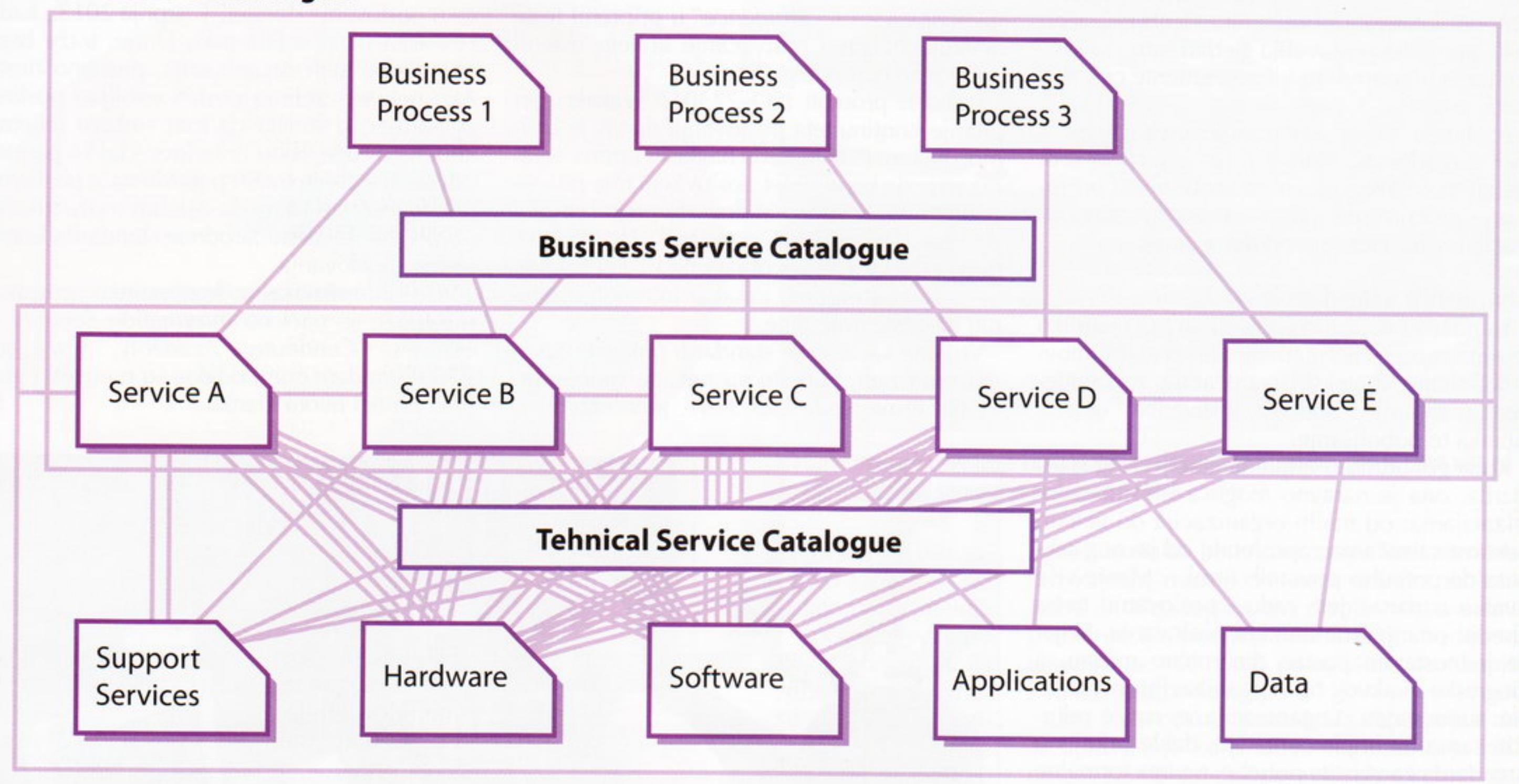


The Service Catalogue



Veza poslovnog svijeta i IT infrastrukture ostvaruje se putem različitih pogleda na katalog IT servisa

Izrada kataloga IT servisa

Katalog IT servisa centralno je mjesto informacija o uslugama podržanim informacijsko-komunikacijskim tehnologijama, a koje podupiru rad poslovnih procesa organizacije. Ima li vaša tvrtka kreiran ovaj katalog?

