Opowieść

Historia ITIL od CCTA do Version 5, ramy obok niego i mapa książki.

- ITIL: od biblioteki brytyjskiego rządu do standardu pracy administratora

ITIL: od biblioteki brytyjskiego rządu do standardu pracy administratora

Poziom: podstawy

Dotyczy: ITIL v1 do ITIL (Version 5), ISO/IEC 20000, COBIT, MOF, DevOps, SRE, stan na 11 października 2026

Czas: ~25 min

Ta strona otwiera książkę o standardach pracy administratora. Opowiada, jak zbiór porad dla brytyjskich urzędów stał się wspólnym językiem działów IT na całym świecie, co zmieniało się w kolejnych wersjach i co z tego bierze dwuosobowy zespół IT w Zielonej.

Większość administratorów pracuje bez ITIL i nawet o tym nie wie, że coś traci. Telefon od księgowej, mail od kierownika magazynu, prośba programistki rzucona na korytarzu: każda z tych rzeczy jest pracą, ale żadna nie zostawia śladu. Po roku nikt nie wie, ile było awarii, co je powodowało i kto obiecał komu dostęp „na chwilę".

ITIL odpowiada na to prostą obietnicą: jeżeli nazwiemy rodzaje pracy, zapiszemy je w jednym miejscu i umówimy się, w jakim czasie na co odpowiadamy, to dział IT przestanie gasić pożary na ślepo. Ta opowieść pokazuje, skąd ta obietnica się wzięła, jak przez prawie czterdzieści lat zmieniała kształt i dlaczego w 2026 roku nadal warto ją znać.

Miejsce w bazie: równolegle powstaje kurs do egzaminu ITIL Foundation (katalog `itil-foundation`), który wykłada teorię egzaminacyjną ITIL (Version 5): cztery wymiary, system wartości ITIL, cykl życia produktu i usługi, zasady przewodnie i praktyki. Ta książka jest praktyczna i odsyła do kursu wszędzie tam, gdzie zaczyna się wykład.

> Zakres: nie przepisujemy tekstu publikacji AXELOS ani PeopleCert. Definicje podajemy własnymi słowami, z przypisem do źródła. Cen szkoleń i egzaminów nie podajemy, bo zależą od kraju i partnera.

Skróty użyte na tej stronie (19)

Skrót	Co znaczy
AI	Artificial Intelligence: sztuczna inteligencja, czyli programy naśladujące ludzkie rozumowanie
CCTA	Central Computer and Telecommunications Agency: brytyjska rządowa agencja do spraw komputerów i telekomunikacji, która w latach 80. zaczęła tworzyć ITIL
COBIT	Control Objectives for Information and Related Technologies: rama ISACA do nadzoru zarządu nad informatyką i jej ryzykiem, wyżej niż codzienna praca z ITIL
EXIN	Examination Institute for Information Science: holenderski dostawca egzaminów IT, między innymi Information Security Foundation
GITIM	Government Information Technology Infrastructure Management: robocza nazwa pierwszej wersji ITIL w brytyjskiej administracji
GLPI	Gestionnaire Libre de Parc Informatique: otwarty system do zgłoszeń, inwentarza i bazy wiedzy IT; w Zielonej działa w kontenerze na docker01
ISO	International Organization for Standardization: organizacja, która wydaje normy techniczne używane na całym świecie
IT	Information Technology: dział albo praca związana z komputerami i infrastrukturą firmy
ITIL	Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026
ITSM	IT Service Management: zarządzanie usługami IT, czyli prowadzenie IT jak zestawu usług dla reszty firmy, a nie tylko utrzymanie sprzętu; tak też nazywa się klasa programów do zgłoszeń, jak GLPI
KSC	krajowy system cyberbezpieczeństwa: polska ustawa, od 3 kwietnia 2026 w wersji wdrażającej dyrektywę NIS2, z obowiązkami zgłaszania incydentów
MOF	Microsoft Operations Framework: rama Microsoftu do prowadzenia eksploatacji IT, oparta na ITIL; wersja 4.0 z 2008 roku
NIS2	Network and Information Security 2: unijna dyrektywa (UE) 2022/2555 o cyberbezpieczeństwie, z terminami zgłaszania poważnych incydentów (24 godziny, 72 godziny, miesiąc)
OGC	Office of Government Commerce: brytyjski urząd przy ministerstwie skarbu, do którego weszła CCTA; wydawca ITIL v2 i v3
PARP	Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości: prowadzi Bazę Usług Rozwojowych, w której firmy szkoleniowe publikują szkolenia z dofinansowaniem
PRINCE2	Projects in Controlled Environments: brytyjska metodyka zarządzania projektami, publikowana przez tego samego właściciela co ITIL
SRE	Site Reliability Engineering: sposób prowadzenia utrzymania wymyślony w Google, w którym inżynierowie oprogramowania pilnują niezawodności, z budżetem błędów i postmortemem bez szukania winnych
UE	Unia Europejska

