

Tijdens het laatste Jaarcongres van ITSMF is het nieuwe OSMF-framework geïntroduceerd. Het is een open framework dat volgens de ontwikkelaars een goed en compact alternatief is naast itil 3. Door gebruik te maken van de aanwezige kennis bij servicemanagers kan het een echte best practice worden op het gebied van it-serVICEmanagement.

door: het OSMF Development Team

OSMF VULT GAT TUSSEN ITIL VERSIE 2 EN ITIL VERSIE 3

Als we Wikipedia als bron mogen geloven, ontstond het 'open source'-label tijdens een strategiesessie in Palo Alto, Californië als reactie op Netscape's mededeling in januari 1998 dat de broncode van Navigator zou worden vrijgegeven. De deelnemers aan de sessie, Christine Peterson, Todd Anderson, Larry Augustin, Jon Hall, Sam Ockman en Eric S. Raymond, stelden voor om voor deze release de term 'open source' te gebruiken om de ideologische en verwarrende connotaties van de term 'free software' te voorkomen. Uiteindelijk werd de open source licentie ondergebracht bij de Mozilla Foundation.

De term kreeg bredere bekendheid op de Freeware summit, een samenkomst die georganiseerd was door Tim O'Reilly in april 1998. Op deze samenkomst werden de problemen met de term 'free software' besproken met deelnemers aan de op dat moment lopende open source-projecten, waaronder Linus Torvalds, Larry Wall, Brian Behlendorf, Eric Allman, Guido van Rossum, Michael Tiemann, Paul Vixie, Jamie Zawinski en Eric Raymond. Michael Tiemann stelde als alternatief de naam 'sourceware' voor en Raymond de naam 'open source'. De kwestie werd in stemming gebracht en de uitslag volgde 's avonds op een persconferentie. De samenkomst werd achteraf betiteld als de 'Open Source summit'. Deze summit kan algemeen worden gezien als de geboorte van de open sourcebeweging. Vervolgens is het Open Source Initiative in

1998 door Eric S. Raymond en Bruce Perens opgericht om de voordelen van open source te promoten in de commerciële markt. Bruce Perens gebruikte hierbij de Free Software Guidelines van Debian om de Open Source Definition te creëren.

Het fenomeen 'open source' kennen we vooral van 'open source'-software. Volgens de definitie beschrijft open source de praktijk die in productie en ontwikkeling vrije toegang geeft tot de bronmaterialen (de source) van het eindproduct. De bron (source) van de software is vrij beschikbaar en vrij te gebruiken. Software is echter niet het enige gebied dat door open source wordt beïnvloed; vele gebieden van studie en sociale en politieke meningen zijn beïnvloed door de groei van het concept open source. De verdedigers van open source op één gebied zullen over het algemeen de uitbreiding van open source op andere gebieden steunen. Een bekend citaat van Linus Torvalds: 'De toekomst is om alles te open-sourcen.'

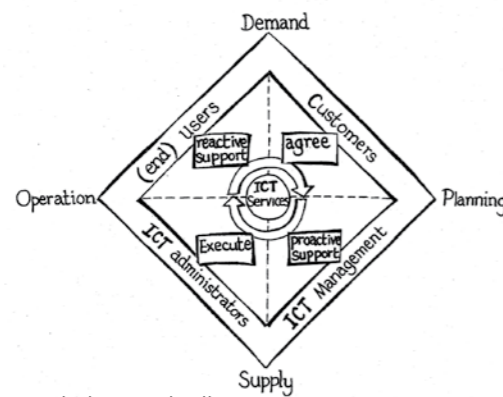
Initiatief

Dat is precies wat de initiatiefnemers van OSMF voor ogen hadden bij het ontwikkelen en beschrijven van OSMF. Met de komst van het (in de ogen van de OSMF-ontwikkelaars te complexe) framework itil 3 is er een voedingsbodempom ontstaan voor een open framework. De initiatiefnemers van OSMF zijn ervaren servicemanagers die in de dage-

lijkse praktijk veel organisaties zien worstelen met een beperkte set processen uit de itil 2-omgeving. Er wordt hard gewerkt om grip te krijgen op incidenten en wijzigingen. Een enkeling houdt zich bezig met problemen en het up-to-date houden van de CMDB is vaak een hels probleem. Tegelijkertijd wil de klantorganisatie vaker en vaker heldere afspraken, hetgeen vaak resulteert in een SLA die zelden of nooit gerealiseerd kan worden. De SLA wordt hiermee een document waarmee geslagen kan worden in plaats van een document op basis waarvan gezamenlijk gezocht wordt naar de meeste reële set van afspraken.

