

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0	Kod zakresu dokumentu:	
Data wejścia w życie:	2017-07-24	UM	



URZĄD MIASTA MŁAWA

MODEL ŚWIADCZENIA USŁUG IT

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

URZĄD MIASTA MŁAWA					
Dokument	Model świadczenia usług IT				
Krótki opis dokumentu	<p>Dokument dotyczy zasad świadczenia usług informatycznych przez Wydział Organizacyjny UM Mława. Dokument jest odpowiedzią na wymóg zapisany w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. dotyczącym Krajowych Ram Interoperacyjności.</p> <p>Dokument dostosowuje zapisy normy ISO 20000-1 i ISO 20000-2 do warunków organizacji UM Mława.</p>				
Właściciel dokumentu	Wydział Organizacyjny				
Autorzy	Marcin Kurpiewski – Wykonawca				
Weryfikacja merytoryczna i formalna	Magdalena Cecelska Cezary Lewandowski Wydział Organizacyjny	Data		Podpis	
Akceptacja	Mariusz Szczechowicz Sekretarz Miasta Mława	Data		Podpis	
Zatwierdzenie	Sławomir Kowalewski Burmistrz Miasta Mława	Data		Podpis	
Nazwa pliku	UM MŁAWA-MUIIT.docx			Status dokumentu*	Z

(*) Status dokumentu: O – opracowywany, Z – Zatwierdzony, Z/A – Zatwierdzony i zaktualizowany, X - Odwołany

Historia zmian

Nr wersji	Data	Opis	Działanie (*)	Rozdziały(**)	Autorzy
1.0	2017.07.24	Uzgodnienie wersji ostatecznej	W	W	Marcin Kurpiewski Konsultacje: Magdalena Cecelska Cezary Lewandowski Roman Zygnier

(*) Działanie: N-Nowy, Z-Zmiana, W-Weryfikacja

(**) Rozdziały: numery rozdziałów lub W-Wszystkie

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

1. DEFINICJE I SKRÓTY	4
2. CEL DOKUMENTU	5
3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ	6
4. ZAKRES, WARUNKI I WYŁĄCZENIE STOSOWANIA	6
5. DOKUMENTY ZWIĄZANE	6
6. CHARAKTERYSTYKA MODELU USŁUGOWEGO W UMM	6
6.1. MODEL USŁUGOWY	6
6.2. PODSTAWOWE IDEE I POJĘCIA	7
6.2.1. Usługa, usługodawca, usługa informatyczna, usługa deklarowana	7
6.2.2. Klient, koordynator usługi, użytkownik	8
6.2.3. Cel biznesowy, proces biznesowy	8
6.2.4. Usługodawca, właściciel usługi, wykonawca, opiekun klienta	8
6.2.5. Świadczenie usługi, kluczowa składowa usługi, porozumienie SLA	9
6.2.6. Proces usługowy, proces, rola, aktywność	9
6.2.7. Infrastruktura usługodawcy, dostawca, funkcja, system IT	10
6.3. ROLA USŁUGODAWCY	11
6.3.1. Właściciel infrastruktury teleinformatycznej usługi	11
6.3.2. Service Desk	11
6.3.3. koordynacja działań wszystkich grup wsparcia	12
6.3.4. Odpowiedzialność za jakość usług IT	12
6.3.5. Wprowadzanie najlepszych praktyk świadczenia usług IT	12
6.3.6. Umowy między UMM a dostawcami zewnętrznymi	13
6.4. USŁUGI INFORMATYCZNE ŚWIADCZONE PRZEZ USŁUGODAWCĘ	13
6.4.1. Porozumienie SLA	13
6.4.2. Parametry SLA	14
6.4.3. Obowiązki usługodawcy	15
6.4.4. Obowiązki klienta	15
6.4.5. Wyłączenia usługodawcy z odpowiedzialności	16
6.5. PRZEKAZANIE SYSTEMÓW IT DO EKSPLOATACJI WG MODELU USŁUGOWEGO	16
6.5.1. Procedury przekazywania usług IT do eksploatacji	16
6.5.2. Specyfika okresu przejściowego	17
6.6. ŚWIADCZENIE USŁUG INFORMATYCZNYCH	17
6.6.1. Wykonawcy świadczeń	17
6.6.2. Użytkownicy	17
6.6.3. Service Desk	18
6.6.4. I Linia Wsparcia	18
6.6.5. II Linia Wsparcia	18
6.6.6. Umowa UC	19
6.6.7. Porozumienie OLA	19
6.6.8. Techniczny opis usługi	19
6.6.9. Inne obowiązki usługodawcy	19
7. WYJĄTKI	19
8. OBOWIĄZYWANIE STANDARDU	19
8.1. WEJŚCIE W ŻYCIE STANDARDU	19
8.2. TERMIN OBOWIĄZYWANIA	19
8.3. UREGULOWANIA PRZEJŚCIOWE	19
9. ODWOŁANIE STANDARDU	19
10. ZAŁĄCZNIKI	19

Nazwa jednostki organizacyjnej:	Urząd Miasta Mława		
Tytuł standardu:	Model świadczenia usług IT		
Wersja dokumentu:	1.0	Kod zakresu dokumentu:	UM
Data wejścia w życie:	2017-07-24		

