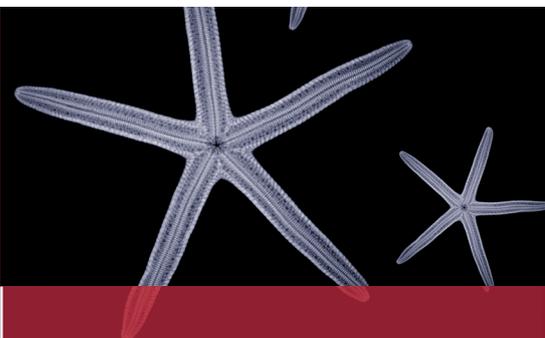




Best Management Practice
For IT Service Management



ITIL® V3 и ASL

Руководство по управлению приложениями и разработке приложений

Махтелд Мейер, Марк Смолли и Шарон Тейлор

Перевод Алексея Тюрина

**Ориентирующий
Справочный
Документ
Январь 2008**

Аннотация

В мае 2007 агентство Office of Government Commerce (OGC) выпустило новую версию ITIL. Аспекты управления приложениями приведены во всех пяти томах основного руководства. В настоящем документе ITIL более подробно рассматривается в сравнении с другой ИТ-моделью, библиотекой услуг приложений (Application Services Library). Здесь выявлены как сходные черты, так и различия между ITIL и ASL.

Оба подхода признают дополнительные преимущества друг друга. Вследствие этого ASL® BiSL Foundation и The Stationery Office (TSO) (издатель ITIL) совместно выпустили данный справочный документ с целью снабдить рекомендациями и обеспечить понимание тесного взаимодействия и отличительных особенностей каждого подхода. Этот документ объясняет, как ITIL V3 и ASL определяют и охватывают область приложений, а также помогает читателю понять, каким образом лучше всего использовать данные подходы. Отношения между ITIL V3 и ASL можно назвать «отношениями на расстоянии» – у обоих много общих интересов и нередко им приходится взаимодействовать, но каждый при этом сохраняет «личное пространство».

Содержание

Введение и обобщения.....	2
ITIL V3.....	3
Цепочка ИТ-услуг.....	4
Жизненный цикл управления приложениями (ITIL).....	6
ASL.....	6
Структура ASL.....	7
ITIL и ASL.....	9
Дополнительный анализ.....	11
Приложение: Отображение ITIL V3 в ASL.....	12
Авторы, Литература и Дополнительная информация.....	13



Введение и обобщения

В сущности, все модели неправильны, но некоторые полезны.

Джордж Бокс

В мае 2007 компания OGC (The Office of Government Commerce, Великобритания) выпустила новую версию ITIL, известную как ITIL Service Management Practices (методы управления услугами) или ITIL V3, объединив существующие и новые отраслевые практики в управлении ИТ-услугами, в комплексный жизненный цикл. Одно из изменений в новой версии ITIL заключается в формализованной практике управления приложениями в течение жизненного цикла услуги. Аспекты управления приложениями можно найти во всех пяти томах основного руководства.

В настоящем документе описываются интерфейсы с другим подходом, Application Services Library. Между ITIL и ASL имеются как сходства, так и отличия.

Оба подхода признают дополнительные преимущества друг для друга, а ASL BiSL Foundation и TSO – издатель ITIL – выпустили настоящий документ, чтобы обеспечить руководство и понимание тесного взаимодействия обоих подходов и характерных особенностей каждого. Этот документ объясняет, как ITIL V3 и ASL определяют и охватывают сферу приложений, а также помогает читателю понять, каким образом лучше всего использовать оба подхода.

Наиболее существенные выводы обобщены в следующих пунктах.

Новая версия ITIL рассматривает область управления ИТ-услугами, в первую очередь описывая фазы жизненного цикла услуги. С этой точки зрения она использует процессы, детализирующие компоненты одной или более фаз. Наряду с процессами для обеспечения руководства также используются описания организационных функций и видов деятельности. ASL представляет собой преимущественно процессную модель, сосредоточенную

на управлении приложениями и на разработке приложений в части сопровождения, но имеющую четкие интерфейсы с соседними областями управления ИТ: управлением бизнес-информацией и управлением инфраструктурой.

По большей части содержание ITIL вполне типовое, с подробными описаниями принципов работы и повышенным вниманием к темам, относящимся к области приложений. Это меняет восприятие предыдущих версий ITIL, рассчитанных на управление инфраструктурой, поскольку предназначается для поддержки всех ИТ-услуг.

Публикации ITIL в достаточной мере обеспечивают организации инструкциями для управления готовыми коммерческими приложениями, но если организация занимается сопровождением приложения и изменяет его исходный код, необходимы дополнительные руководства предоставляет ASL.

ASL и ITIL вкладывают в термины Application Management (управление приложениями) и Application Development (разработка приложений) различный смысл: ASL рассматривает сопровождение (включая улучшение и обновление) в рамках управления приложениями и определяет разработку приложений как функцию создания новых приложений, а не выпуска новых версий существующих приложений. ASL видит преимущества в кластеризации операционного управления приложениями с сопровождением приложений, в то время как ITIL предпочитает разделять их и объединять сопровождение приложений с разработкой новых приложений.

	ITIL	ASL
Разработка новых приложений	Разработка приложений	Разработка приложений
Сопровождение существующих приложений	Разработка приложений	Управление приложениями
Операционное управление приложениями	Управление приложениями	Управление приложениями

Отображение сравнительных преимуществ ASL и ITIL на жизненный цикл управления приложениями ITIL демонстрирует сходство и области дополнительных преимуществ обеих моделей.

Дополнительные преимущества ITIL	Сходные преимущества	Дополнительные преимущества ASL
Формирование требований		
	Проектирование	
		Сборка
	Развертывание	
Эксплуатация		
	Оптимизация	

Разграничение между заказчиком (бизнесом) и поставщиком ИТ-услуг более явно выражено в ASL, чем в ITIL. Это дает дополнительную точку зрения, что может являться преимуществом. Кроме того, в ASL представляют интерес особые процессы и примеры управления/сопровождения приложений, ограниченный объем (преимущественно управление и сопровождение), а также то, что используемый язык имеет больше шансов понравиться специалистам в сфере приложений, чем типовой подход ITIL. ITIL описывает процессы и виды деятельности, общие для обеих моделей (такие как управление доступностью, управление мощностями, формирование требований и управление данными и информацией), более подробно, чем ASL. Обе модели учитывают стратегические аспекты: ITIL рассматривает типовую стратегию услуг, в то время как ASL фокусируется на стратегии приложений, используя описания процесса.