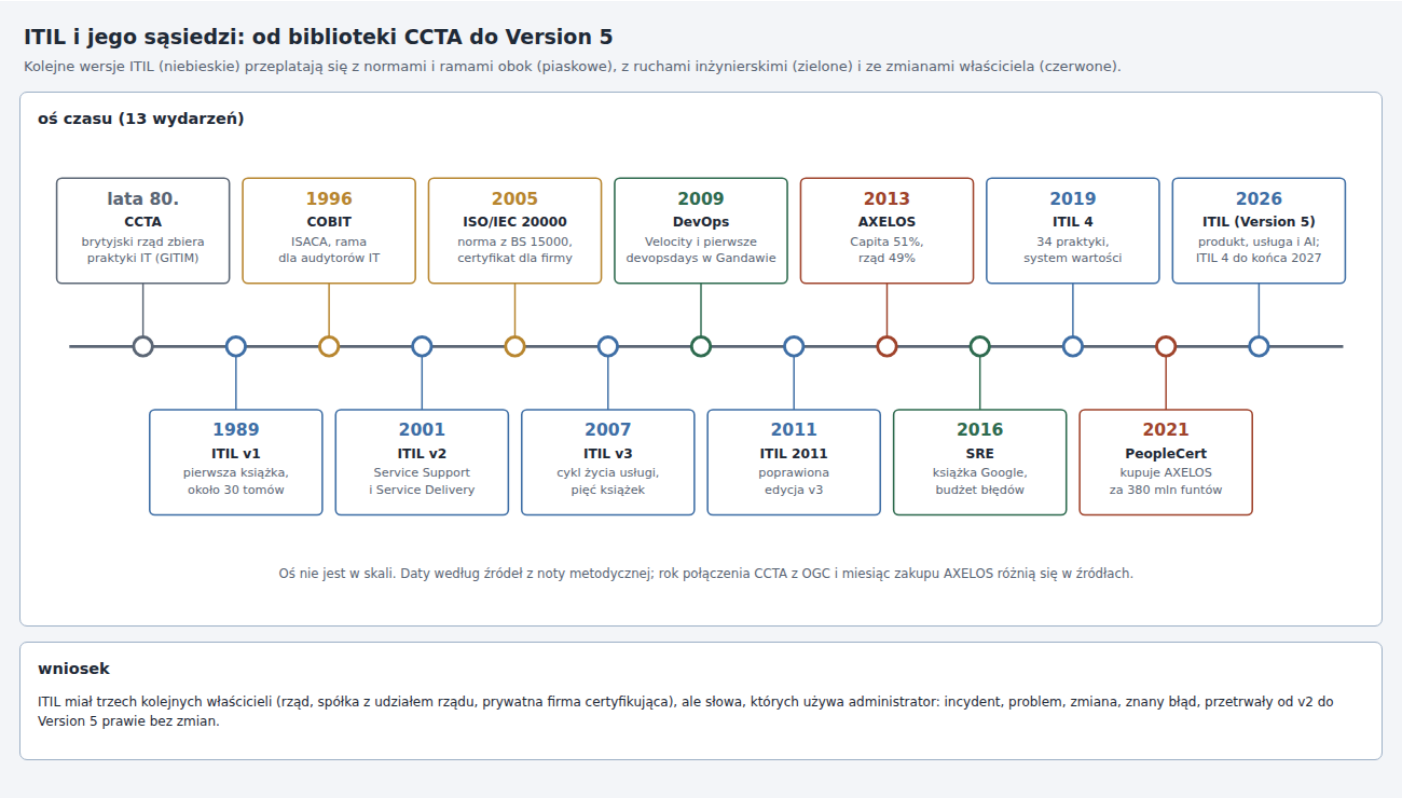
Skrót	Co znaczy
WMS	Warehouse Management System: system zarządzania magazynem

Skąd się wzięło

> **Pojęcie: ITIL.** Zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, czyli opis tego, jak dział informatyki przyjmuje zgłoszenia, naprawia awarie, wprowadza zmiany i pilnuje, żeby to, co dostarcza, było przydatne dla firmy. Nazwa pochodzi od Information Technology Infrastructure Library, czyli „biblioteka infrastruktury IT”, i od początku chodziło dosłownie o bibliotekę: serię książek.

W latach 80. brytyjski rząd uznał, że jakość usług IT w administracji jest niewystarczająca, a każdy urząd robi to samo po swojemu. Zadanie opracowania wspólnych praktyk dostała CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), rządowa agencja do spraw komputerów i telekomunikacji. Pierwsza wersja nosiła roboczą nazwę GITIM (Government Information Technology Infrastructure Management), a pierwsza książka ukazała się w 1989 roku, już pod nazwą ITIL.

Ciekawostka: ITIL nigdy nie był normą ani przepisem. To była porada, którą urzędy mogły przyjąć albo nie, i właśnie dlatego rozeszła się poza administrację: firmy brały z niej to, co pasowało, bez obowiązku wdrażania całości. Tę samą swobodę dajemy sobie w Zielonej.



Rysunek 1. Oś czasu ITIL i ram obok niego: od pierwszej książki CCTA w 1989 roku, przez cykl życia usługi w 2007, ITIL 4 w 2019 i przejęcie przez PeopleCert w 2021, po ITIL (Version 5) w 2026 (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Wydania

ITIL v1: biblioteka trzydziestu tomów (1989 do 2001)

Przez kolejne dwanaście lat ukazało się około trzydziestu tomów, każdy o innym kawałku pracy działu IT: od obsługi zgłoszeń po okablowanie i zasilanie. Ostatnie tytuły pierwszej wersji wyszły w 2001 roku. W 1993 roku holenderska organizacja EXIN uruchomiła pierwszy program certyfikacji ITIL, co zamieniło lekturę w zawód.