Als de processen die werkelijk ingericht zijn naast hetgeen itil 3 voor ogen heeft worden gelegd, dan ontstaat een haast onoverbrugbaar verschil tussen realiteit en wenselijkheid. Kijkend naar een volwassenheidsmodel, zoals INK bijvoorbeeld hanteert, kan gezegd worden dat itil 3 zich hoofdzakelijk beweegt op niveau 4, waar gewerkt kan worden aan continuous improvement. Hiermee is itil 3 uitermate geschikt voor organisaties die bezig zijn om van niveau 3 naar 4 te gaan of al op niveau 4 zitten (zie ook *figuur 1*). Door het uiteindelijk wegvallen van itil 2 (eind 2008 wat betreft certificeringen en trainingen) ontstaat er een gat voor die grote groep organisaties die op niveau 2 zitten en juist nu en in de jaren na 2008 bezig zijn de beheerprocessen op orde te krijgen. OSMF vult dat gat.

Software is echter niet het enige gebied dat door open source wordt beïnvloed; vele gebieden van studie en sociale en politieke meningen zijn beïnvloed door de groei van het concept open source.

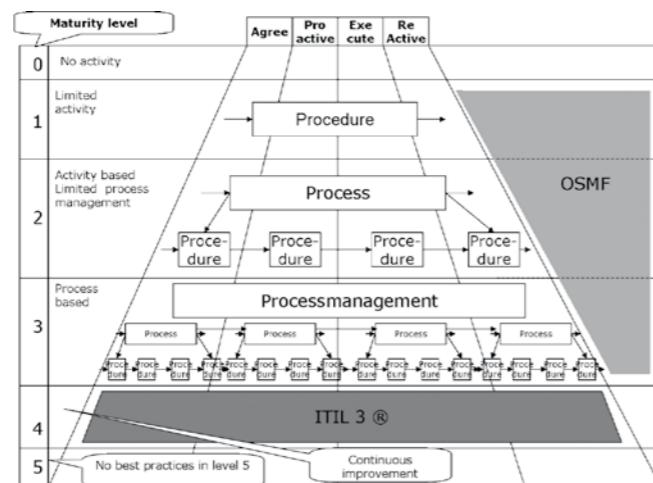


OSMF-model

Hierbij geldt natuurlijk dat gezien het karakter van open source het in de toekomst mogelijk is om deze indeling te herzien, in te krimpen of uit te breiden naar bijvoorbeeld een strategisch domein. De organisaties die OSMF adopteren, zullen zichzelf ontwikkelen en groeien en deze opgedane kennis zal opgenomen worden als actuele best practice in OSMF. In een volgend artikel zal nader worden ingegaan op de verschillende domeinen.

met dank aan Paul Wilkinson

Figuur 1.



HOE KUNT U BIJDRAGEN:

Voor OSMF is een wiki in het leven geroepen: www.itsmf.net.

Deze wiki is oorspronkelijk in het Nederlands geschreven, maar het OSMF Development Team wil de informatie vertalen naar de voertaal Engels. Iedere bijdrage is hierbij welkom. Daarnaast roept men iedereen die in het werkveld van servicemanagement actief is, haar of zijn best practice op deze wiki te delen met de servicemanagement-community. Wees kritisch, stel vragen, deel of review informatie en kennis, gebruik OSMF, geef tips en houd u aan de regels van open source. U kunt hiervoor een account aanmaken op de site. De oorspronkelijke makers zullen voor maximaal een jaar als QA-board actief blijven.

Procesdomeinen

Waar itil 3 vijf domeinen onderscheidt (van operationeel naar strategisch niveau), onderscheidt OSMF er vier: twee op tactisch niveau en twee op operationeel niveau. Deze vier domeinen richten zich op de basiselementen van beheer van de infrastructuur:

Agree: afspraken maken met de klant en eventueel doorbelasten van de kosten. Dit is het domein tussen planning en de vraag (demand) naar ict-dienstverlening. Binnen dit procesdomein vindt de afstemming plaats tussen de klant en de leverancier (in- of extern) van ict-diensten.

Pro-active support: proactief acteren op de klantvraag en kijken wat de toekomstige (technische) (on)mogelijkheden zijn. Het is het domein tussen planning en de levering van ict-dienstverlening. Proactief beheer betreft alles wat op proactieve wijze wordt gedaan om de kwaliteit van de ict-dienstverlening te behouden en verhogen, voordat verstoringen zich voordoen.

Execute: uitvoeren van de dagelijkse beheeractiviteiten. Het domein tussen operatie en de levering van ict-dienstverlening. Het OSMF-proces 'executie' omvat alle procedures die door de ict-organisatie (in het procesmodel de ict-beheerders) worden gevolgd bij de uitvoering van werkzaamheden aan de fysieke en/of logische ict-infrastructuur. Ook het beheer van de Service Management Database (SMDb) vinden we hier terug.

Reactive support: anticiperen op vragen/incidenten uit de gebruikersorganisatie en structureel wegnemen van deze zaken. Het domein tussen de vraag naar ict-dienstverlening en operatie. Onder reactief beheer wordt binnen het OSMF verstaan het voeren van beheer door te reageren op gebeurtenissen en incidenten.

Dit artikel is geschreven door het OSMF Development Team. Het Development Team bestaat uit Aad Brinkman (Apreton), Michel van Maastricht (Achmea), Alwin Leltz (ING) en Alexander Kist (Getronics PinkRocade).