1. DEFINICJE I SKRÓTY

Nazwa	Wyjaśnienie
Aktywność (w procesie)	Działanie wykonywane w trakcie realizacji procesu.
Biznes	Jednostka lub komórka organizacyjna występująca jako Klient usług IT. W Urzędzie Miasta Mława, biznes to zazwyczaj poszczególne wydziały merytoryczne.
Cel biznesowy	Cel działalności klienta wynikający z jego obowiązków służbowych, statutowych lub regulaminowych albo z zadań realizowanych w projektach.
Dostawca	Firma zewnętrzna dostarczająca usługodawcy produkty lub usługi.
Funkcja	Cel działania narzędzia świadczenia usługi utożsamiony z wycinkiem działania usługi nakierowanym na ten cel.
Incydent	Nieplanowana przerwa w działaniu usługi lub obniżenie jej jakości; także rodzaj zgłoszenia do Service Desk informującego o wystąpieniu incydentu.
Infrastruktura usługi	Dobra materialne będące narzędziami świadczenia danej usługi oraz specyficzne usługi których klientem jest usługodawca, konieczne do świadczenia danej usługi.
Klient	Druga strona porozumienia o świadczenie usługi, zawartego z usługodawcą.
Kluczowa składowa usługi	Składowa usługi, której niedostępność jest zgodnie uznawana za niedostępność całej usługi.
Koordinator usługi	Rola przedstawiciela klienta, negocjująca z usługodawcą w trybie roboczym zakres, warunki i jakość świadczenia usług.
Norma	Polska norma PN-ISO/IEC 20000-1 i PN-ISO/IEC 20000-2 opisująca model świadczenia usług informatycznych dla biznesu.
Opcje usługi	Warianty usługi różniące się od siebie uzgodnionym poziomem jakości lub zakresem
Opiekun klienta	Rola przedstawiciela usługodawcy, negocjująca z klientem w trybie roboczym zakres, warunki i jakość świadczenia usług. W UMM, rola opiekuna klienta połączona jest z rolą Usługodawcy.
Pracownicy IT	Pracownicy Wydziału Organizacyjnego ds. informatyki - Inspektorzy ds. informatyki.
Problem	Przyczyna incydentów, domyślnie traktowana jako nieznaną. Problem dokładnie zdiagnozowany i opisany nazywany jest „znanym błędem”.
Proces biznesowy	Uporządkowana w czasie sekwencja zmian i aktywności prowadząca do osiągnięcia celu biznesowego.
Proces usługowy	Uporządkowana w czasie sekwencja zmian i aktywności prowadząca do świadczenia usługi.
Rola (w procesie)	Zbiór aktywności wymagających jednakowych kompetencji i uprawnień.
Service Desk	Jeden punkt kontaktu z usługodawcą dla użytkowników, przyjmujący zgłoszenia, informujący o postępach prac nad ich realizacją oraz udzielający wsparcia użytkownikom. W zależności od przyjętych rozwiązań, może to być część organizacji wewnętrznej lub część procesu świadczonego przez dostawcę zewnętrznego.
Siła wyższa	Powódź, pożar, awaria zasilania, zamach terrorystyczny, trzęsienie ziemi itp. zdarzenie niezależne od usługodawcy, które może w poważnym stopniu wpłynąć na usługę.
Składowa usługi	Wyróżnione działanie w ramach usługi lub narzędzie świadczenia usługi, wymienione jako osobny składnik infrastruktury usługi.
System informatyczny (system IT)	Kompletny i zintegrowany produkt, zbiór logicznie powiązanych komponentów, takich jak: sprzęt i oprogramowanie, spełniający określone wymagania.
Świadczenia	Wspólne określenie dla działań usługodawcy na rzecz użytkowników i dla funkcji systemu IT, będącego narzędziem usługodawcy.

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

Usługa informacyjna (usługa IT)	Zbiór logicznie powiązanych funkcjonalności systemów informatycznych i towarzyszących działań personelu IT, służących wsparciu procesów biznesowych klienta, stanowiących dla klienta całość i dostarczających mu korzyści.
Usługa deklarowana	Usługa zamieszczona w ofercie usługodawcy, skierowanej do wielu klientów, bez wyróżniania żadnego z nich.
Usługodawca	Podmiot świadczący usługę, będący właścicielem usługi (w tym dokumencie jest to Naczelnik Wydziału Organizacyjnego).
Użytkownicy	Osoby, które bezpośrednio korzystają z usługi IT w związku z realizacją zadań klienta.
Właściciel usługi	Rola w organizacji usługodawcy nadzorująca realizację zadań, od których zależy jakość usługi.
Wniosek	Rodzaj zgłoszenia do Service Desku - zapotrzebowanie na wykonanie świadczenia niezwiązanego z błędami działania usługi IT. Może to być np. wniosek standardowy lub prośba o poradę.
Wykonawca	Osoba odpowiedzialna za realizację zadania, zlecenia lub dostawy.
Zamówienie	Wybranie przez klienta usługi z katalogu usług lub złożenie do usługodawcy zapotrzebowania na nową usługę.
Zlecenie	Polecenie wykonania określonej czynności lub określonego produktu, może towarzyszyć zamówionej usłudze, może być częścią specyfikacji usługi, może być też czynnością w obszarze świadczenia usługi.
Zmiana	Dodanie, zmodyfikowanie lub usunięcie składowej usługi.

Skrót	Wyjaśnienie
IT	Ogólne określenie technik komputerowych i technologii informatycznych (ang. <i>Information Technology</i>)
ITIL	Biblioteka infrastruktury informatycznej, traktowana jako zbiór opisów dobrych praktyk w informatyce (z ang.: <i>Information Technology Infrastructure Library</i>).
ORG	Wydział Organizacyjny
MUI	Model usługowy informatyki w UMM
OLA	Porozumienie wewnętrzne w organizacji usługodawcy IT pomiędzy grupą wsparcia z jednej strony i z drugiej strony właścicielem usługi, Service Deskim, szefem IT lub jego przedstawicielem, dotyczące terminowości lub jakości realizacji zleceń (z ang.: <i>Operational Level Agreement</i>)
OPZ	Opis Przedmiotu Zamówienia
ORG	Wydział Organizacyjny UMM
SD	Service Desk
SIWZ	Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia
SLA	Porozumienie w formie umowy między usługodawcą IT i klientem, dotyczące zakresu świadczeń usługi IT i minimalnego poziomu jej jakości (z ang.: <i>Service Level Agreement</i>).
UMM	Urząd Miasta Mława
UC	Umowa prawnie wiążąca między dostawcą usług wspierających IT i usługodawcą IT (z ang.: <i>Underpinning Contract</i>) dotycząca najczęściej autoryzowanego serwisu dla elementów infrastruktury

2. CEL DOKUMENTU

Celem niniejszego dokumentu jest wdrożenie zasad i standardów usługowego modelu współpracy organizacji IT z Biznesem w UMM. Dokument przedstawia zaadaptowane pojęcia i kluczowe idee zawarte w normie PN-ISO/IEC 2000-1, PN-ISO/IEC 20000-2 oraz bibliotece ITIL, będącej uznanym standardem w zakresie stosowania modelu usługowego IT.

