

Obsah

Předmluva: Vítejte v ITIL®!	13
Úvod	15
IT Infrastructure Library®	15
Podpora podniku	15
Myšlenka ABC	15
O této knize	16
Členění knihy	16
Tým stojící za knihou	17
KAPITOLA 1	
ITIL® (IT Infrastructure Library®)	19
1.1. ITIL®	19
1.1.1. Životní cyklus služby a klíčové publikace	19
1.1.2. Další rámce a publikace	20
1.1.3. Sbíрка nejlepších praktik	22
1.2. Historie	22
1.3. Služby a správa služeb	24
1.3.1. Služby a služby IT	24
1.3.2. Záruka a užitečnost	24
1.3.3. Zainteresoované strany	25
1.4. Základní koncepty	26
1.4.1. Aktiva, zdroje a způsobilosti	26
1.4.2. Proces	27
1.4.3. Role a odpovědnosti	28
1.4.4. Funkce	29
1.5. Governance a systém řízení (Management System)	30
KAPITOLA 2	
Strategie služeb	33
2.1. Strategie, zákazníci a služby	33
2.1.1. Správa služeb jako strategické aktivum	33
2.1.2. Strategie a její 4 P	34
2.1.3. Služby	35

2.2. Poskytovatelé služeb	36
2.2.1. Typy poskytovatelů služeb	36
2.2.2. Výběr poskytovatele služeb	37
2.2.3. Definice služeb	37
2.3. Výpočet ziskovosti	38
2.4. Hodnotová síť	38
2.5. Strategie využívání zdrojů	39

KAPITOLA 3

Procesy strategie služeb	41
3.1. Správa strategie služeb IT	41
3.1.1. Vytyčení cílů Správy strategie služeb IT	41
3.1.2. Principy a pojmy ze Správy strategie služeb IT	42
3.1.3. Vstup a spouštěč procesu	42
3.1.4. Aktivity Procesu	42
3.1.5. Výstup Správy strategie služeb IT	44
3.1.6. Role v rámci Správy strategie služeb IT	44
3.1.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	45
3.2. Správa portfolia služeb	45
3.2.1. Stanovení cílů správy portfolia služeb	45
3.2.2. Principy a pojmy ze správy portfolia služeb	45
3.2.3. Vstup a spouštěč procesu	48
3.2.4. Aktivity v rámci správy portfolia služeb	48
3.2.5. Výstup správy portfolia služeb	49
3.2.6. Role v rámci správy portfolia služeb	49
3.2.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	51
3.3. Správa financí služeb IT	51
3.3.1. Stanovení cílů správy financí služeb IT	51
3.3.2. Principy a pojmy ze správy financí služeb IT	51
3.3.3. Vstup a spouštěč procesu	52
3.3.4. Aktivity v rámci správy financí služeb IT	53
3.3.5. Výstup správy financí služeb IT	54
3.3.6. Role v rámci správy financí služeb IT	54
3.3.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	55

3.4. Správa požadavků	55
3.4.1. Stanovení cílů správy požadavků	55
3.4.2. Principy a pojmy ze správy požadavků	55
3.4.3. Vstup a spouštěč procesu	56
3.4.4. Aktivity v rámci správy požadavků	57
3.4.5. Výstupy správy požadavků	58
3.4.6. Role v rámci správy požadavků	58
3.4.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	58
3.5. Správa vztahů s businesssem	59
3.5.1. Stanovení cílů správy vztahů s businesssem	59
3.5.2. Principy a pojmy ze správy vztahů s businesssem	59
3.5.3. Vstup a spouštěč procesu	60
3.5.4. Aktivity v rámci správy vztahů s businesssem	61
3.5.5. Výstupy správy vztahů s businesssem	62
3.5.6. Role v rámci správy vztahů s businesssem	62
3.5.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	62
3.6. Odbočení: Správa rizik	62
3.6.1. Pojmy riziko a správa rizik	62
3.6.2. Správa rizik jako proces	63
KAPITOLA 4	
Návrh služby	65
4.1. Cíle fáze návrhu služby	66
4.1.1. Čtyři P návrhu služby	66
4.1.2. Vyvážený návrh	66
4.1.3. Požadavky na návrh služby	67
4.2. Principy návrhu služby	67
4.2.1. Aktivity při návrhu	67
4.2.2. Pět aspektů návrhu služby	68
4.2.3. Modely návrhu služby	72
KAPITOLA 5	
Procesy návrhu služby	73
5.1. Koordinace návrhu	74
5.1.1. Vytyčení cílů koordinace návrhu	74
5.1.2. Principy a pojmy z koordinace návrhu	74