Отношения между ITIL V3 и ASL можно назвать «отношениями на расстоянии» – у обоих подходов много общих интересов и нередко им приходится взаимодействовать, но каждый при этом сохраняет «личное пространство».

ITIL V3

ITIL V3 предоставляет руководство для области управления ИТ-услугами, которое включает в себя управление приложениями, – а также полезный опыт в определенных вопросах разработки и сопровождения приложений. Данное руководство посвящено в основном созданию повторяемых, измеримых приемов, процессов и организационных функций для предоставления ИТ-услуг. ITIL помещает в центр внимания ИТ-услуги. ИТ-услуга зачастую состоит из ИТ-компонентов, таких как инфраструктура, данные и приложения, которые производятся вне области управления ИТ-услугами.

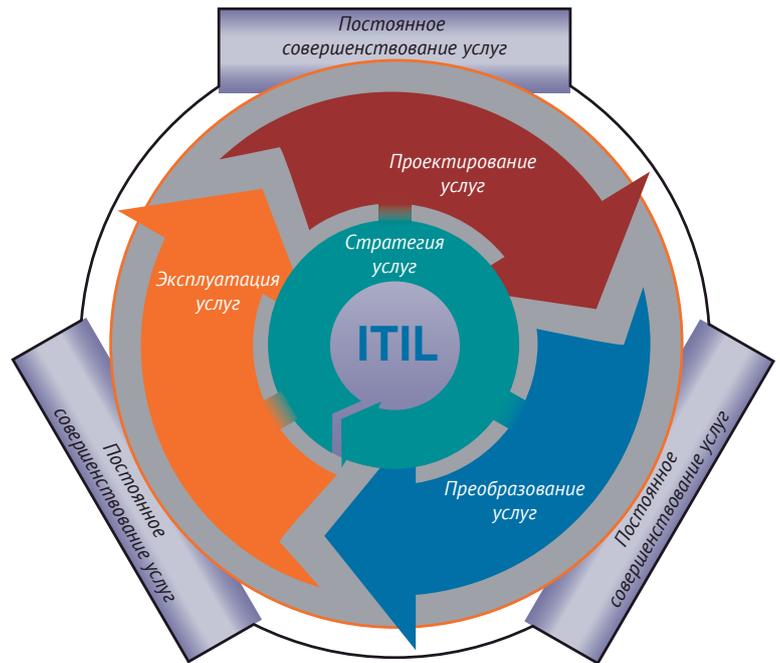
В пяти томах ITIL V3 объясняет:

- как определить, какие ИТ-услуги должны быть предоставлены (стратегия услуг);
- создать новые или изменить существующие услуги и процессы управления услугами (проектирование услуг);
- подтвердить полезность и гарантию услуг и преобразование их в среду промышленной эксплуатации (преобразование услуг);
- эффективно и квалифицированно предоставлять услуги (эксплуатация услуг);
- гарантировать, что услуги будут отвечать будущим потребностям (постоянное совершенствование услуг).

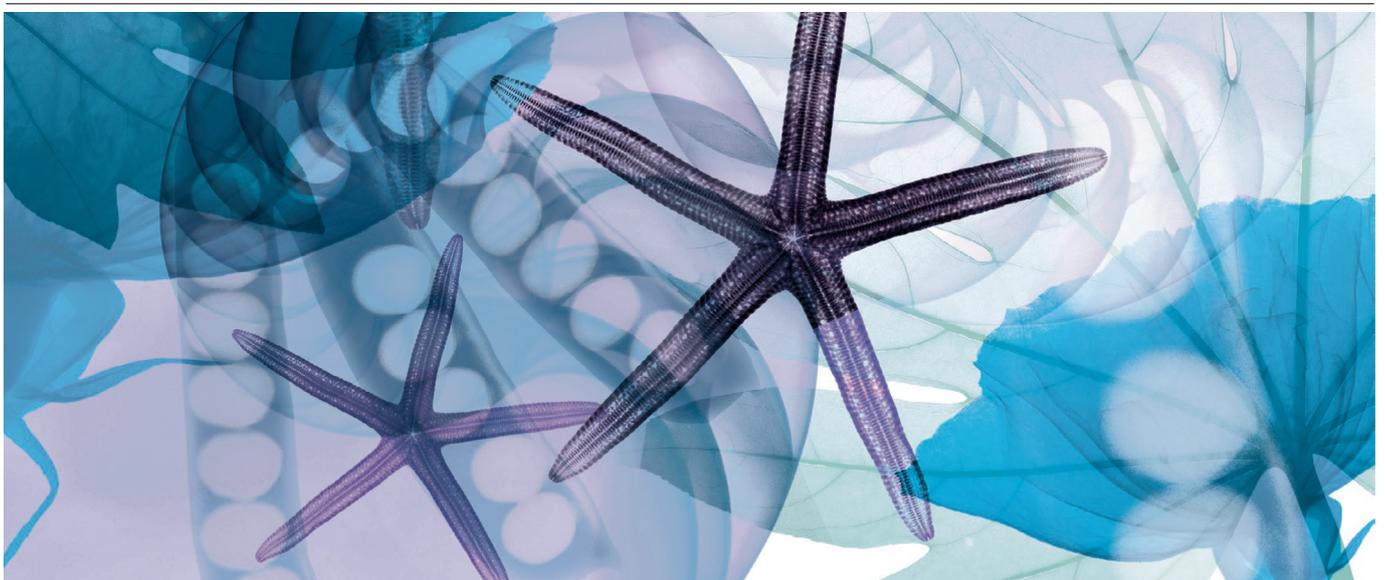
Пять томов отражают жизненный цикл услуги – доминирующее понятие в ITIL V3.

Примечание: Далее под ITIL подразумевается ITIL V3.

Жизненный цикл услуги



ITIL Service Lifecycle OGC Crown Copyright. Воспроизведено с разрешения
Рисунок 1. Жизненный цикл услуги ITIL и публикации



Цепочка ИТ-услуг

Поставщики ИТ-услуг создают ценность для бизнес-организации путем управления ИТ-услугами, используя для этого подходящее сочетание активов, которые включают в себя различные ресурсы и способности: управление, организацию, процесс, знания, персонал, информацию, приложения, инфраструктуру и финансовый капитал. Внутренние и внешние подрядчики ИТ-компонентов обеспечивают поставщика ИТ-услуг приложениями, данными, инфраструктурой и средой, которые поставщик ИТ-услуг «собирает» в ИТ-услуги.

