sėkmingam diegimui bei palaikymui – grįžtamojo ryšio su virtotoju nebuvimą, kas tiesiogiai įtakoja ir IT paslaugų neefektyvų panaudojimą ir siekiamo rezultato nebuvimą.

Paslaugų palaikymo bei paslaugų tiekimo procesų atitikimo ITIL v2/v3 rekomendacijoms vertinimo palyginimas

Nors darbe buvo stengiamasi ITIL procesus nagrinėti atsitiktinai (vadovaujantis ITIL v2 priemonėmis, kur procesai nėra labai griežtai priskiriami vykdymo eiliškumui), tačiau analizės metu nustatyta, jog egzistuojantis ir moksliskai įrodytas programinio produkto (o IT paslauga yra ne tik programinio, bet ir technologinio realizavimo bei adaptacijos produktas) gyvavimo ciklas būdingas ne tik konkretiems programiniams produktams, bet ir tokiems su IT susijusiems procesams, kaip IT paslaugų diegimas bei valdymas, aprašyti.

Natūralu, kad bendras vertinimo rodiklis paslaugų tiekimo procese yra didesnis (ITIL Service Delivery – 79,24%, ITIL Service Support – 73,64%), kadangi paslaugų palaikymas nėra įmanomas be paslaugų įdiegimo, nors atvirkščias variantas ir įmanomas, tik kokybė ir efektyvumas tampa atvirkščiai proporcingu. Tačiau itin nedidelis skirtumas bendrosios procentinės išraiškos atžvilgiu, leidžia daryti prielaidą, jog šių procesų efektyvesniam diegimui trukdo tos pačios priežastys, kurios buvo įvardintos taip:

- vertikalios komunikacijos nebuvimas;
- darbo organizavimo trūkumai;
- darbo drausmės ir kontrolės stoka;
- grįžtamojo ryšio su vartotojais nebuvimas bei jų poreikių kontrolės ignoravimas.

Lyginant šiuos procesus nuoseklumo atžvilgiu, natūraliai atitinkamai visiems programinio produkto gyvavimo dėsniams, diegimo procesų aprašymas, dokumentavimas ir patys diegimo veiksmai buvo atliekami nuosekliau, stengiantis, kiek įmanoma patikimiau realizuoti žemesniojo lygmens žingsnius, palaipsniui pereinant prie aukštesnių lygmenų.

ITIL paslaugų diegimo ir palaikymo nagrinėjamoje istaigoje analizės apibendrinimas

Apibendrinant atliktą tyrimą, galima daryti kelias tyrimo išvadas. ITIL paslaugų teikimo procese paslaugų valdyje akivaizdi grįžtamojo ryšio su užsakovu stoka leidžia daryti prielaidas, jog IT paslaugos, apibrėžtos atitinkamo lygmens sutartyse, yra pakankamai statinės (t.y. kokio išvystymo lygmens buvo sudarant sutartį, tokioje būsenoje yra ir analizės atlikimo metu užsakovo aspektu), o jų dinamiškumą riboja būtent minėtos negeneruojamos standartinių paslaugų ataskaitos (7 pav.).

ITIL paslaugų teikimo proceso finansinio valdymo analizė parodė, kad nėra realizuotas paslaugų apmokėjimo, reguliaraus mokesčių surinkimo ir mokesčių dydžio apskaičiavimo reglamentavimas organizacijos vidinėje aplinkoje, kas, viena vertus, demonstruoja nepakankamą paslaugų teikimo efektyvumą, o nepakankamas užsakovų informavimas apie paslaugų įkainius ir sąskaitų vėlavimas leidžia teigti, kad yra užsakovo ir vartotojų poreikių tenkinimas nėra pagrindinis šios organizacijos IT paslaugų tikslas, kas prieštarauja pačiai ITIL koncepcijai. Analizuojant viešosios įstaigos aspektu, galima sakyti, kad paslaugų įvertinimas finansiniais rodikliais turi būti adekvačiai adaptuotas įvertinimui atitinkamais finansiniais kaštais, kadangi valstybinėse įmonėse paslaugų apmokestinimas paskirstomas per biudžeto, surinkto iš mokesčių mokėtojų, lėšas. Būtent šioje srityje, diegiant ITIL procesus, reikalinga labai dėmesingai įvertinti paslaugų kaštus, kainą ir ją adaptuoti analizuojamos įstaigos atveju, kadangi gerosios patirties rekomendacijos ir diegiamų procesų atitikties joms vertinimas įtakoja rezultatus neigiamai, todėl pildant tyrimo anketas ir atsakinėjant į klausimus,

pildantysis turi atsižvelgti į tai, kokio pobūdžio yra įstaiga, kaip realizuojamas paslaugų apmokestinimas, todėl anketoje pažymėti neigiamais tokie atsakymai akivaizdžiai neatspindi finansinio valdymo situacijos įstaigoje šiuo klausimu.

ITIL paslaugų palaikymo procesuose mažas dėmesys skiriamas žmogiškųjų išteklių ir vartotojų poreikių analizei. Rekomenduojama dokumentuoti klientų aptarnavimo tarnybos veiklą, reikia įdiegti vartotojų informavimo sistemą, sukurti vartotojų pasitenkinimo paslaugomis registravimą, praėjusių įvykių pateikimo vartotojams mechanizmą bei šios informacijos pateikimo vadovybei sistemą.

Rekomenduojama įdiegti pasikartojančių ir neišspręstų sudėtingų situacijų procedūrą, kurios pagrindu realizuoti potencialių sudėtingų situacijų identifikavimo, prevencijos ir sprendimo būdų procedūrą, jas dokumentuoti pagal ITIL Service support problem management rekomendaciją.

Taip pat rekomenduojama įdiegti konfigūracijos patikros ir standartinių ataskaitų generavimo procedūrą, ją dokumentuojant pagal ITIL Service support Configuration management rekomendacijas. Kadangi bazinės bei technologinės pakeitimų valdymo procedūros yra įdiegtos ir atitikimo lygmuo yra pakankamai aukštas, siūloma toliau kryptingai diegti aukštesnio lygmens procedūras, užtikrinti informacinę sklaidą apie tikslus ir uždavinius užsakovams ir vartotojams bei pereiti prie pakeitimų valdymo sistemos sukūrimo tarp centro bei padalinių. Tai užtikrins pakeitimų planavimo procedūros bei reikiamų ataskaitų generavimo, analizės ir sprendimo priėmimo procedūrų realizavimą ir išsamų dokumentavimą pagal ITIL Service support change management.

Procesų analizė organizacijoje akivaizdžiai demonstruoja įstaigoje vertikalios komunikacijos (informacijos sklaida hierarchine valdymo struktūra) nebuvimą bei horizontalios komunikacijos (informacijos sklaida tarp lygiaverčių vieno hierarchinio valdymo padalinių) trūkumus. Jeigu tokie organizaciniai struktūriniai trūkumai nebus pašalinti, bendras ITIL procesų diegimas įstaigoje sustos ir nevyks sklandžiai. Atlikta analizė parodė, kad ITIL procesų atitikimas ITIL rekomendacijoms yra mažiausios reikšmės būtent tose procedūrose, kurios susijusios su vertikalios ir horizontalios komunikacijos realizavimu organizacijoje ir jos struktūriniuose padaliniuose.

Paslaugų lygmens valdyme akivaizdi grįžtamojo ryšio su užsakovu stoka, kuri leidžia daryti prielaidas, jog IT paslaugos, apibrėžtos atitinkamo lygmens sutartyse, yra pakankamai statinės (t.y. kokio išvystymo lygmens buvo sudarant sutartį, tokioje būsenoje yra ir analizės atlikimo metu užsakovo aspektu), o jų dinamiškumą riboja būtent minėtos negeneruojamos standartinių paslaugų ataskaitos (7 pav.).

Bendra tendencija organizuojant IT paslaugų vertinimą nagrinėjamoje įmonėje yra teigiama, kadangi yra patvirtinti atitinkamas veiklas reglamentuojantys dokumentai bei vidaus tvarkos taisyklės, yra apibrėžti IT paslaugų teikėjo ir IT paslaugų užsakovo bei vartotojo statusai, įdiegti baziniai

technologiniai sprendimai. Pašalinus anksčiau minėtus trūkumus, o ypač atkreipus dėmesį į organizacinius, šių procesų diegimas vyktų sparčiau, o IT paslaugos taptų efektyvesnės.

Išorės audito kompanijoms pereinant prie ITIL v3 vertinimo metodikos, rekomenduojama atsižvelgti įstaigos atsakingiems darbuotojams į 4 priede 1 lentelėje pateikiamą ITIL v3 koncepciją ir suteikti diegiamiems procesams nuoseklumo. ITIL v3 pasižymi tuo, jog aiškiai ir detalizuotai pateikia procesų diegimo eiliškumą, o be to, šiose rekomendacijose yra laikomasi pagrindinės idėjos, figūruojančios ir visose kitose rekomendacijose, apžvalgose bei standartuose, jog IT sektoriuje itin daug sunkumų sudaro žmogiškasis, vartotojiškas faktorius, kuris daugeliu atveju IT paslaugų diegimą apibrėžia pakankamai žemais efektyvumo rodikliais, kuriuos įtakoja vartotojų kompetencijos stoka. Didinant darbą ne technologinių sprendimų bei formalių dokumentų ruošimo sektoriuje, o vartotojų kompetencijos didinimo srityje galima pasiekti itin aukštų vertinimo rodiklių, kuriuos sąlygoja būtent darbas su vartotojais bei jų poreikių ir reakcijų kontrolė.

Vertinant įstaigą pagal klausimą, buvo žiūrėta ne visiškai formaliai, nes kai kurie klausimai yra gana specifiniai, pritaikyti Vakarų Europos situacijai, tad žiūrėta bendro atitikimo lygio.

3.3 METRIKŲ PROBLEMOS

Metrikų sistema buvo pasirinkta programų sistemų klaidų analizavimui iš Service Desk programinės priemonės, kad jos pagalbą būtų galima pagerinti, padėti įvertinti darbus ir jų našumą, bei stengtis valdyti ir pagerinti jų kokybę.

Metrikos pasirinktos pagal visų užregistruotų problemų skaičius Šiaulių AVMI per 2008 metus Service Desk PT. Pagrindinis kriterijus sudarant metrikas buvo pasirinktas problemos arba klaidos prioritetas ir per kokį laikotarpį jos buvo išspręstos.

Šie rezultatai - tai aptiktų klaidų skaičius dirbant su IS ir TPI, pastebėtų ir vartotojo praneštų problemų skaičius Service Desk PT. Buvo analizuojamas incidentų skaičius pirmąjį ir antrąjį 2008 metų pusmetį (2 priedas 1 lentelė), taip pat kokiose IS ir TPI buvo aptikta daugiausiai klaidų, susijusių su daliniu ar visišku funkcijų neatlikimu. Pagal užregistruotų incidentų skaičių pastebėta, kad jų skaičius tiesiogiai priklauso nuo to, kaip intensyviai tuo laikotarpiu dirbama su IS. Pavyzdžiui, dauguma žinome, kad pirmąjį pusmetį vyksta deklaravimas. Todėl ir užregistruotų incidentų skaičius tiesiogiai dirbant su IS, kuri apdoroja duomenis, šiuo laikotarpiu žymiai didesnis, jei lyginsime su antruoju pusmečiu. Taip pat dar pastebėta, kad kitoje IS visi incidentai užregistruoti antrąjį pusmetį. Tai nereiškia, kad incidentų pirmąjį pusmetį visai nebuvo, paprasčiausiai jų užregistravimas buvo

įmanomas Service Desk PT tik antrąjį pusmetį. Prieš tai visi incidentai buvo siunčiami tiesiogiai el. paštu vykdytojams. Todėl negalima objektyviai įvertinti jų skaičiaus per visus metus. Galima daryti prielaidą, kad šios IS užregistruotų incidentų skaičius pusmečiais tikrai yra didelis. Nes IS turi net 70 įvairių aplikacijų. Kai kurios aplikacijos yra nebenaudojamos visus metus arba sukurtos naujos vietoj jų. Todėl šios IS užregistruotų incidentų skaičius yra didžiausias išanalizavus visas metrikas nepriklausomai nuo incidento prioriteto. Incidentų išsprendimo laikas tai pat yra ilgiausias. Tai sąlygoja naujų aplikacijų sukūrimas ir testavimas. Šioje IS incidentų skaičius ypač padidėjo, kai buvo skaičiuojamas žemės mokestis.

Buvo užregistruotas incidentas PT, kuomet darbuotojas ištaisė duomenis deklaracijoje. Tvirtinant deklaraciją rodo klaidą, kad jos negalima patvirtinti kaip ištaisytos. Šiai klaidai ištaisyti buvo pakoreguotas integravimo programinis paketas, kurį įdiegus klaida buvo ištaisyta, o duomenys sėkmingai pasitvirtino. Išanalizavus minėtą atvejį galima daryti išvadas, kad klaida atsirado keičiant programinį kodą. Ištaisius vieną klaidą, po kiek laiko išryškėja kita. Taip yra todėl, kad neperžiūrimas visas programinis kodas, susijęs su klaida. Todėl atsiranda naujos klaidos, kurias reikia ištaisyti, o ištaisius jas, yra sukuriamos vėl naujos klaidos.

Dar vienas atvejis, kai įmonė pateikė patikslintas deklaracijas už ankstesnius mėnesius. IS programoje suformuotos dvigubos prievolės, t.y sumos už kai kuriuos mėnesius susidubliavo. Šios klaidos pasekmė – netikslūs įmonės mokestiniai duomenys. Darbuotojai, tikrinantys ar peržiūrintys pateiktus duomenis, yra klaidinami ir tuo pačiu yra tikimybė pateikti klaidingus duomenis trečiosioms šalims. Klaida buvo išspręsta įdiegus programos atnaujinimo paketą. Incidentas buvo išspręstas ir baigtas. Kita dieną buvo užregistruotas naujas incidentas su ta pačia klaida, tik kitos įmonės apskaitos duomenyse, kad dubliuojasi prievolės. Remiantis patikrinimo rezultatais, buvo nustatyta, kad tokių įmonių yra ir daugiau. Buvo nuspręsta įdiegti atnaujinimų paketą, kuris pašalintų atsiradusius netikslumus. Įdiegus atnaujinimo paketą, apskaitos duomenys buvo teisingi. Išanalizavus šį atvejį, galima sakyti, kad vykdytojai nepakankamai įsigilino į situaciją, klaida pašalinta, bet pasekmė liko. Todėl reikėjo dar vieno atnaujinimo paketo, kuris galutinai pašalintų klaidą.

Užregistruotas incidentas, kai pasirinkus užklausą ir tam tikrą filtrą, ji vykdoma labai ilgai. Labai ilgai – tai toks laikotarpis, kai užklaustos rezultatų buvo laukiama keliasdešimt kartų ilgiau nei paprastai. Darbuotoja buvo uždėjusi prioritetą „Labai skubus“, o vykdytojai pakeitė į „Neskubus“. Ši užklausa yra labai reikalinga, kad būtų galima greitai atlikti pavestas funkcijas, tuo tarpu vykdytojams ji neatrodė svarbi. Atlikus programinius pakeitimus, užklausa veikė greitai ir per kelias sekundes parodė rezultatus. Deja, paleidus užklausą po kelių dienų, rezultato reikėjo laukti vėl keletą valandų. Incidentas buvo atnaujintas, vykdytojai turėjo dar kartą spręsti tą pačią problemą. Tik pakeitus su šia

problema susijusi modulį, filtras pradėjo veikti greitai. Šio incidento išsprendimas užtruko ilgiau nei du mėnesius.

Kitas panašus incidentas buvo tada, kai įmonė, pateikdama patikslintą deklaraciją, ją neteisingai užpildė. IS buvo pastebėti duomenų netikslumai. Klaida ta, kad dubliuojasi prievolės. Dėl prievolių dubliavimosi incidentai buvo aprašyti anksčiau ir išspręsti. Šis incidentas buvo išspręstas įdiegus atnaujinimo paketą bei atsižvelgus į klaidos atsiradimo priežastis. Keista, kad vykdytojai, keletą kartų sprenddami tą pačią problemą, nenumato visų galimų variantų, susijusių su šia problema, kad nebūtų gaišamas papildomas laikas, skiriamos sąnaudos pasikartojančiai problemai išspręsti. Juolab, kad tai dažnai pasitaikanti klaida, kai įmonės neteisingai užpildo ir pateikia patikslintas deklaracijas. Pats pirmasis deklaracijos apdorojimo ir patikrinimo etapas klaidų neranda. Bet apdorojant ir sutikrinant duomenis su kitomis IS, klaidos surandamos. Šiuo konkrečiu atveju vykdytojai nebuvo numatę, kad įmonė pasikeis registracijos vieta. Tokiu būdu atsirado prievolių skirtumai senoje ir naujoje savivaldybėse. Incidentui pašalinti buvo įdiegtas atnaujinimų paketas, po kurio prievolių senojoje savivaldybėje neliko. Todėl galima teigti, jog retkarčiais stinga programų vykdytojų profesionalumo kuriant programas.

Buvo užregistruotas atvejis, kai savivaldybės žiniaraštyje nepaskirstyta tam tikra pinigų suma. Vadinasi, yra didelė tikimybė, kad daugumoje šios savivaldybės įmonių yra neteisingos mokesčių sumos. O tai sukelti nereikalingų ginčų tikrinant duomenis ir įvertinant esamą situaciją. Situacijos išsprendimą apsunkina tai, kad klaida apima keletą aplikacijų, kurias administruoja skirtingi vykdytojai. Jie turi derinti tarpusavyje savo veiksmus dėl incidento pašalinimo. Pagal išsprendimo laiką ir naujų paketų įdiegimą galima daryti išvadą, kad jie to nedarė. Kiekvienas atskirai sprendė administravimo problemos klaidą pagal savo aplikacijos. Incidento išsprendimas užtruko visą mėnesį, nors ir buvo nurodytas „Labai skubus“ prioritetas.

Anksčiau aprašyto incidento savivaldybės žiniaraštyje nepaskirstytos pinigų sumos pagrindu buvo pastebėta klaida, kad klaidingai skaičiuojami delspinigiai bendrojoje nepriemokoje. Nėra įtraukti įmonės apskaičiuoti delspinigiai. Šis incidentas taip pat buvo sprendžiamas kelių vykdytojų pagal jų administravimo aplikacijas. Pagal išsprendimo laiką galima teigti, kad kiekvienas savarankiškai bandė išspręsti problemą savo kompetencijos ribose, nederindami veiksmų su kitais vykdytojais. Incidentas galutinai buvo išspręstas ir uždarytas tik praėjus daugiau nei mėnesiui. Iš šių dviejų aprašytų užregistruotų incidentų buvo pastebėta, kad nepriemokos skaičiavimo darbai užtruko keliasdešimt kartų ilgiau nei įprasta. Vieno incidento problema išryškino keletą klaidų, kurias nedelsiant reikėjo pašalinti. Padėtį sunkino skirtingų vykdytojų administruojamos aplikacijos, kurios susijusios tarpusavyje. Įdiegus atnaujinimų paketus, incidentas buvo išspręstas.

Užregistruotas incidentas PT, kad užsiblokavo TDS vartotojas. Vartotojas užsiblokavo keletą kartų blogai įvesdamas slaptažodį. Incidentas buvo išspręstas per keletą valandų. Analizuojant susidariusią situaciją tikslinga būtų suteikti vartotojo atblokavimo funkcijos galimybę šios IS registratoriui. Taip būtų sumažinamas laikas panašiems incidentams išspręsti.

Įvyko kitas incidentas, kad neįmanoma prisijungti prie DV. Analizuojant priežastis pavyko nustatyti, kad tuo metu buvo prisijungęs didelis vartotojų skaičius. Serveris veikė, tačiau jo darbas dėl didelės apkrovos buvo labai problemiškas. Prisijungę dar keli vartotojai visiškai sustabdė serverio darbą. Visi serverio resursai buvo išnaudoti. Todėl prisijungimas ir buvo neįmanomas. Tokio tipo problemos sprendžiamos limituojant prisijungusių vartotojų skaičių prie serverio, techniškai atnaujinant serverį ir didesnę dėmesį skiriant mokymams. Taip pat svarbu, kad vartotojai, rašydami užklausas, jas kuo tiksliau suformuluotų. Dėl to sutrumpėtų užklausų laikas rezultatams gauti. Perkrovus serverį laikinai incidentas buvo išspręstas. Tokie incidentai, kai negalima prisijungti prie IS, buvo užregistruoti dar keletą kartų. Buvo paprašyta pateikti išsamesnės informacijos apie IT paslaugos sutrikimą, ar buvo rodoma klaida jungiantis prie IS, ar prisijungus reikia ilgai laukti užklausos rezultatų. Išsiaiškinta, kad problema žinoma, o jos sprendimas aprašytas aukščiau. Nors incidentai kartojosi, tačiau nebuvo imtasi jokių prevencinių priemonių jiems nebesikartoti. Galima teigti, kad pagrindinis kokybę nulemiantis faktorius yra žmonių įgūdžiai, profesionalumo trukumas ir atsainus požiūris į darbą, neieškant galimų išsprendimo būdų.

Užregistruotas incidentas pildant deklaraciją, kai nurodžius metus programa parodo įspėjimą, kad deklaraciją galima pildyti ir pateikti tik už ankstesnius metus, nors jokios kitos naujesnės deklaracijos formos nėra. Šis incidentas buvo išspręstas jau kitą dieną ištaisius deklaracijos formos šablono, kuris buvo patalpintas bendram naudojimui. Šis incidentas buvo užregistruotas pačioje naujų metų pradžioje. Deklaracijų formų kūrėjai, matyt, nebuvo numatę, kad ateis kiti metai. Tai tipinė formos kūrėjų klaida, kad veikia tik šiai dienai.