Słabością v1 była sama objętość. Trzydzieści książek pisanych przez różnych autorów nakładało się na siebie, a mało kto przeczytał całość.

ITIL v2: wsparcie usług i dostarczanie usług (2001)

Druga wersja ścisnęła bibliotekę do kilku głównych tomów, z których dwa stały się klasyką: Service Support (wsparcie usług) i Service Delivery (dostarczanie usług). W pierwszym były service desk, incydenty, problemy, zmiany, wydania i konfiguracja, czyli codzienność administratora. W drugim poziomy usług, dostępność, pojemność, ciągłość działania i finanse.

W tym samym czasie CCTA weszła w skład OGC (Office of Government Commerce), urzędu przy brytyjskim ministerstwie skarbu. Źródła różnią się co do daty: Wikipedia podaje kwiecień 2001, inne opracowania rok 2000. Wiele pojęć, z których korzystamy w tej książce (incydent, problem, znany błąd, wniosek o zmianę), ma kształt nadany właśnie w v2.

ITIL v3: cykl życia usługi (2007)

Trzecia wersja zmieniła perspektywę z procesów na cykl życia usługi. Pięć książek odpowiadało pięciu etapom: Service Strategy (strategia), Service Design (projektowanie), Service Transition (przekazanie do użytku), Service Operation (eksploatacja) i Continual Service Improvement (ciągłe doskonalenie). Razem opisywały 26 procesów i funkcji.

> **Pojęcie: cykl życia usługi.** Droga usługi od pomysłu, przez zaprojektowanie i uruchomienie, do codziennej pracy i poprawiania. Dla administratora najważniejsza była eksploatacja, ale v3 przypominała, że awarie często rodzą się wcześniej, przy projektowaniu i przekazaniu do użytku.

W 2009 roku OGC ogłosiło wycofanie certyfikacji v2, a w 2010 roku samo OGC zostało wchłonięte przez Cabinet Office, brytyjski urząd rady ministrów.

Edycja 2011: poprawki, nie rewolucja

W lipcu 2011 roku ukazała się edycja ITIL 2011. Zachowała pięć książek i cykl życia, a poprawiła błędy i niespójności v3. Po niej przez kilka lat nad treścią ITIL nie pracowano.

AXELOS: rząd sprzedaje udziały (2013 i 2014)

W 2013 roku Cabinet Office i firma Capita założyły spółkę AXELOS, która przejęła ITIL i pokrewne publikacje rządowe, między innymi PRINCE2 do zarządzania projektami. Capita objęła 51 procent udziałów, rząd 49 procent. Spółka rozpoczęła działalność 1 stycznia 2014 roku.

ITIL 4: system wartości i 34 praktyki (2019)

W lutym 2019 roku AXELOS wydał ITIL 4. Numer wersji stracił literę „v”, a miejsce procesów zajęły praktyki, których jest 34. Doszły system wartości usług, łańcuch wartości i siedem zasad przewodnich, a całość otwarła się na Agile, DevOps i pracę zespołów produktowych.

> **Pojęcie: praktyka.** Zestaw zasobów organizacji (ludzi, procesów, narzędzi, informacji) przeznaczony do wykonywania określonego rodzaju pracy, na przykład zarządzania incydentami [1]. Praktyka jest szersza niż proces: obejmuje też to, kto ją wykonuje i jakim narzędziem.

Szczegóły w wersji egzaminacyjnej ITIL (Version 5) (system wartości, łańcuch wartości i cykl życia produktu i usługi, zasady przewodnie, praktyki zarządzania) wykłada kurs: Kluczowe pojęcia, relacje usługowe i cztery wymiary, System wartości ITIL: składniki, nadzór i łańcuch wartości, Siedem zasad przewodnich: przykłady z Zielonej i pułapki w pytaniach, Cykl życia produktu i usługi: osiem działań i pojęcia z pracy na co dzień i Praktyki zarządzania: dwie grupy, 34 praktyki i przewodniki praktyk.

PeopleCert: ITIL w rękach firmy certyfikującej (2021)

21 czerwca 2021 roku PeopleCert, firma organizująca egzaminy, ogłosiła umowę zakupu AXELOS za 380 milionów funtów. Zakończenie transakcji ogłosiła pod koniec lipca 2021 roku (komunikat z 30 lipca w serwisie inwestora; Wikipedia podaje czerwiec). Od tego momentu znak ITIL, publikacje i egzaminy należą do jednej prywatnej grupy.

ITIL (Version 5): produkt, usługa i sztuczna inteligencja (2026)

W styczniu 2026 roku PeopleCert ogłosił ITIL (Version 5), w oficjalnym zapisie z nawiasem. Według ITSM Academy egzamin ITIL Foundation (Version 5) ruszył 12 lutego 2026 roku, a drukowane książki pięciu nowych modułów (Product, Service, Experience, Strategy i Transformation) są w sprzedaży od 16 czerwca 2026 roku.