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Za poprawne stosowanie niniejszego dokumentu odpowiadają poszczególni członkowie Kierownictwa UMM poprzez nadzór nad wszystkimi komórkami UMM oraz naczelnicy wydziałów będący klientami usług informatycznych.

4. ZAKRES, WARUNKI I WYŁĄCZENIE STOSOWANIA

Niniejszy dokument przeznaczony jest przede wszystkim dla klientów wewnętrznych (Biznesu), Usługodawcy oraz użytkowników usług.

Dokument nie obejmuje procesów związanych z przetwarzaniem informacji niejawnych.

5. DOKUMENTY ZWIĄZANE

1) Regulacje prawne na poziomie europejskim.

2) Regulacje prawne na poziomie krajowym.

- a. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania Publiczne (Dz.U. z 2017 r. poz. 570)

1. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.

3) Regulacje wewnętrzne UMM.

4) Normy, standardy i dobre praktyki.

- a. PN-ISO/IEC 20000-1,
- b. PN-ISO/IEC 20000-2,
- c. ITIL – Information Technology Infrastructure Library.

6. CHARAKTERYSTYKA MODELU USŁUGOWEGO W UMM.

6.1. MODEL USŁUGOWY

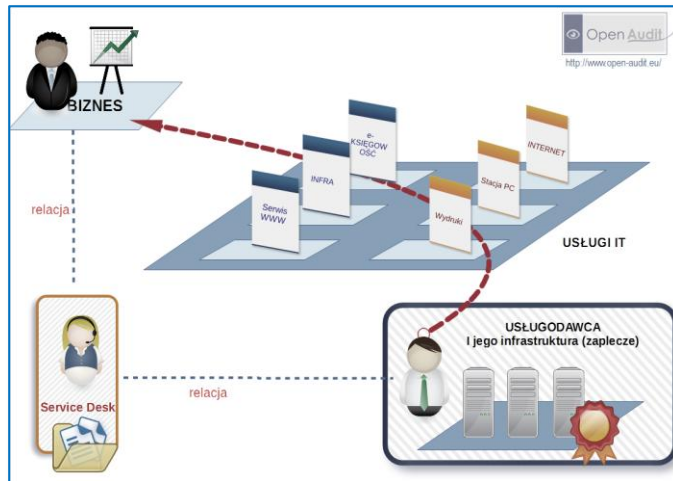
Dokument ten oficjalnie wprowadza model usługowy do organizacji IT w UMM. Niektóre elementy modelu usługowego już funkcjonują w praktykach wdrożonych w wydziale ORG i współpracujących z nim komórek organizacyjnych. Dokument ten precyzuje te praktyki, ale wprowadza także nowe standardy świadczenia usług IT, opisane w dalszych częściach tego dokumentu.

Fundamentem modelu usługowego IT jest relacja partnerska między dwoma odrębnymi podmiotami: Klientem i Usługodawcą IT. Relacja ta ściśle określa podział kompetencji i odpowiedzialności pomiędzy partnerami. Usługodawca IT działa w obszarze informatyki i w pełni za ten obszar odpowiada, Klient koncentruje się na merytorycznym obszarze swojego biznesu. Relację tę określa pisemne porozumienie między Klientem i Usługodawcą.

Istotnym elementem relacji klient - usługodawca jest brak symetrii. Klient nie interesuje się biznesem usługodawcy, podczas gdy usługodawca IT powinien rozumieć biznes klienta i troszczyć się o jego wsparcie. Usługodawca IT ma obowiązek instruować klienta i użytkowników, w jaki sposób skutecznie używać udostępnionych w ramach usług IT narzędzi informatycznych. Klient ma obowiązek objaśniać usługodawcy te aspekty i niuanse biznesu, na które ma wpływ jakość usług IT.

W modelu usługowym „usługą” może być nazwane tylko to dobro, które jest własnością usługodawcy i może być przez niego oferowane. Wspólnym obowiązkiem Usługodawcy i Klienta jest zdefiniowanie usług w taki sposób i w takim zakresie, aby był on ich właścicielem. Zasadę świadczenia usług przedstawia poniższy schemat.

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0	Kod zakresu dokumentu:	
Data wejścia w życie:	2017-07-24	UM	



Rysunek 1 Organizacja dostarczania usług IT w UMM

6.2. PODSTAWOWE IDEE I POJĘCIA

Podstawowym warunkiem prawidłowego funkcjonowania modelu usługowego jest dobre porozumienie między uczestnikami procesów działających w ramach modelu. W tym celu wszyscy informatycy i osoby współpracujące z informatykami w komórkach objętych modelem powinni używać podstawowych słów i zwrotów modelu usługowego w tym samym rozumieniu. Wszystkie dokumenty o tematyce informatycznej powinny bazować na takim rozumieniu pojęć, jak sformułowane w słowniku publikowanym przez Usługodawcę na wewnętrznej stronie intranetowej poświęconej modelowi usługowemu UMM.

W dalszej części rozdziału objaśnione zostały bardziej szczegółowo podstawowe pojęcia. Wyjaśnienia te należy traktować, jako uzupełniające dla definicji podstawowych.

6.2.1. USŁUGA, USŁUGODAWCA, USŁUGA INFORMATYCZNA, USŁUGA DEKLAROWANA

W celu wprowadzenia [M]odelu [U]sług [I]nformatycznych (model ten dalej będzie nazywany skrótem **MUI**), przyjmuje się następującą definicję pojęcia „usługi”: „Działanie, które realizowane jest z udziałem klienta i na jego rzecz, w celu zaspokojenia określonych jego potrzeb”.

Z tej definicji usługi wynika następująca definicja pojęcia „usługodawcy”: „Podmiot odpowiedzialny za wykonywanie działania, o którym mówi definicja usługi”.

Na bazie powyższych definicji pojęcie „usługi informatycznej” należy rozumieć następująco: „Usługa, której działanie jest sumą działań usługodawcy i narzędzi informatycznych usługodawcy”. Pod pojęciem „narzędzi informatycznych” rozumiemy najczęściej aplikacje, systemy i sprzęt.

