

De nye ITIL-prosessene ved IT-avd

- Startet i slutten av september 2004
- To nye prosesser
 - Change Management
 - Configuration Management
 - Sterk kobling mellom prosessene
 - Undertegnede som prosesseier for begge

Change Management

- Kartlegge nåsituasjonen
 - Eksisterende føringer
 - Roller og dataflyt
 - Ressurser
 - Svakheter/forbedring
 - Mål for forbedring

Change Management

- Prosessbeskrivelse
 - Se på mål for prosessen
 - Et ønske om at endringer ikke skal føre til nye feil
 - Kategorisere endringer
 - Daglig drift, forhåndsgodkjente-, vanlige- og nødendringer
 - Regler (neste foil)
 - Roller og dataflyt
 - Nyanskaffelse og oppgradering

Configuration Management

- Regler

- Forhåndsgodkjent endring med risiko "Low" skal registreres før den kan gjennomføres
- Forhåndsgodkjent endring med risiko "Normal" skal registreres 2 dager før den skal gjennomføres
- Forhåndsgodkjent endring med risiko "High" skal behandles som en vanlig endring
- Vanlig endring skal ha fått endelig endringsdato 1 uke før den skal gjennomføres
- Ved nødendring skal seksjonssjef og / eller IT direktør kontaktes umiddelbart, samt at Brita skal informeres. Registrering av endring i Issue Tracker og oppdatering av dokumentasjon skal gjøres i ettertid

Change Management

- Issue Tracker
 - Var allerede i bruk ved it-avdelingen
 - Hasse gjorde programmeringsarbeidet
 - I drift fra 1. desember 2004
 - => Configuration Management – en forutsetning

Configuration Management

- Parallelt med Change Management
- Ikke en prosess, men et produkt
- Nåsituasjonen
 - Hva skulle vi legge inn
 - Hvilke verktøy hadde vi allerede
 - Bestemme omfang

Configuration Management

- Bruke Issue Tracker
- Ikke registrere klienter og nettverkskomponenter
- Registrere
 - Bokser (servere, SAN, routere, telefonsentral, etc)
 - Tjenester (e-post, fs, studentportal, etc.)
 - Sammenheng mellom bokser og tjenester
 - Basert på manuell registrering

Status

- Satt i drift fra 1. desember 2004
- Konfigurasjonsdatabasen
 - Bokser: 125
 - Tjenester: 62
 - Sammenheng: 78
- Endringsprosessen
 - Endringer: 265
- Tilgang per idag

Foreløpig konklusjon

- Halvt år siden første samling i prosjektgruppene
- Alle seksjonene har tatt verktøyet i bruk
- Har allerede noen solskinnshistorier
- ...men, ser at vi fremdeles kan bli bedre...
- Eksempler fra Issue Tracker...

bs.uib.no

Main page

Issues

My opened issues

My assigned issues

Register an issue

Endringslogg

- legg til endring

konfigDB

- oversikt

Siste på

- it.uib.no

Open an issue for

IT-avdelingen

CIPR

HF fakultet

- PCvakt HF

GFI/BCCR

Inst for biologi

Inst for fysikk og tekn

Intranett

Juridisk fakultet

Kjemisk inst

Medisinsk fakultet

MN-fak auditoriedrift

Matematisk inst

Psykologisk fakultet

CMDB :: Legg inn ny boks

[Tjenester] [Avhengigheter]

Se en annen boks: (Velg boks) ▾

NY

Navn: Må fylles utSerienummer: UiB id:

Status: Bestilt ▾

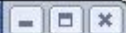
Lokasjon: Eier: Kommentar:

Hardware

CPU: Antall: Minne: Disk: Redundans: Kort:

Type: (Velg type) ▾

Versjon: Modell:



File Edit View Go Bookmarks Tools Help

CIPR
HF fakultet
- PCvakt HF
GFI/BCCR
Inst for biologi
Inst for fysikk og tekn
Intranett
Juridisk fakultet
Kjemisk inst
Medisinsk fakultet
MN-fak auditoriedrift
Matematisk inst
Psykologisk fakultet
SV fakultet
Universitetsbiblioteket
Search
Logout
15 Mar 2005 14:31:47

Hardware

CPU:	<input type="text"/>	Antall: <input type="text"/>
Minne:	<input type="text"/>	
Disk:	<input type="text"/>	
Redundans:	<input type="text"/>	
Kort:	<input type="text"/>	
Type:	(Velg type) ▾	
Versjon:	<input type="text"/>	
Modell:	<input type="text"/>	
Produsent:	<input type="text"/>	
Kopier privilegerte brukere fra:	<input type="text"/>	

