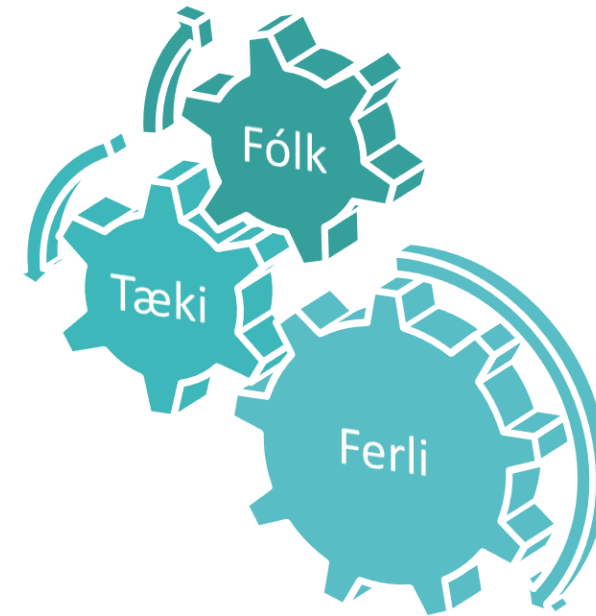

REKSTUR NETKERFA

hvernig er “best” að passa internetið?

Guðmundur A. Sigmundsson

UT rekstur í sinni einföldustu mynd

- **Fólk** - Fólk með góða þekkingu, reynslu, þjónustulipurð og skýrt hlutverk
- **Tæki** - Beiðnakerfi, póstkerfi, þekkingakerfi, on site eða skýjalausnir
- **Ferli** – Atvik, þjónustubeiðni, breytingar, greiningar



Fólk



- » Menntun
- » Reynsla
- » Þekking
- » Tengsl
- » Samskipti



HÁSKÓLI ÍSLANDS



HÁSKÓLINN Í REYKJAVÍK
REYKJAVIK UNIVERSITY



- » Tækjabúnaður
- » Mismunandi framleiðendur
- » Mismunandi tækni
- » CRM tól
- » Samskiptatól
- » Bókhaldskerfi
- » BI kerfi
- » O.sv.frv.



- » Aðgreining netkerfa
- » Tvöföldun netkerfa
- » Tvöföldun tenginga
- » Eldveggir
- » Innbrotavarnir
- » DDoS varnir
- » Auðkenningar
- » Afritun