5.1.3.	Vstup a spouštěč procesu	75
5.1.4.	Aktivita koordinace návrhu	75
5.1.5.	Výstup koordinace návrhu	77
5.1.6.	Role v rámci koordinace návrhu	77
5.1.7.	Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	77
5.2.	Správa katalogu služeb	77
5.2.1.	Vytyčení cílů správy katalogu služeb	77
5.2.2.	Principy a pojmy ze správy katalogu služeb	78
5.2.3.	Vstup a spouštěč procesu	79
5.2.4.	Aktivita v rámci správy katalogu služeb	80
5.2.5.	Výstup správy katalogu služeb	80
5.2.6.	Role v rámci správy katalogu služeb	80
5.2.7.	Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	80
5.3.	Správa úrovně služeb	81
5.3.1.	Vytyčení cílů správy úrovně služeb	81
5.3.2.	Principy a pojmy ze správy úrovně služeb	81
5.3.3.	Vstup a spouštěč procesu	82
5.3.4.	Aktivita v rámci správy úrovně služeb	83
5.3.5.	Výstup správy úrovně služeb	85
5.3.6.	Role v rámci správy úrovně služeb	85
5.3.7.	Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	85
5.4.	Správa dostupnosti	85
5.4.1.	Vytyčení cílů správy dostupnosti	86
5.4.2.	Principy a pojmy ze správy dostupnosti	86
5.4.3.	Vstup a spouštěč procesu	88
5.4.4.	Aktivita v rámci správy dostupnosti	88
5.4.5.	Výstup správy dostupnosti	90
5.4.6.	Role v rámci správy dostupnosti	90
5.4.7.	Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	90
5.5.	Správa kapacit	90
5.5.1.	Vytyčení cílů správy kapacit	91
5.5.2.	Principy a pojmy ze správy kapacit	91
5.5.3.	Vstup a spouštěč procesu	92
5.5.4.	Aktivita v rámci správy kapacit	92

5.5.5. Výstup správy kapacit	94
5.5.6. Role v rámci správy kapacit	94
5.5.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	94
5.6. Správa kontinuity služeb IT	94
5.6.1. Vytyčení cílu správy kontinuity služeb IT	95
5.6.2. Principy a pojmy ze správy kontinuity služeb IT	95
5.6.3. Vstup a spouštěč procesu	96
5.6.4. Aktivity v rámci správy kontinuity služeb IT	97
5.6.5. Výstup správy kontinuity služeb IT	98
5.6.6. Role v rámci kontinuity služeb IT	98
5.6.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	98
5.7. Správa bezpečnosti informací	98
5.7.1. Vytyčení cílů správy bezpečnosti informací	98
5.7.2. Principy a pojmy ze správy bezpečnosti informací	99
5.7.3. Vstup a spouštěč procesu	101
5.7.4. Aktivity v rámci správy bezpečnosti informací	101
5.7.5. Výstup správy bezpečnosti informací	102
5.7.6. Role v rámci správy bezpečnosti informací	102
5.7.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	103
5.8. Správa dodavatelů	103
5.8.1. Vytyčení cílů správy dodavatelů	103
5.8.2. Principy a pojmy ze správy dodavatelů	103
5.8.3. Vstup a spouštěč procesu	104
5.8.4. Aktivity v rámci správy dodavatelů	104
5.8.5. Výstup správy dodavatelů	106
5.8.6. Role v rámci správy dodavatelů	106
5.8.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	106