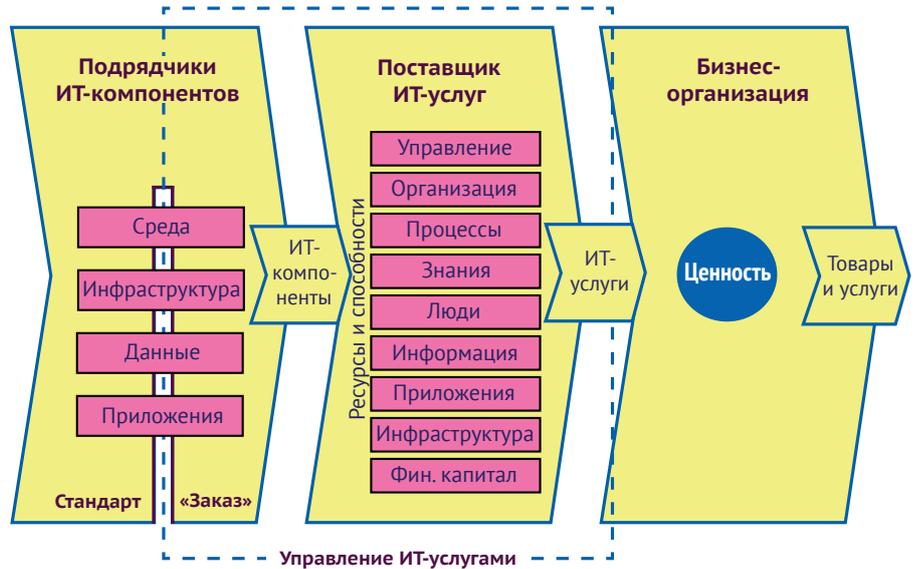


Рисунок 2. Цепочка ИТ-услуг



Рисунок 3. Организационные функции

Область действия управления ИТ-услугами, согласно ITIL, частично распространяется на сферу деятельности подрядчиков ИТ-компонентов. Изготовление стандартной продукции, такой как ноутбуки, серверы, операционные системы, инструментарий и стандартные «коробочные» приложения, не входит в управление ИТ-услугами, но в него (частично) включено производство продукции по заказу. Как правило, это чаще относится к приложениям, чем к элементам инфраструктуры. В случае если «коробочные» приложения необходимо приспособить к нуждам заказчика для более эффективного использования, производство

стандартных приложений исключается из списка, а индивидуальная настройка включается в него.

ITIL определяет несколько организационных функций, которые выполняют процессы и операции. Некоторые из них были добавлены к рис. 2 для того, чтобы получить рис. 3. Функции, более всего соответствующие настоящей публикации, — это управление приложениями и разработка приложений. В терминах ITIL жизненный цикл управления приложениями представлен во всех областях жизненного цикла услуги.



ITIL - Жизненный цикл услуги

	Стратегия услуг	Проектирование услуг	Преобразование услуг	Эксплуатация услуг	Непрерывное улучшение услуг
Требования	Управление портфелем услуг	Разработка требований			
Проектирование		Разработка требований, управление данными и информацией			
Сборка			Подтверждение и тестирование услуг		
Развертывание			Управление изменениями, релизами и развертываем, активами и конфигурациями, план. и поддержка преобраз., подтверждение и тестирование		
Эксплуатация		Управление мощностями, доступностью, ИТ-непрерывностью, безопасностью	Управление сервисными активами и конфигурациями	Управление инцидентами, запросами, доступом, проблемами	
Оптимизация		Управление каталогом услуг и уровнем услуг			Семишаговый процесс совершенствования

Жизненный цикл управления приложениями

Рисунок 4. Жизненный цикл управления приложениями и жизненный цикл услуги

Важно понимать, что текущее сопровождение и улучшение (разработка технического проекта, кодирование) приложений выполняется в рамках разработки приложения, которая представляет собой часть процесса проектирования услуг. Тестирование и подтверждение приложения производятся на этапе преобразования услуг жизненного цикла, а дальнейшее операционное управление услугой происходит на этапе эксплуатации услуг жизненного цикла. Управление приложениями занимается определением и приемкой с точки зрения жизненного цикла управления приложениями. Это иллюстрируется цитатой из тома по эксплуатации услуг: «Управление приложениями отвечает за осуществление управления приложениями на протяжении их жизненного цикла. Функция управления приложениями выполняется любым отделом, группой или командой, занимающимися управлением и поддержкой операционных приложений. Управление приложениями также играет важную роль в проектировании, тестировании и совершенствовании приложений, образующих часть ИТ-услуг. Таким образом, оно может быть включено в проекты по разработке, но, как правило, не совпадает с задачами команд по разработке приложений».

Рисунок 5 позволяет сравнить действия управления приложениями и разработки приложений при составлении плана жизненного цикла управления приложениями.



Рисунок 5. Роль команд (управления приложениями и разработки приложений) в жизненном цикле управления приложениями

Жизненный цикл управления приложениями (ITIL)

- В фазе формирования **требований** собираются требования к новому приложению на основании бизнес-потребностей организации. Эта фаза действует в основном в течение фазы проектирования услуг жизненного цикла ITSM.
- **Проектирование** представляет собой фазу, в течение которой требования приводятся к виду спецификаций для необходимых ИТ-компонентов. Данная фаза включает в себя проектирование самого приложения или настройки под нужды заказчика какого-либо стандартного коробочного ПО, а также проектирование среды или операционной модели, по которой будет работать приложение. На этом этапе наибольшую важность имеют архитектурные аспекты, поскольку они могут влиять на структуру и содержание как приложения, так и операционной модели.
- В фазе **сборки** как приложение, так и операционная модель подготавливаются к вводу в эксплуатацию. Компоненты приложения запрограммированы или приобретены, интегрированы и протестированы. В случае с приобретенным ПО этот этап включает в себя непосредственное приобретение приложения, любого необходимого связующего ПО и соответствующей техники и сетевого оборудования. Кроме того, на этом этапе должна быть проведена вся необходимая индивидуальная настройка, определено, как будут создаваться таблицы, категории и т. п., необходимые для использования в дальнейшем. Как правило, это происходит в рамках пилотной реализации соответствующей командой или отделом по управлению приложениями.
- В фазе **развертывания** как операционная модель, так и приложение вводятся в эксплуатацию. Операционная модель внедряется в существующую ИТ-среду, а приложение устанавливается на операционную модель с использованием процесса управления релизами и развертыванием, описанного в публикации ITIL по преоб-

зованию услуг. В течение этой фазы также проводится тестирование, при этом акцент делается на обеспечении эффективного хода процесса и механизма ввода в эксплуатацию, например, производится проверка того, функционирует ли приложение согласно спецификации после загрузки и установки. Это называется первичной поддержкой и охватывает предопределенный гарантийный период, в течение которого происходит тестирование, подтверждение и мониторинг нового приложения или услуги. Первичная поддержка подробно описана в публикации по преобразованию услуг.