EDS nuo pozicijos atskyrus vidinį vartotoją, visi buvę priskirti mokesčių mokėtojai turėjo atsirasti aktualijose, kaip neturintys aptarnavimo specialisto. Tuo pačiu peržiūrint šiai pozicijai priskirtus mokesčių mokėtojus rodo, kad viskas gerai, t.y. aptarnavimo specialistas priskirtas. Įėjus konkrečiai į kiekvieną mokesčio mokėtojo kortelę rodo, kad aptarnavimo specialistas nėra priskirtas arba priskirtas kitam aptarnavimo specialistui. Šią painiavą ir netikslumus reikėjo nedelsiant išspręsti. Buvo priimtas sprendimas nutraukti aptarnavimo specialisto pozicijos galiojimą. Atlikus šį veiksma, mokesčių mokėtojai atsirado sąraše kaip asmenys be aptarnavimo specialisto, tačiau prie negaliojančios pozicijos vis tiek rodė visus tuos pačius mokesčių mokėtojus. Buvo klausta vykdytojų, kas bus, kai darbuotojas pozicijos galiojimą atstatys. Vykdytojai pagal aplinkybes išsiaiškino, kad šiai pozicijai mokesčių

mokėtojai buvo priskirti rankiniu būdu, o ne filtrų pagalba. Incidentą buvo bandoma išspręsti atkūrus galiojančią poziciją. Bet po naktinių procesų, kurių metu vykdomi mokesčių mokėtojų perskirstymai, situacija nepasikeitė ir liko tokia pati, kaip ir anksčiau. Incidentas buvo sprendžiamas toliau, kol buvo išsiaiškinta, kad tuo metu yra realizuotas toks IS funkcionalumas, jog rankomis priskyrimas pozicijai mokesčių mokėtojus, juos atskirti galima tik rankiniu būdu. Iš mokėtojo kortelės matosi aktyvios pozicijos. Tai yra, jei pozicija neaktyvi, priskyrimas nedingsta, tačiau kortelėje nesimato, o toks mokesčių mokėtojas yra rodoma, kaip be aptarnavimo specialisto. Incidento užregistravimo ir uždarymo laikotarpis buvo du mėnesiai ir nebuvo atlikta jokių programinių pakeitimų, tik išsiaiškintas programos funkcionalumas. Sugaištas laikas, panaudoti kiti resursai, o galutinis rezultatas toks pat, kaip ir buvo prieš užregistruojant incidentą.

Užregistruotas incidentas deklaravimų puslapyje (<http://deklaravimas.vmi.lt/>), kai įėjus į meniu „Dokumentų formas“ ir paspaudus nuorodą „ABBY eFormFiller 2.5“ vartotojas peradresuojamas į kitą puslapį. To neturėtų įvykti. Incidentas per valandą buvo išspręstas ir uždarytas. Užregistruotas kitas incidentas IS, kad sudarant naują elektroninio deklaravimo sutartį ir nurodžius kortelės numerį, porodo klaidą „Kortelė su tokiu numeriu nerasta“. Pagal incidento aprašymą ir klaidą aišku, kad į sistemą nėra įvestas kortelių numerių skaičius. Pradėjus aiškintis buvo patikrinta, ar atsakingas aptarnavimo specialistas yra įvedęs korteles su atitinkamu numeriu. Informacijai pasitvirtinus, buvo kreiptasi į PT ir užregistruotas incidentas. Išsiaiškinta, kokiam paketui priklauso kortelė. Paketo statusas „Sugeneruotas“. Šiuo statusu kortelė negali būti išduodama vartotojui. Kad kortelę galima būtų naudoti, paketa reikia inicijuoti (atspausdinti) ir tą gali padaryti centrinės mokesčių inspekcijos (toliau CMA) EDS administratorius. Kortelių paketai buvo inicijuoti ir tokiu būdu incidentas išspręstas ir uždarytas. Šis incidentas įvyko, kadangi tai buvo patys pirmieji kortelių išdavimo etapai. Nebuvo numatyti visi galimi atvejai, taip pat nebuvo sudarytos procedūros, kaip viskas turi būti atlikta.

Užregistruotas incidentas IS, kad darbuotojai nebeturi visų vartotojo teisių. Pasirinkus bet kokią poziciją, joje liko tik keli meniu punktai. Darbuotojai negali atlikti tiesioginių savo funkcijų, peržiūrėti ir suteikti informacijos vartotojams. Incidentas buvo išspręstas per valandą. Po kurio laiko darbuotojas incidentą atnaujino, nes pasikartojė ta pati klaida, kai vartotojų meniu punktų skaičius sumažėja. Incidentas buvo išspręstas perkrovus atitinkamus serverius ir uždarytas. Ateityje, norint mažiau registruoti incidentų, buvo pasiūlyta apie tokius veiksmus informuoti visus suinteresuotus vartotojus. Naujai registruoti EDS išoriniai vartotojai gauna laiškus, kuriuose nenurodytas prisijungimo prie „Elektroninio deklaravimo sistemos“ vartotojo vardas. Analizuojant susidariusią situaciją buvo patikrintas serverių apkrovimas, taip pat išsiaiškinta, ar nėra apkrautas tinklas, kas galėtų turėti įtakos klaidos atsiradimo priežastčiai. Išsiaiškinta, kad pranešimas buvo modifikuotas specialiai padidinti

saugumą ir nesiuntinėti nekoduota forma slaptažodžio ir prisijungimo vardo viename laiške internete. Šio incidento nebūtų užregistruota, jei atsakingas skyrius būtų informavęs visus atsakingus darbuotojus atskiru pranešimu apie padarytus pakeitimus, taip pat suteikęs instrukciją, kaip teisingai atlikti pavestas funkcijas informuojant išorinius vartotojus.

Užregistruotas incidentas, kai prisijungę prie išorinio puslapio (<http://deklaravimas.vmi.lt/>) vartotojai nemato suformuotų preliminarių savo deklaracijų, nėra jokio klaidos pranešimo, tiesiog matyti tuščias langas. Prisijungus per vidinę IS, rodomos suformuotos deklaracijos. Šis incidentas užregistruotas pačiame deklaravimo laikotarpio pradžioje, kai vartotojai savarankiškai nori deklaruoti savo pajamas ir tam nėra suteiktos galimybės. Incidentas buvo išspręstas ir uždarytas per keletą savaičių. Buvo papildomi nereikalingi nepatogumai vartotojams, norintiems deklaruoti savarankiškai.

Užregistruotas incidentas apie IS vidinio portalo nepasiekiamumą. Kai kurie specialistai neprisijungia prie IS vidinio puslapio. Į pagrindinį puslapį patenkama, tačiau paspaudus nuorodą registruotiems vartotojams išmeta klaidą, kad tokio puslapio neranda. Analizuojant iškilusi incidentą, buvo pasiūlyta išjungti proxy serverio naudojimą. Atlikus minėtą veiksmą, teigiami rezultatai nebuvo pasiekti, prisijungti vis dar nepavykdavo. Ieškant iškilusio incidento priežasties, buvo patikrintas autentifikavimas iš kitų AVMI, problemų nenustatyta. Perkrovus vietinį domain controlerį, problemos neliko, specialistai sėkmingai prisijungė prie minėto puslapio. PT užregistruotas incidentas, kad išoriniame VMI puslapyje neįmanoma prisijungti prie elektroninės paslaugos „Pažymų užsakymas ir prašymų teikimas“ puslapį. Užregistravus minėtą incidentą, gautas pranešimas, kad informacija apie šiame incidente įvardintą sistemos sutrikimą jau užregistruota anksčiau. Tokio pobūdžio incidentai, kurie yra aktualūs visoms AVMI, galėtų būti įrašyti Service Desk PT naujienų lentoje. Tai būtų informacija apie jau vykstantį kilusio incidento užregistravimą, kad darbuotojai galėtų pamatyti ir patikrinti, tuomet nereikėtų visiems papildomai registruoti. Priėmus bendras taisykles dėl vartotojų pavadinimo užregistravimo Active Directory, vartotojas nebemato savo senojo vartotojo duomenų. Duomenys yra reikalingi tiesioginėms funkcijoms atlikti pagal pareigybės aprašymą. Incidentas buvo per valandą išspręstas ir uždarytas.

Užregistruotas incidentas importuojant mokesčių tyrimą iš vienos IS į kitą. Byla buvo perkelta į vykstančių tyrimų sąrašą, tačiau IS aplikacijoje rodo, kad šiam mokesčių mokėtojui nėra neimportuotų tyrimų iš kitos IS ir neleidžia išrašyti užduoties. Klaida apima keletą IS, todėl yra būtina patikrinti ir ištestuoti jas abi. Atlikus testavimo darbus, buvo nustatyti laikini sutrikimai IS duomenų bazėje. Suradus klaidos priežastį, buvo aprašyta instrukcija, kaip pašalinti iškilusi incidentą. Incidentas buvo išspręstas ir uždarytas tą pačią dieną. Užregistruotas incidentas, kad neteisingai perkelta byla. Per klaidą mokesčio patikrinimo užduotis buvo nukelta į baigtų bylų sąrašą, kai turėjo patekti į anuliuotų

bylų sąrašą. Specialistas klausia, ar galima ir koku būdu perkelti bylą iš baigtų į anuluotųjų sąrašą. Analizuojant iškilusi incidentą, buvo paprašyta patikslinti informaciją nurodant patikrinimas tai ar tyrimas. Priklausomai nuo atsakymo suteikta instrukcija, kaip konkrečiu atveju reikia dirbti. Vykdytojai bylą grąžino į vykstančių patikrinimų sąrašą ir nurodė instrukcija, kokia veiksmų seka reikia toliau dirbti. Incidentas buvo išspręstas ir uždarytas. Šiuo konkrečiu atveju incidentas iškilo dėl žmogiškojo klaidos faktoriaus.

Užregistruotas incidentas – paklausimas, kokių reikia teisių norint redaguoti objektą. Kreipimosi aprašyme nurodo, kad turi reikalingas teises, bet redaguoti negali. Aiškindamasis atsiradusia klaidą darbuotojas patikslina, kad ir kita specialistė, turėdama tas pačias teises, negali redaguoti objekto. Prašo išsiaiškinti ir išspręsti susidariusią problemą. Analizuojant problemos atsiradimo priežastį ir patį objektą, pavyko nustatyti, kad neteisingai buvo aprašyta šios IS instrukcija (dokumentacija) teisės ir rolės. Pagal IS veikimo principą objektą gali panaikinti tik tas pats IS naudotojas, kuris jį įrašė. Incidentas buvo išspręstas ir uždarytas. Šis atvejis parodo, kokią didelę svarbą turi IS dokumentacijos aprašymas. Jei dokumentacija būtų teisingai parašyta, šio incidento nebūtų užregistruota.

Užregistruotas incidentas, kad negalima pašalinti subjekto. Praneša, kad labai apkrautas serveris, nors IS kuo puikusiai dirba be sutrikimų. Analizuojant susidariusią klaidą buvo priimtas sprendimas pašalinti subjektą iš CMA, o jeigu nepavyktų, reikėtų padaryti subjektą negaliojančiu. Kadangi subjekto pašalinti iš CMA nepavyko, buvo priimtas sprendimas subjektą padaryti negaliojančiu. Nors incidentas ir nebuvo galutinai išspręstas, jis buvo uždarytas nutarus, kad subjektą bus galima panaudoti naujos grupės sukūrimui.

Užregistruotas incidentas IS, kad po tam tikro laiko, nevienodais laiko tarpais, subjekto kortelėje atsiranda papildomi laukai. Reikia išsiaiškinti, kodėl jie atsiranda ir kaip juos panaikinti. Išanalizavus klaidą pagal aprašymą buvo priimtas sprendimas išvalyti laikinus internetinius failus. Išsakyta nuomonė, kad ne visi darbuotojai, susiduriantys su šia problema, turi teises išvalyti nereikalingus failus. Kitas sprendimo būdas modifikuoti IS, kad nesistų laikinų failų, bet jis buvo atmestas kaip sudėtingai įgyvendinamas. O laikinus failus reikia ištrinti tik vieną kartą.

Užregistruotas incidentas dėl sulėtėjusio IS darbo. Buvo pastebėta kad IS atidarius kiekvieną dokumentą yra siunčiama vos ne po 50 objektų. Tai sulėtina pačios IS veikimą ir apkrauna vietinio tinklo pralaidumą. Analizuojant ir stebint IS darbą buvo pastebėta, kad yra siunčiami funkcionavimo objektai. Vienas iš sprendimo būdų, kad IS greičiau veiktų, yra išvalyti laikinus interneto failus. Padarius nurodyta veiksmą ir pagreitinėjus IS darbui, incidentas buvo uždarytas.

Viename kompiuteryje neužkraunamas pagrindinis langas. Rodoma klaida, kad negali įvykdyti skriptų. Papildomai parašyta, kokia operacinė sistema yra įdiegta kompiuteryje su atnaujinimo paketu,

taip pat kokia yra IE versija. Buvo paprašyta patikslinti informaciją, ar incidentas atsirado tik viename kompiuteryje. Išsiaiškinta, kad tik viename, pasiūlytas sprendimas perinstaliuoti IE, jei teigiami rezultatai nebus pasiekti, instaliuoti naujai OS. IE įdiegimas iš naujo padėjo, incidentas uždarytas.

Kitas incidentas, kai įmonės pateikta deklaracija už nustatytą laikotarpį yra sulaikyta. IS negražina EDS atsakymo. Dažniausiai ši klaida būna dėl neteisingo deklaracijos pateikimo mokestinio laikotarpio. Įmonė keitė mokestinį laikotarpį, todėl sulaikytos deklaracijos terminas yra teisingas. Vykdytojai pasiūlė pateikti deklaracijos korekciją, pataisyta data. Korekcija su teisingu laikotarpiu turėtų būti priimta, o ši deklaracija anuliuosis. Kitas būdas – šią deklaraciją anuliuoti ir pateikti naują deklaraciją su teisingu laikotarpiu. Analizuojant užregistruotą incidentą išsiaiškinta, kad deklaracija sulaikyta dėl to, kad nesutvarkytas apmokestinimo kalendorius. Deklaracijos apmokestinimo kalendorių reikia papildyti terminu. Pagal vykdytojų išaiškinimą sutvarkius kalendorių sulaikyta deklaracija bus apdorota automatiškai. Buvo įvykdyta deklaracijos apmokestinimo kalendoriaus korekcija, po kurios incidentas uždarytas.

Užregistruotas incidentas IS dėl neteisingai skaičiuojamų delspinigių. Įmonė pateikė deklaraciją nustatytu laikotarpiu pagal terminą 1-ajai mėnesio dienai. Pagal prievolę įmonei susidaro gražintina suma. Atliekant įskaitymus, nurodant termino datą programa skaičiuoja delspinigių, o tai šiuo konkrečiu atveju neturėtų būti atliekama. Aiškinantis incidento priežastį pastebėta, kad ši problema jau buvo registruota anksčiau IS versijos valdyme. Klaida atsirado dėl paskutinio projekto metu pakeisto prievolių dengimo algoritmo. Atlikus delspinigių perskaičiavimus prie problemoje minimos prievolės jų neliko.

Incidentas vyko apjungimo metu, kai mokesčių mokėtojai (toliau MM) automatiškai neapjungiami IS aplikacijoje. Aplikacijos pagalba yra apjungiami MM. Apjungus MM aplikacijoje „senasis“ MM lieka nepakeistu TINu ir darbuotojas su tokiu MM nebegali dirbti. Anksčiau atsiųstas pataisymo paketas sutvarko tik pavienius atvejus. Toks variantas netinka, nes darbuotojui tikrinant MM duomenis yra reikalingi „senasis“ ir naujasis TINai. Taip pat nėra realizuotos galimybės apjungti kitoje AVMI priskirtus MM, kas yra būtina sutikrinant duomenis. Išanalizavus incidentą buvo priimtas sprendimas sukurti aprašytą funkciją IS. Priimtas sprendimas uždaryti incidentą, kadangi yra sukurtas prašymas pakeitimui. Pakeitimas buvo įvykdytas po dviejų mėnesių. Incidento išsprendimas užtruko daugiau kaip tris mėnesius. Perregistruojama problema, kad neleidžia išsaugoti įrašo IS aplikacijoje. Problema iškilo, kadangi buvo pereita dirbti su Oracle 10g. Dirbant su Oracle 10g neleidžia išsaugoti suvestų likučių talpyklose. Klaidos aprašyme nurodyta, kad suvedinėjant ir išsaugojant po vieną įrašą, buvo rodoma klaida „Negaliu pakeisti įrašo“, po to antrą kartą saugojant jį išsisaugodavo. Jei yra

suvedama daugiau nei vienas įrašas, klaida rodoma, bet duomenys nėra išsaugomi. Atskiru įdiegimo paketu šis incidentas išspręstas ir uždarytas.

Užregistruotas incidentas, kad labai lėtai veikia dauguma IS esančiu CMA serveriuose. Praktiškai neįmanoma dirbti. Analizuojant susidariusią situaciją buvo patikrintas vietinio tinklo pralaidumas ir testuojamas bei stebimas serverių darbas. Paaikškėjo, kad dėl vykdomų skaičiavimų buvo šimtu procentų apkrauti procesoriai, dėl šios priežasties sustojo darbai su visomis IS. Pasiūlytas sprendimas skirstyti skaičiavimus tarp apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų (AVMI). Šis sprendimas pasiteisino, serverių apkrovimas sumažėjo, buvo įmanoma dirbti su kitomis IS.

Užregistruotas incidentas IS aplikacijoje, kad įmonė nusiuntė neteisingai užpildytą deklaraciją už atitinkamą laikotarpį. Pagal kitus pateiktus duomenis galima spręsti, kad deklaracija užpildyta teisingai. Kadangi pildant deklaraciją programinės priemonės pagalba klaidos nerodo, įrašius atitinkamą reikšmę, programa užfiksuoja klaidą. Vykdytojai analizuodami išsiaiškina, kad įmonė, pildydama deklaraciją, naudoja seną deklaracijos šabloną, todėl programa automatiškai neužfiksuoja klaidos, kurią suranda IS. Buvo pasiūlyta įmonei atsinaujinti deklaracijos šabloną ir persiųsti patikslintą deklaraciją. Peržiūrint duomenis IS aplikacijoje naudojantis ORACLE 10 g vykdant užklausą duomenų nerodo. Po mygtuko „Gerai“ paspaudimo parodoma tuščia forma. Klaidos pranešimą rodo tiek kartu, kiek įmonė yra pateikusi deklaracijų. Peržiūrint duomenis programos Oracle Forms 6i pagalba formos dirba gerai. Papildymui nurodyta, kokias roles turi išanalizavus klaidą priimtas sprendimas atskiru įdiegimo paketu uždėti darbuotojo turimas roles su galimybe peržiūrėti duomenis.

Užregistruotas kitas incidentas, kad neteisingai suformuojama ataskaita. IS aplikacijoje taip pat ir visose kitose aplikacijose paspaudus įrankių juostoje mygtuką „Fizinis asmuo“ (toliau FA), padarius užklausą ne pagal asmens kodą, o pagal vardą, pavardę, atsidaro langas ir suformuotoje ataskaitoje atviru tekstu yra parašyti vartotojo prisijungimo duomenys prie IS. Įvykdžius užklausą pagal asmens kodą, ataskaitą suformuoja teisingai. Problema išspręsta atskiru atnaujinimo paketu. Klaida ištaisyta, kai užklausa buvo vykdoma pagal vardą ir pavardę, o prisijungimo parametrai nėra matomi.

Užregistruotas incidentas, kad nebegali prisijungti prie IS. Analizuojant susidariusią problemą buvo išsiaiškinta, kad keitėsi vartotojo prisijungimo duomenys domene. Pakeitus prisijungimo duomenis, incidentas buvo išspręstas ir uždarytas. Naudojantis Oracle 10g programinę formą IS neformuoja ataskaitos. Formoje nepriklausomai nuo to, kokie yra pasirinkti ataskaitos parametrai, visada rodo tą pačią klaidą. Naudojantis Oracle Forms 6i programine priemone ataskaitas suformuoja teisingai. Analizuojant klaidos pobūdį buvo pastebėta, kad incidentas su tokiais pat klaidos požymiais jau yra užregistruotas kito vartotojo, bet dar nėra išspręstas. Kadangi incidentas jau buvo užregistruotas ir sprendžiamas, jis buvo baigtas jau kitą dieną.

Užregistruotas atvejis, kad IS modulyje neleidžiama generuoti bloką, rodo klaidą. Darbuotojas prašo kuo skubiau išnagrinėti atsiradusią problemą ir pašalinti klaidą, nes darbuotojai negali atsispausdinti pavedimų, atlikti savo tiesioginių funkcijų. Analizuojant incidentą priimtas sprendimas padidinti sekos maksimalią reikšmę. Patikrinus, kaip veikia atlikti pakeitimai, buvo gautas teigiamas rezultatas. Incidentas išspręstas tą pačią dieną ir uždarytas.

Užregistruotas incidentas IS aplikacijoje, kad nerodo suformuotų ataskaitų, nors anksčiau ataskaitas matydavo. Informacijos patikslinimui yra nurodytos suteiktos teisės ir rolės šiai aplikacijai. Analizuojant atsiradusią klaidą išsiaiškinta, kad buvo atlikti pakeitimai šioje aplikacijoje, susiję su teisėmis ir rolėmis. Pasiūlytas sprendimas suteikti papildomą rolę. Atlikus minėtą pakeitimą, ataskaita buvo matoma. Incidentas buvo išspręstas ir uždarytas. Panašaus pobūdžio užregistruotų incidentų būtų išvengta, jei vykdytojai informuotų atsakingus darbuotojus apie įvykdytus pataisymus, po kurių atsiranda būtinybė atlikti pakeitimus, susijusius su rolėmis ir teisėmis.