KAPITOLA 6

Přechod služby	107
6.1. Cíle přechodu služby	108
6.2. Principy přechodu služby	108

KAPITOLA 7

Procesy přechodu služby	111
7.1. Plánování a podpora přechodu	112
7.1.1. Vytyčení cílů plánování a podpory přechodu	112
7.1.2. Principy a pojmy z procesu	112
7.1.3. Vstup a spouštěč procesu	113
7.1.4. Aktivity procesu	113
7.1.5. Výstup plánování a podpory přechodu	113
7.1.6. Role v rámci plánování a podpory přechodu	113
7.1.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	114
7.2. Správa změn	114
7.2.1. Vytyčení cílů správy změn	114
7.2.2. Principy a pojmy ze správy změn	114
7.2.3. Vstup a spouštěč procesu	116
7.2.4. Aktivity v rámci správy změn	116
7.2.5. Výstup správy změn	118
7.2.6. Role v rámci správy změn	118
7.2.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	118
7.3. Správa aktiv služeb a konfigurací	119
7.3.1. Vytyčení cílů správy aktiv služeb a konfigurací	120
7.3.2. Principy a pojmy ze správy aktiv služeb a konfigurací	120
7.3.3. Vstup a spouštěč procesu	123
7.3.4. Aktivity v rámci správy aktiv služeb a konfigurací	123
7.3.5. Výstup správy aktiv služeb a konfigurací	124
7.3.6. Role v rámci správy aktiv služeb a konfigurací	124
7.3.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	125
7.4. Správa releasů a provozního nasazení	125
7.4.1. Vytyčení cílů správy releasů a provozního nasazení	125
7.4.2. Principy a pojmy ze správy releasů a provozního nasazení	125
7.4.3. Vstup a spouštěč procesu	127
7.4.4. Aktivity v rámci správy releasů a provozního nasazení	128
7.4.5. Výstup správy releasů a provozního nasazení	130
7.4.6. Role v rámci správy releasů a provozního nasazení	130
7.4.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	131

7.5. Validace a testování služby	131
7.5.1. Vytyčení cílů validace a testování služby	131
7.5.2. Principy a pojmy z validace a testování služby	132
7.5.3. Vstup a spouštěč procesu	134
7.5.4. Aktivity v rámci validace a testování služby	134
7.5.5. Výstup validace a testování služby	135
7.5.6. Role v rámci validace a testování služby	135
7.5.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	135
7.6. Vyhodnocení změny	136
7.6.1. Vytyčení cílů vyhodnocení změny	136
7.6.2. Principy a pojmy z vyhodnocení změny	136
7.6.3. Vstup a spouštěč procesu	137
7.6.4. Aktivity v rámci vyhodnocení změny	137
7.6.5. Výstup vyhodnocení změny	138
7.6.6. Role v rámci vyhodnocení změny	139
7.6.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	139
7.7. Správa znalostí	139
7.7.1. Vytyčení cílů správy znalostí	139
7.7.2. Principy a pojmy ze správy znalostí	140
7.7.3. Vstup a spouštěč procesu	142
7.7.4. Aktivity v rámci správy znalostí	142
7.7.5. Výstup správy znalostí	143
7.7.6. Role v rámci správy znalostí	143
7.7.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	143
7.8. Odbočení: Správa zainteresovaných stran a komunikace	144