- В течение фазы **эксплуатации** сервисная ИТ-организация использует приложение в рамках предоставления услуг, необходимых для ведения бизнеса. Показатели работы приложения относительно услуги в целом измеряются непрерывно по уровням услуги и ключевым факторам развития бизнеса. Важно понимать, что сами приложения не приравниваются к услуге. Во многих организациях принято называть приложения «услугами», однако приложения являются лишь одним из множества компонентов, необходимых для предоставления бизнес-услуги.
- В фазе **оптимизации** показатели эффективности уровня услуги измеряются, анализируются, и на основании этих данных предпринимаются дальнейшие действия. Обсуждается возможность улучшений и при необходимости инициируется разработка. В данной фазе две основные стратегии заключаются в поддержании и/или улучшении уровней услуги и снижении себестоимости. Это может привести к повторениям в жизненном цикле или оправданному изъятию приложения из эксплуатации. Большая часть руководства по управлению и разработке приложений приведена в томах по проектированию и эксплуатации услуг.

ASL

Application Services Library включает:

- структуру процессов для управления приложениями;
- описание актуального передового опыта от партнеров по отрасли;
- модель зрелости процессов с описа-

нием пяти уровней зрелости для каждого процесса;

- организацию, предлагающую поддержку (публикации, обучение, консультации, сертификацию) для желающих вывести знания по управлению приложениями на профессиональный уровень.

ASL предлагает руководство по управлению приложениями – области, более широкой, чем в определении ITIL: «договорная ответственность за управление и выполнение всех операций, связанных с сопровождением и развитием существующих приложений в рамках четко определенных уровней услуги». Другими словами, экономически обоснованное операционное управление, сопровождение, улучшение и обновление приложений.

Читателю следует учесть, что ASL и ITIL определяют понятия Application Management (управление приложениями) и Application Development (разработка приложений) различным образом: ASL рассматривает сопровождение (включая улучшение и обновление) в рамках управления приложениями и трактует разработку приложений как функцию создания новых приложений, а не выпуска новых версий существующих приложений (см. рис. 6). Поскольку выражения Application Management и Application Development являются омонимами, далее в настоящем документе используются обозначения (ASL) и (ITIL), чтобы подчеркнуть, какое именно значение имеется в виду.

ASL видит преимущества в объединении операционного управления приложениями с сопровождением приложений, в то время как ITIL предпочитает разделять эти понятия и объединяет сопровождение приложений с разработкой новых приложений.

	ITIL	ASL
Разработка новых приложений	Разработка приложений	Разработка приложений
Сопровождение существующих приложений	Разработка приложений	Управление приложениями
Операционное управление приложениями	Управление приложениями	Управление приложениями

Рисунок 6. Различия в определениях

ASL подчеркивает, что бизнес-процессы необходимо поддерживать информационными системами на протяжении всего жизненного цикла бизнес-процессов. Это подразумевает управление и сопровождение программного обеспечения, баз данных и документации, состоящее из анализа влияния, проектирования сборки и тестирования. Сюда также входят процессы, обеспечивающие оптимальную доступность, производительность и непрерывность приложений с минимумом перебоев в бизнес-операциях. Огромное значение придается выстраиванию политики, согласующейся с (информационной) бизнес-политикой для обеспечения долгосрочного соответствия потребностям бизнеса.

ASL рассматривается с точки зрения модели управления ИТ, созданной профессором Маартеном Лоойеном (Maarten Looijen) из Делфтского университета, Нидерланды, который выделил три вида управления ИТ: управление бизнес-информацией, управление приложениями {ASL} и управление инфраструктурой. Управление бизнес-информацией и управление инфраструктурой определяются следующим образом.

- Управление бизнес-информацией заключается в активном управлении, сопровождении и поддержке функциональности информационных систем. Управление бизнес-информацией представляет пользовательскую организацию, которая извлекает выгоду из этих функциональных возможностей, является владельцем информационной системы и несет ответственность за информационное обеспечение организации в целом.
- Управление инфраструктурой отвечает за эксплуатационные аспекты информационной системы, включая аппаратные средства, программное обеспечение и базы данных. В сущности, это организация, которая запускает информационные системы и поддерживает инфраструктуру. Часто это центр обработки данных и организация управления настольными компьютерами.

То, как эта терминология расходится с терминологией ITIL, показано на рис. 7, где представлены границы управления ИТ-услугами {ITIL} по сравнению с картиной мира ASL.

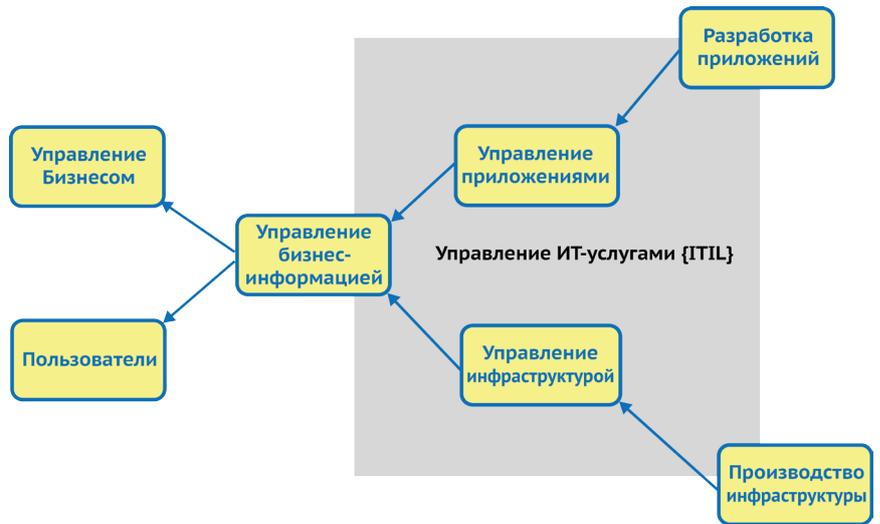


Рисунок 7. Рамки управления ИТ-услугами по сравнению с терминологией ASL

Структура ASL

Структура ASL состоит из шести групп процессов, поделенных на три уровня: операционные и управленческие процессы имеют временные рамки от краткосрочных до средних, в то время как стратегические процессы заглядывают на пару лет вперед.

