

Załącznik nr 1 do
dokumentu „Model świadczenia
usług IT”

SZABLON

Opis Usługi IT
świadczonej przez
Wydział Organizacyjny

[nazwa usługi]

Spis treści

Spis treści	2
1. Podstawowe informacje	3
2. Zakres usługi.....	3
3. Parametry świadczenia usługi	4
4. Wsparcie usługi.....	5
5. Realizacja wniosków związanych z usługą	7
<i>Wnioski proste</i>	7
6. Raportowanie parametrów usługi.....	7
7. Sytuacje awaryjne i Plany Ciągłości Działania.....	8
8. Część dla działu IT - Dekompozycja usługi.....	9
8.1. <i>Część IT - Diagram dekompozycji usługi</i>	9
8.2. <i>Część IT - Komponenty usługi</i>	9
8.3. <i>Część IT - Organizacja świadczenia wsparcia usługi</i>	9
8.4. <i>Część IT – Informacje o kontraktach z Poddostawcą</i>	9
9. Dokumenty powiązane	9

1. Podstawowe informacje

Nazwa usługi	[nazwa usługi]
Kod usługi	{opcjonalnie}
Kategoria usługi	<p><i>[Należy wyspecyfikować nazwę grupy usług, do której przynależy opisywana usługa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Grupa usług "Aplikacyjne"</i> • <i>Grupa usług „Pomocnicze”</i> • <i>Grupa usług „Infrastrukturalne”</i>
Definicja usługi	<ul style="list-style-type: none"> - Część funkcjonalna: <ul style="list-style-type: none"> • Usługa <NAZWA> dostarcza wartość dla Klienta, kiedy <ul style="list-style-type: none"> - <wspierane rezultaty/cele, które Klient osiąga dzięki usłudze> • Usuując ograniczenia związane z: <ul style="list-style-type: none"> - <ograniczenia, które są usuwane przez korzystanie z usługi dostawcy, a nie wytwarza się tego samodzielnie> - Część gwarancyjna: <ul style="list-style-type: none"> • Wartość jest dostarczana do Klienta, kiedy Usługodawca <ul style="list-style-type: none"> - <Zarządza, Eksploatuje, Udostępnia, Dostarcza, Zapewnia, Projektuje, Rozwija, Integruje, Przechowuje, Zabezpiecza, etc.> • dla Klienta <ul style="list-style-type: none"> - <co – czyli Lista aktywów/zasobów związanych z usługą> • Który (<i>to zasób</i>) umożliwia/ułatwia <ul style="list-style-type: none"> - <czemu? – aktywa po stronie klienta – np. aplikacja biznesowa, organizacja, proces> - <jakie działanie? – np. dostęp, projektowanie, czytanie danych, wdrażanie i implementację,> • w taki sposób, że: <ul style="list-style-type: none"> - <parametry gwarancyjne – np. jest on wydajny, bezpieczny, odpowiednio pojemny, odtwarzalny>
Status usługi	<p><i>[należy odznaczyć właściwy status usługi z listy podanych poniżej]</i> Wdrażana/ W Eksploatacji/Planowana do Wycofania/Wycofana</p>
Opiekun usługi (po stronie Wydziału ORG)	<i>[Należy podać dane Opiekuna usługi wraz z danymi kontaktowymi lub dane osoby formalnie reprezentującej Opiekuna]</i>
Informacje o grupie docelowej Klientów Usługi	<i>[(Zwykle będzie to wydział UMM.) Należy podać nazwę]</i>

2. Zakres usługi

Zakres podstawowy	<i>[Opis zakresu dostarczanej usługi – należy opisać ogólnie i w języku zrozumiałym dla klienta wszystkie elementy, które obejmuje dana usługa, jakie produkty/funkcjonalności są dostarczane w ramach niej, jakie procesy biznesowe/zadania wspiera. Dodatkowo należy opisać wszelkie niezbędne działania związane z utrzymaniem działania usługi, czynnościami cyklicznymi (np. Backup) o ile ma to zastosowanie.]</i>
Opcje usługi	<i>[Należy wskazać opcje, które determinują sposób implementacji usługi lub zwiększają jej funkcjonalność]. Jeśli usługa dopuszcza wariantowość usługi pociągającą za sobą różny sposób implementacji usługi należy to wskazać]</i>
Warunki biznesowe dostępu do usługi	<i>[Wpisać uwarunkowania, wymogi biznesowe związane z dostępem do usługi]</i>