Užregistruotas incidentas IS, kad po paskutinių aplikacijos atnaujinimų vėl blogai rūšiuoja įrašus. pageidauja, kad užklausa rūšiuotų įrašus pagal nurodytą lauką mažėjimo tvarka konkrečiai pagal datą, nes toks rūšiavimas buvo atliekama prieš atnaujinimą. Galima daryti prielaidą, kad vykdytojai neįsigilino į programos užklausą prieš atnaujinimus, dėl ko ir atsirado minėta klaida. Analizuojant užklausą nustatyta, kad įrašai rūšiuojami pagal nurodytą lauką datos didėjimo tvarka. Yra atliekama apklausa, koks rūšiavimas būtų geriausias. Atlikus apklausą paaiškėjo, jog dauguma darbuotojų norėtų, kad užklausa būtų rūšiuojama pagal atitinkamą lauką datos mažėjimo tvarka. Dėl šios priežasties ir buvo užregistruotas incidentas. Problema buvo sprendžiama atnaujinimų paketų įdiegimu, po kurių bus atliktas modifikavimas ir įrašai bus rūšiuojami pageidaujama tvarka. Incidentas buvo išspręstas ir uždarytas. Pagal galiojančią tvarką incidentas turi būti uždarytas priėmus atitinkamą sprendimą, tai yra po sprendimo įdiegti atnaujinimo paketus.

Užregistruotas incidentas, kad perdavus prašymą iš EDS išregistruoti MM, jis buvo sulaikytas kitoje IS dėl kritinės klaidos. IS ši klaida buvo patvirtinta, tačiau EDS-e tas prašymas ir liko sulaikytas. Šiuo konkrečiu atveju nėra galimybės anuliuoti prašymo. Buvo užsakytas prašymo perpublikavimas, tačiau situacija nepasikeitė. Panašaus pobūdžio klaidos buvo pašalinamos atliekant prašymo perpublikavimą. Išanalizavus klaidą, priimtas sprendimas klaidą ištaisyti atskiru įdiegimo paketu, kuriame atlikta duomenų analizė ir duomenų tvarkymas. Nustatytų prašymų klaidų įrašas susietas su priėmimo rezultatų įrašu ir nustatyta priėmimo rezultatų būseną nesuformuota. Priėmimo rezultatas iš IS į EDS perdavimo procedūra performavo pranešimą apie klaidą EDS ir perdavė į EDS. Pasiūlyta prašymą anuliuoti ir perduoti kitą. Šiuo konkrečiu atveju incidento kitaip išspręsti nebuvo galima. Užregistruotas incidentas dėl specialių apmokestinimo momentą taikančių MM duomenų. Vykdan

paiešką pagal MM kodą, buvo rodoma klaida. Analizuojant klaidą išsiaiškinta, kad specialų apmokestinimo momentą taikančių MM duomenų bazėje buvo atliekamas informacijos atnaujinimas. Dėl šios priežasties atliekamų darbų metu ir buvo išmetamas klaidos pranešimas. Atlikus atnaujinimo darbus paieška pradėjo veikti be sutrikimų. Šis incidentas galėjo būti neužregistruotas, jei vykdytojai prieš atlikdami atnaujinimo darbus būtų informavę atitinkamus asmenis arba informaciją patalpinę Service Desk programinės priemonės informacijos lentoje.

Užregistruotas incidentas IS dėl atrankos filtrų. Dingo sukurti atrankos filtrai. Dėl šios priežasties atitinkamas skyrius negali atrinkti MM. Incidentas buvo išanalizuotas ir tą pačią dieną išspręstas bei uždarytas. Sudėtinga išspręsti ir išanalizuoti atsiradusius incidentams išorinėse DB, kadangi šias duomenų bazes administruoja ne VMI. Tai pat atsiranda problema, kad ne visi atsakingi asmenys turi leidimus dirbti su šiomis DB, todėl negali patikrinti incidento pagrįstumo. Beveik visų incidentų apibendrintas kreipimasis prasideda, kad vartotojas negali prisijungti prie išorinės DB.

Užregistruotas incidentas, kad vartotojas gauna pranešimą „Jūsų nurodyti prisijungimo vardas /slaptažodis neteisingi arba jūsų darbas sistemoje yra sustabdytas. Kreipkitės į sistemos administratorių“. Buvo peržiūrėtos darbuotojo teisės naudotis šia DB. Išsiaiškinta, kad darbuotojo teisės jungtis nebuvo keičiamos. Neišsprendus incidento buvo priimtas sprendimas kreiptis į išorinės DB administratorius su prašymu suteikti naudotojui naują slaptažodį. Po naujo slaptažodžio suteikimo darbuotoja sėkmingai prisijungė prie minėtos DB. Kitas incidentas užregistruotas po mėnesio su panašia problema, kad darbuotojas negali prisijungti prie išorinės DB. Kreipimosi aprašyme nurodyta, kad nėra laukų, į kuriuos reikia įvesti naudotojo vardą ir slaptažodį. Analizuojant klaidą ir daugėjant užregistruotų incidentų skaičiui su ta pačia problema išsiaiškinta, kad visi vartotojai negali prisijungti prie minėtos DB. Buvo kreiptasi į išorinės DB administratorius dėl susidariusios klaidos. Išsiaiškinta, kad atlikus išorinės DB atnaujinimo darbus buvo pakeistas prisijungimo adresas. Todėl po pakeitimo nebuvo galimybės niekam prisijungti prie minėtos DB. Būtų galima buvę išvengti incidento, jei minėtos DB administratoriai būtų pranešę apie atliekamus pakeitimus.

3.4 IŠVADOS

Užregistruotų incidentų skaičius padidėjo pradėjus naudoti Oracle 10g programinę priemonę. Užregistruotų incidentų skaičius sumažėtų, jei vykdytojai, išorinių DB administratoriai iš anksto išpėtų apie atliekamus IS ar DB atnaujinimo ir pakeitimo darbus. Tokiu būdu sumažėtų užregistruotų incidentų skaičius, naudotojai galėtų planuoti atliekamus darbus, susijusius su šiomis IS ir DB.

Pasitaiko atvejų dėl incidentų užregistravimo, kad jų išsprendimo laikas užsitęsia tiek, kad problema tampa nebeaktuali. Incidentai užregistruojami ir analizuojama, dėl kokių priežasčių jie atsirado ilgiau kaip tris mėnesius. Neradus klaidos atsiradimo priežasties arba jos neišsiaiškinus, klaidos statusas pakeičiamas į „suspenduotas“. Praėjus nuo incidento užregistravimo trimis ir daugiau mėnesių, yra sukuriama nauja aplikacija arba aplikacija eksploatuojama tik peržiūros funkcijomis, todėl ir incidentas tampa nebeaktualus.

IŠVADOS

1. Atlikus įstaigos analizę, nustatytas akivaizdus nepakankamas grįžtamojo ryšio su vartotoju realizavimas, kadangi nėra vartotojams pateikiama praėjusių įvykių suvestinė, nenaudojamas pirkėjų pasitenkinimo arba nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis sąrašas.
2. Savianalizės klausimyne nurodomos neišplėtos sritys, kaip informacinė sklaida, įrangos diegimo planavimo procedūros nebuvimas, suderinamumo tarp IT centro bei užsakovų (padalinių IT skyrių vadovų) dėl pakeitimų diegimo srityse valdymo nebuvimas.
3. Vartotojų mokymas – tai viena silpniausių organizacijos vietų diegiant ITIL procesus. ITIL rekomendacijose akcentuojama, kad sėkmingas procesų diegimas bei IT infrastruktūros panaudojimas yra neįmanomas be pakankamos vartotojų kompetencijos ir bendro suvokimo apie svarbiausius ir reikalingiausius diegiamų procesų ypatumus.
4. Nėra rengiami vadovų pasitarimai diegimo procesų klausimais, nerenkama statistinė informacija, nepakankama informacijos apie diegimo dokumentacijos valdymą sklaidą, kas dar kartą akivaizdžiai demonstruoja, kad organizacinės silpnosios vietos itin įtakoja ir ITIL procesų diegimo veiklas.
5. IT paslaugų prieinamumo valdymas – tai vienas efektyviausiai ir nuosekliausiai pagal ITIL v2 procesus realizuotas procesas, kuris turi tik trūkumus, susijusius su bendrais organizacijos kultūros, darbo organizavimo būdo bei darbo etikos principais.
6. ITIL paslaugų teikimo procese paslaugų valdyme akivaizdi grįžtamojo ryšio su užsakovu stoka leidžia daryti prielaidas, jog IT paslaugos, apibrėžtos atitinkamo lygmens sutartyse, yra pakankamai statinės (t.y. kokio išvystymo lygmens buvo sudarant sutartį, tokioje būsenoje yra ir analizės atlikimo metu užsakovo aspektu), o jų dinamiškumą riboja būtent minėtos negeneruojamos standartinių paslaugų ataskaitos.
7. ITIL paslaugų palaikymo procesuose mažas dėmesys skiriamas žmogiškųjų išteklių ir vartotojų poreikių analizei.

8. Bendra tendencija organizuojant IT paslaugų vertinimą nagrinėjamoje įstaigoje yra teigiama, kadangi yra patvirtinti atitinkamas veiklas reglamentuojantys dokumentai bei vidaus tvarkos taisyklės, yra apibrėžti IT paslaugų teikėjo ir IT paslaugų užsakovo bei vartotojo statusai, įdiegti baziniai technologiniai sprendimai. Pašalinus anksčiau minėtus trūkumus, o ypač atkreipus dėmesį į organizacinius, šių procesų diegimas vyktų sparčiau, o IT paslaugos taptų efektyvesnės.

REKOMENDACIJOS

1. Išplatinti įstaigos viduje informaciją apie pačios klientų aptarnavimo tarnybos tikslus ir uždavinius.
2. Įdiegti vartotojų informavimo sistemą, sukurti vartotojų pasitenkinimo paslaugomis registravimą, praėjusių įvykių pateikimo vartotojams mechanizmą bei šios informacijos pateikimo vadovybei sistemą.
3. Įdiegti pasikartojančių ir neišspręstų sudėtingų situacijų procedūrą, kurios pagrindu realizuoti potencialių sudėtingų situacijų identifikavimo, prevencijos ir sprendimo būdų procedūrą, jas dokumentuoti pagal ITIL 2v rekomendacijas.
4. Įdiegti konfigūracijos patikros ir standartinių ataskaitų generavimo procedūrą, ją dokumentuojant pagal ITIL 2v rekomendacijas.
5. Įdiegti vartotojų pagalbos tarnybos skambučius, siekiant gauti papildomos informacijos, numatyti paslaugų efektyvinimo perspektyvos mechanizmus, įvertinti klientų aptarnavimo tarnybos žmogiškųjų resursų pajėgumus ir kompetenciją.
6. Dokumentuoti pagalbos tarnybos veiklą, kas yra pageidautina pagal ITIL paslaugų palaikymo rekomendacijas.
7. Skatinti bendradarbiavimą tarp suinteresuotų grupių – skyrių ir darbuotojų bei aptarnaujančios IT firmos. Užtikrinti grįžtamąjį ryšį su vartotojais, analizuoti jų poreikius
8. Atsakingi skyrių žmonės turėtų užtikrinti darbuotojų tobulėjimą, kuris yra viena iš prioritetinių sričių.
9. Siūloma toliau kryptingai diegti aukštesnio lygmens procedūras, užtikrinti informacinę sklaidą apie tikslus ir uždavinius užsakovams bei pereiti prie pakeitimų valdymo sistemos sukūrimo tarp centro bei padalinių.

LITERATŪRA

1. COBIT 3rd ed. CONTROL OBJECTIVES. COBIT Steering Committee and the IT Governance InstituteTM, 2000. ISBN 1-893209-17-2.
2. COBIT 3rd ed. IMPLEMENTATION TOOL SET. COBIT Steering Committee and the IT Governance InstituteTM, 2000. ISBN 0-893209-16-14.
3. COBIT 3rd ed. MANAGEMENT GUIDELINES. COBIT Steering Committee and the IT Governance InstituteTM, 2000. ISBN 1-893209-12-1
4. COBIT SECURITY BASELINE—An Information Security Survival Kit. COBIT Steering Committee and the IT Governance InstituteTM, 2003. ISBN: 1-893209-79-2
5. COBIT. 3rd ed. AUDIT GUIDELINES. COBIT Steering Committee and the IT Governance InstituteTM, 2000. ISBN 1-893209-18-0.
6. Conradie N., Hoekstra A., CobiT, ITIL and ISO17799. How to use them in conjunction. Presentation from lections on licensed CD. PriceWaterHouceCooper. 2002.
7. IBM Tivoli Unified Process. Version: 7.1.3. Licensed web CD. Build number: 20080425. Copyright IBM Corporation 2005, 2008.
8. IT SERVICE MANAGEMENT v.2.2, an introduction. Jan van Bon, chief editor. van Haren publishing: 2005. ISBN: 90 77212 12 4.
9. ITIL ESSENTIALS FOR IT SERVICE MANAGEMENT. Student Workbook. Version D.00-1. Licensed Web CD. Hewlett-Packard Company and Quint Wellington Redwood, 2005. 408 p.
10. ITIL ICT INFRASTRUCTURE MANAGEMENT. V.2.2. Licensed Web CD for stand-alone use. Published for OGC by TSO. Crown Copyright 2002.
11. ITIL ORGANISATION STRUCTURE. V.2.0. Guidance from CEC Europe, based upon extensive practical experience, on how ITIL processes could be mapped onto an organisational structure. Licensed Web CD for stand alone used. CEC Europe Ltd, 2002
12. ITIL SERVICE DELIVERY v.3.0. Licensed Web CD. Published for OGC by TSO. Crown Copyright 2007.
13. ITIL SERVICE SUPPORT v.3.0. Licensed Web CD. Published for OGC by TSO. Crown Copyright 2007.
14. Null, L., Lobur, J. The Essentials of Computer Organization and Architecture. Ed2. Jones&Bartlett Publishers, 2006. ISBN 0763737690, 9780763737696. 799 psl. Prieiga internete: <http://books.google.lt/books?id=QGPHA19GE->

[IC&pg=PA21&lpg=PA21&dq=vacuum+tube+computer+power+consumption&source=bl&ots=FTDvqEnY1U&sig=fxvlnPf5hIE4wP4KwdCq64xxfg4&hl=lt&ei=3xGjScGsAdSyjAflx9nSCw&sa=X&oi=book_result&resnum=1&ct=result#PPA27,M1](http://www.computermuseum.li/Testpage/01HISTORYCD-Topical-Index.htm) [žiūrėta 2009-02-02]

15. Skaičiavimo technikos enciklopedija. Interaktyvus.
<http://www.computermuseum.li/Testpage/01HISTORYCD-Topical-Index.htm> [žiūrėta 2009-02-03]
16. www.vmi.lt [žiūrėta 2009-01-16]
17. [17. http://www.ogc.gov.uk/index.asp?id=2261](http://www.ogc.gov.uk/index.asp?id=2261)
18. <http://www.itlibrary.org/>
19. <http://www.ital-officialsite.com/home/home.asp>
20. <http://www.isaca.lt/>
21. <http://www.15000.net/>
22. <http://www.ca.com/us/service-desk.aspx>
23. <http://www.itsm.lt/>
24. C.Sheperd. ITIL User Guide 6.0. Computer Associates International,2003, p. 1–43.
25. A. Pasquinucci. Security, risk analysis and governance: a practical approach, Computer Fraud & Security, Vol. 2007, Issue 7, 2007, Pp. 12-14
26. Stuart J. Fitz-Gerald International Journal of Information Management, Volume 28, Issue 4, August 2008, Page 343
27. Marijn Janssen and Anton Joha International Journal of Information Management, Volume 26, Issue 2, April 2006, Pages 102-115
28. Amita Goyal Chin and Hiren Kotak International Journal of Information Management, Volume 26, Issue 1, February 2006, Pages 81-88
29. Steve Southern Network Security, Volume 2009, Issue 3, March 2009, Pages 13-16
30. Dario Forte Network Security, Volume 2007, Issue 1, January 2007, Pages 14-16
31. Travis D. Breaux, Annie I. Antón and Eugene H. Spafford Computers & Security, Volume 28, Issues 1-2, February-March 2009, Pages 8-17
32. Andrea Pasquinucci Computer Fraud & Security, Volume 2007, Issue 7, July 2007, Pages 12-14

PRIEDAI

1 PRIEDAS 1 LENTELĖ: SAVIANALIZĖS ANKETOS KLAUSIMYNAS SU ATSAKYM AIS PAGAL ITIL (SERVICE SUPPORT) PASLAUGŲ PALAIKYM AS

| ITIL paslaugų palaikymo savianalizė: SD (klienu aptarnavimo programa/klientų tarnyba) | | |
|---|---|-----------|
| Eil.Nr | Klausimas | Atsakymas |
| | 1 lygis: prielaidos | |
| 1. | Ar egzistuoja SD (Aptarnavimo programa/tarnyba), kuri valdo, koordinuoja ir sprendžia pirkėjų pranešamus įvykius? | Taip |
| 2. | Ar SD yra pripažinta kontaktinė vieta visoms pirkėjų/vartotojų užklausoms? | Taip |
| 3. | Ar SD pateikia informaciją pirkėjams apie planuojamus pakeitimus? | Ne |
| | 1.5 lygis: valdymo tikslas | |
| 4. | Ar verslo poreikis turėti SD yra aiškiai nustatytas ir suprastas? | Taip |
| 5. | Ar yra pakankamai vadovybės įsipareigojimų, biudžeto finansavimo ir turimų resursų efektyviam SD darbui? | Taip |
| 6. | Ar vyriausioji vadovybė suvokia SD kaip strateginę funkciją? | Taip |
| 7. | Ar organizacijoje yra išplatinta informacija apie SD tikslą ir naudą? | Ne |
| 8. | Ar buvo pasakojama ir/ar vyko apmokymų programa pirkėjams ir vartotojams apie SD naudojimą ir jos naudą? | Taip |
| | 2 lygis: proceso pajėgumas | |
| 9. | Ar buvo susitarta dėl SD funkcijų? | Taip |
| 10. | Ar SD operatoriai turi procedūrą arba strategiją, skirtą tam, kad būtų gauta reikalinga informacija iš pirkėjų, apdorojant skambučius? | Ne |
| 11. | Ar SD pateikia pirkėjui/vartotojui informaciją apie paslaugų prieinamumą, įvykio numerį arba nuorodą, kurie būtų naudojami tolimesniam bendravimui, ir ar atnaujina bet kurį prašymą, kurį tvarko paslaugų komanda? | Taip |
| 12. | Ar SD atlieka visų gautų prašymų pirminį įvertinimą, siekiant išspręsti tinkamus prašymus arba nukreipiant juos kam nors kitam, kas juos gali išspręsti pagal suderintus paslaugų lygius? | Taip |
| 13. | Ar SD informuoja pirkėjus apie planuojamus ir trumpalaikius paslaugų lygių pakeitimus? | Taip |
| 14. | Ar SD pateikia atnaujintą informaciją apie padėtį pirkėjams, užbaigiant įvykius? | Taip |
| 15. | Ar SD pateikia valdymo informaciją ir rekomenduoja, kaip pagerinti paslaugas? | Ne |
| 16. | Ar buvo atliktas tyrimas apie darbo krūvius, siekiant nustatyti, kokie yra reikalingi darbuotojų lygiai, igūdžių tipai ir susijusios SD išlaidos? | Ne |
| 17. | Ar SD vykdo tyrimus apie pirkėjų pasitenkinimą? | Ne |
| 18. | Ar SD yra informuojama apie naujas paslaugas arba pakeitimus esamose paslaugose? | Taip |
| | 2.5 lygis: vidinė integracija | |

| | | |
|-----|--|------|
| 19. | Ar SD suteikia vieną kontaktą visoms pirkėjų užklausoms? | Taip |
| 20. | Ar SD turi priėjimą prie visų produktų, kompiuterinės ir programinės įrangos dokumentacijos ir nuorodų, kuriomis naudojasi pirkėjai/vartotojai, bibliotekos? | Taip |
| 21. | Ar pirkėjai peržiūri svarbiausius įvykius/problemas/pasikeitimus, įvykčius praeitą savaitę? | Ne |
| 22. | Ar egzistuoja pirkėjų sąrašas ir ar jis yra naudojamas pirkėjų pasitenkinimo lygių tikrinimui? | Ne |
| 23. | Ar antrinės svarbos pagalbinis personalas dalyvauja SD arba pilnu etatu, arba rotaciniu principu? | Taip |
| | 3 lygis: produktai | |
| 24. | Ar yra vienintelis šaltinis su detalio informacija apie pirkėją/vartotoją ir tiekėją ? | Ne |
| 25. | Ar yra paruoštos standartinės formos, padedančios rasti ir identifikuoti detalią informaciją apie pirkėją/vartotoją ? | Ne |
| 26. | Ar SD siūlomos paslaugos yra aiškiai apibrėžtos pirkėjams ir kitoms šalims? | Taip |
| 27. | Ar ataskaitos yra reguliariai rašomos visoms komandoms, prisidedančioms prie paslaugų tiekimo proceso, ryšium su pirkėjų kontaktų tipais? | Ne |
| 28. | Ar atliekama darbo krūvio analizė, siekiant padėti nustatyti aprūpinimo darbuotojais lygius? | Ne |
| 29. | Ar daromos kas savaitinės valdymo apžvalgos, siekiant akcentuoti paslaugos prieinamumą, pirkėjų pasitenkinimą ir pagrindines įvykių sritis? | Ne |
| 30. | Ar vadovybė apžvelgia SD rekomendacijas, kad būtų pagerintos paslaugos? | Taip |
| | 3.5 lygis: kokybės kontrolė | |
| 31. | Ar standartai ir kiti kokybės kriterijai, kurie yra taikomi, registruojant įvykius ir apdorojant skambučius, yra aiškūs SD operatoriams? | Taip |
| 32. | Ar SD operatoriams yra prieinamos ir suprantamos paslaugų lygio sutartys? | Taip |
| 33. | Ar personalas, atsakingas už SD veiklą, yra tinkamai apmokytas? | Taip |
| 34. | Ar organizacija nustato ir apžvelgia bet kuriuos SD uždavinius ir tikslus? | Taip |
| 35. | Ar naudojami tinkami įrankiai, padedantys SD funkcionavimui? | Taip |
| | 4 lygis: valdymo informacija | |
| 36. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie pirkėjų pasitenkinimą paslaugomis? | Ne |
| 37. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie tai, kaip veikia SD ? | Taip |
| 38. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie pirkėjų informavimo / apmokymo poreikius? | Taip |
| 39. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie įvykių paplitimo ir išsprendimo kryptį analizę? | Taip |
| | 4.5 lygis: išorinė integracija | |
| 40. | Ar rengiate reguliarius susirinkimus su suinteresuotomis šalimis, kuriuose aptariami SD klausimai? | Ne |
| 41. | Ar SD kontroliuoja įvykių vadovybės darbą ir ar sąsajos tarp SD ir įvykių vadovybės yra apibrėžtos ir perduodamos? | Taip |
| 42. | Ar SD gauna informaciją iš pakeitimų vadovybės dėl artėjančių paslaugų pakeitimų? | Taip |
| 43. | Ar SD keičiasi informacija su paslaugų lygio vadovybe dėl paslaugų lygio sutarčių pažeidimo ir jose esančių paslaugų ir pagalbos išsipareigojimų? | Taip |
| | 5 lygis: pirkėjų sąsajos | |