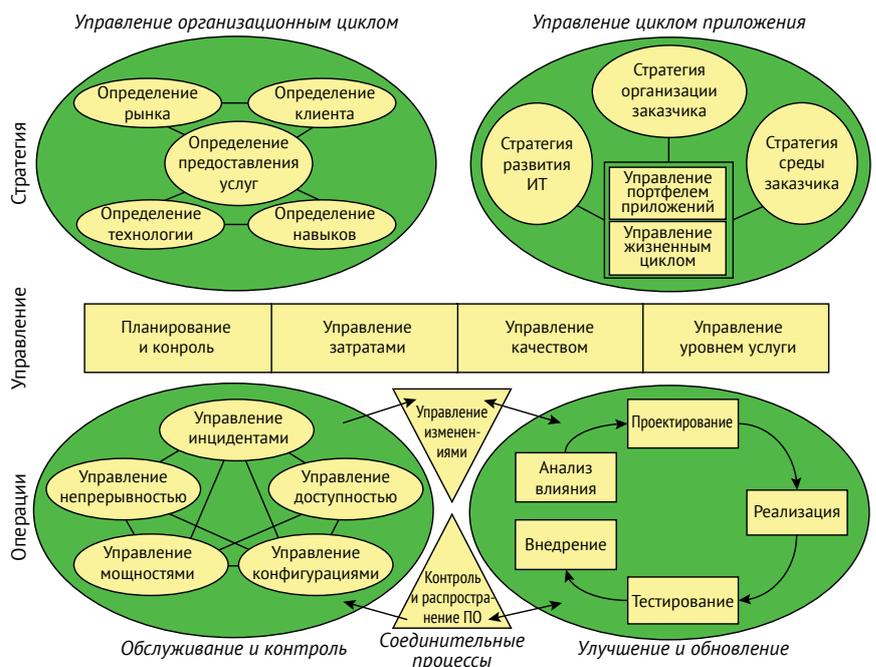


Рисунок 8. Структура процессов ASL

Операционное управление отвечает за то, чтобы текущие приложения использовались наиболее эффективным способом для поддержки бизнес-процессов, требуя минимум ресурсов и приводя к минимуму операционных сбоев. Главная цель заключается в том, чтобы поддерживать приложения в рабочем состоянии. Пять процессов идентичны одноименным процессам ITIL и преследуют те же цели, но имеют разное содержание в связи с иным характером управления приложениями {ASL}.

Улучшение и обновление нужно для того, чтобы приложения изменялись и были актуальными в соответствии с меняющимися требованиями, как правило, в результате изменений в бизнес-процессах. Здесь производятся изменения в программном обеспечении, моделях данных и документации. Эти процессы похожи на операции, выполняющиеся во время первоначальной разработки приложений, но существуют фундаментальные различия между первоначальной разработкой и последующим улучшением/обновлением в течение жизненного цикла. В отличие от разработки, на сопровождение и улучшение влияет ряд сложностей, перечисленных далее.

- Более жесткие требования: новый релиз зачастую должен быть готов к установленной дате для приведения в соответствие с изменившимся законодательством или из-за необходимости представить новые продукты.
- Более короткий цикл обратной связи: проектировщик и программист в сжатые сроки неизбежно столкнутся с недоработками и будут вынуждены оперативно их устранить.
- Меньше возможностей для совершенствования: на работу накладываются ограничения, обусловленные решениями, принятыми несколько лет назад; изменения необходимо производить в рамках существующей структуры, и наиболее оптимальным решением нередко приходится жертвовать ради творческих компромиссов.

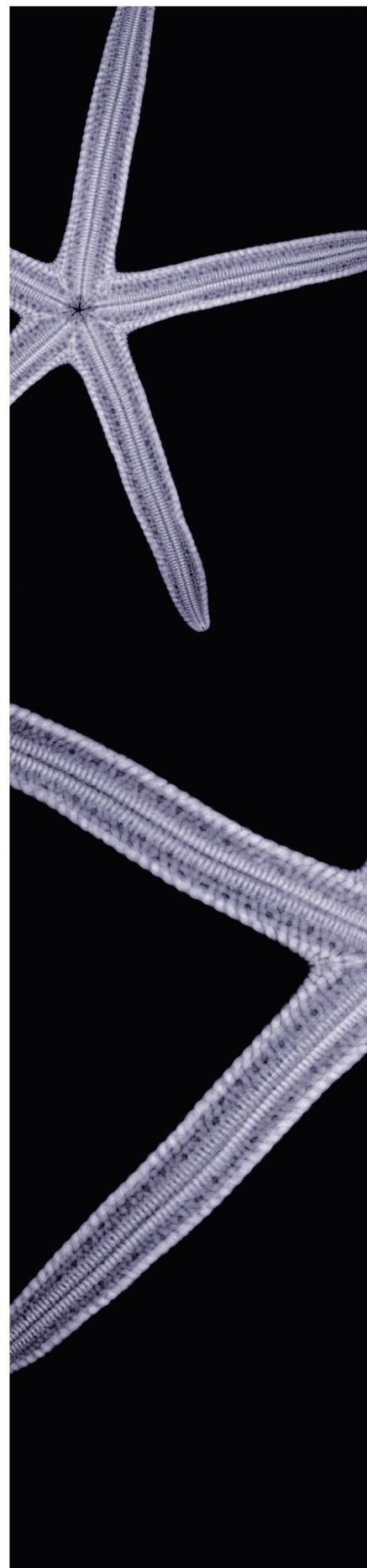
Операционное управление и улучшение/обновление тесно связаны друг с другом, поскольку работают с одними и теми же объектами приложений. Два связующих

процесса занимают передачу программного обеспечения и улучшением качества данных, чтобы осуществлять сопровождение управляемым способом.

Процессы управления обеспечивают управление группами операционных процессов в целом. Особое внимание уделяется управлению персоналом, сроками, доходам и расходам, внутреннему и внешнему качеству (уровням услуг).