■ DALIBOR UREMOVIĆ

Premda je katalog usluga koje IT pruža poslovnim procesima poznat kao pojam i od ranije, tek ga je ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) gurnuo u orbitu. Štoviše, moguće je utvrditi da je katalog servisa centralno mjesto ovog standarda koje je ishodište za sve druge procese i kontrole u informacijskom sustavu. Moglo bi se reći da je katalog servisa popis usluga koje neka organizacijska jedinica ili funkcija pruža svojim korisnicima s točno definiranim parametrima funkcionalnosti, performansi, troškova i načina korištenja. Katalog IT servisa, preslikavajući gore navedenu definiciju, bio bi popis IT usluga kojima se podupire rad poslovnih procesa neke organizacije.

Što to u praksi znači? Kako današnje poslovanje teško možemo zamisliti bez korištenja modernih informacijsko-komunikacijskih tehnologija, potreban nam je sustavni pogled na spregu ovih tehnologija s poslovnim procesima tvrtke, a to je upravo ono što nam može pružiti katalog IT servisa. Upravama tvrtki teško je dati zeleno svjetlo za velike investicije u novu i moderniju IT opremu bez uvida u koristi koje se takvom opremom dobivaju. Budući da je teško uočiti doprinos neke opreme za ukupno poslovanje tvrtke, potrebno je na jasan način prikazati vezu IT opreme, usluga IT organizacijske jedinice i poslovnih procesa.

Različiti pogledi na IT usluge

Ova veza ostvaruje se s dva različita pogleda na katalog IT servisa (vidi sliku). Jedan je pogled usmjeren prema poslovnim korisnicima i sadrži podatke koji su njima zanimljivi, a najčešće se promatraju ili sa stanovišta poslovnih procesa (bolja opcija) ili poslovnih organizacijskih jedinica. Bolje je vezati katalog IT servisa s poslovnim procesima jer je pritom lakše izračunati financijski doprinos pojedinog IT servisa nekom procesu ili proizvodu koji proizlazi iz tog procesa, kao i financijske gubitke u slučaju da taj servis nije raspoloživ. Naravno, da bi ovakva veza bila moguća, potrebno je uvesti procesni model razmišljanja u tvrtku. Podaci koji se uobičajeno vode

The screenshot shows the Nmap interface with the following details:

- Meta: 192.168.0.0/24
- Profil: Quick scan
- Naredba: nmap -T4 -F 192.168.0.0/24
- Računala tab selected.
- OS: Računalo
 - 192.168.0.27
 - 192.168.0.39
 - 192.168.0.71
 - [redacted]
 - [redacted]
- Servisi tab selected.
- Nmap ispis tab selected. Scan results table:

Port	Protokol	Stanje	Servis	Inačica
22	tcp	open	ssh	
80	tcp	open	http	
111	tcp	open	rpcbind	
3306	tcp	open	mysql	

Pomoći pri identifikaciji servisa možemo potražiti u programima za analizu otvorenih portova i servisa na poslužiteljima

PREPOZNAVANJE SERVISA

za ovaj pogled jesu: ovisnost poslovnog procesa o IT servisu, međuovisnost procesa, ciljano vrijeme oporavka servisa (RTO), maksimalni dopušteni gubitak podataka (RPO), finansijski i drugi neposredni gubici ako servis nije raspoloživ, potrebno vrijeme odziva vanjskih partnera i dobavljača, vrijeme rada servisa i sl.

Djelatnicima u informatici s druge je strane potrebno još podataka kako bi servis radio s parametrima koje su postavili poslovni korisnici. Njima su bitni arhitektura servisa, IT komponente koje čine servis, prozor održavanja servisa, kontakti za vanjsku podršku, međuovisnosti o drugim servisima, način pričuvne pohrane podataka, konfiguracija servisa i sl. Svi se ovi podaci nalaze na centralnom mjestu, a poželjno je imati i poveznice na vanjske sustave, primjerice na bazu komponenata informacijskog sustava (CMDB), odnosno katalog informacijske imovine. ITIL daje preporuku parametara koje je zgodno voditi za svaki servis u dodatku A knjige "Service Design", ali na korisnicima je da odluče koji su to podaci koji su im zanimljivi sa stanovišta uporabe kataloga.