| | | |
|---|---|------|
| 44. | Ar jūs pasitikslinate pirkėjų, ar SD atliekamos veiklos adekvačiai remia jų verslo poreikius? | Taip |
| 45. | Ar jūs pasitikslinate pirkėjų, ar jie yra patenkinti suteikiamomis paslaugomis? | Ne |
| 46. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų pasitenkinimo kryptis? | Ne |
| 47. | Ar suvedate pirkėjų tyrimų informaciją į paslaugų pagerinimo tikslus? | Taip |
| 48. | Ar kontroliuojate pirkėjų vertybinį suvokimą apie jiems teikiamas paslaugas? | Ne |
| ITIL paslaugų palaikymo savianalizė: įvykių valdymas | | |
| 1 lygis: prielaidos | | |
| 1. | Ar registruojami visi pranešami įvykiai? | Taip |
| 2. | Ar šiuo metu SD įvykius vertina ir klasifikuoja prieš nukreipdama juos specialistui? | Taip |
| 3. | Ar yra įvykių vadovas, atsakingas už įvykių valdymą ir plėtojamą? | Taip |
| 1.5 lygis: valdymo tikslas | | |
| 4. | Ar verslas yra išsipareigojęs mažinti įvykių įtaką savalaikio išsprendimo būdu? | Taip |
| 5. | Ar įvykių valdymui galima naudotis vadovybės išsipareigojimais, biudžetu ir resursais? | Taip |
| 6. | Ar įvykių vadovybė informuota apie verslo varomąsias jėgas ir poreikius, kurie yra prioritetiniai sprendžiant incidentus? | Taip |
| 7. | Ar vyko švietimo ir apmokymo programa SD ir įvykių vadovams, nusakant jų santykius ir sąsajas vieno su kitu ir su problemų, pakeitimų ir konfigūracijų valdymu? | Taip |
| 2 lygis: proceso pajėgumas | | |
| 8. | Ar yra įvykių duomenų bazė, kur registruojamos visų pranešamų įvykių detalės? | Taip |
| 9. | Ar visi įvykiai valdomi pagal SLA (paslaugų kokybės sutartyje) aprašomas procedūras? | Taip |
| 10. | Ar yra procedūra įvykių klasifikavimui, kur būtų detalčiai nurodomi klasifikavimo, prioritezavimo ir įtakos kodai? | Taip |
| 11. | Ar yra procedūra įvykių eigos priskyrimui, kontrolei ir perdavimui? | Taip |
| 12. | Ar įvykių vadovybė pateikia SD arba pirkėjui/vartotojui atnaujintą informaciją apie įvykių padėtį? | Taip |
| 13. | Ar yra įvykių užbaigimo procedūra? | Taip |
| 14. | Ar įvykių vadovybė pateikia SD valdymo informaciją ir rekomendacijas, kaip galima pagerinti paslaugas? | Taip |
| 15. | Ar įvykių vadovai gali priversti, kad sutartus paslaugų lygius paremtų antro lygio pagalba ir trečios šalies tiekėjai? | Taip |
| 16. | Ar įvykių vadovai koordinuoja problemos vadovybę, pagalbinį personalą ir IT paslaugų vadovybę, kai įvyksta svarbus įvykis? | Taip |
| 17. | Ar buvo atliktas darbo krūvių tyrimas, siekiant nustatyti reikalingus personalo lygius, įgūdžių tipą ir susijusias įvykių valdymo išlaidas? | Ne |
| 2.5 lygis: vidinė integracija | | |
| 18. | Ar įvykių vadovybė atitinka įvykius pagal problemą ir žinomą klaidų duomenų bazę? | Taip |
| 19. | Ar įvykių vadovybė informuoja SD ir problemų vadovybę apie nukrypimus? | Taip |
| 20. | Ar nustatomi įvykiai, kurie pažeidžia suderinto paslaugos lygio tikslus ir ar įvykių sprendimo komanda informuojama apie pažeidimus? | Taip |
| 3. lygis: produktai | | |

| | | |
|-----|--|------|
| 21. | Ar vedama visų pranešamų įvykių apskaita (įskaitant išsprendimą ir/arba nukrypimą)? | Taip |
| 22. | Ar būna pateikiami prašymai dėl pakeitimų, jei to reikia įvykio išsprendimui? | Taip |
| 23. | Ar išsprendžiamų ir užbaigiamų įvykių apskaita atnaujinama ir aiškiai perduodama SD, pirkėjams ir kitoms šalims? | Taip |
| 24. | Ar reguliariai išleidžiamos ataskaitos visoms komandoms, prisidedančioms prie įvykio išsprendimo proceso, apie įvykio padėtį? | Taip |
| 25. | Ar rašoma darbo krūvio analizė, kad tai padėtų nustatyti aprūpinimo darbuotojais lygius? | Ne |
| 26. | Ar rengiamos vadovybės apžvalgos, siekiant nušviesti išplėtoto įvykio detales? | Taip |
| | 3.5 lygis: kokybės kontrolė | |
| 27. | Ar standartai ir kiti kokybės kriterijai, taikomi įvykių registracijai ir skambučių apdorojimui, yra aiškūs įvykių valdymo komandai? | Taip |
| 28. | Ar įvykių vadovybė turi ir supranta paslaugų lygių sutartis ? | Taip |
| 29. | Ar personalas, atsakingas už įvykių valdymą, yra tinkamai apmokytas? | Taip |
| 30. | Ar organizacija nustato ir apžvelgia bet kuriuos įvykių vadovybės uždavinius ir tikslus? | Taip |
| 31. | Ar yra naudojami tinkami įrankiai, padedant įvykių vadovybei funkcionuoti? | Taip |
| | 4. lygis: valdymo informacija | |
| 32. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie įvykių paplitimo ir išsprendimo kryptį analizę? | Ne |
| 33. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie išplėtotus įvykius? | Taip |
| 34. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie tai, kokia procentinė įvykių dalis buvo išspręsta per sutartą reagavimo laiką? | Taip |
| 35. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie tai, kokią procentinę įvykių dalį SD baigė, nesikreipdama į kitus pagalbos lygius? | Taip |
| | 4.5 lygis: išorinė integracija | |
| 36. | Ar organizuojate reguliarius susirinkimus su SD, siekiant aptarti iškeltus, sprendžiamus, išplėtotus ir baigtus atvejus? | Ne |
| 37. | Ar sąsajos tarp SD ir įvykio vadovybės buvo apibrėžtos ir perduotos? | Taip |
| 38. | Ar įvykių vadovybė keičiasi informacija su problemų valdymo skyriumi dėl susijusių problemų ir /ar žinomų klaidų? | Taip |
| 39. | Ar įvykių vadovybė keičiasi informacija su konfigūracijų valdymo skyriumi dėl konfigūracijų apskaitos, konfigūracijų anomalijų naudojimo palengvinimo ir galimo konfigūracijų punkto pažymėjimo, pvz. kaip „nepavykusio“ (arba ekvivalentiškai)? | Taip |
| 40. | Ar įvykių vadovybė gauna informaciją iš pakeitimų vadovybės dėl artėjančių paslaugų pakeitimų? | Taip |
| 41. | Ar įvykių vadovybė keičiasi informacija su pakeitimų valdymo skyriumi dėl galimų pakeitimų detalių, siekiant išspręsti tam tikrus įvykius/problemas? | Taip |
| 42. | Ar įvykių vadovybė keičiasi informacija su paslaugų lygio valdymo skyriumi dėl paslaugų lygio sutarčių pažeidimų ir jose esančių paslaugų ir pagalbos įsipareigojimų ? | Taip |
| | 5 lygis: sąsajos su pirkėjais | |
| 43. | Ar jūs pasitikrinate su pirkėju, ar įvykių vadovybės atlikta veikla pakankamai remia verslo poreikius? | Ne |
| 44. | Ar jūs pasitikrinate su pirkėjais, ar jie patenkinti suteiktomis paslaugomis? | Ne |

| | | |
|---|---|------|
| 45. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų pasitenkinimo kryptis? | Ne |
| 46. | Ar jūs suvedate tyrimų informaciją į paslaugų gerinimo planą? | Taip |
| 47. | Ar jūs kontroliuojate pirkėjų vertybinį suvokimą apie jiems suteiktas paslaugas? | Ne |
| ITIL paslaugų palaikymo savianalizė: Problemų valdymas | | |
| | 1 lygis: prielaidos | |
| 1. | Ar bent kai kurios problemų valdymo veiklos yra sukurtos organizacijoje, tai yra problemos nustatymas, analizė, išsprendimas? | Taip |
| 2. | Ar problemų valdymo veiklos yra priskirtos konkreitiems individams arba funkcinėms sritims? | Taip |
| 3. | Ar yra procedūra, pagal kurią svarbius įvykius plėtoja įvykių vadovybė? | Taip |
| 4. | Ar potencialios problemos yra formaliai įvertinamos ir identifikuojamos prieš tai, kai jos atsiranda? | Ne |
| | 1.5 lygis: valdymo tikslas | |
| 5. | Ar problemų vadovybės tikslas ir nauda išplatinti organizacijoje? | Ne |
| 6. | Ar organizacijoje egzistuoja procedūros problemų registravimui ir jų sprendimui? | Taip |
| 7. | Ar vadovybė yra išsipareigojusi paremti darbuotojus, skiriant pakankamai laiko struktūrinei problemų sprendimo veiklai? | Taip |
| 8. | Ar organizacija yra išsipareigojusi mažinti bendrą problemų skaičių ir įvykių, nutraukiančių verslo veiklą, skaičių? | Taip |
| 9. | Ar vadovybė remia problemų vadovybės darbuotojus, tik priimdama prašymus suteikti pagalbą iš įgaliotų šaltinių? | Taip |
| | 2 lygis: proceso pajėgumas | |
| 10. | Ar buvo priskirta atsakomybė už įvairias problemų valdymo veiklas? | Taip |
| 11. | Ar egzistuoja procedūra, skirta analizuoti svarbius, pasikartojančius ir neišspręstus įvykius ir nustatyti juos sukeliančias problemas? | Ne |
| 12. | Ar egzistuoja procedūra, kurios pagalba galimos problemos yra klasifikuojamos kategorijos, aktualumo, prioritetiškumo ir įtakos prasme ir priskiriamos tyrimui? | Taip |
| 13. | Ar problemų savininkai turi pakankamai nuorodų, kaip nustatyti ir fiskuoti problemos tipą? | Taip |
| 14. | Ar sudėtingi kryžminiai problemų tyrimai, pvz. keletas techninių sričių, yra pakankamai koordinuojami? | Ne |
| 15. | Ar egzistuoja problemos užbaigimo procedūra? | Taip |
| 16. | Ar turite problemos išsprendimo sekimo mechanizmą? | Taip |
| 17. | Ar kontroliuojate problemą remiančių sričių efektyvumą? | Ne |
| | 2.5 lygis: vidinė integracija | |
| 18. | Ar problemos pobūdis visada fiksuojamas dokumentuose kaip problemos apskaitos dalis? | Taip |
| 19. | Ar problemų vadovybė yra atsakinga už visos problemų apskaitos išbaigtumą? | Taip |
| 20. | Ar problemų vadovybė plėtoja problemas, darydama ryškia įtaką CAB (<i>patarimų biurui?</i>), siekiant padidinti RFC prioritetą arba įgyvendinti skubų pakeitimą kaip tinkamą? | Taip |
| 21. | Ar siūlomus problemos sprendimus peržiūri ir pateisina trečia šalis? | Taip |
| 22. | Ar problemos apskaita yra atnaujinama, siekiant atspindėti padarytą pažangą, sprendžiant problemą? | Taip |

| | | |
|-----|---|------|
| 23. | Ar problemos vadovas yra atsakingas už problemos apskaitos peržiūrėjimą? | Taip |
| | 3 lygis: produktai | |
| 24. | Ar reguliariai rašomos standartinės ataskaitos dėl problemų? | Ne |
| 25. | Ar problemų apskaita atnaujinama, išsprendus problemą? | Taip |
| 26. | Ar prašymai dėl pakeitimų keliami, remiantis problemos analize? | Taip |
| 27. | Ar problemos vadovybės ataskaitose komentuojami iniciatyvaus problemos valdymo rezultatai? | Taip |
| | 3.5 lygis: kokybės kontrolė | |
| 28. | Ar standartai ir kiti kokybės kriterijai išplėtojami ir taikomi problemų vadovybės veiklai? | Taip |
| 29. | Ar personalas, kuris yra atsakingas už problemų valdymo veiklą, yra tinkamai apmokytas? | Taip |
| 30. | Ar organizacija nustato ir apžvelgia problemų vadovybės uždavinius arba tikslus? | Taip |
| 31. | Ar organizacija naudoja tinkamus įrankius paremti problemos valdymo procesą? | Taip |
| | 4 lygis: valdymo informacija | |
| 32. | Ar problemų vadovybė pateikia vadovybei informaciją apie problemų apskaitos analizę? | Taip |
| 33. | Ar problemų vadovybė pateikia vadovybei informaciją apie pasikartojančias tam tikro tipo problemas arba tą pačią problemą? | Taip |
| 34. | Ar problemų vadovybė pateikia vadovybei informaciją apie didesnio pirkėjų apmokymo arba geresnės dokumentacijos poreikį? | Taip |
| 35. | Ar problemų vadovybė pateikia vadovybei informaciją apie problemų pasiskirstymo kryptis ir galimas „karštas“ vietas? | Taip |
| | 4.5 lygis: išorinė integracija | |
| 36. | Ar rengiate reguliarius susirinkimus su suinteresuotomis šalimis, kuriuose aptariami problemų vadovybės (PV) klausimai? | Ne |
| 37. | Ar PV keičiasi informacija su konfigūracijų valdymo skyriumi dėl konfigūracijų apskaitos kokybės, bet kokių klausimų akcentavimo ir galimo punktų pažymėjimo, pvz. kaip „nepavykusių“ (arba ekvivalentiškai)? | Taip |
| 38. | Ar PV keičiasi informacija su pakeitimų vadovybe dėl bet kokių pakeitimų, siekiant išspręsti problemas, detalių arba avarinių veiksmų, kurių imtasi? | Taip |
| 39. | Ar PV keičiasi informacija su įvykių valdymo skyriumi dėl svarbių arba daugybinių įvykių, kurie turi bendrų požymių, siekiant nustatyti problemas? | Taip |
| 40. | Ar PV keičiasi informacija su SD dėl susijusių įvykių arba tęsinio po pirminio apdorojimo ir galimo atsako vartotojams (pvz. per skubius biuletenius apie svarbiausius įvykius)? | Taip |
| 41. | Ar PV keičiasi informacija su paslaugų lygio valdymo skyriumi dėl problemų sprendimo prioritetiškumo ir galimos įtakos veiklai pagal paslaugų lygio sutartį? | Taip |
| 42. | Ar PV keičiasi informacija su IT paslaugų tšos vadovybe dėl galimų nenumatytų veiksmų didelės prastovos atveju? | Taip |
| 43. | Ar PV keičiasi informacija su prieinamumo valdymo skyriumi dėl problemų ir įvykių nustatymo ir išvengimo? | Ne |
| 44. | Ar įvykių vadovybė keičiasi informacija su diegimo valdymo skyriumi (jei taikoma) dėl esamų CI (<i>esminių įvykių?</i>) ir galimos problemų sąsajos su konkrečiu CI? | Taip |

| | | |
|--|--|------|
| 45. | Ar PV keičiasi informacija su pajėgumo vadovybe dėl galimos reikšmės planavimo variantams ir galimo poveikio problemų kryptims? | Ne |
| | 5 lygis: pirkėjų sąsajos | |
| 46. | Ar jūs pasitikrinate su pirkėjais, ar problemų vadovybės atlikta veikla pakankamai remia jų verslo poreikius? | Ne |
| 47. | Ar jūs pasitikrinate su pirkėjais, ar jie patenkinti suteiktomis paslaugomis? | Ne |
| 48. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų pasitenkinimo kryptis? | Ne |
| 49. | Ar jūs suvedate tyrimų informaciją į paslaugų gerinimo planą? | Taip |
| 50. | Ar jūs kontroliuojate pirkėjų vertybinį suvokimą apie jiems suteiktas paslaugas? | Ne |
| ITIL paslaugų palaikymo savianalizė: Konfigūracijų valdymas | | |
| | 1 lygis: prielaidos | |
| 1. | Ar bent kai kurios konfigūracijos valdymo veiklos yra sukurtos organizacijoje, tai yra. konfigūracijos punktų registravimas? | Taip |
| 2. | Ar jūs nustatėte kai kuriuos CI požymius, pvz. vietą, dabartinį stovį, paslaugų komponentų santykius? | Taip |
| 3. | Ar egzistuojantys konfigūracijos duomenys yra laikomi popieriuje, vietinėse skaičiuoklėse ar duomenų bazėse? | Taip |
| 4. | Ar egzistuoja aukšto lygio konfigūracijos valdymo planas? | Ne |
| | 1.5 lygis: valdymo tikslas | |
| 5. | Ar konfigūracijų valdymo tikslas ir nauda išplatinti organizacijoje? | Ne |
| 6. | Ar konfigūracijų valdymo veiklos apimtis nustatyta organizacijoje? | Taip |
| 7. | Ar egzistuoja tinkamas biudžetas konfigūracijų valdymo prietaisams ir išipareigojimas skirti resursus konfigūracijų valdymo veiklai? | Ne |
| 8. | Ar organizacijoje yra CI registravimo procedūros? | Taip |
| | 2 lygis: proceso pajėgumas | |
| 9. | Ar buvo priskirta atsakomybė už įvairias konfigūracijų valdymo veiklas? | Taip |
| 10. | Ar buvo susitarta dėl konfigūracijų punkto formalumų? | Taip |
| 11. | Ar egzistuoja procedūros konfigūracijų punkto informacijos nustatymui, kontroliavimui, atnaujinimui, tikrinimui ir analizavimui? | Taip |
| 12. | Ar konfigūracijų duomenys yra įprasta tvarka naudojami, atliekant įtakos įvertinimus? | Taip |
| 13. | Ar CI yra pri/atpažįstami paslaugos komponentų santykių prasme? | Taip |
| 14. | Ar konfigūracijų duomenys yra įprasta tvarka naudojami kuriant arba modifikuojant naują CI? | Taip |
| 15. | Ar egzistuoja ūkio tvarkymo, licenzijų valdymo, archyvavimo ir saugojimo atmintyje periodų CI (esminiams įvykiams) procedūros? | Taip |
| 16. | Kai tai susiję su planuojamomis modifikacijomis/diegimais, ar konfigūracijų pradinis taškas nustatomas iš anksto? | Taip |
| 17. | Ar konfigūracijų valdymo veiklos yra reguliariai peržiūrimos? | Taip |
| 18. | Ar konfigūracijų tikrinimai yra atliekami reguliariai? | Ne |
| | 2.5 lygis: vidinė integracija | |
| 19. | Ar buvo imtasi priemonių, siekiant išvengti dvigubavimo ir anomalijų CI apskaitoje? | Taip |
| 20. | Ar konfigūracijų duomenys yra įprasta tvarka naudojami planuojant pajėgumą, pvz. patvirtinti tikrąjį CI didėjimą organizacijoje? | Taip |
| 21. | Ar yra sąsajų kontrolė tarp konfigūracijų valdymo ir trečiųjų šalių? | Taip |