Управление циклом приложений (АСМ) занимается выстраиванием соответствия между ИТ и бизнесом, разработкой долгосрочных стратегий для информационных систем в соответствии с долгосрочными стратегиями бизнес-организации. Это происходит с двух точек зрения: с точки зрения отдельных приложений, и в то же время с точки зрения портфеля приложений, где они рассматриваются в зависимости друг от друга. Управление циклом приложений посвящено в основном вопросам бизнеса – развитию как в сфере деятельности организации, так и самой организации – таким образом, его необходимо осуществлять вместе с управлением бизнес-информацией. Главная задача для управления приложениями {ASL} – рассмотреть эти вопросы.

Управление организационным циклом (ОСМ) направлено на долгосрочное организационное развитие подразделения, будь то внутренний отдел или коммерческая организация. Отделы по управлению приложениями {ASL} зачастую известны консервативностью, и это является стимулом заставить их думать о том, какие услуги по управлению приложениями {ASL} они хотят предоставлять. Эти услуги пользуются таким широким спросом у пользователей, что организациям как по внутреннему, так и по внешнему управлению приложениями {ASL} сложно предоставлять полный их спектр. Это приводит к необходимости принять решение насчет того, какие услуги должны быть предоставлены самой организацией по управлению приложениями {ASL}, а для предоставления каких можно задействовать партнеров. Управление организационным циклом заставляет отдел или компанию по управлению приложениями {ASL} заботиться не только о будущих потребностях клиентов, но и о собственном будущем.



ITIL и ASL

Как было упомянуто, ASL рассматривает как управление приложениями [ITIL], так и разработку приложений [ITIL] в формулировке ITIL, сводя при этом понятие разработки к поддержке существующих приложений.

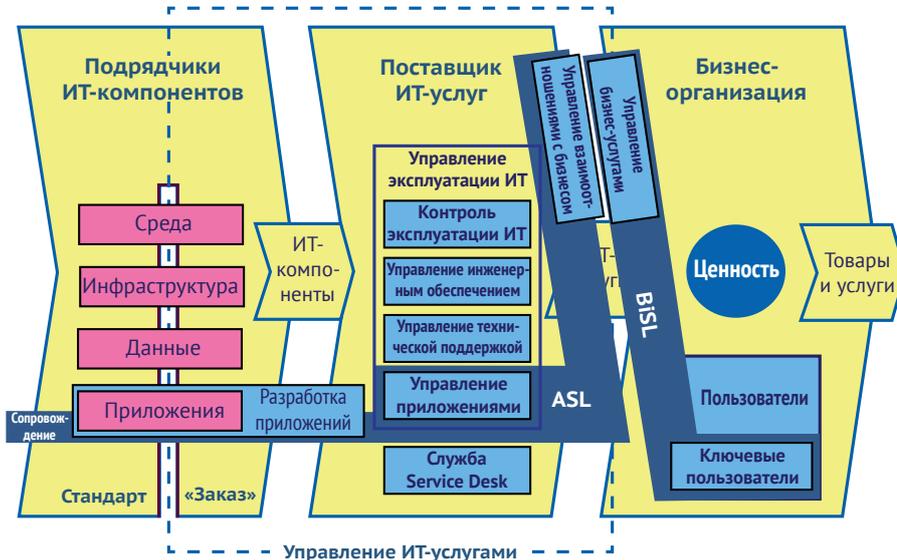


Рисунок 9. ASL и BiSL* в виде графика в зависимости от функций ITIL

* Business Information Services Library представляет собой сборник описаний процессов управления бизнес-информацией на уровне стратегии, управления и операций, являющийся общественным достоянием. Отношения BiSL и ITIL – тема следующего документа.

Чтобы лучше понять сходства и различия между ITIL и ASL, процессы ITIL и ASL были проанализированы и сопоставлены друг с другом. Для структурирования этого анализа были использованы фазы жизненного цикла управления приложениями.

Требования

ITIL	ASL
Управление портфелем услуг	Группа управления циклом приложений
Формирование требований	Управление качеством
	Анализ влияния
	Проектирование

На стратегическом уровне процессы ACM в ASL оценивают долгосрочное соответствие портфеля приложений бизнес-процессам, определяют высокоуровневые требования и, таким образом, связаны с управлением портфелем услуг ITIL.

ASL сосредоточен на реализации функциональных возможностей, определен-

ных областью управления бизнес-информацией и описанных в запросах на изменения. В то время как ASL признает важность производства приложения, которое также отвечало бы нефункциональным требованиям, таким как эффективность, производительность, способность к восстановлению после аварий и безопасность, ITIL дает более подробное руководство по этому вопросу. Его можно найти в разделе «Формирование требований» и в других процессах.

Проектирование

ITIL	ASL
Формирование требований	Проектирование
Управление данными и информацией	

Проектирование услуг ITIL подробно рассматривает эту фазу, делая акцент на общих требованиях и на том, как приложение должно вписаться в инфраструктуру. Соответствующие темы: формирование требований и управление данными и информацией.

В ASL целью проектирования является разработка функционального дизайна на нового релиза, который технически ориентированный персонал может перевести в техническое задание. Функциональный дизайн, модель данных и спецификации тестирования представляют собой результаты работы ASL.

Сборка

ITIL	ASL
Подтверждение и тестирование услуг	Реализация
	Тестирование
	Внедрение

Процесс реализации по ASL включает в себя техническое проектирование, программирование и первичное модульное тестирование нового или измененного компонента приложения. Процесс тестирования проверяет внесенные в приложение изменения и дополнения в более широком контексте, включая испытание производительности. На этапе внедрения проводится приемочное тестирование.

Содержание ASL процессов реализации и тестирования крайне незначительно охвачено ITIL, хотя материалы, посвященные процессу подтверждения и тестирования услуги в том «Преобразование услуг» описывают различные виды тестирования. Эти виды тестирования частично рассмотрены в ASL-процессе внедрения.

Развертывание

ITIL	ASL
Управление изменениями	Тестирование
Управление релизами и развертыванием	Внедрение
Планирование и поддержка преобразования	Контроль и распространение ПО
Подтверждение и тестирование услуг	Управление конфигурациями
Управление сервисными активами и конфигурациями	

Преобразование услуг в ITIL описывает процессы и предоставляет руководство по внедрению новых ИТ-услуг. Эти

процессы включают в себя: управление изменениями, управление релизами и развертыванием и планирование и поддержку преобразования. Они охватывают интеграцию ИТ-компонентов, таких как приложения, в ИТ-услуги: тестирование и прочие виды деятельности, связанные с преобразованием в эксплуатационную фазу, что очевидно связано с ASL-процессом внедрения.