Warunki techniczne dostępu do usługi	<i>[Wskazać listę wymagań technicznych, które muszą być spełnione, aby dostarczyć usługę lub poszczególne funkcjonalności podane w punkcie "Zakres podstawowy usługi". Lista ta może w szczególności objąć elementy infrastruktury i związane z oprogramowaniem]</i>
Użytkownicy Usługi	<i>[Charakterystyka Użytkowników usługi – należy wyspecyfikować kto jest Użytkownikiem usługi. Należy ponadto wskazać Użytkownika wsparcia usługi. Opcjonalnie można wyspecyfikować informację o profilach Użytkowników (np. użytkownik zwykły, uprzywilejowany – etc.)]</i>
Obowiązki Klienta	<p><i>[Zapis, występujący we wszystkich kartach usług:]</i></p> <p>Dostęp do Usługi realizowany jest z zgodnie z obowiązującą procedurą, na podstawie formularza zgłoszeniowego (<i>zakres informacyjny tego formularza jest wyspecyfikowany przy stosownym wniosku dot. zamówienia usługi</i>), który musi być zgłoszony do Service Desku UMM – Klient ma obowiązek zgłoszenia takiego wniosku, zanim będzie mógł skorzystać z Usługi.</p> <p><i>[Należy wyspecyfikować, pozostałe obowiązki Klienta]</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪
Obowiązki Użytkownika	<p><i>[Zapis, występujący we wszystkich kartach usług:]</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wszelkie zgłoszenia dotyczące Usługi muszą odbywać wyłącznie się za pośrednictwem Service Desk UMM, poprzez ustalone dostępne media. Preferowanym sposobem kontaktu jest kanał - poczta elektroniczna. ▪ Każdy użytkownik korzystający z usługi jest uprawniony do kontaktu z Service Desk i dokonania zgłoszenia w następujących kategoriach: <ul style="list-style-type: none"> ○ Incydent,* ○ Wniosek ○ Reklamacja dotyczącej realizowanego zgłoszenia lub jakości usług. ▪ Przy dokonywaniu zgłoszenia należy precyzyjnie określić: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nazwę usługi, ○ Obszar usługi, którego dotyczy zgłoszenie. ▪ Przy zgłoszeniu incydentu wymagane jest szczegółowe opisanie wystąpienia błędu, najlepiej z załączonymi zrzutami ekranu.* <p><i>[* - zapisy należy usunąć w przypadku usług, których podane zapisy nie dotyczą]</i></p> <p><i>[Należy wyspecyfikować, pozostałe obowiązki Użytkownika]</i></p> <p>....</p>
Wyłączenia Dostawcy Usług z odpowiedzialności	<p><i>[Przykładowe zapisy:]</i></p> <p>Dostawca Usług nie odpowiada za:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ następstwa działań Klienta i/lub Użytkowników Usługi niezgodne z postanowieniami niniejszego dokumentu, ▪ skutki dla biznesu Klienta wywołane przez Usługę działającą zgodnie z uzgodnieniami między Dostawcą Usług i Klientem. ▪ skutki niedotrzymania parametrów jakościowych, jeżeli spowodowane zostały przez siłę wyższą i Dostawca Usług działał zgodnie z zasadami opisanymi w ramach sekcji Sytuacje awaryjne i Plany ciągłości działania.
Dodatkowe regulacje	<i>[Należy wpisać, wszelkie dodatkowe regulacje i ustalenia, które mają zastosowanie/obowiązują w kontekście zakresu opisywanej usługi, a, które nie mieszczą się w Warunkach Technicznych lub/I Warunkach biznesowych dostępu do usługi. Mogą dotyczyć dowolnych aspektów mających związek z zakresem usługi]</i>

3. Parametry świadczenia usługi

Okno dostępności usługi	<i>[Należy wyspecyfikować godziny świadczenia usługi oraz planowane przestoje]</i>
-------------------------	--