Ferli

Framsetning á hlutverkum og ábyrgðarsviði þarf að vera skýr

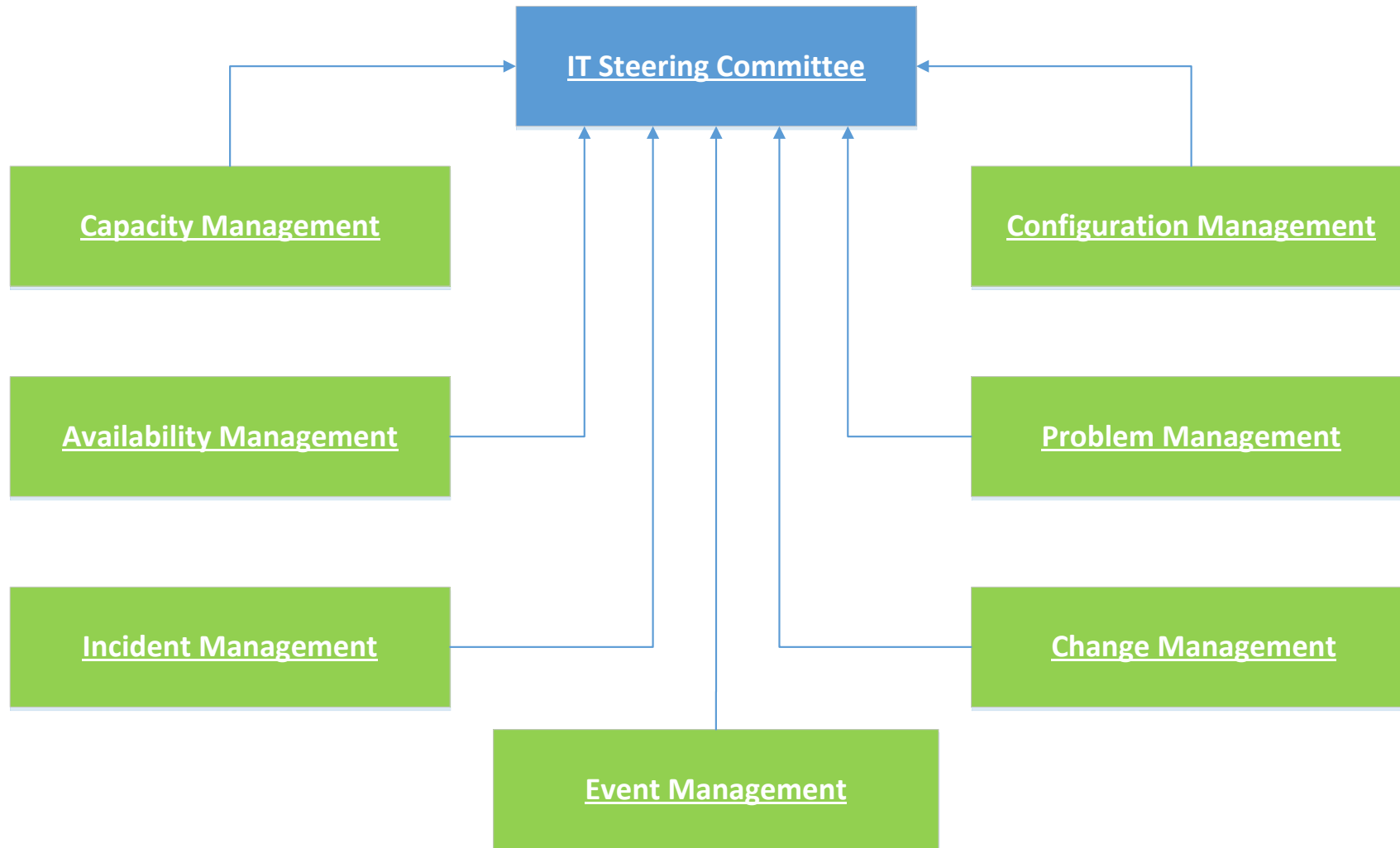
	R.	A.	C.	I.
	Responsible	Accountable	Consulted	Informed
	Expert Witness	Case Manager	Consultant	
provides testimony	R	A	A	
prepares documents	I	A	R	
project manages	I	R	C	

- » Responsible – Framkvæmdaraðili
- » Accountable – Ábyrgur
- » Consulted – Ráðfærður
- » Informed - Upplýstur

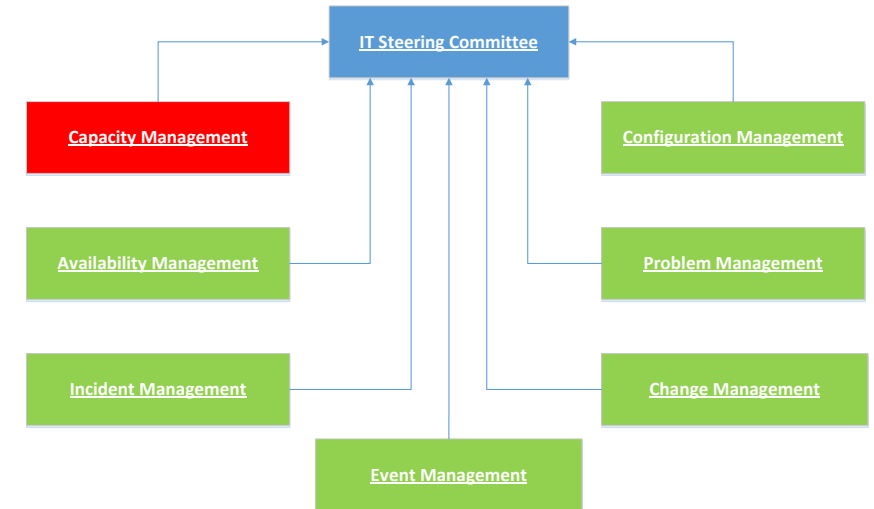
ITIL

(Information Technology Infrastructure Library)