KAPITOLA 8

Provoz služeb **147****8.1. Cíle a principy provozu služby** **147**

KAPITOLA 9

Procesy v rámci provozu služeb **149****9.1. Správa událostí** **149**

9.1.1. Vytyčení cílů správy událostí 149

9.1.2. Principy a pojmy v rámci správy událostí 149

9.1.3.	Vstup a spouštěč procesu	151
9.1.4.	Aktivity v rámci správy událostí	151
9.1.5.	Výstup správy událostí	153
9.1.6.	Role v rámci správy událostí	153
9.1.7.	Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	153
9.2.	Správa incidentů	153
9.2.1.	Vytyčení cílů správy incidentů	153
9.2.2.	Principy a pojmy ze správy incidentů	154
9.2.3.	Vstup a spouštěč procesu	155
9.2.4.	Aktivity v rámci správy incidentů	155
9.2.5.	Výstup správy incidentů	157
9.2.6.	Role v rámci správy incidentů	157
9.2.7.	Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	157
9.3.	Plnění požadavků	158
9.3.1.	Vytyčení cílů plnění požadavků	158
9.3.2.	Principy a pojmy v rámci plnění požadavků	158
9.3.3.	Vstup a spouštěč procesu	159
9.3.4.	Aktivity v rámci plnění požadavků	159
9.3.5.	Výstup plnění požadavků	160
9.3.6.	Role v rámci plnění požadavků	161
9.3.7.	Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	161
9.4.	Správa problémů	161
9.4.1.	Vytyčení cílů správy problémů	161
9.4.2.	Principy a pojmy ze správy problémů	161
9.4.3.	Vstup a spouštěč procesu	162
9.4.4.	Aktivity v rámci správy problémů	163
9.4.5.	Výstup správy problémů	163
9.4.6.	Role v rámci správy problémů	165
9.4.7.	Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	165
9.5.	Správa přístupů	165
9.5.1.	Vytyčení cílů správy přístupů	165
9.5.2.	Principy a pojmy ze správy přístupů	165
9.5.3.	Vstup a spouštěč procesu	166
9.5.4.	Aktivity v rámci správy přístupů	166
9.5.5.	Výstup správy přístupů	168

9.5.6. Role v rámci správy přístupů	168
9.5.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	168

KAPITOLA 10

Funkce správy služeb IT **169**

10.1. Service desk	169
10.1.1. Vytyčení cílů service desku	169
10.1.2. Organizační struktura service desku	169
10.1.3. Role v rámci service desku	170
10.1.4. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	171
10.2. Technická správa	171
10.2.1. Vytyčení cílů technické správy	171
10.2.2. Úkoly technické správy	172
10.2.3. Role v rámci technické správy	172
10.2.4. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	172
10.3. Správa provozu IT	173
10.3.1. Vytyčení cílů správy provozu IT	174
10.3.2. Řízení provozu IT a správa zařízení	174
10.3.3. Role v rámci správy provozu IT	174
10.3.4. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	174
10.4. Správa aplikací	175
10.4.1. Vytyčení cílů správy aplikací	175
10.4.2. Úkoly správy aplikací	175
10.4.3. Role v rámci správy aplikací	175
10.4.4. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	176

KAPITOLA 11

Neustálé zlepšování služeb (CSI) **177**

11.1. Zásady neustálého zlepšování služeb	177
11.1.1. Přístup neustálého zlepšování služeb	177
11.1.2. Business, organizační změny a vlastnictví	178
11.1.3. Registr CSI	179
11.1.4. Demingův cyklus (PDCA)	179

11.1.5. Měření služeb	180
11.1.6. Governance IT	181
11.2. Metody a techniky CSI	182
11.2.1. Posuzování	182
11.2.2. Benchmarking	183
11.2.3. Metriky	184
11.2.4. Návratnost investic CSI	186
11.2.5. Vykazování služeb	187
11.2.6. CSI a metody procesů správy služeb	188
KAPITOLA 12	
Proces neustálého zlepšování služeb	191
12.1. Zlepšovací proces v sedmi krocích	191
12.1.1. Vytýčení cílů zlepšovacího procesu v sedmi krocích	191
12.1.2. Principy a pojmy zlepšovacího procesu v sedmi krocích	191
12.1.3. Vstup a spouštěč procesu	192
12.1.4. Aktivity v rámci zlepšovacího procesu v sedmi krocích	192
12.1.5. Výstup zlepšovacího procesu v sedmi krocích	194
12.1.6. Role v rámci zlepšovacího procesu v sedmi krocích	194
12.1.7. Klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) a rozhodující faktory úspěchu (CSF)	194
PŘÍLOHA	
Slovník pojmů ITIL®	195
Rejstřík	211