RTO I RPO

Vjerojatno su najzanimljiviji podaci kataloga IT servisa oni o ciljanom vremenu oporavka servisa (*Recovery Time Objective*) te maksimalni dopušteni gubitak podataka, odnosno ciljano vrijeme u povijesti u kojem moraju biti očuvani podaci (*Recovery Point Objective*). Ovo su dva glavna podatka potrebna pri analizi utjecaja na poslovanje te definiranja strategije kontinuiteta poslovanja, što čini dva najznačajnija razloga zašto uopće raditi katalog IT servisa. Bez sustavnog bilježenja komponenata IT sustava koji podupiru poslovanje i veze sa zahtjevima poslovodstva, kontinuitet poslovanja teško je jasno definirati i planirati investicije u IT opremu, odnosno sigurnosne mjere koje će osigurati željenu raspoloživost i učestalost pričuvne pohrane podataka.

Osim gore navedena dva razloga za izradu kataloga IT servisa, uspostava funkcije Service Deska definitivno je još jedna od stvari za koje je potrebno imati ažurni popis IT servisa i njihovih parametara. Prema tim parametrima lako je definirati ugovore s vanjskim partnerima, odnosno interne sporazume o razinama pružanja IT usluga (*service level agreements*) te njih spustiti do djelatnika koji rade unutar funkcije Service Deska. Inače, ovu funkciju već podržavaju brojni komercijalni i *open source* alati premda dio njih nema sve tipične funkcionalnosti koje bi trebao imati alat za izradu i održavanje kataloga IT servisa.

Napravite posao kako treba

Parametre identificiranih servisa potrebno je definirati, što nije nimalo lak i brz posao. Naime, podatke bi trebala dati ona osoba koja je - uvjetno rečeno - vlasnik podatka, što za jedan servis gotovo nikad nije jedna osoba. U praksi se pokazuje da su tipično dvije osobe potrebne pri definiranju podataka servisa: jedna iz poslovnog svijeta, koja je vlasnik poslovnog procesa i treba dati podatke kao što su RTO ili RPO, vrijeme odziva, gubici u slučaju

Jedna je od ključnih aktivnosti pri izradi kataloga IT servisa njihova identifikacija. Kako postoje različita tumačenja samog pojma servisa, tako ne postoji ni automatizirani alat za njihovu identifikaciju. Da bismo pokušali identificirali sve moguće servise unutar neke IT organizacijske jedinice, najbolje je to učiniti u dva koraka.

Prvi se odnosi na jednostavno nabranje servisa, što možemo zatražiti od djelatnika informatike (primjerice voditelja razvoja, sistemske podrške, help deska i sl.). Kako oni svakodnevno rade na izgradnji i održavanju informacijskog sustava, bit će relativno jednostavno napraviti početni popis servisa koji je potom potrebno dopuniti s pomoću nekog od alata za identifikaciju servisa. Jedan je od takvih alata poznati NMap, koji se koristi za identifikaciju pokrenutih poslužitelja, servisa, portova i sličnih informacija neinvazivnim skeniranjem. Nakon što se alatom prikupe podaci, drugi je korak proći jedan po jedan poslužitelj te utvrditi njegovu svrhu. Ponekad se više poslužitelja koristi za jedan te isti servis, primjerice kod farmi web poslužitelja ili pri implementaciji *fail-over* sustava baza podataka. S druge strane, jedan poslužitelj može izvoditi i više od jednog servisa. U ovom nam slučaju lista otvorenih portova i servisa može pomoći pri identifikaciji nekih od servisa koje su djelatnici zaboravili sami identificirati. Na slici je primjer poslužitelja na kojem se izvodi MySql baza podataka s podacima nekog malog, rijetko korištenog, ali i vrlo bitnog servisa. Bez pomoći alata ovaj je servis mogao proći nezapaženo.

neraspoloživosti servisa i sl. Druga je osoba, koja poznaje arhitekturu servisa i odgovorna je za njegov ispravan rad, tzv. skrbnik IT servisa (*custodian*) te je najrelevantnija za davanje podataka s IT strane. Ako ove osobe nisu poznate prilikom definiranja podataka, eto nam dobre prilike da se prilikom izrade kataloga servisa to i učini. Premda su skrbnici servisa u mnogim tvrtkama neformalno poznati, probleme u radu servisa često je moguće povezati upravo s činjenicom da nije jasno definirana odgovornost za rad pojedinog servisa te se gubi dragocjeno vrijeme pri rješavanju mogućih problema u radu.