Pojemność usługi	<i>[Należy opisać wytyczne lub wskazać parametry dotyczące zapewnianego poziomu Pojemności usługi oraz wskazać wartości progowe. Należy określać tylko takie parametry, które są mierzone]</i>
Poziom dostępności usługi:	<i>[Należy opisać wytyczne lub wskazać parametry dotyczące zapewnianego poziomu Dostępności oraz wskazać dlań wartości progowe (w procentach)].</i>
Zapewnienie ciągłości działania usługi	<i>[Należy krótko przedstawić, w jaki sposób zapewniana jest ciągłość usługi i odwołać się do odpowiedniego dokumentu – jeśli istnieje]</i>
Bezpieczeństwo usługi	<p><i>[Należy wymienić wszelkie zastosowane rozwiązania, które wpływają na podniesienie bezpieczeństwa korzystania z usługi. Należy (o ile ma to zastosowanie) odnieść się do aspektów poufności, integralności i dostępności. Należy odwołać się do odpowiedniego dokumentu – jeśli istnieje.</i></p> <p><i>Przykład:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Dostęp do ... jest kontrolowany o centralny system bezpieczeństwa</i> ▪ <i>Szyfrowana komunikacja pomiędzy/Szyfrowanie danych</i> ▪ <i>Zastosowano redundancję kluczowych komponentów sprzętowych ({lista})</i> <p><i>Dodatkowo należy odnieść się do poziomu bezpieczeństwa usługi w zależności od incydentów bezpieczeństwa. Przykład:</i></p> <p><i>Parametry związane z incydentami bezpieczeństwa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Liczba incydentów bezpieczeństwa powodujących przerwę w świadczeniu usługi lub jej ograniczoną dostępność. Dopuszczalna liczba: X/miesiąc</i> ▪ <i>Liczba krytycznych incydentów bezpieczeństwa. Dopuszczalna liczba: Y/miesiąc]</i>

4. Wsparcie usługi

Punkt kontaktu i kalendarz dostępności Service Desk, Godziny wsparcia usługi	<p>Wszelkich zgłoszeń dotyczących usługi należy dokonywać w następujący sposób:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elektronicznie, pod adresem WWW: ... ▪ Telefonicznie, pod numerem: ... ▪ Przy pomocy poczty elektronicznej, pod adresem: ... <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aby zgłoszenie zostało skutecznie przyjęte przez kanał i przydzielone do właściwego zespołu wsparcia, użytkownik powinien wyspecyfikować prawidłowe atrybuty zgłoszenia (w tym tytuł i szczegółowy opis zgłoszenia, kategoryzację w oparciu o obszar usługi) oraz nazwę usługi. ▪ Zgłoszenia telefoniczne i e-mailowe od użytkowników są przyjmowane i rejestrowane przez Service Desk od poniedziałku do piątku w godzinach 08.00-16.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. ▪ Niezależnie od godziny rejestracji zgłoszenia przez dowolny kanał Service Desk, Czas reakcji, Czas rozwiązania incydentu oraz Czas realizacji wniosku będą tylko w Godzinach wsparcia usługi. <p><u>Godziny wsparcia usługi:</u> Godziny wsparcia usługi są udokumentowane w porozumieniu typu SLA.</p>
--	---