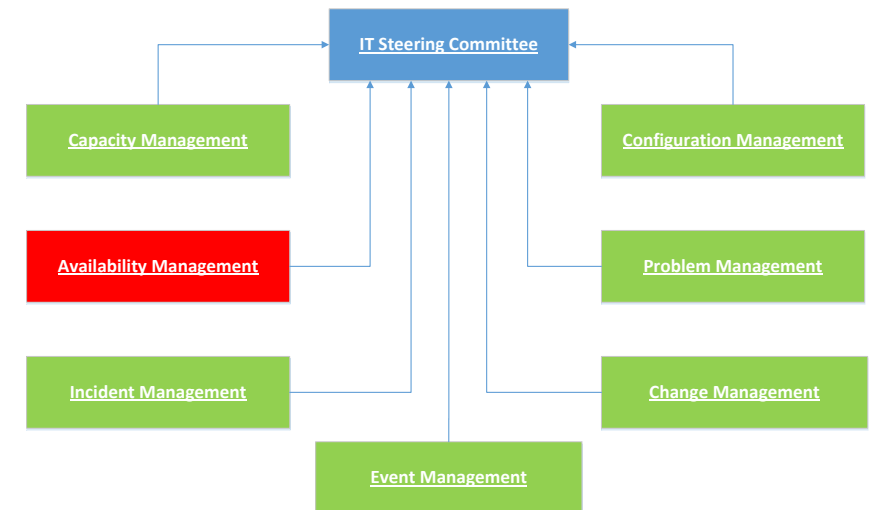
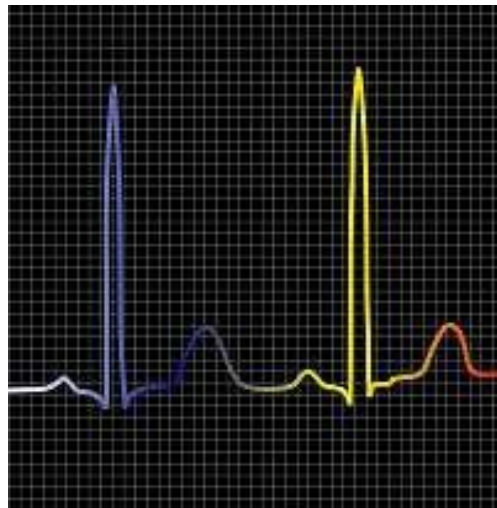
IT Steering Committee (ITC)



-



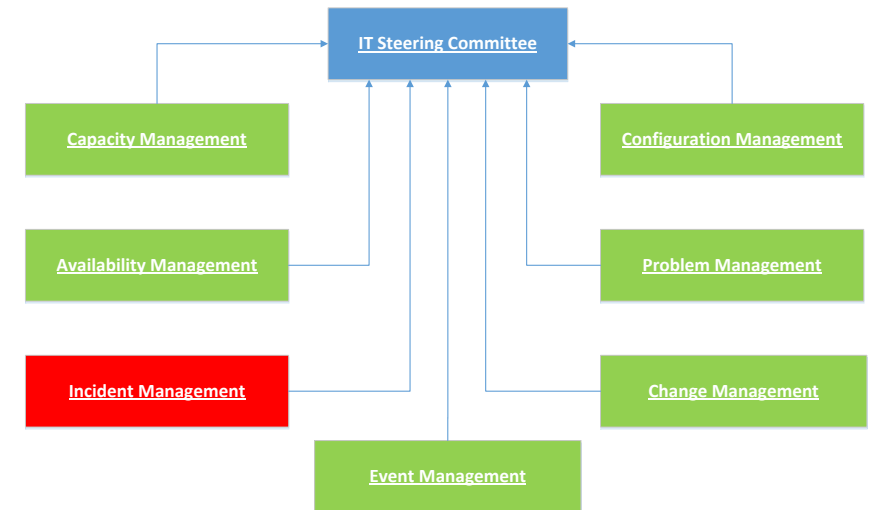
- » Samfella í uppitíma kerfa með sem hagkvæmustum hætti