Podsumowując, w usłudze informatycznej (i jej otoczeniu) wyróżniamy następujące główne elementy:

1. Konkretną wartość działań, jako spójną i zamkniętą całość.
2. Klienta tej usługi.
3. Potrzeby tego klienta.
4. Usługodawcę.
5. Działania usługodawcy.
6. Udział klienta.

Nazwa jednostki organizacyjnej:	Urząd Miasta Mława		
Tytuł standardu:	Model świadczenia usług IT		
Wersja dokumentu:	1.0	Kod zakresu dokumentu:	UM
Data wejścia w życie:	2017-07-24		

7. Działanie narzędzi informatycznych usługodawcy.

Zdefiniowana usługa, dedykowana wskazanemu klientowi, zwykle jest już świadczona, ale może być dopiero negocjowana, a nawet – projektowana. Jednak nawet wtedy, gdy jest dopiero na etapie projektowania, już ma wskazanego konkretnego klienta.

6.2.2. KLIENT, KOORDYNATOR USŁUGI, UŻYTKOWNIK

Klientami usług IT w UMM są:

- Członkowie Kierownictwa UMM, jeżeli wdrożenie usługi dotyczy całego urzędu lub jednego z pionów, jednostek podległych lub nadzorowanych;
- Naczelnicy wydziałów odpowiedzialni za procesy biznesowe;
- Osoby zajmujące samodzielne stanowiska pracy.

Każdy klient wyznacza osobę, która będzie w jego imieniu negocjować z usługodawcą zakres i jakość usługi. Tak określoną rolę nazywamy „koordynatorem usługi”. Dopuszcza się, aby w ramach organizacji funkcjonował jeden koordynator, jeżeli będzie w stanie reprezentować wymagania poszczególnych klientów.

Użytkownikami usługi IT nazywamy pracowników Klienta i inne osoby realizujące cele biznesowe klienta, które mają bezpośredni dostęp do narzędzi informatycznych udostępnionych klientowi przez Usługodawcę. W UMM użytkownikami usługi mogą być tylko osoby formalnie uprawnione przez Klienta do użytkowania udostępnionych mu narzędzi.

6.2.3. CEL BIZNESOWY, PROCES BIZNESOWY

MUI ograniczony jest do usług świadczonych klientom, którzy wykorzystują je wyłącznie dla realizacji celów biznesowych. Działania służące realizacji celów organizacji nazywane są „procesami biznesowymi”. Usługi IT z założenia mają wspierać procesy biznesowe klientów, a gdy procesy biznesowe nie są zidentyfikowane w organizacji klienta, wtedy konieczne jest zidentyfikowanie jego celów biznesowych.

6.2.4. USŁUGODAWCA, WŁAŚCICIEL USŁUGI, WYKONAWCA, OPIEKUN KLIENTA

Usługodawcą usług IT w MUI jest Naczelnik Wydziału Organizacyjnego. Pracownicy IT w imieniu Usługodawcy negocjują z klientami zakres i jakość świadczonych mu usług i pełnią rolę „opiekuna klienta”. Ważne jest, aby wskazany w porozumieniu „opiekun” faktycznie odpowiadał za prawidłowe działanie danej usługi.

Usługodawca nie jest bezpośrednim wykonawcą „działania”, o którym mowa jest w definicji usługi, ale jest szefem całej organizacji świadczącej usługi IT. Wykonawcami są jego pracownicy oraz inne osoby realizujące zadania usługodawcy.

W odróżnieniu od usługodawcy, który jest odpowiedzialny za wszystkie świadczone usługi w jednakowym stopniu, każda usługa ma swojego określonego właściciela, który bezpośrednio przed Naczelnikiem Wydziału ORG odpowiada za jakość swojej usługi oraz:

- uczestniczy w decydowaniu o wprowadzaniu zmian do usługi,
- reprezentuje usługę w kontaktach z grupami wsparcia,
- formułuje dla opiekuna klienta szczegóły stanowiska do negocjacji,
- zatwierdza wynegocjowane parametry SLA i ma prawo zmieniać priorytety realizacji zgłoszeń określone przez Service Desk. Bez akceptacji właściciela usługi opis usługi nie może stać się porozumieniem SLA.

Jeżeli w UMM istnieje potrzeba korzystania z usługi IT, której nie ma w ofercie Wydziału ORG, wtedy klient zwraca się do Usługodawcy z wnioskiem o zaprojektowanie lub zakupienie takiej usługi. Nowa usługa może mieć wielu wykonawców spoza Wydziału ORG, może być nawet świadczona bezpośrednio przez wykonawców spoza Wydziału ORG, zawsze jednak to Naczelnik Wydziału ORG występuje w roli usługodawcy. Wszystkie negocjacje z wykonawcami zewnętrznymi prowadzone są przy udziale Pracowników IT. Wszyscy wyko-

Nazwa jednostki organizacyjnej:	Urząd Miasta Mława		
Tytuł standardu:	Model świadczenia usług IT		
Wersja dokumentu:	1.0	Kod zakresu dokumentu:	UM
Data wejścia w życie:	2017-07-24		

nawcy zewnętrzni, jeżeli mają bezpośredni kontakt z klientem Wydziału ORG lub jego użytkownikami, mają obowiązek występować w imieniu Usługodawcy i wykonywać swoje zadania zgodnie z rolami określonymi w organizacji.

6.2.5. ŚWIADCZENIE USŁUGI, KLUCZOWA SKŁADOWA USŁUGI, POROZUMIENIE SLA

Działania usługodawcy składają się z trzech różnych grup działań. Pierwsza grupa jest zbiorem działań kluczowych dla istnienia usługi takiej, jak została zdefiniowana. Do grupy działań kluczowych należy przede wszystkim to działanie, o którym mówi definicja usługi. Do grupy działań kluczowych należą też wszystkie inne działania konieczne do tego, aby działanie, o którym mówi definicja usługi, mogło zaspokoić te potrzeby klienta, o których mówi definicja usługi. Do grupy działań kluczowych należą także kluczowe funkcje narzędzi świadczenia usługi, czyli te funkcje, bez których wskazane potrzeby klienta nie mogą być zaspokojone. Działania kluczowe i kluczowe funkcje nazywamy „kluczowymi składowymi usługi”.