<p>Priorytety i czasy obsługi zgłoszeń dotyczących incydentów</p>	<p>Priorytety dla zgłoszeń dotyczących incydentów będą określone na podstawie poniższej matrycy:</p> <table border="1" data-bbox="481 293 1378 577"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">Priorytet</th> <th colspan="4">Wpływ</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Pilność</td> <td>1</td> <td>1 – krytyczny</td> <td>1 – krytyczny</td> <td>2 – wysoki</td> <td>2 – wysoki</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1 – krytyczny</td> <td>2 – wysoki</td> <td>2 – wysoki</td> <td>3 – średni</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>2 – wysoki</td> <td>2 – wysoki</td> <td>3 – średni</td> <td>3 – średni</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>2 – wysoki</td> <td>3 – średni</td> <td>3 – średni</td> <td>4 – niski</td> </tr> </tbody> </table> <p>Poziomy pilności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1 – incydenty wpływające na niedostępność usług o wysokiej krytyczności <input type="checkbox"/> 2 – inne incydenty wpływające na niedostępność usług o standardowej krytyczności <input type="checkbox"/> 3 – incydenty wpływające na niedostępność usług o niskiej krytyczności <input type="checkbox"/> 4 – pozostałe incydenty <p>Poziomy wpływu :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1 – incydenty, które uniemożliwiają bezpośrednią obsługę petenta w UMM oraz na realizację terminów wynikających z aktów prawnych. <input type="checkbox"/> 2 – incydenty, które dotyczą realizacji procesów nie obciążonych terminami ustawowymi, a czas obsługi petenta nie jest tu bardzo ważny. <input type="checkbox"/> 3 – incydenty, które swym zasięgiem obejmują procesy wewnętrzne (obsługi UM). • 4 - incydenty, dotyczące pozostałych usług, np. obejmujących pojedynczych pracowników nierealizujących terminowych spraw. <p><i>[Dla każdej usługi ustalony będzie dla poszczególnych incydentów odpowiedni priorytet. Przykładem jest poniższa tabela.]</i></p> <p>W zależności od przypisanego priorytetu, incydenty będą obsługiwane w poniżej podanych czasach (zgodnie z kalendarzem wsparcia dla danej usługi):</p> <table border="1" data-bbox="456 1361 1353 1585"> <thead> <tr> <th>Priorytet</th> <th>Czas reakcji</th> <th>Czas rozwiązania incydentu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 – krytyczny</td> <td>0,5 godz.</td> <td>4 godz.</td> </tr> <tr> <td>2 – wysoki</td> <td>1 godz.</td> <td>24 godz.</td> </tr> <tr> <td>3 – średni</td> <td>2 godz.</td> <td>48 godz.</td> </tr> <tr> <td>4 – niski</td> <td>4 godz.</td> <td>120 godz.</td> </tr> </tbody> </table>	Priorytet		Wpływ				1	2	3	4	Pilność	1	1 – krytyczny	1 – krytyczny	2 – wysoki	2 – wysoki	2	1 – krytyczny	2 – wysoki	2 – wysoki	3 – średni	3	2 – wysoki	2 – wysoki	3 – średni	3 – średni	4	2 – wysoki	3 – średni	3 – średni	4 – niski	Priorytet	Czas reakcji	Czas rozwiązania incydentu	1 – krytyczny	0,5 godz.	4 godz.	2 – wysoki	1 godz.	24 godz.	3 – średni	2 godz.	48 godz.	4 – niski	4 godz.	120 godz.
Priorytet				Wpływ																																											
		1	2	3	4																																										
Pilność	1	1 – krytyczny	1 – krytyczny	2 – wysoki	2 – wysoki																																										
	2	1 – krytyczny	2 – wysoki	2 – wysoki	3 – średni																																										
	3	2 – wysoki	2 – wysoki	3 – średni	3 – średni																																										
	4	2 – wysoki	3 – średni	3 – średni	4 – niski																																										
Priorytet	Czas reakcji	Czas rozwiązania incydentu																																													
1 – krytyczny	0,5 godz.	4 godz.																																													
2 – wysoki	1 godz.	24 godz.																																													
3 – średni	2 godz.	48 godz.																																													
4 – niski	4 godz.	120 godz.																																													
<p>Klasyfikacja incydentów</p>	<p>Klasyfikacja incydentów i domyślne wartości pilności, wpływu i priorytetu</p> <table border="1" data-bbox="427 1760 1359 1935"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Lp.</th> <th colspan="2">Klasyfikacja incydentów</th> <th rowspan="2">Pilność</th> <th rowspan="2">Wpływ</th> <th rowspan="2">Priorytet</th> </tr> <tr> <th>I poziom</th> <th>II poziom</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Lp.	Klasyfikacja incydentów		Pilność	Wpływ	Priorytet	I poziom	II poziom	1.						2.						3.																									
Lp.	Klasyfikacja incydentów		Pilność	Wpływ				Priorytet																																							
	I poziom	II poziom																																													
1.																																															
2.																																															
3.																																															

5. Realizacja wniosków związanych z usługą

Czasy obsługi wniosków	Wnioski zgłaszane przez uprawnionych użytkowników będą obsługiwane w poniżej podanych czasach (w godzinach i z kalendarzem wsparcia danej usługi):		
	Kategoria wniosku	Czas kwalifikacji wniosku	Czas realizacji wniosku
	WPP (Wniosek prosty pilny) – wniosek prosty, który winien być zrealizowany w możliwie krótkim czasie (np. odebranie uprawnień użytkownikowi)	Nie dotyczy.	4 godz,
	WPZ (Wniosek prosty zwykły)	Nie dotyczy.	24 godz.
	WZ (Wniosek złożony)	10 dni roboczych	Termin określany każdorazowo, po rozpatrzeniu wniosku.

Wnioski proste

Realizacja Wniosków prostych	<p>Wniosek prosty jest rozumiany jako zgłoszenie przez uprawnionego użytkownika zapotrzebowania na standardowy zestaw czynności i produktów, dostarczanych w ramach usługi „[nazwa usługi]”. Lista dostępnych Wniosków prostych zamieszczona jest poniżej.</p> <p><i>Realizacja Wniosków prostych jest gwarantowana w podanych czasach. Czas realizacji wniosku jest liczony zgodnie z Godzinami wsparcia usługi.</i></p> <p><i>Bieg czasu realizacji Wniosku prostego ulega zawieszeniu w przypadku, gdy zostanie uzgodnione ze zgłaszającym, że wniosek powinien być zrealizowany w określonym czasie w przyszłości.</i></p>
------------------------------	--

Lista Wniosków prostych	Kategoria wniosku	Opis
[lista wniosków, dla których czas realizacji może być z góry przewidziany i które nie wymagają skomplikowanej procedury akceptacyjnej np. związanej z akceptacją kosztów]		[Dla wniosków należy wyspecyfikować wszystkie niezbędne atrybuty usługi/informacje, które są niezbędne do jego poprawnej realizacji.]