Leveranse

Anskaffelsesdato:	<input type="text"/> ÅÅÅÅ-MM-DD
Pris:	<input type="text"/>
Leverandør:	<input type="text"/>

Vedlikehold

Leverandør:	<input type="text"/>
Varighet:	<input type="text"/>
Type:	<input type="text"/>
Intern kommentar:	<input type="text"/>

Legg inn boksen

bs.uib.no

Main page

Issues

My opened issues

My assigned issues

Register an issue

Endringslogg

- legg til endring

konfigDB

- oversikt

Siste på

- it.uib.no

Open an issue for

IT-avdelingen

CIPR

HF fakultet

- PCvakt HF

GFI/BCCR

Inst for biologi

Inst for fysikk og tekn

Intranett

Juridisk fakultet

Kjemisk inst

Medisinsk fakultet

MN-fak auditoriedrift

Matematisk inst

Psykologisk fakultet

CMDB :: Legg inn ny tjeneste

[Bokser] [Avhengigheter] [Oversikt]

Se en annen tjeneste: (Velg tjeneste) ▼

NY

Navn: Må fylles ut

Ansvarlig seksjon: (Velg seksjon) ▼

Hovedansvar: Reserveansvar:

Kritisk innenfor: Ikke viktig ▼

Eier: Eierkontakt: Eiertelefon: Brukergruppe: Konsekvenser: Kommentar:

Legg inn tjenesten

bs.uib.no

Main page

Issues

My opened issues

My assigned issues

Register an issue

Endringslogg

- legg til endring

konfigDB

- oversikt

Siste på

- it.uib.no

Open an issue for

IT-avdelingen

CIPR

HF fakultet

- PCvakt HF

GFI/BCCR

Inst for biologi

Inst for fysikk og tekn

Intranett

Juridisk fakultet

Kjemisk inst

Medisinsk fakultet

MN-fak auditoriedrift

Matematisk inst

Psykologisk fakultet

CMDB :: Bindinger

[Bokser] [Tjenester] [Oversikt]

Velg en tjeneste: webhotell

Velg en boks: hilton

CMDB

Avhengighet: Tjenesten er avhengig av boksen

Kommentar: Her er webhotellet vårt

Registrert av: Arild Sandal 16. Nov 13:27

Slett:

Oppdater bindingen

bs.uib.no

Main page

Issues

My opened issues

My assigned issues

Register an issue

Endringslogg

- legg til endring

konfigDB

- oversikt

Siste på

- it.uib.no

Open an issue for

IT-avdelingen

CIPR

HF fakultet

- PCvakt HF

GFI/BCCR

Inst for biologi

Inst for fysikk og tekn

Intranett

Juridisk fakultet

Kjemisk inst

Medisinsk fakultet

MN-fak auditoriedrift

Matematisk inst

Psykologisk fakultet

CMDB :: Boksoversikt

[Legg inn ny boks] [Tjenester] [Avhengigheter]

Solaris

Boks	Tjeneste	Avhengighet	Tid
alf	DNS	alf er master for de fleste domner under uib.no og uib.no	Time
	IMAP	alf kjører IMAP-server for ansatte. Vi bruker wu-imapd fra Washington University.	Time
	Filtjener	Uten SAN-et fungerer ikke alf. alf trenger både hjemmekatalogene og sanasol:/share	Time
	POP	alf kjører POP-server for ansatte	En dag
	studentportalen	Innlogging i dotLRN (Mi Side) for ansatte er avhengig av imap.uib.no	Time
alfalfa	IMAP	webmail snakker med imap-serverne på alf, rasmus, fysisk og informatikk	Time
	epost	alfalfa kjører webmail	En dag
	LDAP	ldap.uib.no kjører på alfalfa ldap.uib.no brukes som adressekatalog for mange epostklienter og delsystemer. F.eks bruker webmail og issue-tracker ldap.uib.no for adresseoppslag og søk etter brukernavn	En dag
alfred	SMTP	alfred er smtp.uib.no, en server som er kjapp å bruke som utgående SMTP-server i klientprogrammer. Epost blir scannet for virus først etter at alfred sender meldingene videre. Her tilbys autentisert SMTP over SSL	Time
	Filtjener	knytter folk til webber	Time
alfrid	ingenting	må tømme disken før den kastes	Ikke viktig
basilikum	Basware	Databasen er her	Time
	Syllabus	Databasen er her	En dag
	Rombooking	Syllabus-databasen er her	En dag
		Camla mta kjører på basilikum	Ikke