Incident Management – Meðhöndlun afbrigða

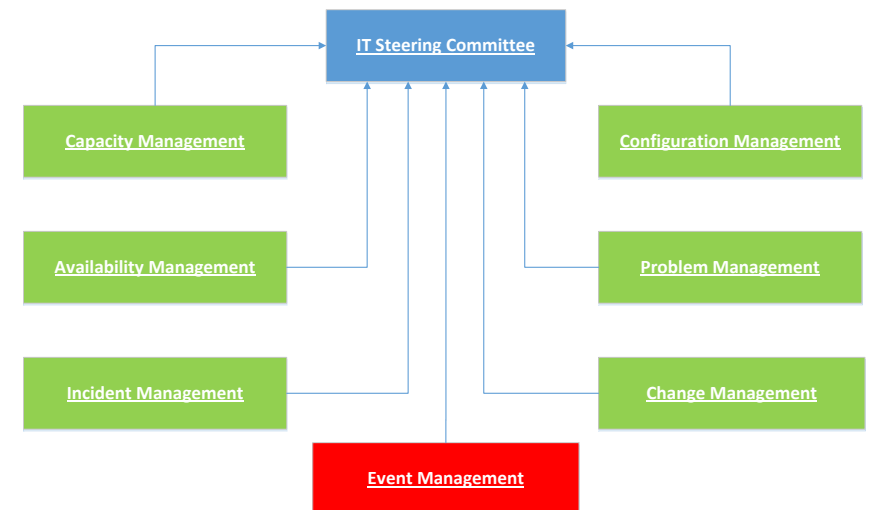
- » Skráning afbrigða, greining og flokkun
- » Koma notanda eða þjónustu aftur í virkni sem allra fyrst
- » Vandamál ekki krufin til mergjar – Stuðst við þekktar lausnir

		Impact		
		HIGH	MID	LOW
Urgency	HIGH	1	2	3
	MID	2	3	4
	LOW	3	4	5



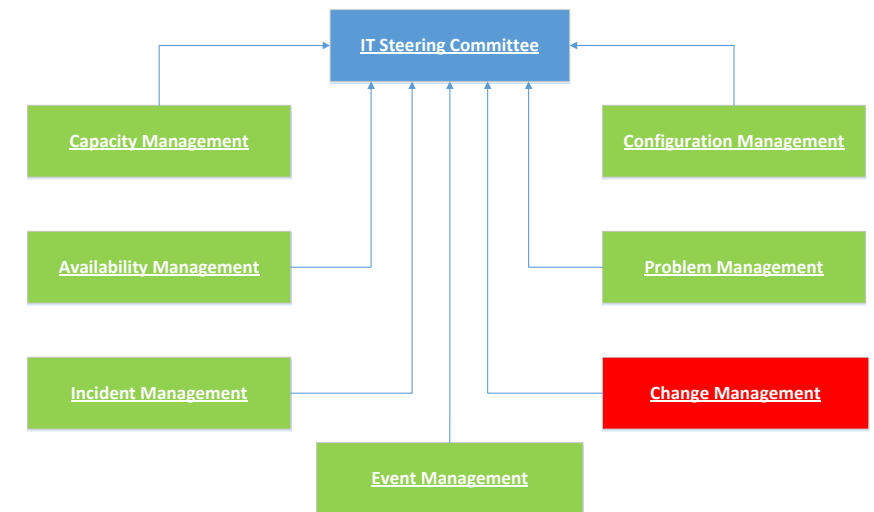
Event Management - eftirlitsstjórnun

- » Tryggja að úrvinnsla tilkynninga úr eftirlitskerfum sé ásættanleg.
- » Smíða problem beiðnir úr endurtekningarsömum tilkynningum
- » Eignarhald á eftirlitskerfum
- » Frávikaskýrslur

