



**ITIL® 4**  
az információbiztonság  
nézőpontjából

7P Szakmai Fórum, 2019. szeptember 18

1

1

## Kihívások a szolgáltatások terén

### Amivel az ITSM szembesül ...

- más keretrendszerek és módszerek (Lean, Agile, DevOps), újfajta eszközök, új technológiák
- egy szempontú (két szempontú? három szempontú?) gondolkodás
- termékközpontú megközelítések

### Tipikusan "be-nem-vált" ITSM-megközelítések

- átfogó érettségfejlesztő programok
- "görögdinnye" SLA-k (kivülről szép, belülről 'romlott') – **Patyomkin-SLA-k**, díszlet-SLA-k
- leegyszerűsítő megvalósítások ("pontokat összekötögető" megoldások)
- egyetlen, mindenre jó megoldásban való gondolkodás

### Amivel az ITIL szembesül ...

- az útmutatás sokrétű, szerteágazó – a tanulási pálya túl bonyolult
- "követni és igazodni" valamint a "rendszeres továbbfejlesztés" megerősítést igényel
- az útmutatást gyorsan meg kell tudni érteni és könnyen kell tudni alkalmazni

7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18

2

2

## Kihívások: újfajta IT-eszközök és technológiák

hardver



hálózat



kliensoldali eszközök



szoftver



felhő-szolgáltatások



**Nem-IT-eszközök:**

**épületek**

- van pénzügyi értékük

**információ**

- IT-szolgáltatás részei

**üzemtechnológia (OT)**

benne: 'okos' tárgyak (IoT)

eszközrobbanás?

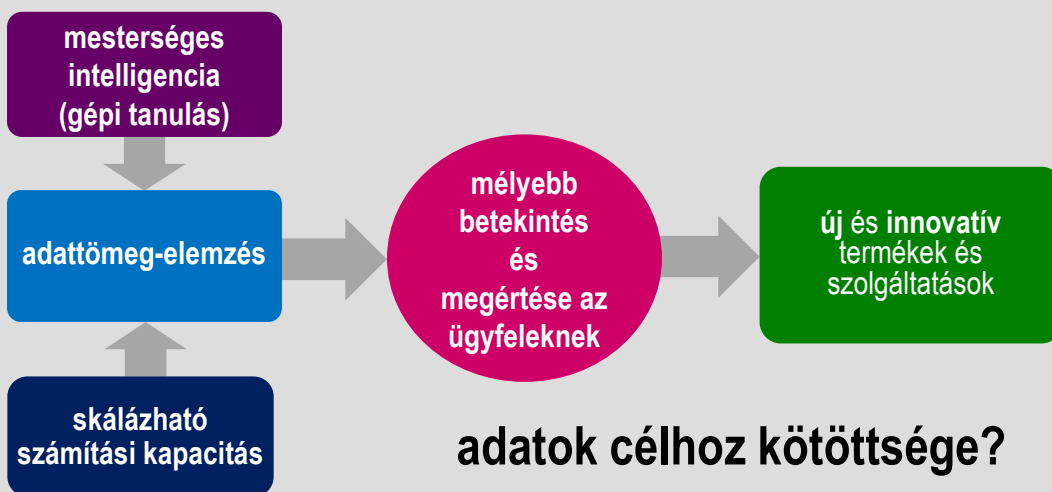
7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18.

3

3

## Új adatkezelési technológiák: adattömeg-elemzés

Az **adatra** manapság úgy hivatkoznak, mint az 'új olaj'-ra, mivel a szervezetek szinte tolonganak rögzíteni, elemezni és kihasználni azokat.



adatok célhoz kötöttsége?