| | | |
|-----|---|------|
| 22. | Ar yra sąsajos ir ryšiai tarp konfigūracijų valdymo ir kitų paslaugų valdymo sistemų? | Ne |
| 23. | Ar paslaugų pagalbinis ir paslaugų teikimo personalas reguliariai atkuria konfigūracijų duomenis kad palengvintų savo veiklą? | Taip |
| | 3 lygis: produktai | |
| 24. | Ar standartinės ataskaitos dėl CI informacijos yra rašomos reguliariai? | Ne |
| 25. | Ar yra konfigūracijų valdymo duomenų bazė? | Taip |
| 26. | Ar yra prieinamos kontroliuojamos aplinkos, kuriose CI yra sumaniai valdomi? | Taip |
| 27. | Ar kūrimų ir diegimų grafikai išleidžiami remiantis CI apskaita? | Taip |
| | 3.5 lygis: kokybės kontrolė | |
| 28. | Ar standartai ir kiti kokybės kriterijai, kurie yra taikomi CI registravimui, yra išplėtojami ir taikomi? | Taip |
| 29. | Ar personalas, kuris yra atsakingas už konfigūracijų valdymo veiklas, yra tinkamai parengtas? | Taip |
| 30. | Ar organizacija nustato ir apžvelgia bet kokius uždavinius ir tikslus konfigūracijų valdymui? | Ne |
| 31. | Ar organizacija naudoja bet kokius įrankius konfigūracijų valdymo procesui paremti? | Taip |
| | 4 lygis: valdymo informacija | |
| 32. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie konfigūracijų punktus, kuriuos paveikė svarbūs pasikeitimai? | Taip |
| 33. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie konfigūracijų vadovybei iškeltų tikslų ir uždavinių pasiekimus? | Taip |
| 34. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie duomenų bazes ir fiksuojate augimo vartojimą? | Taip |
| 35. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie išskirtines problemas dėl konkrečių CI / Ci tipų? | Taip |
| 36. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie neatitikimą standartams? | Taip |
| | 4.5 lygis: išorinė integracija | |
| 37. | Ar rengiate reguliarius susirinkimus su suinteresuotomis šalimis, kuriuose aptariami konfigūracijų vadovybės (KV) klausimai? | Ne |
| 38. | Ar gaunate pranešimą arba pateikiate informaciją pakeitimų vadovybei susijusių su kiekvienu CI, kad ji būtų pakeista arba su ja būtų supažindinama? | Taip |
| 39. | Ar informacija pasidalinama su diegimų vadovybe, siekiant, kad programinės įrangos biblioteka atitiktų CMDB (konfigūracijos valdymo duomenų bazę)? | Taip |
| 40. | Ar konfigūracijų informacija yra prieinama SD ryšium su naujais CI? | Ne |
| 41. | Ar KV keičiasi informacija su problemų vadovybe dėl CI detalių, susijusių su problemomis, tiekėjais, pirkėjais ir pasikeitimais? | Taip |
| 42. | Ar KV keičiasi informacija su IT paslaugų finansų vadovybe dėl naujų išlaidų, pamokestinimo kodų ir kitų požymių? | Taip |
| 43. | Ar konfigūracijų informacija yra prieinama IT paslaugų tšos vadovybei dėl CI ir kopijų detalių ir dėl kitų saugos ir nenumatytų atvejų klausimų? | Taip |
| 44. | Ar konfigūracijų informacija, kuri yra prieinama pajėgumų vadovybei dėl augimo paskaičiavimų, remiasi CMDB? | Taip |
| | 5 lygis: pirkėjų sąsajos | |
| 45. | Ar jūs pasitikrinate su pirkėjais, ar konfigūracijų vadovybės atlikta veikla pakankamai palaiko verslo poreikius? | Ne |

| | | |
|--|---|------|
| 46. | Ar jūs pasitikrinate su pirkėjais, ar jie patenkinti suteiktomis paslaugomis? | Ne |
| 47. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų pasitenkinimo kryptis? | Ne |
| 48. | Ar jūs suvedate tyrimų informaciją į paslaugų gerinimo planą? | Taip |
| 49. | Ar jūs kontroliuojate pirkėjų vertybinį suvokimą apie jiems suteiktas paslaugas? | Ne |
| ITIL paslaugų palaikymo savianalizė: Pakeitimų valdymas | | |
| 1 lygis: Prielaidos | | |
| 1. | Ar bent kai kurios pakeitimų valdymo veiklos yra sukurtos organizacijoje, tai yra. prašymų dėl pakeitimų užkrovimas, pakeitimų įvertinimas, pakeitimų planavimas, pakeitimų įgyvendinimo apžvalgos? | Taip |
| 2. | Ar pakeitimų valdymo veiklos priskirtos konkrečioms individams arba funkcinėms sritims? | Taip |
| 3. | Ar egzistuoja pakeitimo iškėlimo ir diegimo procedūra? | Taip |
| 1.5 lygis : Vadovybės tikslas | | |
| 4. | Ar pakeitimo valdymo tikslas ir nauda išplatinti organizacijoje? | Ne |
| 5. | Ar pakeitimo valdymo veiklos apimtis nustatyta organizacijoje? | Taip |
| 6. | Ar organizacijoje yra standartai arba kiti kokybės kriterijai, pagal kuriuos pateikiami ir registruojami pakeitimai? | Taip |
| 2 lygis: proceso pajėgumas | | |
| 7. | Ar buvo priskirta atsakomybė už įvairias pakeitimo valdymo veiklas? | Taip |
| 8. | Ar visada laikomasi pakeitimo inicijavimo procedūrų? | Taip |
| 9. | Ar egzistuoja pakeitimų pritarimo, patvirtinimo ir planavimo procedūra? | Taip |
| 10. | Ar įvertinami pakeitimo poveikiai verslui ir techniniai poveikiai? | Taip |
| 11. | Ar pakeitimų eigą pakankamai kontroliuoja pakeitimų vadovybė? | Taip |
| 12. | Ar sėkmingą pakeitimo įgyvendinimą patvirtina pakeitimų vadovybė? | Taip |
| 13. | Ar egzistuoja visų pakeitimų apžvalgos procedūra? | Taip |
| 14. | Ar išleidžiamos adekvačios pakeitimų valdymo ataskaitos? | Ne |
| 2.5 lygis: vidinė integracija | | |
| 15. | Ar visi pakeitimai pradedami per suderintus pakeitimų valdymo kanalus, pavyzdžiui, pakeitimų patarėjų tarybą? | Taip |
| 16. | Ar pakeitimai planuojami ir prioriterizuojami iš centro ar bendru sutarimu? | Ne |
| 17. | Ar pakeitimų dokumentai pildomi, kad atspindėtų pakeitimų eigą? | Taip |
| 18. | Ar pakeitimų priežastys yra išsamiai fiksuojamos ir įvertinamos? | Taip |
| 19. | Ar sėkmingi pakeitimai yra apžvelgiami lyginant su pradiniais verslo poreikiais? | Taip |
| 3 lygis: produktai | | |
| 20. | Ar vedama formali pakeitimų apskaita? | Taip |
| 21. | Ar pakeitimų planas, kuriame yra patvirtinti pakeitimai, yra išleidžiamas pagal nusistovėjusią tvarką? | Taip |
| 22. | Ar reguliariai išleidžiamos standartinės ataskaitos? | Ne |
| 23. | Ar egzistuoja nusistovėję standartai, kaip fiksuoti pakeitimus? | Taip |
| 3.5 lygis: kokybės kontrolė | | |
| 24. | Ar standartai ir kiti kokybės kriterijai, kurie yra taikomi pakeitimų fiksavimui, yra išplėtojami ir taikomi? | Taip |
| 25. | Ar personalas, kuris yra atsakingas už pakeitimų valdymo veiklas, yra tinkamai parengtas? | Taip |
| 26. | Ar organizacija nustato ir apžvelgia bet kokius uždavinius ir tikslus pakeitimų | Taip |

| | | |
|-----|---|------|
| | vadovybei? | |
| 27. | Ar organizacija naudoja bet kokius įrankius pakeitimų valdymo procesui palaikyti? | Taip |
| | 4 lygis: valdymo informacija | |
| 28. | Ar pakeitimų vadovybė pateikia susijusią informaciją apie gautus prašymus dėl pakeitimų (pvz. pakeitimų priežasčių išskaidymą)? | Taip |
| 29. | Ar pakeitimų vadovybė pateikia susijusią informaciją apie pakeitimų grafiką? | Ne |
| 30. | Ar pakeitimų vadovybė pateikia susijusią informaciją apie pakeitimų skaičių ir procentinę dalį? | Ne |
| 31. | Ar pakeitimų vadovybė pateikia susijusią informaciją apie sėkmingus ir nesėkmingus pakeitimus? | Taip |
| 32. | Ar pakeitimų vadovybė pateikia susijusią informaciją apie pakeitimų įtaką verslui? | Taip |
| 33. | Ar pakeitimų vadovybė pateikia susijusią informaciją apie pakeitimų vėlavimą (įskaitant neatliktus darbus ir kliūtis)? | Ne |
| 34. | Ar pakeitimų vadovybė (PV) pateikia susijusią informaciją apie problemų, kur pradėti pakeitimai, skaičių? | Ne |
| | 4.5 lygis: išorinė integracija | |
| 35. | Ar rengiate reguliarius susirinkimus su suinteresuotomis šalimis, kuriuose aptariami pakeitimų vadovybės klausimai? | Ne |
| 36. | Ar PV keičiasi informacija su konfigūracijų vadovybe dėl pakeitimų eigos ir pakeitimų užbaigimo? | Taip |
| 37. | Ar PV keičiasi informacija su konfigūracijų vadovybe dėl pakeitimų įtakos konfigūracijų punktams įvertinimo? | Taip |
| 38. | Ar PV keičiasi informacija su problemų vadovybe dėl pakeitimų, reikalingų išspręsti problemas/žinomas klaidas? | Taip |
| 39. | Ar PV keičiasi informacija su problemų vadovybe dėl ataskaitų apie eigą ir dėl problemų išplėtimo ataskaitų gavimo? | Taip |
| 40. | Ar PV keičiasi informacija su problemų vadovybe dėl su pakeitimais susijusios problemų informacijos gavimo? | Ne |
| 41. | Ar PV keičiasi informacija su SD dėl informavimo apie pakeitimų eigą? | Taip |
| 42. | Ar PV keičiasi informacija su SD dėl informavimo apie pakeitimų grafiką? | Ne |
| 43. | Ar PV keičiasi informacija su SD dėl pakeitimų įtakos SD pagalbos lygiams įvertinimo? | Ne |
| 44. | Ar PV keičiasi informacija su SD dėl informacijos gavimo ryšium su įvykiais ir skambučiais, susijusiais su pakeitimais? | Ne |
| 45. | Ar PV keičiasi informacija su diegimo vadovybe, siekiant pakeitimo įgyvendinimo? | Taip |
| 46. | Ar PV keičiasi informacija su diegimo vadovybe, siekiant informuoti ir planuoti programinės ir kompiuterinės įrangos diegimą? | Taip |
| 47. | Ar PV keičiasi informacija su paslaugų lygio vadovybe dėl pakeitimų grafiko? | Taip |
| 48. | Ar PV keičiasi informacija su paslaugų lygio vadovybe dėl galimos pakeitimo įtakos paslaugų lygio sutartims? | Taip |
| 49. | Ar PV keičiasi informacija su IT paslaugų tūšos vadovybe dėl informavimo apie pakeitimų grafiką? | Ne |
| 50. | Ar PV keičiasi informacija su IT paslaugų tūšos vadovybe dėl pakeitimų | Ne |

| | | |
|--|---|------|
| | įtakos nenumatytų atvejų planams įvertinimo? | |
| 51. | Ar PV keičiasi informacija su pajėgumų vadovybe dėl su pakeitimais susijusios veiklos ir pajėgumų klausimų? | Ne |
| | 5 lygis: pirkėjų sąsajos | |
| 52. | Ar jūs pasitikrinate su pirkėjais, ar pakeitimų vadovybės atlikta veikla pakankamai palaiko verslo poreikius? | Ne |
| 53. | Ar jūs pasitikrinate su pirkėjais, ar jie patenkinti suteiktomis paslaugomis? | Ne |
| 54. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų pasitenkinimo kryptis? | Ne |
| 55. | Ar jūs suvedate tyrimų informaciją į paslaugų gerinimo planą? | Taip |
| 56. | Ar jūs kontroliuojate pirkėjų vertybinį suvokimą apie jiems suteiktas paslaugas? | Ne |
| ITIL paslaugų palaikymo savianalizė: Diegimo valdymas | | |
| | 1 lygis: prielaidos | |
| 1. | Ar yra organizacijoje sukurta bent keletas diegimų valdymo veiklų, pvz. programinės įrangos diegimo ir paskirstymo procedūros? | Taip |
| 2. | Ar egzistuoja diegimų politika, kuri yra suderinta su pirkėjais? | Taip |
| 3. | Ar pakeitimų valdymas sukurtas organizacijoje? | Taip |
| 4. | Ar yra modernus programinės ir kompiuterinės įrangos konfigūracijų punktų (CI) aprašas? | Taip |
| | 1.5 lygis: valdymo tikslas | |
| 5. | Ar diegimų valdymo tikslas ir nauda išplatinti organizacijoje? | Ne |
| 6. | Ar diegimų valdymo veiklos apimtis nustatyta organizacijoje? | Taip |
| 7. | Ar pakankamai resursų ir laiko skirta diegimų kūrimui, testavimui ir įgyvendinimui? | Taip |
| | 2 lygis: proceso pajėgumas | |
| 8. | Ar buvo priskirta atsakomybė už įvairias diegimų valdymo veiklas gamybinėse grupėse ir kūrimo komandose? | Taip |
| 9. | Ar egzistuoja gamybinės procedūros, apibrėžiant, projektuojant, kuriant, ir išleidžiant modifikaciją organizacijai? | Taip |
| 10. | Ar yra formalios procedūros perkant, instaliuojant, perkelti ir kontroliuojant programinę ir kompiuterinę įrangą, susijusią su tam tikru jos diegimu? | Taip |
| 11. | Ar egzistuoja prieinamos formalios procedūros testuoti diegimo priimtinumą? | Taip |
| 12. | Ar galima gauti išsamias nuorodas apie tai, kaip valdyti diegimo konfigūracijas ir jų pakeitimus? | Taip |
| 13. | Ar diegimai priklauso nuo pakeitimų vadovybės? | Taip |
| 14. | Ar visada laikomasi programinės įrangos diegimo ir paskirstymo gamybinių procedūrų? | Taip |
| 15. | Ar egzistuoja prieinamos procedūros, siekiant užtikrinti, kad paskirstyta programinė įranga pristatyta kaip tikėtasi tolimose vietovėse? | Taip |
| 16. | Ar CMDB yra atnaujinama, siekiant atspindėti naujų ir pakeistų diegimų turinį? | Taip |
| | 2.5 lygis: vidinė integracija | |
| 17. | Ar visi CI (svarbiausi įvykiai) tam tikro diegimo metu yra atsekami, saugūs ir ar procedūros užtikrina, kad tik teisingos, įgalios ir išbandytos versijos yra instaliuojamos? | Taip |
| 18. | Ar CI apskaita tam tikram diegimui atitinka fizinį CI judėjimą tam diegimui? | Taip |

| | | |
|-----|---|------|
| 19. | Ar licenzijų informacija fiksuojama pagal programinės įrangos CI apskaitą ir ar tai yra patikrinama programinės įrangos paskirstymo proceso metu (jei tinkama)? | Taip |
| 20. | Ar tikslus turinys ir diegimas suderintas su pakeitimų vadovybe? | Taip |
| 21. | Ar visos programinės įrangos originalai diegimo metu saugomi programinės įrangos bibliotekoje ir ar konfigūracijų valdymo duomenų bazė yra atnaujinama? | Taip |
| | 3 lygis: produktai | |
| 22. | Ar yra susitarimai dėl diegimo pavadinimo ir numeravimo? | Taip |
| 23. | Ar kiekvienam diegimui kuriami planai? | Ne |
| 24. | Ar kuriami atsisakymo planai kiekvienam diegimui? | Ne |
| 25. | Ar kiekvienam diegimui kuriami testavimo planai, patvirtinimo kriterijai ir testavimo rezultatai? | Ne |
| 26. | Ar egzistuoja biblioteka, kur saugomi visos organizacijoje esančios programinės įrangos originalai? | Taip |
| 27. | Ar kiekvienam diegimui išleidžiama eksploatacijos ir palaikymo dokumentacija? | Taip |
| 28. | Ar iš pakeitimų vadovybės gaunamas įgaliojimas įgyvendinti kiekvieną diegimą? | Taip |
| 29. | Ar CMDB yra atnaujinama, kad atspindėtų naujus tam tikro diegimų komponentus? | Taip |
| | 3.5 lygis: kokybės kontrolė | |
| 30. | Ar standartai ir kiti kokybės kriterijai, kurie yra taikomi diegimų valdymui, yra išplėtojami ir taikomi? | Taip |
| 31. | Ar personalas, kuris yra atsakingas už diegimo valdymo veiklas, yra tinkamai parengtas? | Taip |
| 32. | Ar organizacija nustato ir apžvelgia bet kokius diegimų valdymo uždavinius ir tikslus? | Ne |
| 33. | Ar organizacija naudoja bet kokius įrankius diegimų valdymui palaikyti? | Taip |
| | 4 lygis: valdymo informacija | |
| 34. | Ar diegimų vadovybė sugretina informaciją apie stambesnių ir mažesnių partijų skaičių per duotą laikotarpį? | Ne |
| 35. | Ar diegimų vadovybė sugretina informaciją apie kiekvienoje partijoje įvedamą naujų, pakeistų ir išbrauktų objektų skaičių? | Ne |
| 36. | Ar diegimų vadovybė sugretina informaciją apie problemų, kylančių aktualioje aplinkoje, kuri siejama su naujais diegimais, skaičių? | Taip |
| 37. | Ar diegimų vadovybė sugretina informaciją apie diegimų skaičių per suderintą laikotarpį? | Ne |
| 38. | Ar diegimų vadovybė sugretina informaciją apie programinės įrangos licenzijas? | Taip |
| 39. | Ar diegimų vadovybė sugretina informaciją apie specifines detales apie bet kokius licenzijų pažeidimus? | Taip |
| 40. | Ar diegimų vadovybė sugretina informaciją apie perteklinių diegimų identifikavimą ir pašalinimą? | Taip |
| | 4.5 lygis: išorinė integracija | |
| 41. | Ar rengiate reguliarius susirinkimus su suinteresuotomis šalimis, kuriuose aptariami diegimų vadovybės klausimai? | Ne |
| 42. | Ar DV keičiasi informacija su konfigūracijų vadovybe, susijusia su realiais | Taip |

| | | |
|-----|--|------|
| | programinės ir kompiuterinės įrangos komponentais ir tarpusavio santykiais, nustatant kokius nors pakeitimus / priedus. | |
| 43. | Ar DV keičiasi informacija su pakeitimų vadovybe dėl kokių nors naujų/pakeistų CI pakeitimų apskaitos? | Taip |
| 44. | Ar DV keičiasi informacija su pajėgumų vadovybe dėl erdvės reikalavimų programinės įrangos bibliotekos duomenims/failams patvirtinimo ir galimo pakeitimo? | Ne |
| 45. | Ar DV keičiasi informacija su problemų vadovybe dėl kokių nors žinomų klaidų, fiksuotų pagal CI? | Ne |
| 46. | Ar DV keičiasi informacija su prieinamumo vadovybe, siekiant aptarti kokias nors reikalingas prastovas, kad palengvintų CI paskirstymą? | Taip |
| 47. | Ar DV keičiasi informacija su SD dėl galimo patarimų įvedimo per vartotojų biuletenius? | Taip |
| 48. | Ar DV keičiasi informacija su išlaidų vadovybe dėl susijusios įkainojimo/apmokestinimo reikšmės, pvz. Iš peržiūrėto licenzijų paskirstymo? | Taip |
| | 5 lygis: pirkėjų sąsajos | |
| 49. | Ar jūs patitinkinate su pirkėjais, ar išleidimų vadovybės atlikta veikla pakankamai remia verslo poreikius? | Ne |
| 50. | Ar jūs patitinkinate su pirkėjais, ar jie patenkinti suteiktomis paslaugomis? | Ne |
| 51. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų pasitenkinimo kryptis? | Ne |
| 52. | Ar jūs suvedate tyrimų informaciją į paslaugų gerinimo planą? | Taip |
| 53. | Ar jūs kontroliuojate pirkėjų vertybinį suvokimą apie jiems suteiktas paslaugas? | Ne |