bs.uib.no

Main page

Issues

My opened issues

My assigned issues

Register an issue

Endringslogg

- legg til endring

konfigDB

- oversikt

Siste på

- it.uib.no

Open an issue for

IT-avdelingen

CIPR

HF fakultet

- PCvakt HF

GFI/BCCR

Inst for biologi

Inst for fysikk og tekn

Intranett

Juridisk fakultet

Kjemisk inst

Medisinsk fakultet

MN-fak auditoriedrift

Matematisk inst

Psykologisk fakultet

Endringslogg :: Ny :: Regler for bruk av endringsloggen

Seksjon: IT-avd, Serverdrift OBS:Velg seksjon før du legger inn tekst!Emne: Endring: Velg en boks: (Velg boks) Evt andre bokser:

Velg en eller flere tjenester:

(Velg tjenester)

Alumni

BORA

Basware

 Hold CNTRL nede mens du velger.Evt andre tjenester: Oppdragsgiver: Type: (Velg type) Prioritet: 4 (Low) 3 (Normal) 2 (High) 1 (Urgent)Risiko: 4 (Low) 3 (Normal) 2 (High)Ansvarlig: Tore Linde Status: Venter på godkjenning Tidspunkt for endring: ÅÅÅÅ-MM-DDDokumentert ihh tilgjengende praksis:

Legg inn endring

bs.uib.no

Main page

Issues

My opened issues

My assigned issues

Register an issue

Endringslogg

- legg til endring

konfigDB

- oversikt

Siste på

- it.uib.no

Open an issue for

IT-avdelingen

CIPR

HF fakultet

- PCvakt HF

GFI/BCCR

Inst for biologi

Inst for fysikk og tekn

Intranett

Juridisk fakultet

Kjemisk inst

Medisinsk fakultet

MN-fak auditoriedrift

Matematisk inst

Psykologisk fakultet

Endringslogg :: modified

[Siste saker] [Ny endring] [Endringsplan] [Mine endringer] [Søk] [gammel endringslogg]

(Endringer pr seksjon) (Endringer pr status) (Endringer pr type) Alle endringer

ID	Type Prioritet	Innmeldt av (Oppdragsgiver)	Emne for endringen	Ansvarlig (Seksjon)	Status Sist oppdatert	Endringsdato
----	-------------------	--------------------------------	--------------------	------------------------	--------------------------	--------------

Totalt 265 treff (viser fra nr 0)

192	Vanlig endring Normal	Ronny A. Bertelsen	golf: Flytting av Arcgis 9 fra golf til noralf	Ronny A. Bertelsen IT-avd, Serverdrift	Gjennomført og avsluttet 15. mar 13:00	2005-03-10
263	Forhåndsgodkjent Normal	Stian Almås (Formidlingsavdelingen)	bjelle: Oppdatering av intranett	Stian Almås IT-avd, Webgruppen	Godkjent 14. mar 16:39	2005-03-14
252	Vanlig endring Normal	Ronny A. Bertelsen	golf: Utfasing av golf	Ronny A. Bertelsen IT-avd, Serverdrift	Under arbeid 14. mar 15:24	2005-03-11
266	Forhåndsgodkjent Normal	Sharil Tumin	sebra: newaccount and newpwd	Sharil Tumin SEBRA	Under arbeid 14. mar 15:13	2005-03-14
235	Vanlig endring Normal	Ronny A. Bertelsen	malurt: Lisensserver Framemaker flyttes	Ronny A. Bertelsen IT-avd, Serverdrift	Under arbeid 14. mar 14:06	2005-03-10
265	Vanlig endring Normal	Jan I Ellertsen	uib-hib-gw: Oppgradering 70 nettet MBI, bio-blokken HIB	Jan I Ellertsen IT-avd, Nettverk	Godkjent 14. mar 13:57	2005-03-31
264	Forhåndsgodkjent High	Sharil Tumin (SEBRA)	pompel: sebraServer@pompel	Sharil Tumin SEBRA	Under arbeid 14. mar 12:49	2005-03-14
222	Forhåndsgodkjent Normal	Ronny A. Bertelsen	malurt: Ny lisensfil for Erdas Imagine	Ronny A. Bertelsen IT-avd, Serverdrift	Gjennomført og avsluttet 11. mar 14:04	
260	Vanlig endring Normal	Ronny A. Bertelsen	pilt: Fellesområde Bergen Museum	Ronny A. Bertelsen IT-avd, Serverdrift	Under arbeid 11. mar 13:42	2005-03-11