Druga grupa działań usługodawcy to świadczenia dodatkowe na rzecz użytkowników, na które klient umawia się z usługodawcą przy okazji zawierania porozumienia odnośnie gwarantowanego poziomu świadczenia usługi. Świadczenie dodatkowe wykonywane jest najczęściej w efekcie zgłoszenia przez użytkownika zapotrzebowania na takie świadczenie. Najważniejszym rodzajem świadczeń dodatkowych jest przywracanie działania usługi, która przestała dobrze działać lub stała się niedostępna.

Składowe kluczowe usługi i świadczenia dodatkowe nazywamy „świadczeniami”. Wykonywanie świadczeń w porozumieniu z klientem nazywamy „świadczeniem usługi”.

Trzecia grupa działań usługodawcy jest związana z negocjowaniem z klientem zmian w porozumieniu SLA. Porozumieniem SLA nazywamy zbiór gwarancji usługodawcy odnośnie zakresu świadczeń oraz poziomu jakości, wydajności i bezpieczeństwa usługi. Do tej grupy działań zaliczamy więc planowanie, projektowanie i dokonywanie zmian usługi zgodnie ze zmienionym SLA oraz zmienianie SLA w konsekwencji uzgodnionych zmian w usłudze. Typowym przykładem takich działań jest zaprojektowanie, zbudowanie i zainstalowanie nowej wersji systemu IT, będącego narzędziem świadczenia usługi.

W ramach działań trzeciej grupy usługodawca ma obowiązek informować klienta o szacunkowych kosztach usługi. Obowiązkiem usługodawcy jest zdefiniowanie parametrów SLA w taki sposób, aby wartości tych parametrów były związane z kosztami świadczenia usługi, oraz określenie wartości tych parametrów w taki sposób, aby były one akceptowalne ze względu na koszty świadczenia usługi i korzyści biznesowe, jakie osiąga klient dzięki korzystaniu z usługi.

6.2.6. PROCES USŁUGOWY, PROCES, ROLA, AKTYWNOŚĆ

Rolą klienta jest: korzystanie z usługi, monitorowanie i ocena jej jakości, proponowanie zmian, akceptowanie lub odrzucanie propozycji zmian przedkładanych przez usługodawcę, oraz przekazywanie usługodawcy informacji zwrotnych o skuteczności usługi w zaspokajaniu potrzeb klienta.

Klient jest także kimś więcej niż usługobiorcą – jest partnerem usługodawcy. Rolą klienta jest więc także: zamawianie usług oraz negocjowanie i zawieranie z usługodawcą porozumienia SLA. Obowiązkiem klienta jest określenie wymagań zawartych w SLA w formie parametrów zdefiniowanych przez Usługodawcę, o wartości wystarczającej do osiągnięcia oczekiwanych korzyści biznesowych. Specyfiką MUI jest brak cennika usług IT, co nakłada na klienta w UMM dodatkowy obowiązek oszacowania, wspólnie z Usługodawcą, czy koszty usługi nie przekraczają korzyści biznesowych.

Udział klienta w świadczonych mu usługach odbywa się w ramach procesów, których właścicielem jest usługodawca. Dla odróżnienia od procesów biznesowych, których właścicielem jest klient, procesy usługodawcy nazywamy procesami usługowymi.

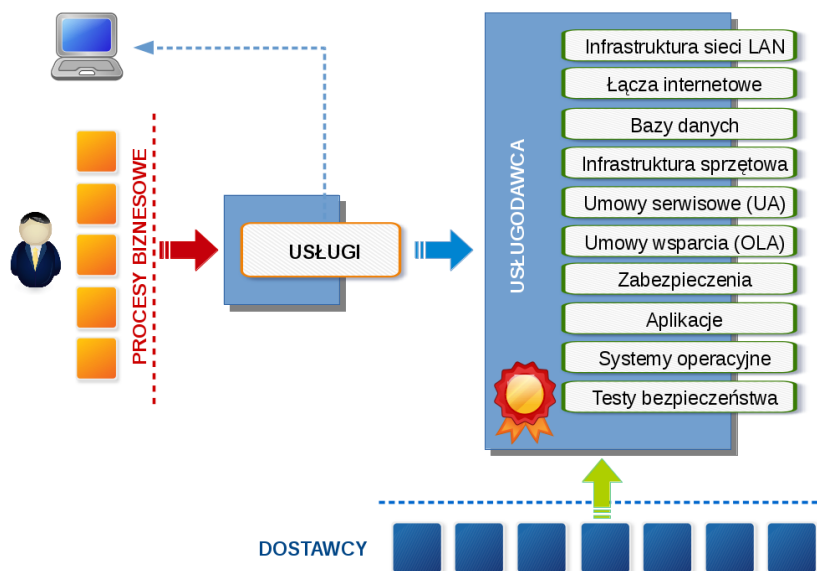
Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0	Kod zakresu dokumentu:	
Data wejścia w życie:	2017-07-24	UM	

Ponieważ model usługowy IT składa się głównie z procesów usługowych, konieczne jest jednakowe rozumienie pojęć procesowych przez wszystkich uczestników tych procesów. Oto najważniejsze pojęcia modelu procesowego:

- Proces – uporządkowany w czasie i prowadzący do określonych celów zbiór aktywności właściwych dla różnych ról.
- Rola – zbiór aktywności wymagających podobnych kompetencji i tworzących uprawnień.
- Aktywność – zdefiniowane działanie w procesie.

6.2.7. INFRASTRUKTURA USŁUGODAWCY, DOSTAWCA, FUNKCJA, SYSTEM IT

Zamieszczony poniżej schemat pokazuje, czym jest infrastruktura usług IT i w jaki sposób klienci ją widzą. Klient poprzez usługę widzi aplikacje, które użytkują jego użytkownicy, ale nie widzi dalszych powiązań i nie musi wiedzieć, że serwer jego usługi jest też serwerem innej usługi innego klienta; nie musi też wiedzieć, czy błędy w aplikacji poprawiają programiści dostawcy, czy programiści usługodawcy.



Systemy IT są kluczowymi przy świadczeniu usług dla biznesu, a udostępnianie ich jest kluczowym świadczeniem w ramach usługi IT. Niektóre funkcje systemu są kluczowymi składowymi usługami.