Sam PeopleCert opisuje zmianę jako ewolucję, a nie rewolucję. Zostaje 34 praktyk z drobnymi zmianami nazw, zasady przewodnie, cztery wymiary i system wartości usług. Dochodzi ośmioetapowy model cyklu życia produktu i usługi (Discover, Design, Acquire, Build, Transition, Operate, Deliver, Support), uproszczony łańcuch wartości i wskazówki dotyczące sztucznej inteligencji wplecione w całość, a osobno moduł ITIL AI Governance.

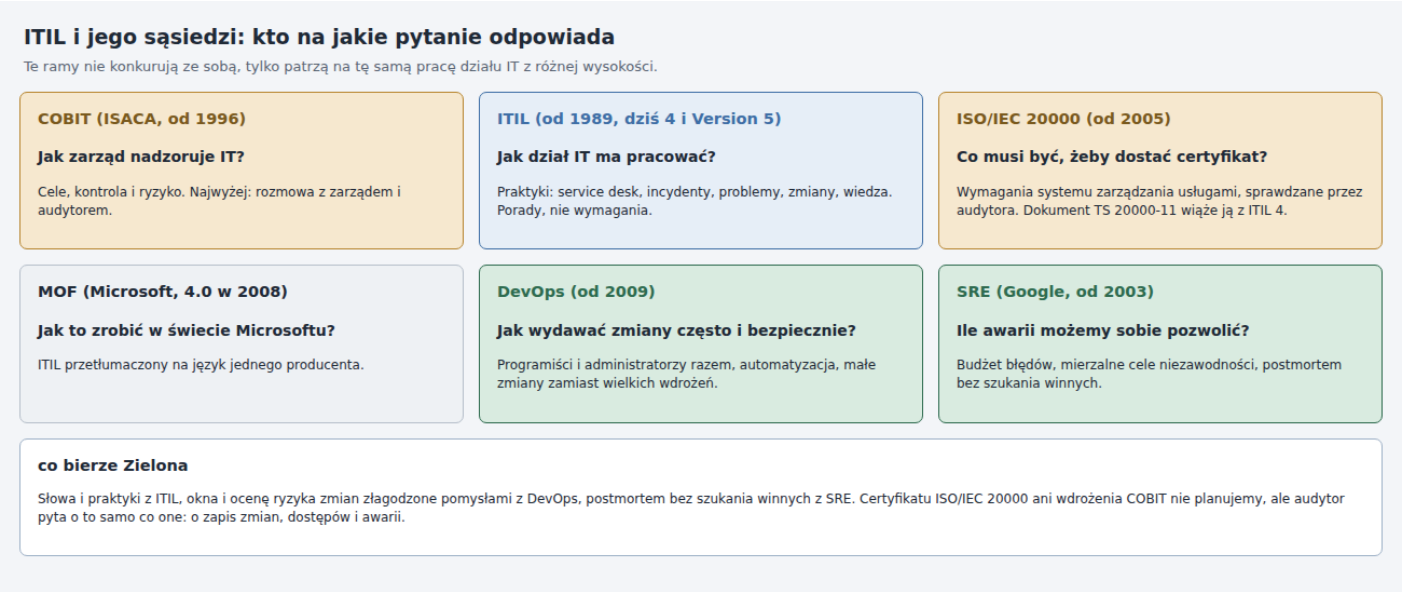
Co to znaczy dla egzaminu, stan na 11 października 2026:

Sprawa	Stan	Źródło
Egzamin ITIL 4 Foundation	dostępny równolegle, PeopleCert planuje wygaszenie wszystkich modułów ITIL 4 31 grudnia 2027; daty ważności voucherów ogłosi później	PeopleCert, FAQ ITIL
Egzamin ITIL Foundation (Version 5)	dostępny, test jednokrotnego wyboru bez materiałów	PeopleCert, FAQ ITIL
Liczba pytań, czas i próg	40 pytań, 60 minut, 65 procent	źródło wtórne (InvGate), do potwierdzenia przy rezerwacji
Certyfikat ITIL 4 Foundation	pozostaje ważnym warunkiem wstępnym do wyższych poziomów Version 5	PeopleCert, FAQ ITIL
Foundation Bridge (Version 5)	jednodniowy kurs z krótkim egzaminem dla posiadaczy ITIL 4, planowane wycofanie 31 grudnia 2027	PeopleCert, FAQ ITIL
Certyfikat ITIL v3 Foundation	nie jest uznawany jako warunek wstępny, trzeba zdać Version 5	Advised Skills, do potwierdzenia u PeopleCert

Dla administratora, który zaczyna dziś, wniosek jest prosty: pojęcia z tej książki są wspólne dla ITIL 4 i Version 5, więc nic z nich się nie przeterminuje. Wybór egzaminu opisuje strona ITIL Foundation (Version 5): egzamin, zapis i plan na 14 dni.

Odpowiedzi i uzupełnienia

ITIL nie został sam. Obok niego wyrosły normy i ruchy, które odpowiadały na jego słabości albo patrzyły na tę samą pracę z innej strony.