1 PRIEDAS 2 LENTELĖ: SAVIANALIZĖS ANKETOS KLAUSIMYNAS SU ATSAKYM AIS
PAGAL ITIL (SERVICE DELIVERY) PASLAUGŲ TEIKIMAS

| ITIL paslaugų tiekimo savianalizė: Paslaugų lygio valdymas | | |
|--|--|-----------|
| Ei.Nr | Klausimas | Atsakymas |
| | 1 lygis: prielaidos | |
| 1. | Ar bent keletas paslaugų lygio valdymo (SLM) veiklų yra įvestos organizacijoje, pvz., paslaugų apibrėžimas, derybos dėl SLA (paslaugų lygio sutarčių)? | Taip |
| 2. | Ar jūs esate nustatę pirkėjus savo IT paslaugoms? | Taip |
| 3. | Ar nustatyti paslaugų požymiai? | Taip |
| | 1.5 lygis: valdymo tikslas | |
| 4. | Ar paslaugų lygio valdymo tikslas ir nauda buvo išplatinti organizacijoje? | Taip |
| 5. | Ar nustatyti tinkami duomenys, kuriais remtųsi paslaugų lygiai? | Taip |
| 6. | Ar egzistuoja suderintos procedūros, pagal kurias paslaugų lygio sutartys yra suderėtos ir peržiūrimos? | Taip |
| | 2 lygis: proceso pajėgumas | |
| 7. | Ar buvo priskirtos atsakomybės už paslaugų lygio valdymo veiklas? | Taip |
| 8. | Ar buvo sudarytas egzistuojančių paslaugų katalogas? | Taip |

| | | |
|-----|---|------|
| 9. | Ar egzistuoja egzistuojančių paslaugų lygių kontrolės ir peržiūrėjimo mechanizmai? | Taip |
| 10. | Ar paslaugų kataloge pateikiamas aiškus ir tikslus vaizdas apie visas teikiamas paslaugas? | Taip |
| 11. | Ar visi pirkėjų prašymai dėl paslaugų yra patvirtinami? | Taip |
| 12. | Ar egzistuoja paslaugų gerinimo mechanizmas? | Taip |
| 13. | Ar paslaugų kataloge paslaugos yra prioretizuojamos? | Taip |
| 14. | Ar egzistuoja paslaugų įgyvendinimo grafiko sudarymo mechanizmas? | Taip |
| 15. | Ar dauguma paslaugų atliekamos pagal SLA (paslaugų lygio sutartis)? | Taip |
| 16. | Ar visas esamas SLA (paslaugų lygio sutartis) peržiūri ir joms pritaria pirkėjai? | Taip |
| 17. | Ar daugumos SLA (sutarčių) pagrindas yra kontraktai ir ar yra OLA (veikimo lygio sutartys)? | Taip |
| 18. | Ar egzistuoja tinkami mechanizmai, skirti kontroliuoti ir matuoti visus punktus, esančius SLA (sutartyse)? | Taip |
| 19. | Ar SLA yra reguliariai peržiūrimos? | Taip |
| 20. | Ar dauguma SLA, OLA ir pagrindžiančių kontraktų yra dabartiniai? | Ne |
| | 2.5 lygis: vidinė integracija | |
| 21. | Ar jūs lyginate paslaugų tiekimą su sutartais paslaugų lygiais? | Taip |
| 22. | Ar egzistuoja mechanizmas, užtikrinantis, kad tai, kas yra jūsų paslaugų kataloge, atitinka naujas/pakeistas paslaugas? | Taip |
| 23. | Ar jūs naudojate paslaugų apskaitą, kad vadovybei ir pirkėjams pateiktumėte prasmingą informaciją apie paslaugos kokybę? | Taip |
| | 3 lygis: produktai | |
| 24. | Ar reguliariai išleidžiamos standartinės paslaugų ataskaitos? | Ne |
| 25. | Ar paslaugos ir jų komponentai yra aiškiai apibūdinti ir ar parašyta tai, kas yra neįtraukta į SLA (sutartis)? | Ne |
| 26. | Ar SLA (sutartyse) aiškiai nustatyti tikslai, kokios yra paslaugų valandos, prieinamumas, patikimumas, pagalba, atsakymų laikas ir pakeitimų sutvarkymas? | Taip |
| 27. | Ar paslaugų komponentai yra nustatyti kaip konfigūracijos punktai (CI)? | Taip |
| | 3.5 lygis: kokybės kontrolė | |
| 28. | Ar SLM (paslaugų lygio valdymo) standartai ir kiti kokybės kriterijai užfiksuoti dokumentuose? | Taip |
| 29. | Ar personalas, kuris yra atsakingas už SLM veiklą, yra tinkamai apmokytas? | Taip |
| 30. | Ar organizacija nustato ir peržiūri SLM tikslus ar uždavinius? | Taip |
| 31. | Ar organizacija naudoja kokias nors SLM rėmimo priemones? | Ne |
| | 4 lygis: informacija vadovybei | |
| 32. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie paslaugų uždavinius ir realią veiklą? | Taip |
| 33. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie paslaugų lygio pažeidimų kryptis? | Taip |
| 34. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie standartinius paslaugų siūlymus? | Taip |
| 35. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie prašymų skaičių dėl naujų/pakeistų paslaugų? | Taip |
| 36. | Ar jūs pateikiate vadovybei informaciją apie su paslaugų lygiais susijusių | Taip |

| | | |
|--|--|------|
| | prašymų kryptis? | |
| 37. | Ar pateikiamos SLA kontrolės schemas, kad galima būtų matyti, kiek pasiekta pagal tikslus? | Taip |
| | 4.5 lygis: išorinė integracija | |
| 38. | Ar SLM aktyviai įtraukia <i>prieinamumo valdymą</i> dėl paslaugų lygių? | Ne |
| 39. | Derantis dėl paslaugų lygių, ar SLM konsultuojasi su kitomis paslaugų tiekimo ir pagalbos sritimis, tokiomis, kaip <i>pajėgumo valdymas, finansinis IT paslaugų valdymas, SD (klienu aptarnavimo programa/klientų tarnyba) ir pakeitimų valdymas</i> ? | Taip |
| 40. | Ar SLM (vadovybę) konsultuoja <i>pakeitimų valdymas</i> dėl galimo pakeitimų poveikio sutartiems paslaugų lygiams? | Taip |
| 41. | Ar SLM užtikrina, kad paslaugų katalogas būtų integruotas ir prižiūrimas kaip <i>konfigūracijų valdymo</i> duomenų bazės dalis? | Taip |
| 42. | Ar SLM užtikrina, kad įvykio ir problemos sprendimo tikslai, įtraukti į SLA (sutartis), būtų tokie patys, kaip esantys <i>SD (klienu aptarnavimo programos/klientų tarnybos)</i> priemonėse? | Taip |
| | 5 lygis: sąsajos su pirkėjais | |
| 43. | Ar jūs pasitikslinate su pirkėju, ar SLM atlikta veikla adekvačiai padeda jų verslo poreikiams? | Ne |
| 44. | Ar jūs pasitikslinate su pirkėju, ar jei patenkinti suteiktomis paslaugomis? | Ne |
| 45. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų pasitenkinimo kryptis? | Ne |
| 46. | Ar jūs suvedate pirkėjų tyrimo informaciją į paslaugų gerinimo planą? | Taip |
| 47. | Ar jūs kontroliuojate pirkėjų vertybinius suvokimus apie jiems suteikiamas paslaugas? | Ne |
| ITIL paslaugų tiekimo savianalizė: IT paslaugų nepertraukiamumas/tąsa | | |
| | 1 lygis: Prielaidos | |
| 1. | Ar bent tam tikra IT paslaugų tąsos veikla yra sukurta organizacijoje, pvz. verslo įtakos įvertinimas, atstatymo planų kūrimas? | Taip |
| 2. | Ar verslas yra nustatęs bent minimalius veikimo reikalavimus? | Taip |
| 3. | Ar organizacija yra sukūrusi verslo tąsos strategiją? | Taip |
| | 1.5 lygis: valdymo tikslas | |
| 4. | Ar IT paslaugų tąsos planavimo tikslas ir nauda buvo išplatinti organizacijoje? | Taip |
| 5. | Ar yra aukštesniosios valdžios įsipareigojimas įgyvendinti IT paslaugų tąsos priemones? | Taip |
| 6. | Ar buvo nustatyta IT paslaugų tąsos veiklos apimtis - tai yra. visų svarbiausių verslo procesų identifikavimas, prioritezavimas ir fiksavimas dokumentuose? | Taip |
| 7. | Ar buvo atlikta verslo įtakos analizė? | Ne |
| 8. | Ar egzistuoja reguliarus IT paslaugų tąsos valdymo procedūrų testavimas? | Ne |
| 9. | Ar buvo padaryti prieinamais resursai, reikalingi pilniems verslo tąsos gyvavimo etapams per strateginę direktyvą? | Taip |
| | 2 lygis: proceso pajėgumas | |
| 10. | Ar buvo paskirtos atsakomybės už IT paslaugų tąsos veiklą? | Taip |
| 11. | Ar buvo nustatyti minimalūs esminiai verslo reikalavimai per verslo įtakos analizę? | Taip |
| 12. | Ar buvo atliktas verslo rizikos įvertinimas? | Ne |
| 13. | Ar egzistuoja bendras įgyvendinimo koordinavimo planas, įskaitant | Taip |

| | | |
|-----|---|------|
| | reagavimą į avarines, gelbėjimo situacijas, gyvybiškai svarbių įrašų identifikavimą? | |
| 14. | Ar buvo nustatyti IT paslaugų sąsajos valdymo (ITSCM) komponentai verslo sąsajai? | Taip |
| 15. | Ar egzistuoja kontrolinis sąrašas, kuriame įtraukti konkretūs veiksmai, reikalingi visuose sistemos atstatymo etapuose? | Taip |
| 16. | Ar egzistuoja formali procedūra išbandyti ir peržiūrėti nenumatytus planus? | Taip |
| 17. | Ar egzistuoja IT rizikos sumažinimo arba sušvelninimo programa, kad būtų įgyvendinti mechanizmai, siekiant patenkinti sąsajos reikalavimus? | Taip |
| 18. | Ar egzistuoja formali procedūra kreiptis dėl atstatymo? | Taip |
| 19. | Ar nuorodos dėl kreipimosi proceso yra lengvai prieinamos, įskaitant susijusio veiksmo ir sprendimo dalykų detales? | Taip |
| 20. | Ar krizių valdymo komanda sukurta? | Taip |
| | 2.5 lygis: vidinė integracija | |
| 21. | Ar ITSC (IT paslaugų sąsajos vadovybė) yra atsakinga už IT nenumatytų planų išbaigtumą? | Taip |
| 22. | Ar verslo sąsajos planuotojai informuoja ITSC (IT paslaugų sąsajos vadovybę) apie reikalingą paslaugos svarbą/prioritetą? | Taip |
| 23. | Ar IT paslaugų sąsajos valdymo (ITSCM) planai yra reguliariai peržiūrimi, procedūros ir procesai išbandomi ir atnaujinami, kur reikia? | Taip |
| 24. | Ar egzistuoja sukurta planavimo struktūra, kur aiškiai būtų nurodyta atsakomybė už bendrą atstatymo koordinavimą ? | Taip |
| 25. | Ar techninė veikla, kuri yra reikalinga, siekiant kreiptis dėl nenumatytų priemonių, yra pilnai užfiksuota dokumentuose, kad IT personalas galėtų imtis atstatymo veiksmų? | Taip |
| | 3 lygis: produktai | |
| 26. | Ar reguliariai yra išleidžiamos ataskaitos apie rizikos įvertinimo ir rizikos sušvelninimo priemones? | Ne |
| 27. | Ar IT paslaugų sąsajos vadovybė (ITSCM) išleidžia ataskaitas apie alternatyvius IT nenumatytų planų variantus, kur būtų pateikiami galimai priimtini paslaugų lygiai, išlaidų apsvaistymui? | Taip |
| 28. | Ar formalūs prašymai dėl pakeitimų išleidžiami tam, kad būtų pataisytas IT paslaugų sąsajos valdymas (ITSCM)? | Taip |
| | 3.5 lygis: kokybės kontrolė | |
| 29. | Ar standartai ir kiti kokybės kriterijai Ar IT paslaugų sąsajos vadovybei (ITSCM) yra aiškiai pateikti ir taikomi? | Taip |
| 30. | Ar personalas, atsakingas už ITSCM (IT paslaugų sąsajos vadovybės) veiklą, yra tinkami apmokyti? | Taip |
| 31. | Ar organizacija nustato ir peržiūri ITSCM (IT paslaugų sąsajos vadovybės) tikslus arba uždavinius? | Taip |
| 32. | Ar organizacija naudoja kokias nors priemones arba savo metodus rizikos įvertinimams ir/arba tam, kad IT nenumatyti planai būtų atnaujinami? | Taip |
| | 4 lygis: informacija vadovybei | |
| 33. | Ar ITSCM (IT paslaugų sąsajos vadovybė) teikia informaciją apie pažeidžiamumo sritis ir pobūdį verslo proceso sąsajai? | Taip |
| 34. | Ar ITSCM (IT paslaugų sąsajos vadovybė) teikia informaciją apie IT nenumatyto planavimo variantus? | Ne |
| 35. | Ar ITSCM (IT paslaugų sąsajos vadovybė) teikia informaciją apie IT | Ne |

| | | |
|-----|---|------|
| | nenumatytus planus? | |
| 36. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) teikia informaciją apie pakeitimus IT nenumatytuose planuose? | Taip |
| 37. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) teikia informaciją apie atstatymo planų patvirtinimo testus? | Ne |
| 38. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) teikia informaciją apie rizikos sušvelninimą (rizikos šaltinį ir pobūdį, išvengta/sumažintą proporciją)? | Ne |
| 39. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) teikia informaciją apie verslo tąsos strategijos efektyvumą? | Taip |
| | 4.5 lygis: išorinė integracija | |
| 40. | Ar reguliariai rengiami susirinkimai su verslo tąsos planuotojais (BCM)? | Ne |
| 41. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) keičiasi informacija su <i>prieinamumo vadovybe</i> dėl rizikos sušvelninimo? | Taip |
| 42. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) keičiasi informacija su <i>prieinamumo vadovybe</i> dėl valdymo komponentų testavimo prieinamumo pagal planą, įskaitant veikimo lygių susitarimus/pagalbinius kontraktus? | Taip |
| 43. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) keičiasi informacija su <i>pakeitimų vadovybe</i> dėl pakeitimų, kurie gali įtakoti IT tąsos planų paplitimą ir tikslumą, svarstymo? | Taip |
| 44. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) keičiasi informacija su <i>pakeitimų vadovybe</i> dėl siūlomų pakeitimų ir veiksmų, reikalingų išvengti/sumažinti riziką? | Taip |
| 45. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) keičiasi informacija su <i>pajėgumų vadovybe</i> dėl svarstymo apie pajėgumo/saugojimo rizikas ir svarbą? | Taip |
| 46. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) keičiasi informacija su <i>pajėgumų vadovybe</i> dėl konkrečių pajėgumo / saugojimo reikalavimų atstatymo planų testams? | Taip |
| 47. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) keičiasi informacija su <i>paslaugų lygio vadovybe</i> dėl dalinių nuorodų tarp SLA (sutarčių) ir IT nenumatytų planų ir konkrečių paslaugų lygių, esant nenumatytoms arba atstatymo situacijoms? | Taip |
| 48. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) keičiasi informacija su <i>konfigūracijų vadovybe</i> dėl nenumatytų situacijų reikalavimų ir galutinių konfigūracijų detalių, užtikrinant naudojamų konfigūracijos detalių paplitimą? | Taip |
| 49. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) keičiasi informacija su <i>konfigūracijų vadovybe</i> dėl pilnų ryšių tarp komponentų ir paslaugų? | Taip |
| 50. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) keičiasi informacija su <i>problemų vadovybe</i> ir <i>įvykių vadovybe</i> dėl svarbiausių incidentų peržiūrėjimo? | Taip |
| 51. | Ar ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybė) keičiasi informacija su <i>problemų vadovybe</i> ir <i>įvykių vadovybe</i> kad aptartų problemas, kurias atvejais priežastis/sprendimas yra tikriausiai ITSCM sritis? | Taip |
| | 5 lygis: pirkėjų sąsajos | |
| 52. | Ar jūs pasitikslinate su pirkėju, ar ITSCM adekvačiai padeda jį verslo poreikiams? | Ne |
| 53. | Ar jūs pasitikslinate su pirkėju, ar jie patenkinti teikiamomis paslaugomis? | Ne |
| 54. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų pasitenkinimo kryptis? | Ne |
| 55. | Ar jūs suvedate pirkėjų tyrimų informaciją į paslaugų gerinimo planą? | Taip |

| | | |
|---|---|------|
| 56. | Ar jūs sekate pirkėjų vertybinius suvokimus apie jiems tiekiamas paslaugas? | Ne |
| ITIL paslaugų tiekimo savianalizė: finansinis IT paslaugų valdymas | | |
| 1 lygis: prielaidos | | |
| 1. | Ar organizacijoje yra bent keletas finansinio valdymo veiklų, pvz. išlaidų prognozavimas, išlaidų biudžeto sudarymas, paslaugų kainos valdymas? | Taip |
| 2. | Ar finansinio valdymo veikla priskirta konkrečioms individams ar funkcinėms sritims? | Taip |
| 3. | Ar organizacija yra sukūrusi finansinių duomenų apskaitą darbo krūviams, paslaugoms, kompiuterinei ir programinei įrangai? | Taip |
| 1.5 lygis: valdymo tikslas | | |
| 4. | Ar IT paslaugų finansinio valdymo tikslas ir nauda išplatinti organizacijoje? | Ne |
| 5. | Ar yra nustatyta finansinio valdymo veiklų apimtis ir bet kokios taikomos kainų nustatymo politikos? | Taip |
| 6. | Ar finansinio valdymo tikslai ryšium su IT išlaidomis ir kaina (IT išlaidų susigrąžinimas) yra aiškiai pateikti? | Taip |
| 7. | Ar egzistuoja suderintos procedūros, kaip paskaičiuoti ir registruoti IT išlaidas? | Taip |
| 2 lygis: proceso pajėgumas | | |
| 8. | Ar atsakomybės už įvairias finansinio valdymo veiklas yra priskirtos? | Taip |
| 9. | Ar egzistuoja išplėtos procedūros išlaidų planavimui ir biudžeto sudarymui? | Taip |
| 10. | Ar biudžetai yra kontroliuojami ir ar išleidžiamos reguliarios ataskaitos apie išlaidas lyginant su biudžetu? | Taip |
| 11. | Ar egzistuoja aiškios procedūros prekių ir paslaugų įsigijimui? | Taip |
| 12. | Ar egzistuoja tinkami mechanizmai patirtų išlaidų fiksavimui ir priskyrimui? | Taip |
| 13. | Ar egzistuoja procedūros planuoti išlaidas už vieną resursams / paslaugoms? | Taip |
| 14. | Ar egzistuoja apibrėžtas procesas paslaugų išlaidų valdymui? | Taip |
| 15. | Ar buvo nustatytos ribos kapitalinėms išlaidoms ir gamybinėms išlaidoms? | Taip |
| 16. | Ar jūs esate nustatę kainų nustatymo politiką? | Taip |
| 17. | Ar turite procedūras išlaidų susigrąžinimo procedūrai? | Taip |
| 18. | Ar turite procedūras nustatyti punktus, pagal kuriuos bus surenkami mokesčiai už paslaugas? | Ne |
| 19. | Ar turite procedūras rinkti duomenis apie išlaidas ir kainas reguliariais intervalais? | Taip |
| 20. | Ar turite priedų ir nuolaidų procedūras, jei viršijamas biudžetas? | Taip |
| 21. | Ar turite procedūras teikti ataskaitas apie pajamas? | Ne |
| 22. | Ar turite procedūras santraukų apie pajamas ir išlaidas sudarymui? | Taip |
| 2.5 lygis: vidinė integracija | | |
| 23. | Ar IT paslaugų finansinis valdymas atsakingas už IT paslaugų tiekimo išlaidų ir pajamų ataskaitų išbaigtumą ir teisingumą? | Taip |
| 24. | Ar įkainiai, jei jie yra, yra nustatyti ir įvertinti, remiantis tikra informacija apie išlaidas ir kainų politika? | Taip |
| 25. | Ar išlaidų klasifikavimas ir registravimas atitinka atibrėžtą formalią išlaidų priskyrimo struktūrą? | Taip |
| 3 lygis: produktai | | |
| 26. | Ar standartinės ataskaitos dėl išlaidų ir pajamų išleidžiamos reguliariai? | Ne |
| 27. | Ar biudžetai patiekiami visoms veikloms? | Taip |

| | | |
|-----|--|------|
| 28. | Ar įkainotų punktų suma lygi bendroms išlaidoms tiekiant IT paslaugas? | Taip |
| 29. | Ar kainoraščiai yra prieinami ir suprantami pirkėjams? | Ne |
| 30. | Ar jūs išrašote sąskaitas savo pirkėjams, remiantis centriniu išlaidų priskyrimu ir išlaidų susigrąžinimo struktūra? | Ne |
| 31. | Ar sąskaitos paprastos, tikslios ir išduodamos laiku? | Ne |
| 32. | Ar jūs sukuriate formalius biudžetus kiekvienam pirkėjui? | Ne |
| 33. | Ar auditai atliekami reguliariai? | Taip |
| | 3.5 lygis: kokybės kontrolė | |
| 34. | Ar yra aiškūs ir taikomi standartai ir kiti kokybės kriterijai, taikomi finansinio valdymo veiklai? | Taip |
| 35. | Ar personalas, atsakingas už finansinio valdymo veiklą, yra tinkamai apmokytas? | Taip |
| 36. | Ar organizacija nustato ir peržiūri finansinio valdymo tikslus ar uždavinius? | Taip |
| 37. | Ar organizacija naudoja tinkamus įrankius paremti finansinio valdymo procesą? | Taip |
| | 4 lygis: informacija vadovybei | |
| 38. | Ar IT paslaugų finansų vadovybė pateikia informaciją apie prognozes, apie tai, kokios bus IT paslaugų tiekimo išlaidos? | Taip |
| 39. | Ar IT paslaugų finansų vadovybė pateikia informaciją apie realias išlaidas, tiekiant resursus ir paslaugas, pagal planuotas išlaidas? | Taip |
| 40. | Ar IT paslaugų finansų vadovybė pateikia informaciją apie finansinius išlaidų susigrąžinimo uždavinius? | Ne |
| 41. | Ar IT paslaugų finansinis valdymas pateikia informaciją apie paskaičiuotą resursų, kurie bus tiekiami arba "parduodami" per sekančius finansinius metus kiekį ir išlaidas? | Ne |
| 42. | Ar IT paslaugų finansų vadovybė pateikia informaciją apie realias pajamas pagal resursus, paslaugas ir pirkėjus, lyginant su planuotomis pajamomis? | Ne |
| 43. | Ar IT paslaugų finansų vadovybė pateikia informaciją apie paslaugų išlaidų valdymą, lyginant su finansiniu uždaviniu? | Taip |
| 44. | Ar IT paslaugų finansų vadovybė pateikia informaciją apie veiklas, kurios reikalingos tam, kad būtų pasiekti finansiniai uždaviniai? | Ne |
| 45. | Ar IT paslaugų finansų vadovybė pateikia informaciją apie nukrypimų nuo planų analizę? | Taip |
| 46. | Ar IT paslaugų finansų vadovybė pateikia informaciją apie dabartines kainų politikas ir IT apskaitos metodus? | Taip |
| | 4.5 lygis: išorinė integracija | |
| 47. | Ar rengiate reguliarius susirinkimus su suinteresuotomis šalimis, kuriuose aptariami finansiniai klausimai? | Ne |
| 48. | Ar finansų vadovybė pasikeičia informacija su <i>paslaugų vadovybe</i> apie bendras išlaidas, suskirstytas pagal verslo sritis? | Taip |
| 49. | Ar finansų vadovybė pasikeičia informacija su <i>paslaugų vadovybe</i> apie bendras pajamas, suskirstytas pagal verslo sritis? | Ne |
| 50. | Ar finansų vadovybė pasikeičia informacija su <i>paslaugų vadovybe</i> apie su IT apskaita susijusias išlaidas ir problemas? | Taip |
| 51. | Ar finansų vadovybė pasikeičia informacija su <i>paslaugų vadovybe</i> apie informaciją, susijusią su paslaugų kaina? | Taip |
| 52. | Ar finansų vadovybė pasikeičia informacija su <i>pajėgumų vadovybe</i> kad nustatytų kainų nustatymo politiką? | Taip |