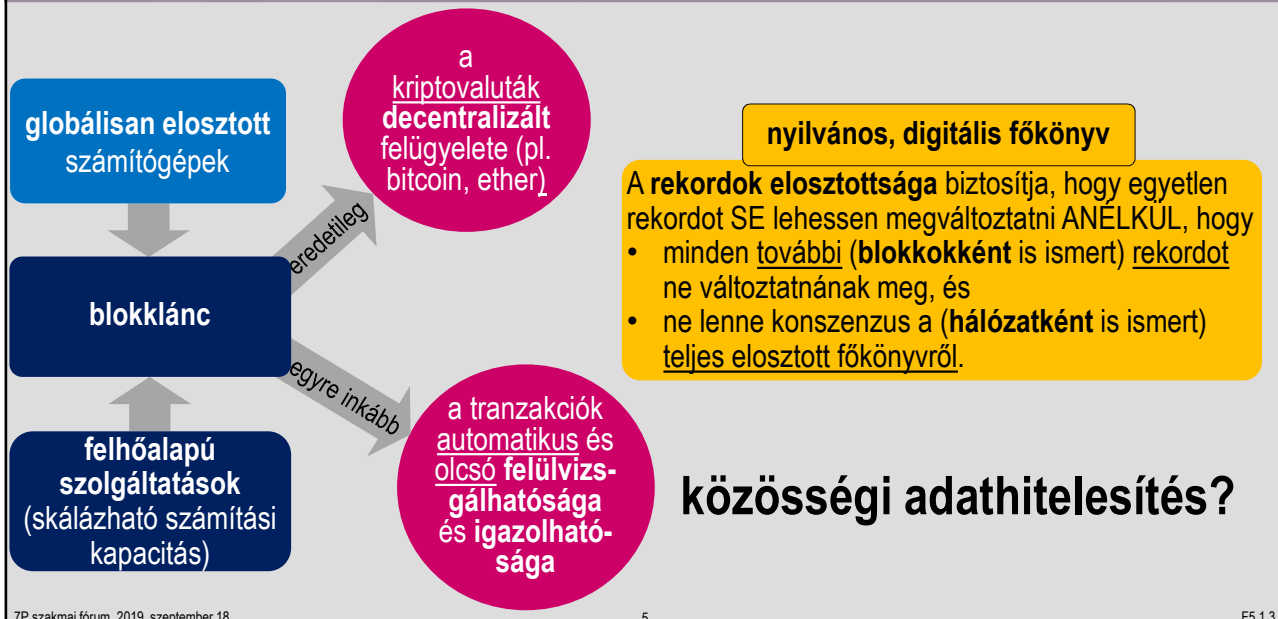
7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18.

4

F5.1.3

4

## Új adatkezelési technológiák: blokklánc



5

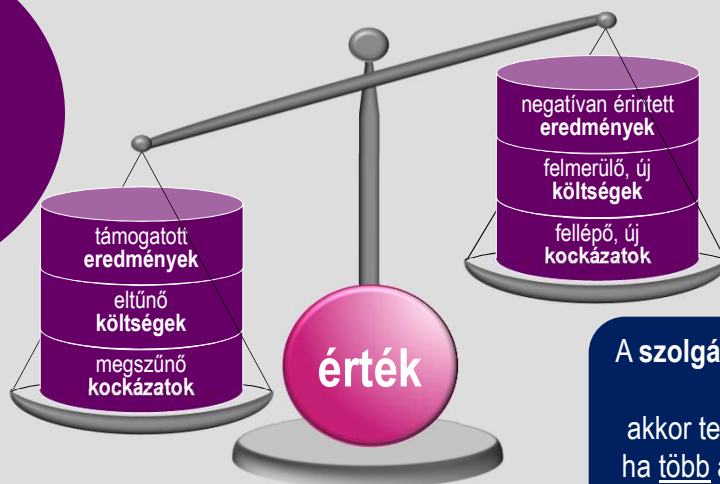
## Az IT-szolgáltatásmenedzsment újraértelmezése



6

## Mi az érték?

Az **érték** valaminek a **megtapasztalt haszna, hasznossága és fontossága.**



A szolgáltatáskapcsolatot CSAK akkor tekintik **értékesnek**, ha **több a pozitív** hatásuk, **mint a negatív.**

7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18.