Dla MUI kluczowe jest, aby usługodawca opiekował się systemem, konserwował go i naprawiał, administrował nim, odpowiadał za jego bezpieczeństwo, decydował o pojemności usługi. Jeżeli usługodawca nie dysponuje systemem w zakresie dostatecznym, żeby odpowiedzialnie świadczyć usługi z jego użyciem, nie może świadczyć takich usług, a do usług świadczonych nie może dopisywać takiego systemu, jako elementu infrastruktury swoich usług.

Systemy IT są w MUI częścią infrastruktury usługodawcy IT. Na infrastrukturę składają się także inne niż systemy narzędzia świadczenia usług oraz usługi (serwisowe) świadczone usługodawcy, jako klientowi, przez dostawców zewnętrznych. Infrastruktury dostawców nie wlicza się do infrastruktury usługodawcy.

Pod słowem „dostawca” rozumiemy zewnętrzną firmę, która dostarcza do usługodawcy przedmiot zakupu lub świadczy dla usługodawcy usługę, na podstawie umowy zawartej z

Nazwa jednostki organizacyjnej:	Urząd Miasta Mława		
Tytuł standardu:	Model świadczenia usług IT		
Wersja dokumentu:	1.0	Kod zakresu dokumentu:	UM
Data wejścia w życie:	2017-07-24		

usługodawcą. Wszystkie dobra zakupione u dostawców przez usługodawcę należą już do infrastruktury usługodawcy.

„Funkcją” nazywamy składową usługi, która jest jednocześnie jednym z celów (w hierarchii celów) usługi. Funkcją nazywamy też uogólnienie tej samej funkcji dla tych wszystkich usług, które ją posiadają. Funkcje układają się naturalnie w hierarchiczne struktury. Przykładem hierarchii funkcji należącej do jednej tylko usługi jest menu aplikacji systemu IT. Przykładem hierarchii funkcji uogólnionej (będącej składową wielu różnych usług) jest funkcja zwana Service Desk, która na niższym poziomie ma funkcje takie jak: przyjmowanie zgłoszeń, informowanie zgłaszającego o przyjęciu zgłoszenia, rozwiązywanie typowych incydentów, czy realizacja standardowych wniosków.

6.3. ROLA USŁUGODAWCY.

Wydział Organizacyjny pełni w UMM rolę Usługodawcy. Rola ta oznacza wzięcie odpowiedzialności za następujące funkcje i obszary działań:

- **Zadania bezpośrednio realizowane przez Usługodawcę.**
 - organizuje proces Service Desk.
 - kieruje realizacją zadań wszystkich grup wsparcia.
 - odpowiada za uzgodnioną jakość świadczonych usług IT i jest z niej rozliczany.
 - ustanawiania standardy i procedury informatyczne.
- **Zadania realizowane przez Pracowników IT.**
 - zarządzają infrastrukturą usług IT.
 - biorą udział w zamawianiu i odbiorach dostaw systemów IT niezbędnych do świadczenia usług IT od dostawców zewnętrznych.

6.3.1. WŁAŚCICIEL INFRASTRUKTURY TELEINFORMATYCZNEJ USŁUG.

Naczelnik Wydziału ORG bierze odpowiedzialność za wszystkie składniki infrastruktury informatycznej, od których zależą usługi świadczone przez IT, określając przy tym zakres świadczonych usług w taki sposób, żeby obejmowały one tylko te składniki infrastruktury, którymi on w pełni dysponuje. Jeżeli z jakichś przyczyn Usługodawca nie może w pełni przejąć odpowiedzialności za dane narzędzie, powinien odrzucić plany świadczenia tej usługi, przestać wspierać to narzędzie i usunąć je z opisu infrastruktury. Od tego momentu właściciel tego narzędzia eksploatuje je i utrzymuje na własną odpowiedzialność.

Upraszczając, system informatyczny może być narzędziem świadczenia usług IT tylko wtedy, gdy:

- administratorzy infrastruktury tego systemu pracują dla UMM,
- infrastruktura wchodząca w skład tego systemu jest własnością UMM,
- UMM ma prawo decydować o tym, jakie procesy obowiązują w obszarze utrzymania, wspierania i rozwijania tego systemu;
- UMM ma prawo dokonywać zmian w kodach źródłowych aplikacji (wg określonych zasad), które składają się na funkcjonalność usługi, a jeżeli nie jest to możliwe, powinien mieć możliwość dostosowania funkcji aplikacji do własnych potrzeb;

oraz wtedy, gdy powyższe warunki spełnione są na podstawie umów, które zawarto z zewnętrznymi wykonawcami. Do zewnętrznych wykonawców w tym kontekście zalicza się także dostawców i zespoły informatyków z jednostek nadzorowanych lub podległych.

6.3.2. SERVICE DESK.

W modelu usługowym, Service Desk jest zdefiniowany jako jedna wspólna funkcja (lub proces) dla wszystkich usług. Obecnie UMM nie posiada Service Desku dla wewnętrznej organizacji oraz partnerów UM. Docelowo Usługodawca zorganizuje rolę SD.

Service Desk może być zorganizowany w następujący sposób:

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

- 1) **Wewnętrznie w Wydziale ORG.** W takiej sytuacji, Service Desk ma charakter specjalistyczny, gdzie zgłoszenia są przyjmowane, rejestrowane i rozwiązywane przez Pracowników IT. Naczelnik wydziału dostarcza narzędzia i procedury umożliwiające monitorowanie jakości usług oraz czasu realizacji zgłoszeń.
- 2) **Wewnętrznie w Wydziale ORG z udziałem zewnętrznego dostawcy.** W takiej sytuacji, Service Desk ma charakter specjalistyczny, gdzie zgłoszenia są przyjmowane, rejestrowane i rozwiązywane przez Pracowników IT. Dostawca zewnętrzny zapewnia narzędzia umożliwiające monitorowanie jakości usług oraz czasu realizacji zgłoszeń.
- 3) **Jako zewnętrzny proces u Dostawcy.** W takiej sytuacji, za zgłoszenia od użytkowników oraz ich wstępną klasyfikację odpowiada dostawca usługi SD. Korzyść jest taka, że zadania związane z obsługą I linii wsparcia bierze na siebie dostawca.

Komentarz [CL1]: Nie wydział.