Тесное взаимодействие возникает между процессами ASL по управлению изменениями и контролем и распространением программного обеспечения. Если процесс контроля и распространения ПО хорошо структурирован, он представляет собой «технический» вариант управления изменениями. Преобразование релиза в последующую стадию также заметно в рамках контроля и распространения ПО. Контроль и распространение ПО управляет материальным перемещением объектов ПО с разработки на тестирование для утверждения и затем на производство. Управление релизами и развертыванием ITIL фокусируется преимущественно на том, чтобы убедиться, что накануне ввода в эксплуатацию продукта готово не только ПО, но и требуемые аппаратные средства и все нетехнические виды деятельности. Помимо непосредственного запуска продукта, управление релизами и развертыванием также включает планирование, проектирование, разработку, тестирование и внедрение. Таким образом, этот раздел, по-видимому, идентичен сопровождению и обновлению в ASL, однако упор делается на другую область. Причина заключается в том, что ITIL поверхностно взаимодействует с теми видами деятельности, которые должны осуществляться для внесения изменений в программное обеспечение. Любое измененное ПО, для которого ASL определил процессы сопровождения и улучшения, одобряется в структуре DSL и последовательно вводится в соответствующий релиз. ITIL делает упор на внедрении. Большая доля внимания посвящена способу, которым правильная версия ПО распространяется соответствующим клиентам и по рабочим местам. В ASL процесс контроля и распространения ПО связан с физическим составлением релиза, при условии,

что подходящие версии помещены в среды DTAP (DTAP – Development, Testing, Acceptance and Production – разработка, тестирование, приемка и производство), и, следовательно, также с внедрением ПО. По сравнению с ITIL, ASL дает только обобщенное обозначение всех видов деятельности и аспектов, требующих особого внимания и задействованных в развертывании нового релиза ПО.

В то время как управление изменениями (ITIL) охватывает все виды изменений, ASL ограничивает объем управления изменениями до изменений в функциональных возможностях приложений. Например, выполнение задания по дополнительной обработке данных входит в рамки изменений ITIL, но не ASL.

Эксплуатация

ITIL	ASL
Управление инцидентами	Управление инцидентами
Управление запросами на обслуживание	Управление доступностью
Управление событиями	Управление мощностями
Управление активами	Управление непрерывностью
Управление проблемами	Управление конфигурациями
Управление сервисными активами и конфигурациями	
Виды деятельности управления технической поддержкой в рамках: управления мощностями, управления доступностью, управления непрерывностью ИТ-услуг, управления информационной безопасностью	

Новая версия ITIL вводит больше процессов, которые соответствуют пяти процессам ASL в этой группе. Зона действия ITIL-процесса управления инцидентами была сведена к обработке сбоев и отказов. Сигналы с аппаратных средств и регистрирующего ПО обрабатываются управлением событиями. Вопросы и стандартные изменения, возложенные

на функцию службы поддержки пользователей, должны рассматриваться управлением запросами на обслуживание, а не управлением изменениями или управлением инцидентами, как раньше. Управление запросами на обслуживание также обрабатывает различные прочие виды запросов на обслуживание. Управление инцидентами в ASL работает со всеми этими видами обращений (ASL).

Тактическая часть управления мощностями сейчас называется управлением спросом и приведена в «Стратегии услуг». Этот процесс не охватывает все нужды бизнес-организации, но фокусируется на аспектах мощности. Термин «управление спросом», таким образом, может ввести в заблуждение, поскольку часто ассоциируется с управлением ИТ с точки зрения бизнеса и кого-то, кто этот бизнес представляет. Управление мощностями, согласно ASL, охватывает как тактический, так и операционный аспект обеспечения достаточной мощности для того, чтобы пользователи могли работать с приложениями в соответствии с согласованными уровнями услуг.

Процессы ITIL: управление непрерывностью ИТ-услуг, управление информационной безопасностью и управление доступом (авторизация и т. п.) – объединены в ASL-процесс управления непрерывностью, но не отличаются столь всесторонним охватом.

Управление доступностью в рамках ITIL остается сопоставимым с управлением доступностью в рамках ASL, хотя ASL делает упор на доступность приложений и ссылается на взаимозависимость с управлением инфраструктурой (и косвенно с ITIL) по поводу доступности инфраструктуры.

Управление конфигурациями (ITIL) теперь расширено до управления сервисными активами и конфигурациями. Оно по-прежнему включает в себя компоненты управления версиями (часть контроля и распространения ПО в ASL), и, таким образом, имеет отношение к этому процессу в ASL и собственному управлению конфигурациями в ASL.

Процессы ITIL описаны во всех подробностях и преимущественно только с использованием общих терминов, что позволяет применять руководство к услугам как инфраструктуры, так и приложений. В сравнении с ASL, ITIL, следовательно, предлагает дополнительные преимущества области управления приложениями (ASL).

Оптимизация

ITIL	ASL
Управление уровнем услуг	Управление качеством
Управление каталогом услуг	Управление уровнем услуг
Семишаговый процесс совершенствования	Управление циклом приложений

ASL использует понятие «проблема», чтобы обозначить (потенциальные) недостатки в приложениях, инструментах, процессах и навыках. Эти проблемы анализируются и обрабатываются управлением качеством. Управление уровнями услуг в ASL в целом является источником тактических улучшений. Как указано в «формировании требований», процессы ACM в ASL оценивают долгосрочное соответствие портфеля приложений бизнес-процессам. Они предъявляют высокоуровневые требования и, таким образом, находятся в тесных отношениях с управлением портфелем услуг в ITIL.

Постоянное совершенствование услуг в ITIL призвано определять качество и актуальность приложений в эксплуатации и предоставлять рекомендации по способу улучшения приложений, если это дает очевидный возврат инвестиций.

Дополнительный анализ

ASL также затрагивает некоторые темы, которые не связаны напрямую с этапами жизненного цикла управления приложениями. Они описаны ниже.