7

7

## Az érték közös felelősség

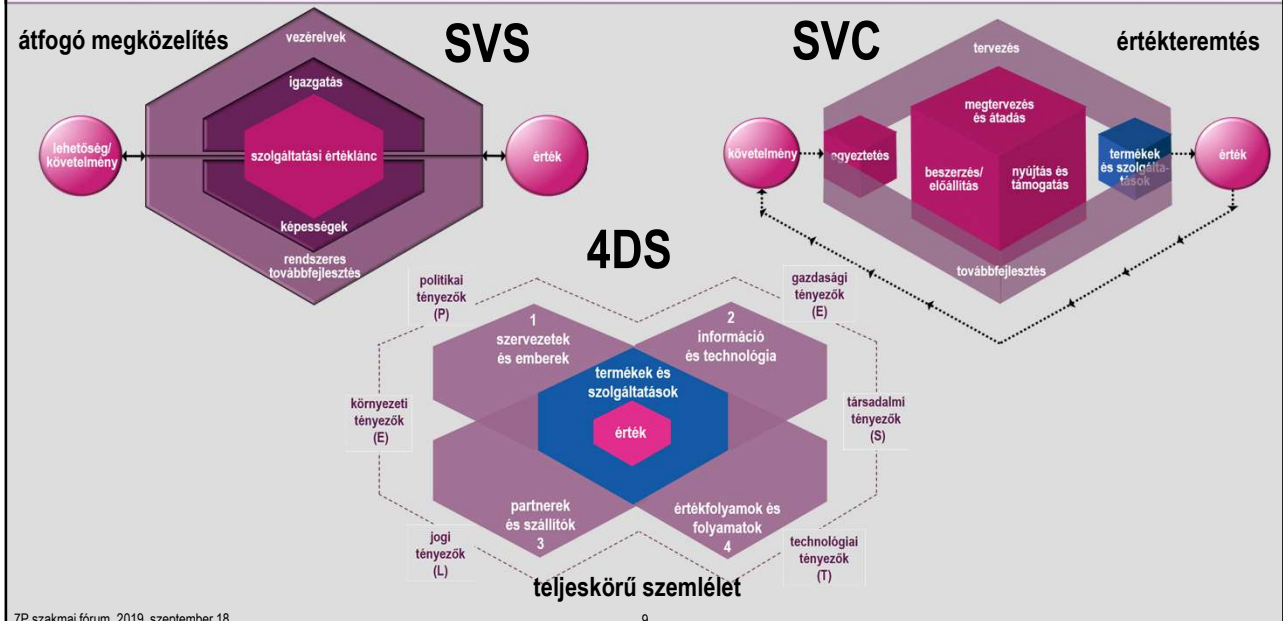


7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18.

8

8

## ITIL 4: új fogalmak és modellek



9

## A szolgáltatás értéképzési rendszere (SVS)



10

## A szolgáltatásmenedzsment négy dimenziója



7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18.

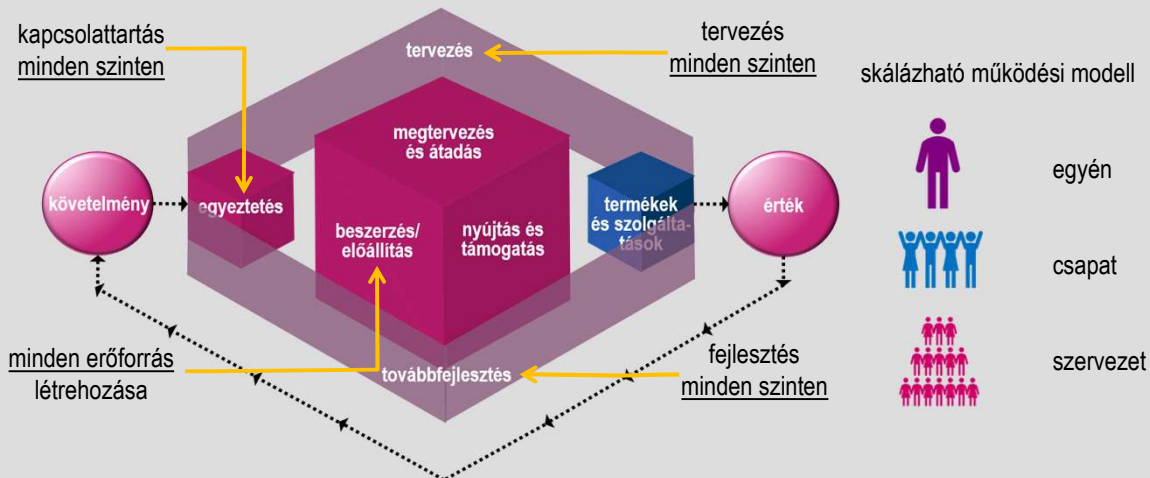
11

11

## A szolgáltatási értéklánc (SVC)

A **szolgáltatási értéklánc** egy olyan általános **működési modell**, amely minden olyan **kulcstevékenységet** tartalmaz, amely

1. szükséges valamilyen **követelményre adandó válaszhoz**, és
2. **elősegíti az értékteremtést** termékek és szolgáltatások előállításán és felügyeletén keresztül.