Komentarz [CL2]: Pracowników IT

Komentarz [MK3]: Zrobione

Komentarz [CL4]: przez pracowników IT

Komentarz [MK5]: Zrobione

Komentarz [CL6]: pracowników IT

Komentarz [MK7]: Zrobione

6.3.3. KOORDYNACJA DZIAŁAŃ WSZYSTKICH GRUP WSPARCIA.

W MUI przyjmujemy, że nie wszyscy wykonawcy usług IT, świadczonych przez Usługodawcę, muszą być pracownikami Wydziału ORG. Kierownictwo UMM na podstawie swoich uprawnień do powoływania struktur organizacyjnych dla świadczenia usług IT w jednostce głównej oraz jednostkach podległych, określa podporządkowanie funkcjonalne informatyków spoza Wydziału ORG, a nawet spoza Urzędu Miasta. Skutkiem takiego działania jest rozszerzenie oferty o usługi świadczone dotychczas przez innych usługodawców, będących jednostkami organizacyjnymi podległymi lub nadzorowanymi przez UMM.

6.3.4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA JAKOŚĆ USŁUG IT.

Na „jakość” usługi IT składają się: zakres, wydajność, bezpieczeństwo i jakość w zwyczajnym, węższym rozumieniu. Szczegółowo zakres odpowiedzialności Usługodawcy za każdą usługę określa porozumienie SLA. W ogólności, jakość wszystkich usług zależy od infrastruktury, a to implikuje następującą zależność: wzrost jakości jednej usługi może powodować obniżenie jakości innych usług, o ile inne czynniki nie grają roli. Jednym z takich czynników jest organizacja IT.

Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie, że jakość wszystkich usług IT będzie monitorowana i dostosowywana do wymagań biznesowych. Wprowadzenie MUI może przynieść sukces tylko pod warunkiem, że Usługodawca będzie miał wpływ na kształtowanie organizacji informatyki w UMM. Po wprowadzeniu MUI obowiązkiem Usługodawcy będzie:

- projektowanie i utrzymywanie struktur do świadczenia usług informatycznych oraz promowanie dobrych praktyk ITIL w organizacji wewnętrznej oraz wśród partnerów w celu przygotowania merytorycznego pracowników, o których mowa w tym paragrafie, do sprawnego działania w projektowanych strukturach organizacyjnych
- definiowanie, wdrażanie i doskonalenie procesów;
- tworzenie procedur i instrukcji w celu usprawnienia działań wyspecyfikowanych w zdefiniowanych procesach;
- wprowadzanie norm, standardów i dobrych praktyk IT.

6.3.5. WPROWADZANIE NAJLEPSZYCH PRAKTYK ŚWIADCZENIA USŁUG IT.

Usługodawca zobowiązany jest w ciągu roku od wprowadzenia MUI:

- Wprowadzić katalog usług IT.
- udokumentować dotychczas stosowane dobre praktyki dla pięciu priorytetowych usług IT.
- przedstawić Kierownictwu UMM do akceptacji plany dotyczące wdrażania kolejnych zasad i standardów usługowego modelu współpracy z Biznesem. Będą one stanowić rozwinięcie treści niniejszego dokumentu, który wprowadza model usługowy w ramowej formie.

Wraz z wprowadzeniem MUI, wybór i interpretacja szczegółowych rozwiązań organizacyjnych i technicznych dla informatyki w UMM staje się wewnętrzną sprawą Usługodawcy.

Nazwa jednostki organizacyjnej:	Urząd Miasta Mława		
Tytuł standardu:	Model świadczenia usług IT		
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

6.3.6. UMOWY MIĘDZY UMM A DOSTAWCAMI ZEWNĘTRZNYMI.

Po wprowadzeniu MUI, Usługodawca stanie się podmiotem w pełni odpowiedzialnym za świadczone usługi IT. Z tej odpowiedzialności wynika obowiązek reprezentowania UMM, jako zamawiający i odbiorca dostaw IT, na potrzeby świadczenia usług IT. W szczególności Pracownicy IT odpowiadają za merytoryczną wartość SIWZ, jako zamawiający, a jako odbiorca - za zgodność z SIWZ kryteriów akceptacji dostaw kontraktowych i za ostateczną decyzję o ich odebraniu lub odrzuceniu.

Każdy OPZ i każdy SIWZ na dostawy IT musi zostać zatwierdzony przez Usługodawcę. Pracownicy IT muszą uczestniczyć w pracach komisji przetargowej, działającej na potrzeby zakupów IT, w szczególności jako eksperci w swojej dziedzinie. Należy dążyć do tego, aby zamówienia, których celem jest wdrożenie usługi IT (co w szczególności obejmuje zaprojektowanie i wykonanie odpowiedniej aplikacji) posiadały oprócz wymagań funkcjonalnych (co dotyczy aplikacji) również wymagania niefunkcjonalne dotyczące usługi, takie jak bezpieczeństwo, wydajność, dostępność, itd.

6.4. USŁUGI INFORMATYCZNE ŚWIADCZONE PRZEZ USŁUGODAWCĘ.

W chwili wprowadzania MUI obowiązkowe dla każdej usługi stają się następujące produkty:

- definicja usługi;
- projekt SLA;
- projekt klasyfikacji incydentów
- przewidywane dodatkowe obciążenie elementów infrastruktury usług już świadczonych

Po wprowadzeniu MUI, Usługodawca ma obowiązek utrzymywać i rozwijać zgodnie z zasadami MUI struktury organizacyjne wykonawców usług, dedykowane utrzymywaniu i rozwijaniu usług już świadczonych oraz projektowaniu nowych usług, jeśli rozwijanie usług świadczonych nie wystarczy.

Wraz z wprowadzeniem MUI zostaje nałożony na Usługodawcę obowiązek porozumiewania się z klientami, co do jakości usług IT. Od tej chwili do usług IT można zaliczać tylko następujące usługi:

- opublikowane w katalogu usług
- świadczone na podstawie podpisanego przez obie strony porozumienia SLA lub
- zdefiniowane i wprowadzone zarządzeniami Burmistrza Miasta Mława.