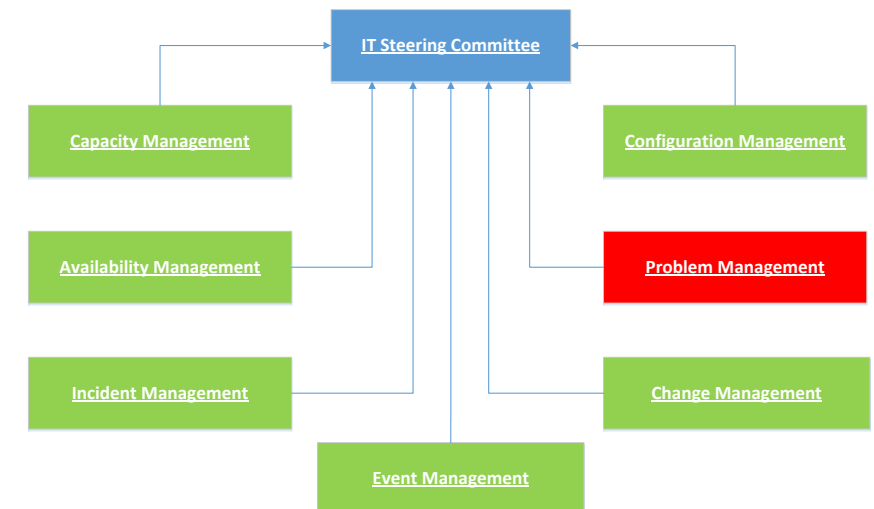
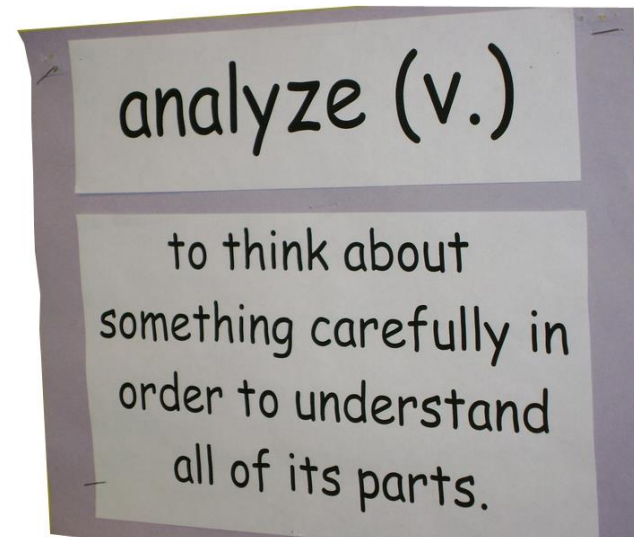


Change Management – Breytingastjórnun

- » Tryggja að staðlaðar aðferðir séu notaðar við allar breytingar
- » Mat sé lagt á þarfir fyrir breytingar miðað við ávinning og áhættu