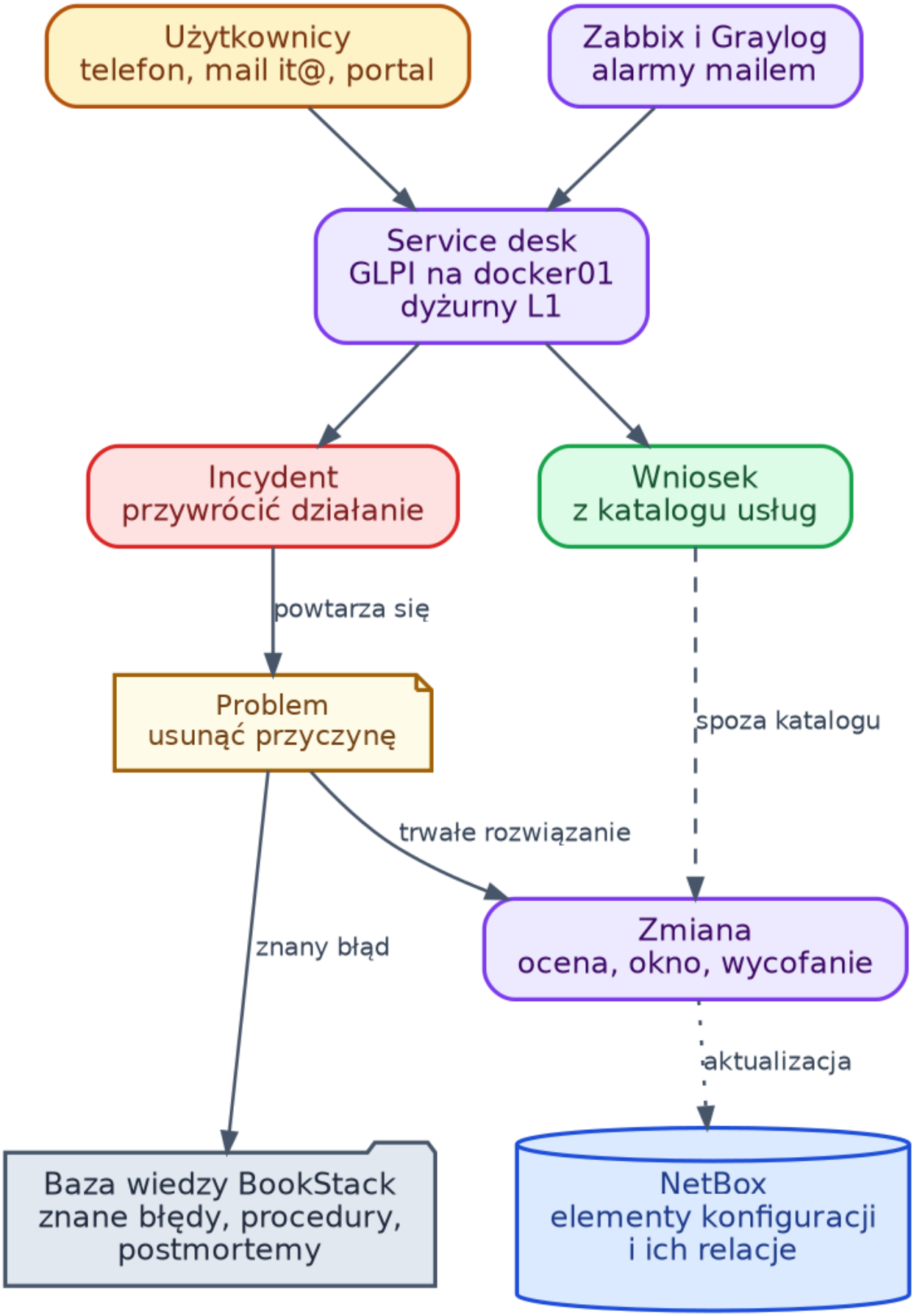
Rysunek 2. ITIL i jego sąsiedzi: norma do certyfikacji, rama ładu dla zarządu, wersja Microsoftu i dwa ruchy inżynierskie, które przyspieszyły zmiany (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Rama	Kto i kiedy	Na jakie pytanie odpowiada	Związek z ITIL
ISO/IEC 20000	ISO i IEC, pierwsza edycja 15 grudnia 2005, z brytyjskiej normy BS 15000; obecna część 1 z 2018 roku, potwierdzona w 2023, z poprawką klimatyczną z 2024	co musi spełniać system zarządzania usługami, żeby audytor wystawił certyfikat	ITIL mówi „jak”, norma mówi „co musi być”; osobny dokument ISO/IEC TS 20000-11:2021 opisuje relację z ITIL 4
COBIT	ISACA, od 1996 roku, najpierw dla audytorów IT; COBIT 5 w 2012, COBIT 2019 pod koniec 2018; ISACA zapowiedziała aktualizację na 2026 rok	jak zarząd nadzoruje informatykę i ryzyko	wyżej niż ITIL: cele i kontrola, a nie codzienna praca
MOF	Microsoft, oparty na ITIL na przełomie wieków; wersja 4.0 w kwietniu 2008	jak prowadzić eksploatację w środowisku Microsoftu	ITIL przetłumaczony na język jednego producenta
DevOps	ruch inżynierski, 2009: wystąpienie Allspawa i Hammonda „10+ Deploys per Day” na konferencji Velocity i pierwsze devopsdays w Gandawie zorganizowane przez Patricka Debois	jak programiści i administratorzy mają wydawać zmiany często i bezpiecznie	odpowiedź na ciężkie, wolne zatwierdzanie zmian; ITIL 4 przyjął wiele z tych pomysłów
SRE	Google, od 2003 roku, gdy Ben Treynor Sloss przejął zespół produkcyjny siedmiu inżynierów; książka O'Reilly w 2016	jak inżynier oprogramowania projektuje zespół utrzymania	budżet błędów zamiast zakazu zmian, postmortem bez szukania winnych