| | | |
|---|---|------|
| 53. | Ar finansų vadovybė pasikeičia informacija su <i>pajėgumų vadovybe</i> kad prognozuotų išlaidas už vienetą? | Taip |
| 54. | Ar finansų vadovybė pasikeičia informacija su <i>pajėgumų vadovybe</i> kad planuotų išlaidų susigrąžinimą? | Ne |
| 55. | Ar finansų vadovybė pasikeičia informacija su <i>pakeitimų vadovybe</i> kad kontroliuotų paslaugų išlaidas (paslaugų lygių apžvalga, kainos už resursus)? | Taip |
| 56. | Ar finansų vadovybė pasikeičia informacija su <i>konfigūracijų vadovybe</i> dėl įsigytų dalykų? | Taip |
| 57. | Ar finansinė vadovybė pasikeičia informacija su <i>konfigūracijų vadovybe</i> kad prognozuotų vieneto kainą? | Taip |
| 58. | Ar finansinė vadovybė pasikeičia informacija su <i>konfigūracijų vadovybe</i> kad fiksuotų ir priskirtų įnašų išlaidas? | Taip |
| 5 lygis: pirkėjų sąsajos | | |
| 59. | Ar jūs patikrinate, ar veikla, atlikta finansinio valdymo srityje, pakankamai remia pirkėjo verslo poreikius? | Ne |
| 60. | Ar jūs patikrinate, ar pirkėjai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis? | Ne |
| 61. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų pasitenkinimo kryptis? | Ne |
| 62. | Ar jūs įvedate pirkėjų tyrimų informaciją į paslaugų gerinimo planą? | Taip |
| 63. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų vertybinius suvokimus apie jiems tiekiamas paslaugas? | Ne |
| ITIL paslaugų tiekimo savianalizė: prieinamumo valdymas | | |
| 1 lygis: prielaidos | | |
| 1. | Ar bent kokios prieinamumo valdymo veiklos yra sukurtos organizacijoje, pvz. paslaugų komponentų kontrolė, paslaugų prieinamumo analizė? | Taip |
| 2. | Ar prieinamumo valdymo veiklos yra priskirtos konkrečioms individams ar funkcinėms sritims? | Taip |
| 3. | Ar verslų prieinamumo reikalavimai buvo nustatyti ir fiksuoti dokumentuose? | Taip |
| 4. | Ar egzistuoja įdiegti mechanizmai paslaugos (ne)prieinamumo ir IT komponento neveikimo nustatymui? | Taip |
| 1.5 lygis: valdymo tikslas | | |
| 5. | Ar prieinamumo valdymo tikslas ir nauda išplatinti organizacijoje? | Taip |
| 6. | Ar organizacija įsipareigojo kontroliuoti trečios šalies veiklą ryšium su paslaugų uždaviniais? | Taip |
| 7. | Ar jūsų organizacija įsipareigojo periodiškai išleisti IT paslaugų prieinamumo planą? | Taip |
| 2 lygis: proceso pajėgumas | | |
| 8. | Ar įvairių prieinamumo valdymo veiklų atsakomybės priskirtos? | Taip |
| 9. | Ar egzistuoja viena atsiskaitomumo vieta (proceso savininkas) už pajėgumo valdymą? | Taip |
| 10. | Ar prieinamumo valdymo apimtis organizacijoje nustatyta? | Taip |
| 11. | Ar egzistuoja procedūros kontroliuoti, analizuoti ir prognozuoti paslaugų prieinamumą? | Taip |
| 12. | Ar egzistuoja procedūros susitarti, kontroliuoti ir matuoti pagalbą, suteikus paslaugą pagal sutartį? | Taip |
| 13. | Ar egzistuoja sukurtas procesas, kaip gerinti IT sistemos atkūrimą? | Taip |
| 14. | Ar egzistuoja duomenų kopijų ir atstatymo valdymo procedūros? | Taip |
| 15. | Ar jūs turite apibrėžtus uždavinius IT infrastruktūros komponentų prieinamumui, patikimumui ir priežiūrai, kurie būtų fiksuoti dokumentuose ir | Taip |

| | | |
|-----|---|------|
| | patvirtinti SLA (paslaugų lygio sutartyse), OLA (veikimo lygio sutartyse) ir kontraktuose? | |
| 16. | Ar jūs atliekate kontrolę ir kryptių analizę apie IT infrastruktūros komponentų prieinamumą, patikimumą ir priežiūrą? | Taip |
| 17. | Ar jūs tirate nepriimtina prieinamumą sukeliančias priežastis? | Taip |
| 18. | Ar jūs sudarote ir laikotės prieinamumo plano, kuris prioritetizuoja ir planuoja, kaip gerinti IT prieinamumą? | Taip |
| 19. | Ar egzistuoja išsamios procedūros, kaip išlaikyti IT saugumą? | Taip |
| | 2.5 lygis: vidinė integracija | |
| 20. | Ar detalūs paslaugų prieinamumo reikalavimai yra peržiūrėti, registruojami ir naudojami, kad tai atsispindėtų IT prieinamumo plane? | Taip |
| 21. | Ar paslaugų prieinamumo detalės naudojamos nustatyti kryptis ir prognozuoti būsimus paslaugų prieinamumo lygius? | Taip |
| 22. | Ar siūlomi pakeitimai pagerinti paslaugų prieinamumą remiasi paslaugų prieinamumo kryptimis ir prognozėmis? | Taip |
| 23. | Ar prieinamumo projekto kriterijai yra peržiūrėti, kad pateiktų papildomą atstatymą, kad būtų užkertamas kelias arba minimizuojama įtaka verslui? | Ne |
| 24. | Ar nauji/pakeisti konfigūracijų punktai yra sudaryti ir išbandomi, kad patenkintų prieinamumo kriterijus? | Taip |
| | 3 lygis: produktai | |
| 25. | Ar standartinės ataskaitos apie IT paslaugų prieinamumą išleidžiamos reguliariai? | Ne |
| 26. | Ar egzistuoja IT paslaugų prieinamumo planas ir ar jis yra reguliariai peržiūrimas? | Taip |
| 27. | Ar priemonės ir ataskaitos apie prieinamumą, patikimumą ir priežiūrą tiksliai atspindi verslo, vartotojo ir IT pagalbos organizacijos perspektyvas? | Taip |
| 28. | Ar išleidžiami formalūs prašymai dėl pakeitimo, prašant paslaugos prieinamumo gerinimo priemonių? | Taip |
| | 3.5 lygis: kokybės kontrolė | |
| 29. | Ar standartai ir kiti kokybės kriterijai yra aiškūs ir taikomi prieinamumo valdymo veikloms? | Taip |
| 30. | Ar personalas, atsakingas už prieinamumo valdymo veiklas, yra tinkamai apmokytas? | Taip |
| 31. | Ar organizacija nustato ir peržiūri prieinamumo valdymo tikslus arba uždavinius? | Taip |
| 32. | Ar organizacija naudoja tinkamus įrankius paremti prieinamumo valdymo procesui? | Taip |
| | 4 lygis: informacija vadovybei | |
| 33. | Ar prieinamumo vadovybė pateikia informaciją apie paslaugų prieinamumą ir komponentų neveikimą? | Taip |
| 34. | Ar prieinamumo vadovybė pateikia informaciją apie reagavimo laikus? | Taip |
| 35. | Ar prieinamumo vadovybė pateikia informaciją apie rekomendacijas / siūlomus pakeitimus, kaip pagerinti IT paslaugų prieinamumą? | Taip |
| 36. | Ar prieinamumo vadovybė pateikia informaciją apie IT paslaugų priklausymą nuo jų komponentų veikimo stovio? | Taip |
| 37. | Ar prieinamumo vadovybė pateikia informaciją apie prevencinių priemonių įvertinimą? | Taip |
| 38. | Ar prieinamumo vadovybė pateikia informaciją apie IT paslaugų | Taip |

| | | |
|--|--|------|
| | prieinamumo planą? | |
| 39. | Ar prieinamumo vadovybė pateikia informaciją apie pakeitimų įvertinimus? | Taip |
| | 4.5 lygis: išorinė integracija | |
| 40. | Ar jūs rengiate reguliarius susirinkimus su suinteresuotomis šalimis, kur aptariate ITSCM (IT paslaugų tąsos vadovybės) klausimus? | Ne |
| 41. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>problemų vadovybe</i> apie IT paslaugų prastovas? | Taip |
| 42. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>problemų vadovybe</i> apie konfigūracijų punktus, kurie yra pamatinė paslaugų neteikimo priežastis? | Taip |
| 43. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>problemų vadovybe</i> apie poreikį keisti arba imtis prevencinės priežiūros kaip iniciatyvias problemų valdymo priemones? | Taip |
| 44. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>pajėgumų vadovybe</i> , siekiant užtikrinti, kad prieinamumo plane būtų atsižvelgiama į sistemos naudojimo kryptis? | Taip |
| 45. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>pakeitimų vadovybe</i> apie siūlomus pakeitimų įvertinimus? | Taip |
| 46. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>pakeitimų vadovybe</i> apie pakeitimus, reikalingus pagerinti IT paslaugų prieinamumą? | Taip |
| 47. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>paslaugų vadovybe</i> kad susitartų dėl uždavinių IT infrastruktūros komponentų, kuriais remiasi IT paslaugos, prieinamumo, patikimumo ir priežiūros srityje? | Taip |
| 48. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>TSCM</i> kad suformuluotų IT infrastruktūros prieinamumo ir atstatymo projektinius kriterijus? | Taip |
| 49. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>IT paslaugų finansų vadovybe</i> kad įvertintų paslaugų neprieinamumo išlaidas ir padėtų pritaikyti patobulinimus, nustatytus prieinamumo planuose? | Taip |
| 50. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>SD (klienu aptarnavimo programa/klientų tarnyba)</i> dėl galutinių vartotojų nusiskundimų dėl prasto IT paslaugų prieinamumo? | Taip |
| 51. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>konfigūracijų vadovybe</i> kad gautų duomenis apie konfigūracijų punktus ir vidutinį laiką tarp neveikimų? | Taip |
| 52. | Ar prieinamumo vadovybė keičiasi informacija su <i>pritaikymų vadovybe</i> kad užtikrintų, kad į IT paslaugų prieinamumą atsižvelgiama vystymosi cikle? | Taip |
| | 5 lygis: pirkėjų sąsajos | |
| 53. | Ar jūs patikrinate, ar veikia, atlikta prieinamumo valdymo srityje, pakankamai remia pirkėjo verslo poreikius? | Ne |
| 54. | Ar jūs patikrinate, ar pirkėjai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis? | Ne |
| 55. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų pasitenkinimo kryptis? | Ne |
| 56. | Ar jūs įvedate pirkėjų tyrimų informaciją į paslaugų gerinimo planą? | Taip |
| 57. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų vertybinius suvokimus apie jiems tiekiamas paslaugas? | Ne |
| ITIL paslaugų tiekimo savianalizė: pajėgumų valdymas | | |
| | 1 lygis: prielaidos | |
| 1. | Ar organizacijoje yra sukurtos bent kai kurios pajėgumų valdymo veiklos, pvz. naudojimo ir veiklos kontrolė, pajėgumo planavimas, paslaugų elementų dydžių numatymas. | Taip |

| | | |
|-----|---|------|
| 2. | Ar pajėgumų valdymo veikla priskirta atskiriems individams ar funkicinei sričiai? | Taip |
| 3. | Ar valdančiosios programos prieinamos kompiuterinei, programinei įrangai, tinklams ir šalutiniams dalykams ir ar pajėgumų vadovybė turi prie jų priėjimą? | Taip |
| | 1.5 lygis: valdymo tikslas | |
| 4. | Ar pajėgumų valdymo tikslas ir nauda išplatinti organizacijoje? | Taip |
| 5. | Ar nustatyta pajėgumų valdymo apimtis? | Taip |
| 6. | Ar organizacija išsipareigojusi bendram pajėgumų valdymo planui, į kurį įeina būsimi verslo reikalavimai? | Taip |
| 7. | Ar organizacija išsipareigojusi sukurti pajėgumų planą? | Taip |
| 8. | Ar organizacija išsipareigojusi dėl iniciatyvaus tinklo, serverių ir stalinių kompiuterių pajėgumų valdymo? | Taip |
| | 2 lygis: proceso pajėgumas | |
| 9. | Ar buvo priskirtos atsakomybės dėl pajėgumų valdymo veiklos? | Taip |
| 10. | Ar įdiegtas procesas, užtikrinantis būsimus verslo reikalavimus IT paslaugoms, yra įtrauktas į pajėgumų valdymo planus? | Taip |
| 11. | Ar organizacija turi procesą, užtikrinantį, kad yra pakankamai pajėgumų paremti planuojamas paslaugas? | Taip |
| 12. | Ar paslaugos, išdėstytos SLA (sutartyse) yra kontroliuojamos, matuojamos ir augimas/veikla prognozuojama? | Taip |
| 13. | Ar yra mechanizmai, skirti sistemos naudojimo analizei ir atsiskaitymui apie veiklą? | Taip |
| 14. | Ar paslaugų elementai yra ir apibūdinti ir ar numatyti jų dydžiai naujoms paslaugoms? | Taip |
| 15. | Ar apskaitoma reali veikla lyginant su sutartais paslaugų lygiais? | Taip |
| 16. | Ar jūs modeliuojate sistemos elgesį, esant įvairiems darbo krūviams ir ar pateikiate rekomendacijas dėl gerinimo? | Taip |
| 17. | Ar pajėgumų vadovybė įtraukta į visus pakeitimų ir projektų planavimo procesus? | Taip |
| 18. | Ar kiekvieno resurso ir paslaugos panaudojimas pastoviai kontroliuojamas? | Taip |
| 19. | Ar išsistinis reagavimo laikas yra kontroliuojamas? | Taip |
| 20. | Ar atliekama kryptių analizė, kad būtų prognozuojamas būsimas resursų valdymas? | Taip |
| 21. | Ar jūs tikrinate naujų ir atsirandančių technologijų rinką? | Taip |
| 22. | Ar pajėgumų valdymo procesas pateikia įnašą į verslo tautos procesą? | Ne |
| | 2.5 lygis: vidinė integracija | |
| 23. | Ar jūs analizuojate verslo planus, siekiant užtikrinti, kad yra pakankamai pajėgumų paremti planuojamas paslaugas laukiamu metu? | Taip |
| 24. | Ar jūs analizuojate naudojimo ir veiklos duomenis, siekiant optimizuoti resursų panaudojimą? | Taip |
| 25. | Ar reikalingi paslaugų lygiai ir prognozės yra naudojami apibrėžti ir nustatyti dydį paslaugų elementams? | Taip |
| 26. | Ar jūs nustatote pakitimus, kryptis ir nukrypimus nuo planų naudojant resursus? | Taip |
| | 3 lygis: produktai | |
| 27. | Ar jūs turite pajėgumų valdymo duomenų bazę? | Taip |
| 28. | Ar jūs turite pajėgumų planą? | Taip |

| | | |
|-----|--|------|
| 29. | Ar pajėgumų valdymo duomenų bazė yra suderinta su konfigūracijų valdymo duomenų baze? | Taip |
| 30. | Ar standartinės ataskaitos apie veiklą yra išleidžiamos reguliariai? | Ne |
| 31. | Ar standartinės ataskaitos apie pagrindinių resursų naudojimą ir priskyrimą yra išleidžiamos reguliariai? | Taip |
| 32. | Ar jūs išleidžiate prognozes apie naujus darbo krūvius ir jų resursų reikalavimus? | Ne |
| | 3.5lygis: kokybės kontrolė | |
| 33. | Ar standartai ir kiti kokybės kriterijai, taikomi pajėgumų valdymo veiklai, yra aiškūs ir taikomi? | Taip |
| 34. | Ar personalas, atsakingas už pajėgumų valdymo veiklą, yra tinkamai apmokytas? | Taip |
| 35. | Ar organizacija nustato ir peržiūri kokius nors uždavinius arba tikslus susijusius su pajėgumų valdymu? | Taip |
| 36. | Ar organizacija turi tinkamus įrankius paremti pajėgumų valdymo veiklą? | Taip |
| | 4 lygis: informacija vadovybei | |
| 37. | Ar pajėgumų vadovybė suteikia informaciją apie resursų panaudojimą? | Taip |
| 38. | Ar pajėgumų vadovybė suteikia informaciją apie infrastruktūros reikalavimus paslaugų lygių išlaikymui? | Taip |
| 39. | Ar pajėgumų vadovybė suteikia informaciją apie veiklos kryptis? | Taip |
| 40. | Ar pajėgumų vadovybė suteikia informaciją apie apmokestinamų resursų panaudojimą? | Ne |
| 41. | Ar pajėgumų vadovybė suteikia informaciją apie siūlomų darbo krūvių detales? | Taip |
| 42. | Ar pajėgumų vadovybė suteikia informaciją apie rekomendacijas, remiantis technologijų kryptimis / atsirandančiomis technologijomis? | Taip |
| 43. | Ar pajėgumų vadovybė suteikia informaciją apie neatitikimus tarp planuoto ir realaus pajėgumų panaudojimo? | Taip |
| | 4.5 lygis: išorinė integracija | |
| 44. | Ar rengiate reguliarius susirinkimus su suinteresuotomis šalimis kuriuose yra aptariami pajėgumų valdymo klausimai? | Ne |
| 45. | Ar pajėgumų vadovybė keičiasi informacija su <i>paslaugų lygio vadovybe</i> apie paslaugas ir darbo krūvius, kuriuos reikia kontroliuoti? | Taip |
| 46. | Ar pajėgumų vadovybė keičiasi informacija su <i>paslaugų lygio vadovybe</i> dėl siūlomų paslaugų lygių naujiems darbo krūviams? | Taip |
| 47. | Ar pajėgumų vadovybė keičiasi informacija su <i>finansų vadovybe IT paslaugoms</i> dėl apmokestinamų resursų panaudojimo? | Taip |
| 48. | Ar pajėgumų vadovybė keičiasi informacija su <i>konfigūracijų vadovybe</i> kad gautų detalią informaciją apie IT komponentus ir darbo krūvio išdėstymą pagal juos? | Taip |
| 49. | Ar pajėgumų vadovybė keičiasi informacija su <i>keitimų vadovybe</i> dėl bet kokių pakeitimų, siūlomų darbo krūvių pakeitimų ir rezultatų pateikimo veiklos įtakos analizei? | Taip |
| 50. | Ar pajėgumų vadovybė keičiasi informacija su <i>IT paslaugų tūšos vadovybe</i> kad įtrauktų ITSCM reikalavimus visiems atstatymo variantams į pajėgumų planą? I | Taip |
| 51. | Ar pajėgumų vadovybė keičiasi informacija su <i>IT paslaugų tūšos vadovybe</i> kad įvertintų RFC (prašymų dėl pakeitimų) įtaką atstatymo variantams? | Taip |

| | | |
|-----|---|------|
| 52. | Ar pajėgumų vadovybė dalinasi CMDB (konfigūracijų valdymo duomenų baze) ir kitais bendrais įrankiais planavimui, kontrolei ir pavojams su <i>prieinamumo vadovybe</i> ? | Taip |
| 53. | Ar pajėgumų vadovybė keičiasi informacija su <i>pritaikymo vadovybe</i> dėl naujų ir esamų sistemų vystymo? | Taip |
| | 5 lygis: sąsajos su pirkėjais | |
| 54. | Ar jūs patikrinte, ar <i>pajėgumų vadovybės</i> atliekama veikla pakankamai remia pirkėjų verslo poreikius? | Ne |
| 55. | Ar jūs patikrinte, ar pirkėjas patenkintas suteiktomis paslaugomis? | Ne |
| 56. | Ar jūs aktyviai kontroliuojate pirkėjų pasitenkinimo kryptis? | Ne |
| 57. | Ar jūs suvedate tyrimo informaciją į paslaugų gerinimo planą? | Taip |
| 58. | Ar jūs kontroliuojate pirkėjų vertybinius suvokimus apie jiems suteiktas paslaugas? | Ne |

2 PRIEDAS 1 LENTELĖ: VISŲ UŽREGISTRUOTŲ INCIDENTŲ SKAIČIUS

| Incidentų skaičius Programinės įrangos pavadinimas | Per 6 mėnesius | Per 12 mėnesių | Viso |
|---|----------------|----------------|------|
| AIS | 2 | 0 | 2 |
| Audito IS | 2 | 2 | 4 |
| DTIS | 5 | 1 | 6 |
| EDS | 10 | 2 | 12 |
| GYPAS | 7 | 0 | 7 |
| IMIS | 0 | 39 | 39 |
| ITIS_EU | 4 | 1 | 5 |
| VMI_DS | 2 | 2 | 4 |
| TDS | 1 | 1 | 2 |
| IP_telefonija | 3 | 1 | 4 |
| NTRDB | 0 | 1 | 1 |
| Regitros_DB | 5 | 1 | 6 |
| FR0514_PP | 0 | 2 | 2 |
| SAD_PA_PP | 2 | 0 | 2 |
| TPI | 2 | 6 | 8 |
| Viso | 45 | 59 | 104 |