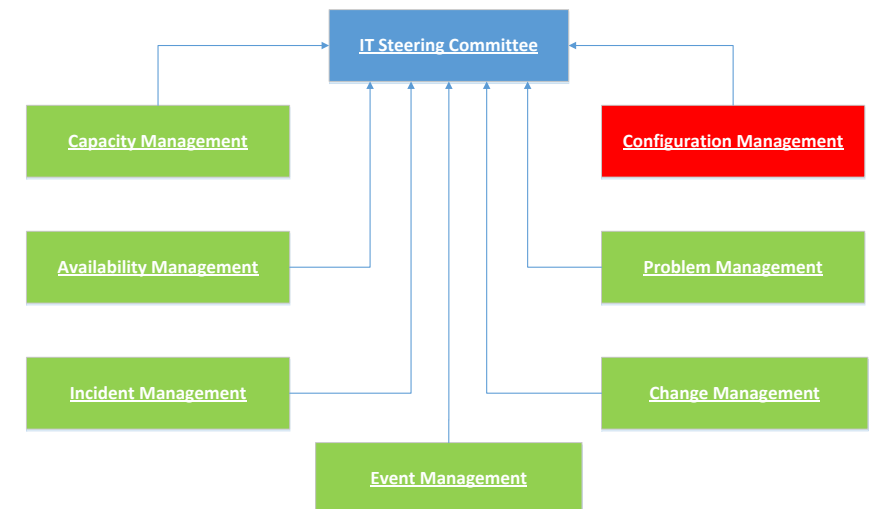
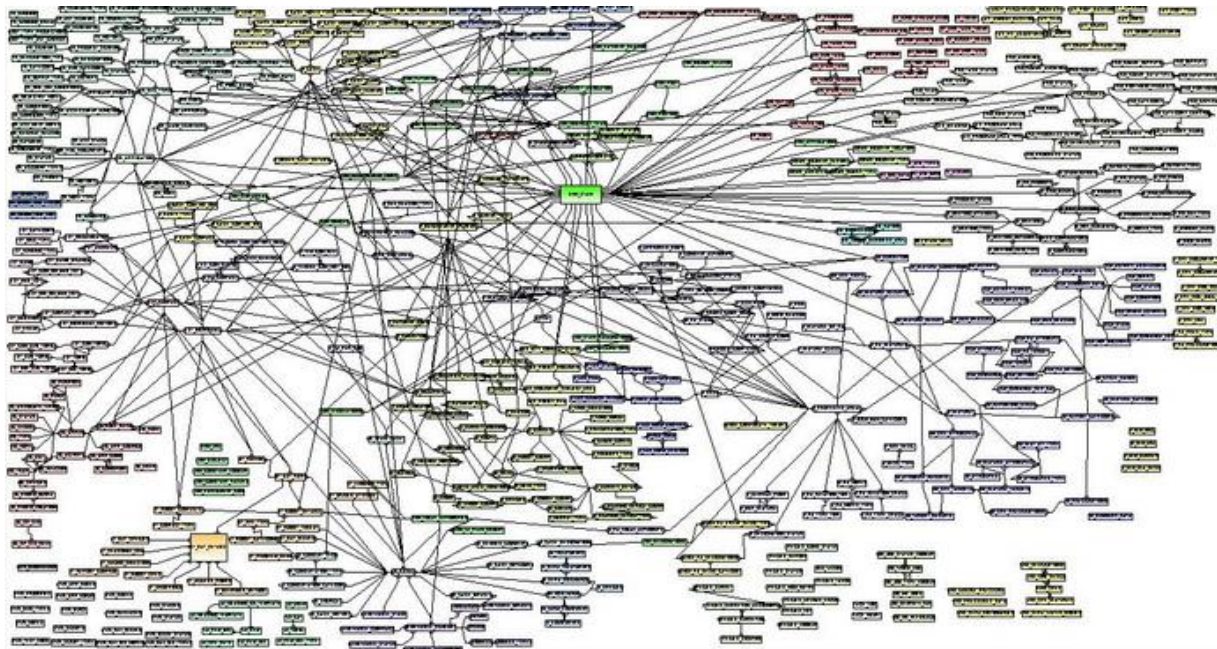


- » Vandamál krufin til mergjar (root cause) og lausnir skráðar í þekkingargrunn
- » Fækkun afbrigða með uppgötvun og lagfæringum á villum