6. Raportowanie parametrów usługi

[raporty przygotowywane przez IT dla Klienta]

Raportowanie jest realizowane przez Dostawcę Usługi w oparciu o posiadane przez niego narzędzia do raportowania. Odbiorcami są wyznaczone osoby (wskazane przy zamawianiu usługi) po stronie Klienta. Raporty są ogólnodostępne.

Informacje dotyczące dostępności usługi	<p><i>[wymienić listę raportów dot. Dostępności, mających zastosowanie dla usługi, wskazując czy zakres ma być generowany dla usługi czy dla użytkowników]</i></p> <p><u>Cykl raportowania: rocznie</u></p>
Informacje pojemnościowe	<p><i>[wymienić listę raportów pojemnościowych mających zastosowanie dla usługi]</i></p> <p><u>Cykl raportowania: rocznie</u></p>
Informacje dotyczące parametrów wsparcia usługi	<p>Zawartość raportu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Liczba zgłoszeń w podziale na kategorie i priorytet ▪ % zgłoszeń z przekroczonym czasem reakcji w podziale na priorytet ▪ Liczba incydentów w podziale na kategorie i priorytet ▪ % incydentów z przekroczonym czasem rozwiązania w podziale na priorytet ▪ Lista incydentów o priorytecie krytycznym ▪ Liczba wniosków prostych w podziale na kategorie ▪ % wniosków prostych z przekroczonym czasem realizacji w podziale na kategorie <p>Zakres raportu: osobny raport dla danego Klienta dla wszystkich zamówień usługi.</p> <p><u>Cykl raportowania: półrocznie</u></p>

7. Sytuacje awaryjne i Plany Ciągłości Działania

Plany ciągłości działania:	<p><i>[Należy wyspecyfikować referencję do planów ciągłości działania biznesu, należy odnieść się do listy dokumentów powiązanych (np. zgodnie z [x])]</i></p>
----------------------------	--

8. Część dla działu IT - Dekompozycja usługi

8.1. Część IT - Diagram dekompozycji usługi

Poniższy diagram przedstawia uproszczoną strukturę usługi. Pełna informacja dotycząca komponentów usługi będzie dostępna w terminie późniejszym.

[Należy stworzyć i umieścić diagram dekompozycji usługi]

8.2. Część IT - Komponenty usługi

Produkty	▪ [Produkty wykorzystywane przez usługę]
Infrastruktura usługi	<i>[Należy wymienić elementy konfiguracji usługi i określić ich rolę.]</i>

8.3. Część IT - Organizacja świadczenia wsparcia usługi

I linia wsparcia	Service Desk
II linia wsparcia	<i>[Należy wymienić grupy wsparcia i określić ich zadania.]</i>

8.4. Część IT – Informacje o kontraktach z Poddostawcą

Serwis Zewnętrzny	▪ [Nazwa dostawcy/firmy usługowej i dane kontaktowe]
Umowa	<ul style="list-style-type: none"> • Umowa ... nr -....., z dnia Termin realizacji umowy <p><i>[jeśli ma zastosowanie to dodatkowo należy wyspecyfikować poniższe informacje:]</i></p> <p>W ramach podpisanej umowy serwisowej firma ... dostarcza następujące usługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>, -- z następującymi poziomami: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Czas Reakcji dla Incydentów w rozbiciu na priorytety: <input type="checkbox"/> Czas Rozwiązania dla Incydentów w rozbiciu na priorytety: <i>[W przypadku gdy umowa obejmuje realizację uzgodnionych wniosków prostych/złożonych:]</i> <input type="checkbox"/> Czas realizacji wniosku prostego w rozbiciu na priorytet <input type="checkbox"/> Czas rozpatrzenia wniosku złożonego <i>[W przypadku, gdy umowa obejmuje realizację wniosków o zmianę]</i> <input type="checkbox"/> Czas rozpatrzenia wniosku o zmianę <input type="checkbox"/>

9. Dokumenty powiązane

[Należy podać listę dokumentów istotnych dla realizacji Usługi lub zawierających dodatkowe/bardziej szczegółowe informacje, na które powołują się zapisy w karcie usługi. Dla dokumentów należy określić sposób dostępu (lokalizacji) do niego i osobę odpowiedzialną za przechowywanie i/lub utrzymanie.]

Lp.	Tytuł dokumentu	Lokalizacja (adres)	Osoba odpowiedzialna
[1]			
[2]			
[3]			
[4]			
[5]		

* - niepotrzebne skreślić