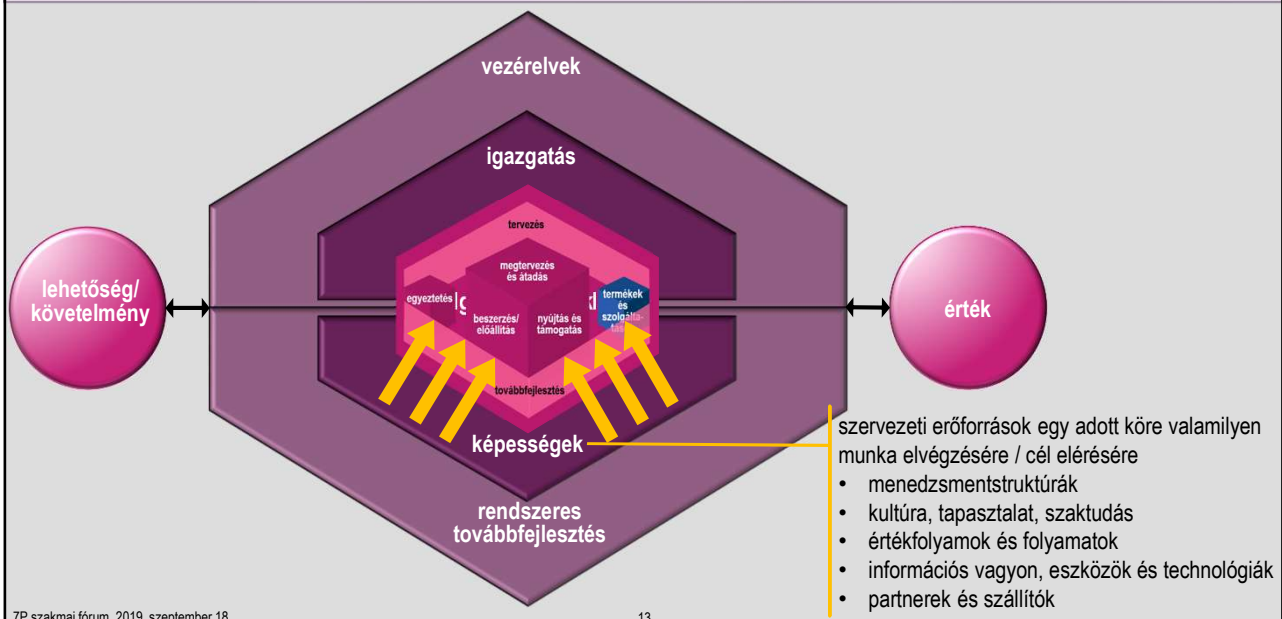


7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18.

12

12

## A menedzsmentkéességek szerepe



13

## Az ITIL4 menedzsmentkéességei

Általános menedzsment-kéességek	Szolgáltatásmenedzsment-kéességek	Technológiamenedzsment-kéességek
Architektúramenedzsment (ARM) Rendszeres továbbfejlesztés (CIM) <b>Információbiztonság-menedzsment (ISM)</b> Ismeretmenedzsment (KM) Mérés és jelentés (M&R) Szervezeti változásmenedzsment (OCM) Portfóliómenedzsment (PFM) Projektmenedzsment (PJM) Kapcsolatmenedzsment (REM) Kockázatmenedzsment (RIM) Szolgáltatási pénzügyi menedzsment (SFM) Stratégiamenedzsment (STM) Szállítómenedzsment (SUM) Munkaerő- és tehetségmenedzsment (WFM)	Rendelkezésreállítás-menedzsment (AM) Üzleti elemzés (BA) Kapacitás- és teljesítménymenedzsment (CPM) Változásfelügyelet (CC) Incidensmenedzsment (IM) IT-eszközmenedzsment (IAM) Megfigyelés és eseménymenedzsment (MEM) Problémamenedzsment (PM) Kiadásmenedzsment (RM) Szolgáltatáskatalógus-menedzsment (CAM) Szolgáltatáskonfiguráció-menedzsment (CFM) Szolgáltatásfolytonosság-menedzsment (CTM) Szolgáltatástervezés (SDS) Ügyfélszolgálat (SD) Szolgáltatásszint-menedzsment (SLM) Szolgáltatáskérés-menedzsment (SRM) Szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés (SVT)	Üzembeállítás-menedzsment (DM) Infrastruktúra- és platformmenedzsment (IPM) Szoftverfejlesztés és -menedzsment (SDM)  <u>Jelmagyarázat</u> képesség: lényegében nem változott képesség: jelentősen változott képesség: új képesség: csak áttekintés - vizsgáláshoz képesség: részletes ismertetés - vizsgáláshoz

7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18. 14 F5 FT5.1

14

## Az ITIL 4 útmutatások alapvető tartalma

Előzetes változat már létezik.

Átképzés előkészítés alatt.



7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18.

15

15

## Információbiztonság-menedzsment, mint képesség

Az *információbiztonság-menedzsment* képességnek az a célja, hogy védje a szervezet működéséhez szükséges információkat.

Ebbe beletartozik az alábbiakkal kapcsolatos **kockázatok** megértése és kezelése:

Bizalmasság

Integritás (épség)

Rendelkezésre állás

Hitelesség

Letagadhatatlanság

7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18.

16

F5.1.3

16



## Kiegyensúlyozás fontossága



7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18.

17

F5.1.3

17

## Szervezeti-működési vonatkozások



7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18.

18

F5.1.3

18

## Az információbiztonság beágyazódása



7P szakmai fórum, 2019. szeptember 18.

19