Kada su definirani svi vlasnici odnosno skrbnici podataka za pojedini servis te popisani svi podaci, posao nije još gotov. Kako bi katalog zaživio za namjenu za koju je predviđen te preživio i postao dio standardnih IT procesa, sve gore navedene aktivnosti potrebno je formalizirati u vidu procesa i učiniti ga aktivnim. Ovaj proces često nazivamo upravljanjem razinama usluga (*Service Level Management*), a najbolje je prakse moguće naći gotovo u svim standardima koji propisuju učinkovito upravljanje informacijskim sustavom, poput CobiT-a (proces DS1 u verziji 4.1), odnosno već spomenutog ITIL-a (poglavlja 4.1. i 4.2. u knjizi *Service Design*).

Bez uspostave procesa upravljanja izradom kataloga servisa, odnosno upravljanja razinama usluga, jednom izradeni katalog servisa samo će djelomično ostvariti svoju namjenu te ostati zaboravljen i neažuran popis podataka. Ako pak uspostavite proces s točno definiranim vlasnicima pojedinih aktivnosti, na katalog IT servisa često ćete svraćati prilikom svakodnevnih aktivnosti učinkovitog upravljanja informacijskim sustavom. @

Katalog servisa													Dobrodošli admin, Danas je 25. svibnja 2012. Moj račun Odjava		
Servis	Proces	Kontakt	Katalozi	Administracija	Akcije web-mjesta										
Servis															
Ovo je popis servisa.															
Akcije	Naziv servisa	Tip servisa	Status servisa	Opis servisa	Broj Korisnika	Razdoblje održavanja	Vršno opterećenje	Backup Opis	RTO	RTC	RPO	RPC	Prva razina kontakta	Druga razina kontakta	Treća razina kontakta
E-mail	Infrastrukturni	U produkciji	Korisnik se IBM Domino koji uspješno obnaša ulogu mail servera. Korisnici za klijente imaju Microsoft Outlook, što je povoljna okolnost zbog plana prelaza na MS Exchange.	160	Pet 17h - ned 24h	Radno vrijeme	Na mail dns stroju, pohranjuje se samo konfiguracija servera, mailovi	4	48	4	24	Ivan Marić	IBM Hrvatska	N/A	
Bankarska aplikacija	Aplikativni-vlastiti razvoj	Ugašen	5 glavnih modula: Šalterko poslovanje, pravne osobe, platni promet, PP građana, Glavna knjiga;	150	N/A	N/A	Žurnal 10min; full backup 24h	N/A	N/A	N/A	N/A	Pero Perić	N/A	N/A	
BankPlus	Aplikativni-vanjski razvoj	U produkciji	Glavna bankarska aplikacija	150	ned 0-24	zadnji dan u mjesecu	standardno putem Symanteca (24h)	N/A	48	N/A	24	Banking software d.o.o.	Banking software d.o.o.	Banking software d.o.o.	
SWIFT	Aplikativni-kupljeni	U produkciji	Za razmjenu poruka	4	pet 17h - ned 24h	nema	vanjski partner svaka 24h	24	24	24	24	Pero Perić	Banking software d.o.o.	N/A	
Pisarnica	Aplikativni-vanjski razvoj	U produkciji	Unos podataka zaprimljenih predmeta dok se mogućnost digitalizacije samih dokumenata koristi prema potrebi. Sustav se koristi na centralnoj lokaciji i u regionalnim uredima.	30	Svaki dan od 17h - 08h	N/A	Ne radi se.	24	48	24	72	Pero Perić	Alter info d.o.o.	N/A	
MS SCOM	Uslugu IT servisa	U testnoj fazi	Alat za nadzor IT infrastrukture	3	pet 17h - ned 24h	N/A	Symantec (svaka 24h), pohranjuje se konfiguracija	48	72	24	24	Ivan Marić	IT support company	Microsoft Hrvatska	
Opci poslovi	Aplikativni-kupljeni	U produkciji	Koristi se za aktivnosti općih poslova: Knjigovodstvo (robno-materijalno), plaće, kadrovska evidencija	3	pet 17h - ned 24h	svaki 1. u mjesecu	standardno putem Symanteca (24h)	24	24	24	24	Pero Perić	Opci poslovi d.o.o.	N/A	

Katalog IT servisa i neki od tipičnih parametara koje je potrebno voditi za svaki servis