> **Pojęcie: budżet błędów.** Pomysł z SRE: skoro usługa ma działać na przykład 99,9 procent czasu, to pozostałe 0,1 procent jest budżetem, który zespół może „wydać” na ryzykowne zmiany. Gdy budżet się kończy, zespół zwalnia i naprawia niezawodność. Definicja Treynora jest krótka: SRE to to, co się dzieje, gdy inżyniera oprogramowania poprosi się o zaprojektowanie zespołu utrzymania.

Jak to działa w jednym obrazku

W Zielonej każda praca IT zaczyna się od zgłoszenia, a zgłoszenie od razu dostaje rodzaj. Awaria to incydent, prośba z katalogu to wniosek, powtarzająca się przyczyna to problem, a każda ingerencja w działający system to zmiana. Wszystko to dzieje się w jednym narzędziu (GLPI), opiera się na jednej mapie infrastruktury (NetBox) i kończy się wpisem w jednej bazie wiedzy (ta baza w BookStacku).


Użytkownicy
telefon, mail it@, portal
Zabbix i Graylog
alarmy mailem
Service desk
GLPI na docker01
dyżurny L1
Incydent
przywrócić działanie
Wniosek
z katalogu usług
powtarza się
Problem
usunąć przyczynę
spoza katalogu
trwałe rozwiązanie
znany błąd
Zmiana
ocena, okno, wycofanie
aktualizacja
Baza wiedzy BookStack
znane błędy, procedury,
postmortemy
NetBox
elementy konfiguracji
i ich relacje

Rysunek 3. Jeden obraz całej książki: zgłoszenia od ludzi i z monitoringu trafiają do service desku, rozdzielają się na incydenty, wnioski, problemy i zmiany, a wszystkie korzystają z NetBoksa i kończą się w bazie wiedzy (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Dlaczego Zielona

> **Z ŻYCIA WZIĘTE**
>
> Poniedziałek, 9:15. Pan Wojtek, audytor, siedzi w pokoju IT z laptopem i prosi o trzy rzeczy: listę zmian na serwerach z ostatniego roku, listę awarii dłuższych niż godzina i potwierdzenie, że konta osób, które odeszły w tym roku, są wyłączone. Tomek otwiera skrzynkę pocztową, potem kalendarz, potem notatki w OneNote, a po godzinie ma dwie zmiany z dwunastu, które pamięta, i żadnej listy awarii. Pan Zbigniew, wezwany na koniec rozmowy, pyta, ile by kosztowało, żeby za rok odpowiedź zajęła pięć minut.

Zielona ma 180 osób, dwie lokalizacje i dwóch administratorów. Pani Halina dzwoni na komórkę, Marek pisze maila do tego z nas, który akurat ostatnio pomógł, a Ola prosi o dostęp do bazy na korytarzu. Każda z tych próśb jest obsługiwana, ale żadna nie jest policzona, więc nie da się powiedzieć, że WMS muli od trzech tygodni co poniedziałek o 6:00, ani że połowa telefonów dotyczy jednej drukarki.

Odpowiedź na pytanie pana Zbigniewa nie wymaga wdrożenia całego ITIL. Wymaga kilku wspólnych słów, jednej kolejki zgłoszeń, kilku umówionych czasów i nawyku zapisywania zmian. To właśnie jest standard pracy, który opisuje ta książka, a narzędzie (GLPI na `docker01`) jest darmowe.

Co wniosło i co zabrało

Wniosło	Zabrało albo utrudniło
wspólne słowa: incydent, problem, zmiana znaczą to samo w każdej firmie	w wielu firmach ITIL stał się celem samym w sobie, z procesami dla procesów
rozdzielenie gaszenia pożaru (incydent) od szukania przyczyny (problem)	ciężkie komitety zatwierdzające zmiany, które spowalniały pracę o tygodnie
umowy o poziomie usług zamiast „zrobimy, jak zdążymy”	certyfikat Foundation bywał traktowany jak dowód umiejętności, a sprawdza znajomość pojęć
bazę znanych błędów i bazę wiedzy jako narzędzie, a nie dodatek	publikacje są płatne i coraz bardziej związane z subskrypcją u jednego właściciela

Mity i sprostowania

Obiegowa wersja	Jak było naprawdę
ITIL to norma, którą trzeba wdrożyć w całości.	ITIL to zbiór porad. Normą, z której wystawia się certyfikat firmie, jest ISO/IEC 20000.
ITIL jest tylko dla korporacji.	Praktyki skalują się w dół. Dwuosobowy zespół potrzebuje tych samych pojęć, tylko prostszych ról.
ITIL i DevOps się wykluczają.	ITIL 4 wprost przyjął wiele pomysłów DevOps i Agile, a zasada „pracuj iteracyjnie z informacją zwrotną” jest jedną z jego zasad przewodnich.
CAB, czyli komitet zmian, musi zebrać się przed każdą zmianą.	ITIL 4 mówi o organie zatwierdzającym zmianę, dobranym do rodzaju zmiany. Zmiany standardowe są zatwierdzone z góry.
Version 5 unieważnia ITIL 4.	Oba istnieją równolegle co najmniej do końca 2027, a ITIL 4 Foundation pozostaje warunkiem wstępnym do wyższych poziomów Version 5.
ITIL wymyślili Amerykanie.	Wymyśliła go brytyjska agencja rządowa CCTA, a pierwszą certyfikację uruchomił holenderski EXIN.