2 PRIEDAS 2 LENTELĖ: VISŲ UŽREGISTRUOTŲ INCIDENTŲ „PRIORITETAS-LABAI SKUBU“ SKAIČIUS

| Išspręstų incidentų skaičius Programinės įrangos pavadinimas | Ta pačią dieną Prioritetas Labai skubu | Per 1 savaitę Prioritetas Labai skubu | Per 1 mėnesį Prioritetas Labai skubu | Per 6 mėnesius Prioritetas Labai skubu | Viso |
|---|--|---|--|--|------|
| AIS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Audito IS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DTIS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| EDS | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| GYPAS | 0 | 3 | 1 | 1 | 5 |
| IMIS | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 |
| ITIS_EU | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| VMI_DS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TDS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| IP_telefonija | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| NTRDB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Regitros_DB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FR0514_PP | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SAD_PA_PP | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TPĮ | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Viso | 2 | 8 | 6 | 1 | 17 |

2 PRIEDAS 3 LENTELĖ: VISŲ UŽREGISTRUOTŲ INCIDENTŲ „PRIORITETAS-SKUBU“ SKAIČIUS

| Išspręstų incidentų skaičius Programinės įrangos pavadinimas | Ta pačią dieną Prioritetas Skubu | Per 1 savaitę Prioritetas Skubu | Per 1 mėnesį Prioritetas Skubu | Per 2 mėnesius Prioritetas Skubu | Per 4 mėnesius Prioritetas Skubu | Viso |
|---|--|---------------------------------------|--------------------------------------|--|--|------|
| AIS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Audito IS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DTIS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| EDS | 2 | 4 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| GYPAS | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| IMIS | 5 | 3 | 8 | 4 | 5 | 25 |
| ITIS_EU | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| VMI_DS | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| TDS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| IP_telefonija | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| NTRDB | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Regitros_DB | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 |

| | | | | | | |
|-----------|----|----|----|---|---|----|
| FR0514_PP | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SAD_PA_PP | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TPI | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Viso | 19 | 17 | 11 | 5 | 5 | 57 |

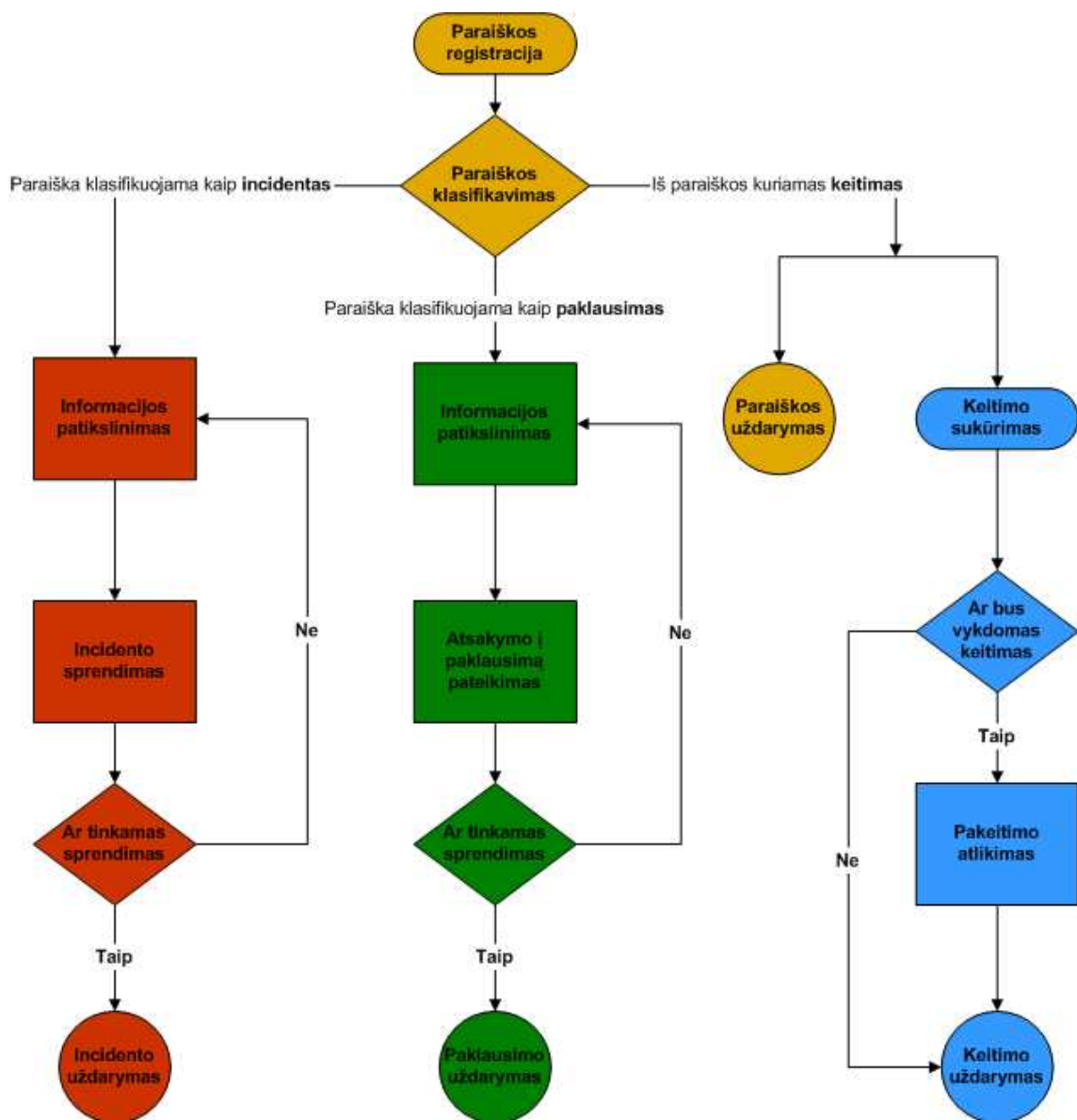
2 PRIEDAS 4 LENTELĖ: VISŲ UŽREGISTRUOTŲ INCIDENTŲ „PRIORITETAS-NESKUBU“ SKAIČIUS

| Išspręstų incidentų skaičius Programinės įrangos pavadinimas | Ta pačią dieną | Per 1 savaitę | Per 1 mėnesį | Per 4 mėnesius | Viso |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------|
| | Prioritetas Neskubu | Prioritetas Neskubu | Prioritetas Neskubu | Prioritetas Neskubu | |
| AIS | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Audito IS | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| DTIS | 0 | 4 | 0 | 1 | 5 |
| EDS | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| GYPAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| IMIS | 1 | 0 | 1 | 4 | 6 |
| ITIS_EU | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| VMI_DS | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TDS | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| IP_telefonija | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| NTRDB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Regitros_DB | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| FR0514_PP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SAD_PA_PP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TPI | 3 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| Viso | 9 | 9 | 1 | 8 | 27 |




2 PRIEDAS 5 LENTELE: VISŲ UŽREGISTRUOTŲ INCIDENTŲ „ATLIEKAMAS TYRIMAS“, „SUSPENDUOTAS“, „PRIIMTAS“ SKAIČIUS

| Incidentų skaičius Programinės įrangos pavadinimas | Būsena Atliekamas tyrimas 4 mėnesius Prioritetas Neskubu | Būsena Suspenduotas 4 mėnesiai Prioritetas Neskubu | Būsena Priimtas 5 mėnesiai Prioritetas Skubu | Viso |
|---|---|--|--|------|
| AIS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Audito IS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DTIS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| EDS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GYPAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| IMIS | 1 | 2 | 1 | 4 |
| ITIS_EU | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VMI_DS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TDS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| IP_telefonija | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NTRDB | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Regitros_DB | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FR0514_PP | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SAD_PA_PP | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TPI | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Viso | 1 | 2 | 0 | 4 |

3 PRIEDAS 1 PAV: GRAFINIS PARAIŠKOS GYVAVIMO CIKLAS



4 PRIEDAS 1 LENTELĖ: PARODO ATITINKAMĄ PROCESŲ DIEGIMO EILIŠKUMĄ

| | | Service Desk | Change & Configuration Management | Service Level Management | Core Business Alignment | Proactive Service Provider |
|---|------------|---|--|---|--|---|
| Best Practice  | People | <ul style="list-style-type: none"> Advanced ITIL Training IT Support Staff Survey | <ul style="list-style-type: none"> Release Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Capacity Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Financial Management for IT Services Training | <ul style="list-style-type: none"> IT Service Web Shop Training |
| | Process | <ul style="list-style-type: none"> ITIL Strategic Executive Workshop Proactive Problem Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Release Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Service Value Agreements Consulting Capacity Management Consulting Supplier Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Financial Management for IT Services | <ul style="list-style-type: none"> IMACD Consulting |
| | Technology | <ul style="list-style-type: none"> Password Reset Self Healing Remote Control Reporting & Analytics | <ul style="list-style-type: none"> Software License Management Software Distribution Reporting & Analytics | <ul style="list-style-type: none"> Reporting & Analytics Dashboards | <ul style="list-style-type: none"> ERP-Link Reporting & Analytics | <ul style="list-style-type: none"> IT Service Web Shop and Configurator Reporting & Analytics |
| Managed  | People | <ul style="list-style-type: none"> ITIL Foundation IT Support Satisfaction Survey | <ul style="list-style-type: none"> Service Asset and Configuration Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Availability Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Service Dependency Mapping Training | <ul style="list-style-type: none"> Service Catalogue and Portfolio Management Training |
| | Process | <ul style="list-style-type: none"> ITIL Problem Management Process Consulting Mobile Workforce Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Service Asset and Configuration Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Availability Management Consulting Service Level Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Service Dependency Mapping Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Service Catalogue and Portfolio Management Consulting Access Management Consulting |
| | Technology | <ul style="list-style-type: none"> Knowledge Management Field Service Management | <ul style="list-style-type: none"> Advanced CMDB Topology Discovery Change Control | <ul style="list-style-type: none"> Transaction Monitoring | <ul style="list-style-type: none"> Dependency Mapping / Service Impact Management | <ul style="list-style-type: none"> Service Catalogue Identity Management |
| Basic  | People | <ul style="list-style-type: none"> ITIL Simulation Training ITIL Introduction | <ul style="list-style-type: none"> Change Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Service Level Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Event Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Service Request Management Training |
| | Process | <ul style="list-style-type: none"> Incident Management Consulting ITIL Assessment Service Desk | <ul style="list-style-type: none"> ITIL Configuration and Change Management Consulting ITIL Assessment Change and Configuration Management | <ul style="list-style-type: none"> ITIL Service Level Management Assessment | <ul style="list-style-type: none"> Event Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Service Request Management Consulting |
| | Technology | <ul style="list-style-type: none"> Service Desk | <ul style="list-style-type: none"> Change Management incl. basic CMDB Agentless Discovery CMDB Visualization | <ul style="list-style-type: none"> Service Level Management Basic for Incident and Change Mgmt. | <ul style="list-style-type: none"> Event Management | <ul style="list-style-type: none"> Service Request Manager Service Catalogue Basic |

4 PRIEDAS 2 LENTELĖ: ITIL V3 DIEGIMO PROCESAI

| | | Service Desk | Change & Configuration Management | Service Level Management | Core Business Alignment | Proactive Service Provider |
|----------------------|------------|---|--|--|--|---|
| Best Practice | People | <ul style="list-style-type: none"> Advanced ITIL Training IT Support Staff Survey | <ul style="list-style-type: none"> Release Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Capacity Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Financial Management for IT Services Training | <ul style="list-style-type: none"> IT Service Web Shop Training |
| | Process | <ul style="list-style-type: none"> ITSM Strategy Executive Workshop Proactive Problem Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Release Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Service Value Agreements Capacity Management Consulting Supplier Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Financial Management for IT Services | <ul style="list-style-type: none"> IMACD Consulting |
| | Technology | <ul style="list-style-type: none"> Password Reset Self Healing Remote Control Reporting & Analytics | <ul style="list-style-type: none"> Software License Management Software Distribution Reporting & Analytics | <ul style="list-style-type: none"> Reporting & Analytics Dashboards | <ul style="list-style-type: none"> ERP-Link Reporting & Analytics | <ul style="list-style-type: none"> IT Service Web Shop and Configurator Reporting & Analytics |
| Managed | People | <ul style="list-style-type: none"> ITIL Foundation IT Support Satisfaction Survey | <ul style="list-style-type: none"> Service Asset and Configuration Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Availability Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Service Dependency Mapping Training | <ul style="list-style-type: none"> Service Catalogue and Portfolio Management Training |
| | Process | <ul style="list-style-type: none"> ITIL Problem Management Process Consulting Mobile Workforce Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Service Asset and Configuration Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Availability Management Consulting Service Level Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Service Dependency Mapping Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Service Catalogue and Portfolio Management Consulting Access Management Consulting |
| | Technology | <ul style="list-style-type: none"> Knowledge Management Field Service Management | <ul style="list-style-type: none"> Advanced CMDB Topology Discovery Change Control | <ul style="list-style-type: none"> Transaction Monitoring | <ul style="list-style-type: none"> Dependency Mapping / Service Impact Management | <ul style="list-style-type: none"> Service Catalogue Identity Management |
| Basic | People | <ul style="list-style-type: none"> ITIL Simulation Training ITIL Introduction | <ul style="list-style-type: none"> Change Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Service Level Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Event Management Training | <ul style="list-style-type: none"> Service Request Management Training |
| | Process | <ul style="list-style-type: none"> Incident Management Consulting ITIL Assessment Service Desk | <ul style="list-style-type: none"> ITIL Configuration and Change Management Consulting ITIL Assessment Change and Configuration Management | <ul style="list-style-type: none"> ITIL Service Level Management Assessment | <ul style="list-style-type: none"> Event Management Consulting | <ul style="list-style-type: none"> Service Request Management Consulting |
| | Technology | <ul style="list-style-type: none"> Service Desk | <ul style="list-style-type: none"> Change Management incl. basic CMDB Assetless Discovery CMDB Visualization | <ul style="list-style-type: none"> Service Level Management Basic for Incident and Change Mgmt. | <ul style="list-style-type: none"> Event Management | <ul style="list-style-type: none"> Service Request Manager Service Catalogue Basic |

5 PRIEDAS NAUDOJAMI SUTRUMPINIMAI

IT – informacinės technologijos

ITIL (Information technology infrastructure library) – Informacinių technologijų infrastruktūros biblioteka

COBIT (control objectives of informations and related Technology) – tarptautiniu mastu pripažintas IT procesų valdymo standartas.

RUP (Rational Unified Process) – nuoseklus iteracinis procesas kuriant ir plėtojant taikomąją programinę įrangą.

IS – informacinės sistemos

TPI – taikomoji programinė įranga

CA DMS - kompiuterizuotų darbo vietų valdymo programinė sistema

KDV – kompiuterizuotų darbo vietų valdymas
OS – operacinė sistema
PT – pagalbos tarnyba
DB – duomenų bazė
EDS – elektroninio deklaravimo sistema
MM – mokesčių mokėtojas
SD – aptarnavimo tarnyba
SLA – paslaugų kokybės sutartis
PV – problemų vadovybė
KV – konfigūracijos vadovybė
CMDB – konfigūracijos valdymo duomenų bazė
SLM – paslaugų lygio valdymas
SLA – paslaugų lygio sutartis
OLA – veikimo lygio sutartis
AIS – akcizų informacinė sistema
Audito IS – audito informacinė sistema
DTIS – dokumentų tvarkymo informacinė sistema
GYPAS – gyventojų pajamų mokesčio informacinė sistema
IMIS – integruota mokesčių informacinė sistema
ITIS_EU – PVM informacijos mainams tarp ES valstybių skirta informacinė sistema
VMI_DS – Duomenų saugykla
TDS – Tarpžinybinė mokesčių duomenų saugykla
NTRDB – Valstybės įmonės „Registru centras“ tvarkomas Nekilnojamojo turto registras
Regitros_DB – Valstybės įmonės „Regitra“ tvarkoma Kelių transporto priemonių registro
FR0514_PP – pažymos apie paveldimo turto apmokestinamąją vertę formavimo programinė priemonė
SAD_PA_PP – specialios apskaitos dokumentų blankų pardavimui ir apskaitai skirta programinė priemonė

6 PRIEDAS RAŠTAS

Dainius Gudavičius
gyven. Kalniškių km. Kelmės r.

Šiaulių universitetui
Matematikos ir informatikos fakultetui
Informatikos katedrai

Dėl magistrinio darbo panaudojimo rekomendacijos

Magistrinio darbo „Įstaigos informacinių technologijų (IT) atitikimo informacinių technologijų infrastruktūros bibliotekai (ITIL) tyrimas“ tyrimo rezultatai galės būti panaudoti tobulinant įstaigos infrastruktūrą.

Suderinta:

Šiaulių AVMI Informatikos skyriaus vedėjas



Vytautas Nemeikšis

ANOTACIJA

Dainius Gudavičius

Įstaigos informacinių technologijų (IT) atitikimo informacinių technologijų infrastruktūros bibliotekai (ITIL) tyrimas

Magistro darbas

Magistro baigiamajame darbe buvo analizuotas 2007 m. valstybinėje mokesčių inspekcijoje prie LR finansų ministerijos patvirtintas ITIL procesų diegimo reglamentas, bei atitinkamas šios veiklos vidinių taisyklių rinkinys, kuriuo remiantis buvo pradėtas diegti ITIL procesas šioje valstybinėje institucijoje. Kaip prioritetinės diegimo sritys buvo išskirtos incidentų (paslaugos sutrikimų) valdymas, ilgalaikių problemų (incidentų priežasčių) valdymas, atitinkamos dokumentacijos palaikymas, naujų paslaugų įvedimo ar esamų paslaugų pakeitimų valdymas siekiant optimizuoti pagrindinius darbo procesus bei spręsti su tuo susijusias problemas.

Apžvelgiamas informacijos technologijų raidos poveikis informacinių sistemų valdymui, priežiūrai bei eksploatavimui. IT rinkoje egzistuoja didelė įvairovė skirtingų karkasų ir iniciatyvų IT procesams aprašyti, valdyti ir kontroliuoti. Visos šios taisyklių ir metodų, įskaitant gerosios patirties pavyzdžius, sistemos aiškina, kaip yra svarbu taisyklingai vykdyti IT funkcijas, tačiau kiekviena jų situaciją nagrinėja skirtingais aspektais. Darbe išsamiai apžvelgti keli (ITIL, RUP, COBIT) modeliai, bei iš jų išrinktas tinkamiausias praktinei darbo užduočiai atlikti.

Atliekama esamos situacijos analizė bei analizuojamos įvairios iškilusios problemos ir jų sprendimas. VMI yra įdiegta CA DMS sistema. CA DMS – tai produktas, skirtas serverių ir kompiuterizuotų darbo vietų valdymui. VMI yra įdiegta pagalbos tarnyba tai Unicenter Service Desk programinė priemonė. Pasirinktos kokybės naudojimo metrikos programų klaidų analizavimui iš Service Desk programinės priemonės, kad jos pagalba būtų galima pagerinti, padėti įvertinti darbus ir jų našumą bei stengtis valdyti jų kokybę.

Darbo tikslas – išanalizuoti įstaigos informacinių technologijų atitikimą ITIL rekomendacijoms. Rašant darbą buvo naudojami literatūros apžvalgos, analizės, sintezės, apibendrinimo bei palyginimo metodai. Taip pat vadovaujamas pagrindiniais ITIL v2 bei ITIL v3 rekomendaciniais dokumentais. Atliekant IT paslaugų vertinimą, naudojamas ITIL v2 klausimynais. Šio darbo tyrimo objektu buvo pasirinkti IT paslaugų teikimo bei paslaugų palaikymo procesai.

SUMMARY

Dainius Gudavičius

The Investigation of Matching between Enterprise IT and Library's IT Infrastructure (ITIL)

Master thesis

The Master final thesis analyses the regulations for ITIL installation, approved by State Tax Inspection (STI) under the Ministry of Finance of the Republic of Lithuania in 2007, and corresponding internal rules of this activity, which were the basis for installation of the ITIL process in this state institution. The following installation areas were prioritised: management of incidents (service disturbances), management of long-term problems (reasons of incidents), maintenance of corresponding documentation, management of introduction of new services or changes in the existing services, seeking to optimise main work processes and solve related problems.

The impact of the development of information technologies for the management, maintenance and operation of information systems is reviewed. There is a wide variety of different frameworks and initiatives for description, management and control of IT processes in the IT market. All these systems of rules and methods, including the examples of good practice, explain how important it is to carry out IT functions correctly, but each of them analyses the situation in different aspects. The study thoroughly reviews several models (ITIL, RUP, COBIT) and the most suitable method to carry out the practical task of the study is chosen.

The study analyses the existing situation, various arising problems and their solution. STI has installed CA DMS system. CA DMS is a product designed for management of servers and computerized working places. Support service is installed at STI – it is a Unicenter Service Desk software. Quality usage metrics were chosen for the analysis of the mistakes of software systems from Service Desk software in order to improve its assistance, facilitate the assessment of works and their productivity and strive to manage their quality.

The aim of the study is to analyse the correspondence of information technologies of the institution to ITIL recommendations.

The study has been conducted employing the methods of literature review, analysis, synthesis, generalization and comparison. Main recommendation documents ITIL v2 and ITIL v3 were followed as well. IT services were assessed employing ITIL v2 questionnaires. IT service delivery and service maintenance processes were chosen as an object of the study.