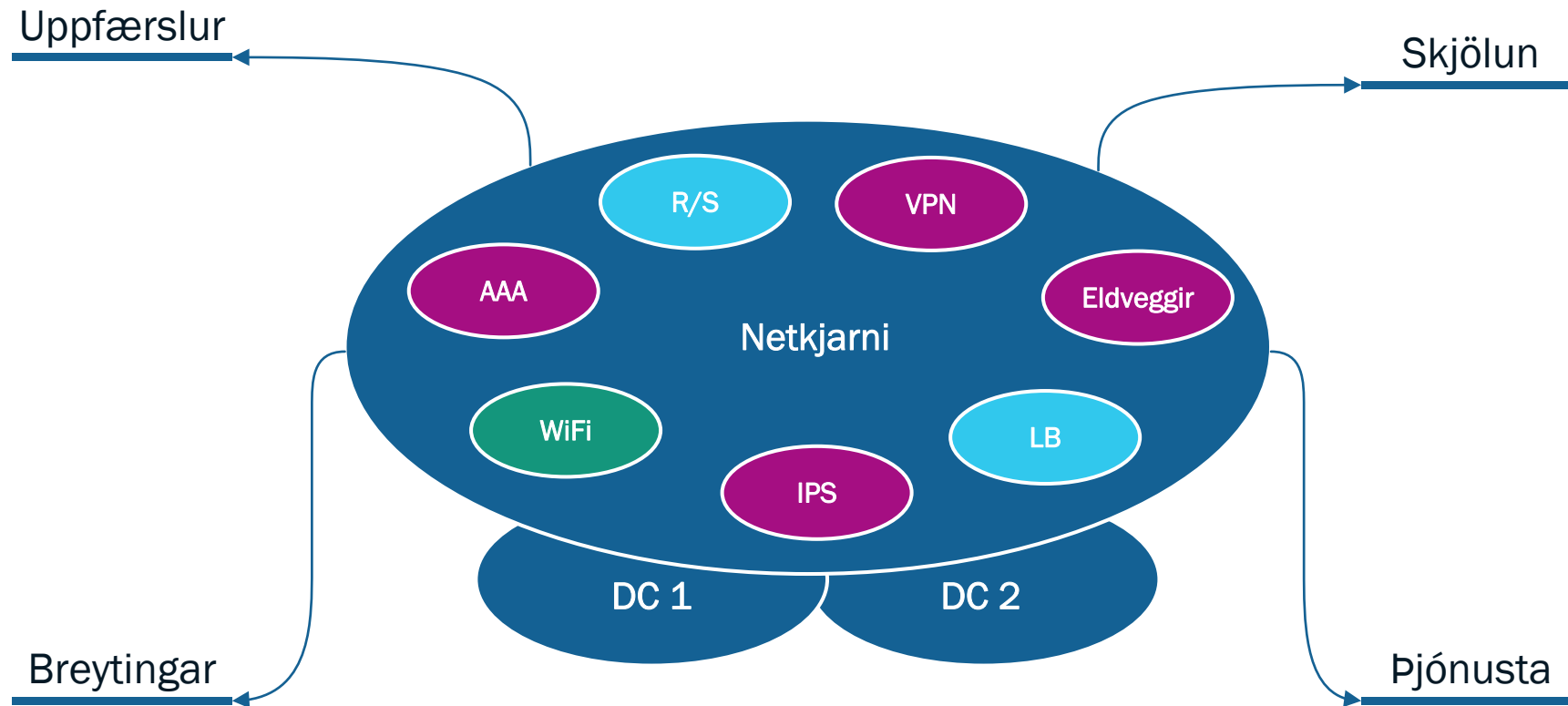
Configuration Management - Uppsetningarstjórnun

- » Skjölun kerfa
- » Veitir yfirsýn yfir högun umhverfis
- » Lykill að árangri í öllum öðrum ferlum



NCG

(Network Core Group)



R/S = Routing and Switching
VPN = Client- og tunneltengingar
Eldveggir = IP öryggisstýringar
LB = Load Balancer - álagsdreyfiþjónusta

IPS = Innbrotavarnir og vefsíur
WiFi = Þráðlaus net
AAA = Auðkenningar og aðgangsstýringar.

- » Eigandi uppfærsluferils ber ábyrgð á að fylgjast með uppfærslum sem koma út fyrir kjarnabúnað.
- » Fara yfir „release notes“ og meta áhættu vs. ávinning.
- » Eigandinn útlistar sýnar niðurstöður á reglulegum fundi
- » NCG hópurinn samþykkir eða hafnar viðkomandi uppfærslu.



U P G R A D E

up• grade (up'gräd'),
to take out old bugs and
put in new ones.