Oś czasu

Data	Wydarzenie
lata 80.	CCTA dostaje zadanie opracowania wspólnych praktyk IT dla administracji (GITIM)
1989	pierwsza książka ITIL
1993	EXIN uruchamia pierwszą certyfikację ITIL
1996	pierwszy COBIT (ISACA)
2000 albo 2001	CCTA wchodzi w skład OGC
2001	ITIL v2, ostatnie tytuły v1
2003	Ben Treynor Sloss zaczyna w Google zespół, z którego wyrośnie SRE
15 grudnia 2005	ISO/IEC 20000
2007	ITIL v3 i cykl życia usługi
kwiecień 2008	MOF 4.0
2009	DevOps: Velocity i pierwsze devopsdays w Gandawie; OGC zapowiada wycofanie certyfikacji v2

Data	Wydarzenie
lipiec 2011	edycja ITIL 2011
2013	powstaje AXELOS (Capita 51 procent, rząd 49 procent)
1 stycznia 2014	AXELOS zaczyna działalność
2016	książka „Site Reliability Engineering”
luty 2019	ITIL 4
21 czerwca 2021	PeopleCert ogłasza zakup AXELOS
lipiec 2021	zakończenie transakcji
styczeń 2026	PeopleCert ogłasza ITIL (Version 5)
12 lutego 2026	rusza egzamin ITIL Foundation (Version 5)
16 czerwca 2026	drukowane książki pięciu modułów Version 5
31 grudnia 2027	planowane wygaszenie modułów ITIL 4

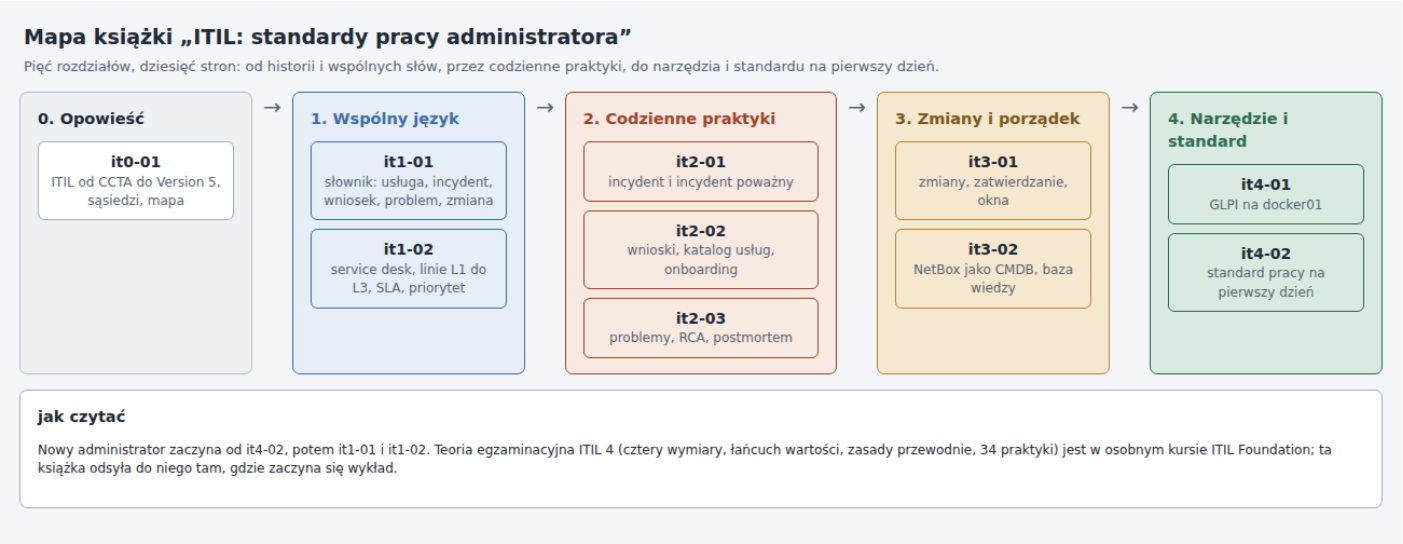
Wątek polski

Nie znaleźliśmy udokumentowanego źródła o pierwszych wdrożeniach ITIL w Polsce ani o liczbie polskich certyfikowanych. To, co da się potwierdzić: szkolenia ITIL 4 Foundation po polsku prowadzą polscy partnerzy szkoleniowi, a ich oferty widać między innymi w Bazie Usług Rozwojowych PARP. Egzamin ITIL Foundation (Version 5) jest według PeopleCert dostępny także po polsku (stan na 11 października 2026).