Стратегические процессы

Большую часть видов деятельности

управления организационным циклом в ASL можно найти в «Стратегии услуг» в части, где описывается портфель услуг поставщика ИТ-услуг. Портфель услуг включает в себя услуги, предоставляемые в настоящее время (каталог услуг), услуги в разработке («воронка услуг») и услуги, которые более не предоставляются (выведенные из эксплуатации услуги). Помимо этого, «Постоянное совершенствование услуг» описывает, как можно достичь стратегических улучшений благодаря периодическому общению с клиентами по поводу дальнейшего развития бизнес-организации и среды, приносящему информацию о последствиях для ИТ-услуг. Это очень похоже на управление циклом приложений в ASL. ASL описывает эти стратегические области через десять отдельных процессов, которые дают практические инструкции относительно создания и сопровождения каталога услуг в контексте бизнес-плана для организации по управлению приложениями (ASL).

Процессы управления

Содержание процесса управления финансами (ITIL) выходит за рамки ИТ-области и распространяется на область управления бизнес-информацией и, таким образом, связано с управлением затратами (ASL) и управлением финансами (BiSL).

На данный момент ITIL имеет больше процессов, связанных с услугами, чем с управлением уровнем услуг. Новыми являются управление каталогом услуг (управляет услугами, которые может приобрести конкретный клиент; является частью управления уровнем услуг в ASL) и управление подрядчиками (которое следит за компетентностью работы подрядчиков; его недостает в ASL).

В ITIL нет отдельных процессов для управления качеством (ASL) и планирования и контроля (ASL), но постоянное совершенствование услуг дает более чем достаточное руководство по обеспечению долгосрочной удовлетворенности заказчика и поэтому тесно связано с управлением качеством ASL.

Приложение. Отображение ITIL V3 в ASL

ASL Группы и Процессы	Операционное Управление	Соединительные Процессы	Улучшение и Обновление	Управление	Управление Циклом Приложений	Управление Организационным Циклом
	<ul style="list-style-type: none"> Управление инцидентами Управление доступностью Управление мощностями Управление непрерывностью Управление конфигурациями 	<ul style="list-style-type: none"> Управление изменениям Контроль и распространение программного обеспечения 	<ul style="list-style-type: none"> Анализ влияния Проектирование Реализация Тестирование Внедрение 	<ul style="list-style-type: none"> Планирование и контроль Управление затратами Управление качеством Управление уровнем услуг 	<ul style="list-style-type: none"> Стратегия организации заказчика Стратегия среды заказчика Стратегия развития ИТ Управление портфелем ИТ Управление жизненным циклом 	<ul style="list-style-type: none"> Определение клиента Определение рынка Определение технологии Определение навыков Определение предоставления услуг
Фаза ITIL						
Стратегия Услуг	<ul style="list-style-type: none"> Управление спросом 			<ul style="list-style-type: none"> Управление финансами 	<ul style="list-style-type: none"> Управление портфелем услуг Управление финансами 	<ul style="list-style-type: none"> Управление портфелем услуг Управление финансами
Проектирование Услуг	<ul style="list-style-type: none"> Управление доступностью Управление мощностями Управление информационной безопасностью Управление непрерывностью ИТ-услуг 			<ul style="list-style-type: none"> Управление уровнем услуг Управление каталогом услуг Управление поставщиком 		<ul style="list-style-type: none"> Управление поставщиком
Преобразование Услуг	<ul style="list-style-type: none"> Управление сервисными активами и конфигурациями Управление знаниями 	<ul style="list-style-type: none"> Управление изменениями Планирование и поддержка преобразования Управление релизами и развертыванием Управление сервисными активами и конфигурациями Управление знаниями 	<ul style="list-style-type: none"> Планирование и поддержка преобразования Управление релизами и развертыванием Подтверждение и тестирование услуг Управление знаниями 	<ul style="list-style-type: none"> Управление знаниями Оценка изменения 		
Эксплуатация Услуг	<ul style="list-style-type: none"> Управление инцидентами Управление запросами на обслуживание Управление событиями Управление доступом Управление проблемами 			<ul style="list-style-type: none"> Управление проблемами 		
Постоянное Совершенствование Услуг	<ul style="list-style-type: none"> Измерение услуг 	<ul style="list-style-type: none"> Измерение услуг 	<ul style="list-style-type: none"> Измерение услуг 	<ul style="list-style-type: none"> Семишаговый процесс совершенствования Отчетность по услугам Измерение услуг 	<ul style="list-style-type: none"> Семишаговый процесс совершенствования 	<ul style="list-style-type: none"> Семишаговый процесс совершенствования

Авторы

Др. Махтелд Мейер является частным консультантом и активным членом ASL BiSL Foundation.

Марк Смолли является главным консультантом в Getronics и представляет ASL BiSL Foundation в международных делах.

Шарон Тейлор является владельцем Aspect Group Inc. и главным архитектором в OGC IT Service Management Practices.

Литература

ASL – a Framework for Application Management

9789077212059

Опубликовано Van Haren Publishing
www.vanharen.net

BiSL – a Framework for Business Information Management

9789087530426

Опубликовано Van Haren Publishing
www.vanharen.net

ITIL Lifecycle Publication Suite – Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement

Печатная копия сборника:

9780113310500

Однопользовательская PDF-копия
сборника: 9780113310517

Годовая подписка Online: 70 03 158

Опубликовано TSO

Дополнительная информация

ASL <http://www.aslbislfoundation.org>

BiSL <http://www.aslbislfoundation.org>

ITIL <http://www.axelos.com>

Содержание этой публикации может использоваться после получения письменного разрешения законных владельцев:

- Содержание ASL и BiSL в этой публикации является интеллектуальной собственностью ASL BiSL Foundation.
- Содержание ITIL этой публикации является интеллектуальной собственностью Office of Government Commerce.
- Содержание ASL-BiSL-ITIL этой публикации является интеллектуальной собственностью ASL BiSL Foundation и Office of Government Commerce.

Получено TSO и опубликовано на www.axelos.com

Мы просим не рассматривать нашу серию справочных документов в качестве рекомендаций и отказываемся нести ответственность за какие-либо убытки, понесенные в результате использования ее содержания. Несмотря на все возможные усилия по обеспечению точности и надежности информации, TSO не несет ответственности за какие-либо ошибки, упущения или неточности.

Содержание, схемы, логотипы и обложки верны на момент отправки в печать, но могут быть изменены без каких-либо уведомлений.

© Copyright OGC, TSO и ASL 2008.

Полное или частичное воспроизведение без предварительного согласия авторов запрещено.

ITIL® является зарегистрированной торговой маркой, и зарегистрированным товарным знаком Секретариата кабинета министров Правительства Великобритании, и зарегистрирован в Офисе патентов и торговых марок США.

The swirl logo™ является торговой маркой Секретариата Кабинета министров Правительства Великобритании.