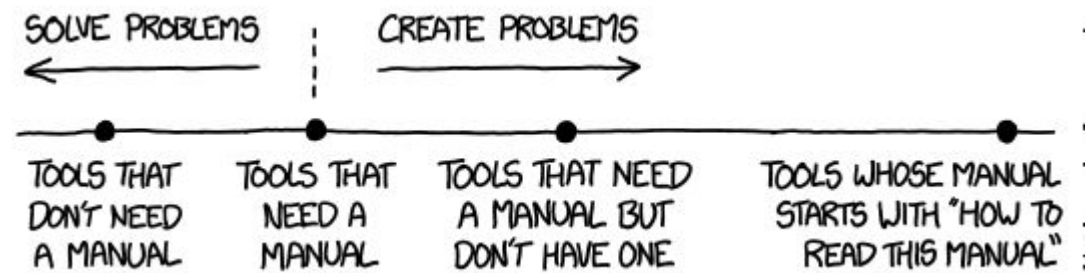
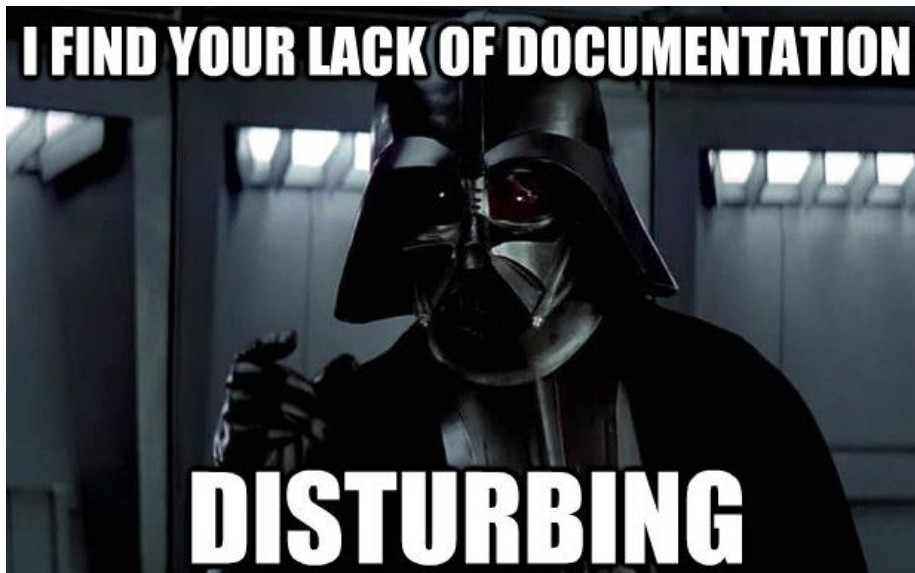
- » Eigandi breytingarferils ber ábyrgð á framkvæmd breytinga er falla undir „Change and Release“.
- » Tilnefnir breytingarstjóra er sinna því verki að rýna alla breytingarvinnu.
- » Eigandinn fer yfir breytingarbeiðnir og dregur lærdóm af framkvæmd þeirra. Fer yfir helstu breytingar á reglulegum fundi NCG hóps.



- » Eigandi ferils þjónustustjórnunar ber ábyrgð á þjónustusamningum á öllum kjarnabúnaði.
- » Fylgist með stöðu samninga
 - » „end-of-support“
 - » „end-of-life“
- » NCG hópur ákvarðar um nauðsyn og þörf á endurnýjun samninga.
- » Ber einnig ábyrgð á að viðhalda stöðu á birgjagráðum.



- » Eigandi skjölunarstjórnunar ber ábyrgð á að kerfið sé rétt og skilvirkilega skjalað.
- » Ber ábyrgð á eftirfylgni með að skjölun sé framkvæmd, uppfærð og kláruð
- » Ber ábyrgð á að skjölun sé sett fram stöðluðu formi.
- » Ber ábyrgð á að fjarlægja úrelta skjölun
- » Á reglulegum fundi NCG hóps kynnir eigandi breytingar á skjölun.



SLA

(Service Level Agreement)

Beiðnir og mælingar

- » Viðskiptavinir óska eftir aðstoð
- » Verk flokkað m.t.t. umfangs, viðbragðs og úrlausnartíma.
- » Úrlausnartími mældur (SLA mæling)
- » Regluleg yfirferð á SLA.
- » Merkjanleg aukin jákvæðni viðskiptavina með >90% SLA.

Issue Type*

Incident

Change & Release

Password Reset

Request For Access

Request For Assistance

Request For Consultation

Request For Material

Request For Repair

Standard Change

eric Misc

Reporter*

Summary*

Description

Spurningar?