Polskie prawo dokłada do tej historii jeden nowy wątek. Od 3 kwietnia 2026 roku obowiązuje nowelizacja ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, wdrażająca dyrektywę NIS2 z terminami zgłaszania incydentów. Czy dotyczy Zielonej, opisuje strona o incydentach.

Mapa tej książki

Książka ma dziesięć stron w pięciu rozdziałach.



Rysunek 4. Mapa książki: od opowieści i słownika, przez codzienne praktyki i zmiany, do narzędzia i standardu pracy na pierwszy dzień (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Strona	Na jakie pytanie odpowiada
ITIL: od biblioteki brytyjskiego rządu do standardu pracy administratora	Skąd wziął się ITIL i co z niego bierzemy
Słownik pracy administratora: usługa, incydent, wniosek, problem i zmiana	Jak nazwać to, co właśnie przyszło w zgłoszeniu
Service desk, linie wsparcia i SLA: kto odbiera zgłoszenie i w jakim czasie	Kto odpowiada, jak liczymy priorytet i ile mamy czasu
Incydent i incydent poważny: od zgłoszenia do zamknięcia	Co robimy, gdy coś nie działa, i jak informujemy firmę przy dużej awarii
Wnioski o usługę, katalog usług i onboarding: od nowego konta do odebrania dostępu	Co można zamówić w IT i jak przyjmujemy i żegnamy pracownika
Problemy, analiza przyczyn i postmortem: żeby ta sama awaria nie wróciła	Jak szukamy przyczyny i jak uczymy się z awarii bez szukania winnych
Zmiany, organ zatwierdzający i okna zmian: jak zmieniamy, żeby nic nie zepsuć	Kto zatwierdza zmianę, kiedy wolno ją zrobić i jak ją wycofać
Konfiguracja i wiedza: NetBox jako CMDB i BookStack jako baza wiedzy	Gdzie zapisujemy, co od czego zależy, i jak dbamy o wiedzę
GLPI w Zielonej: zgłoszenia, SLA i katalog usług na docker01	Jak postawić i skonfigurować narzędzie do zgłoszeń
Standard pracy administratora Zielonej: zasady na pierwszy dzień	Jak pracujemy na co dzień i co nowy administrator czyta pierwszego dnia

Nota metodyczna: czego nie wiemy

- Daty połączenia CCTA z OGC: Wikipedia podaje kwiecień 2001, opracowania Purple Griffon i ILX rok 2000.
- Dokładnego dnia zakończenia zakupu AXELOS przez PeopleCert: komunikat PeopleCert nie podaje daty w treści, serwis inwestora FTV Capital datuje go na 30 lipca 2021, a Wikipedia pisze o czerwcu 2021.
- Dokładnej liczby tomów v1 i głównych tomów v2: źródła mówią o około trzydziestu tomach v1 i o siedmiu głównych tytułach v2 (Purple Griffon), ale nie znaleźliśmy pełnej listy.
- Pierwszej wersji MOF: ILX pisze, że Microsoft oparł MOF na ITIL około 2000 roku; datę wersji 4.0 potwierdza wpis Microsoftu z 30 kwietnia 2008.
- Daty pierwszego devopsdays w Gandawie co do dnia: strona devopsdays.org potwierdza tylko rok 2009.

Źródła

[1] Parafraza własna na podstawie: AXELOS, „ITIL Foundation, ITIL 4 Edition” (2019), słowniczek i rozdział o praktykach.

ITIL i jego właściciele (dostęp 11 października 2026): en.wikipedia.org/wiki/ITIL; en.wikipedia.org/wiki/AXELOS; purplegriffon.com/blog/the-past-present-and-future-of-itil; ilxgroup.com/uk/blog/history-of-itil; peoplecert.org, „PeopleCert completes Axelos acquisition” (2021); ftvcapital.com/2021/peoplecert-completes-axelos-acquisition; peoplecert.org/help-and-support/faq-itil; itil.com, „ITIL Foundation (Version 5): what's new” i „ITIL (Version 5): Built for the AI and Cloud Era” (27 lutego 2026); globalknowledge.com, „Announcing ITIL (Version 5): Evolution in Action” (30 stycznia 2026); itsmacademy.com/press-room/itil-version-5; advisedskills.com, „ITIL Version 5 in 2026” (16 lutego 2026); blog.invgate.com/itil-foundation-version-5-certification.

Ramy obok ITIL: bcs.org, „BS 15000 to ISO/IEC 20000: what difference does it make”; iso.org/standard/70636.html; en.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_20000; isaca.org, „COBIT Over the Years” i „Celebrating Three Decades of COBIT” (20 kwietnia 2026); microsoft.com, wpis „Microsoft Operations Framework (MOF) 4.0 available” (30 kwietnia 2008); devops.com, „The Origins of DevOps: What's in a Name?”; developer.hpe.com, „Celebrate the beginning of DevOps”; sre.google/sre-book/introduction; research.google, „Site Reliability Engineering: How Google Runs Production Systems” (2016).

Prawo: itwiz.pl, „Nowelizacja ustawy o KSC zaczyna obowiązywać”; dyrektywa (UE) 2022/2555 (NIS2), artykuł 23.

Ilustracje: wszystkie rysunki na tej stronie są własne, narysowane dla tej bazy.