Jeżeli usługa deklarowana nie posiada podpisanego żadnego porozumienia SLA, to Usługodawca obowiązany jest samodzielnie sporządzić opis usługi w formie SLA i takie „deklaratywne” SLA opublikować w katalogu usług wraz z prośbą o przyjęcie przez któregoś z klientów usługi roli klienta zgodnie z MUI. W przypadku przedłużającej się sytuacji braku klienta dla usługi, Kierownictwo UMM może wyznaczyć klienta stosownym zarządzeniem.

6.4.1. POROZUMIENIE SLA.

Jednym z fundamentów MUI są porozumienia Usługodawcy z Klientami. Klient jest stroną zamawiającą usługę. Porozumienie SLA powstaje z inicjatywy klienta, jako zbiór wymagań do zamówionej usługi. Usługodawca dostarcza klientowi, na jego prośbę, szablon SLA częściowo wypełniony treścią wspólną dla większości podobnych porozumień. Formę SLA określa Usługodawca.

Zawarte porozumienie SLA, podpisane przez obie strony, jest fundamentem MUI – najważniejszym operacyjnym dokumentem modelu - stanowi źródło treści i formy dla innych dokumentów, szablonów, baz danych i definicji procesów.

Na użytek MUI forma SLA została zdefiniowana w postaci dokumentu zatytułowanego „Karta usługi...”. Przykładowa zawartość tego dokumentu jest następująca:

- 1 Nazwa usługi i jej zwięzły opis, zawierający wskazanie kluczowego procesu bizneso-

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

wego. Jeśli nie zidentyfikowano procesu, wskazuje się cel biznesowy.

- 2 Zakres usługi, zawierający wskazanie wszystkich wspieranych procesów lub celów biznesowych, opis działań usługodawcy i wskazanie udostępnionych narzędzi.
- 3 Opis użytkowników usługi z dokładnością do komórek organizacyjnych.
- 4 Opis skali usługi, zawierający określenie maksymalnego zasięgu i zakresu użytkowania usługi, którego klient nie może przekroczyć.
- 5 Definicje parametrów usługi, zawierające określenie maksymalnego możliwego zasięgu i zakresu użytkowania usługi, jakiego usługodawca może podjąć bez obniżenia jakości usługi poniżej uzgodnionego poziomu. Konieczne jest określenie minimalnej wartości dostępności i maksymalnej liczby użytkowników, dla których taka dostępność jest zagwarantowana.
- 6 Definicje parametrów obsługi zgłoszeń przez Service Desk osobno dla rozwiązywania incydentów i osobno dla realizacji wniosków.
- 7 Sprecyzowanie zakresu obowiązków i odpowiedzialności usługodawcy i klienta.
- 8 Uzgodnienia odnośnie raportów Usługodawcy dla klienta na temat usługi.
- 9 Dodatkowe treści SLA:
 - Specyfikacja kluczowych składowych usługi.
 - Dane osób negocjujących w imieniu klienta i usługodawcy.
 - Specyfikacja opcji usługi.
 - Specjalne uzgodnienia z zakresu zarządzania ciągłością usług IT.
 - Specyficzne dla usługi uzgodnienia z zakresu bezpieczeństwa, wykraczające poza zakres polityki bezpieczeństwa informacji.

6.4.2. PARAMETRY SLA

Gwarancje udzielone klientowi przez usługodawcę, jeśli są ściśle określone w postaci liczbowej, nazywane są „parametrami SLA”. Nieściśły zapis w SLA, np. „około 1000” nie jest parametrem SLA, chociaż może być przedmiotem negocjacji.

Obowiązkiem Usługodawcy jest ściśle zdefiniowanie parametrów SLA. Obowiązkiem klienta jest określenie wartości każdego parametru SLA. Wartości parametrów SLA, podane przez klienta, są przez Usługodawcę traktowane jako jego wymagania i jego stanowisko negocjacyjne. Klient ma prawo proponować zdefiniowanie nowych parametrów SLA.

Usługodawca ma prawo samodzielnie podać wartości parametrów SLA dla usługi deklarowanej.

Następujące parametry SLA powinny zostać ściśle zdefiniowane na podstawie następujących wstępnych określeń:

- Gwarantowana liczba użytkowników, dla których usługodawca zobowiązuje się dotrzymać wszystkich parametrów SLA. Specyfika niektórych usług może wymagać podania, oprócz liczby użytkowników, także odsetka użytkowników, dla którego parametry SLA będą dotrzymane. Dotyczy to usług korzystających z infrastruktury lokalnej, która nie jest wspólna dla wszystkich użytkowników.
- Okno Operacyjne, rozumiane jako czas, w którym usługa powinna być dostępna wraz ze wsparciem, np.: „codziennie w godz. 8:00 – 16:00”.
- Okno Serwisowe, rozumiane jako czas, w którym usługodawca może wyłączyć usługę, pod warunkiem, że wcześniej poinformuje użytkowników o przerwie, np. „w każdy pierwszy dzień roboczy miesiąca, w godzinach 7:00 – 11:00”. Jeżeli usłu-

Nazwa jednostki organizacyjnej:	Urząd Miasta Mława		
Tytuł standardu:	Model świadczenia usług IT		
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

dawca skorzysta z Okna Serwisowego zgodnie z porozumieniem, to klient nie ma prawa wliczać takiej przerwy do czasu niedostępności usługi.

- Informacja czy usługa jest dostępna (bez wsparcia) poza Oknem Operacyjnym.
- Poziom dostępności, rozumiany jako odsetek czasu, gdy usługa była faktycznie dostępna ze wsparciem, do czasu, w którym usługa powinna być dostępna, jak to zdefiniowano w Oknie Operacyjnym z uwzględnieniem faktycznego czasu wykorzystania przez usługodawcę czasu Okna Serwisowego.
- Wydajność usługi, rozumiana jako odwrotność czasu wykonywania przez usługę funkcji wybranych przez klienta w celu wykonywania pomiarów wydajności, np. „tworzenie wskazanego raportu przez aplikację w tempie przynajmniej 1000 rekordów na sekundę”. Zamiast wydajności lub oprócz niej, można definiować szybkość, rozumianą jako czas wykonania wskazanej funkcji, która w sposób stały i kontrolowany obciąża infrastrukturę usługodawcy.
- Maksymalny czas przywrócenia dostępności usługi, która stała się niedostępna wskutek incydentu, np. „24 h rozumiane jako 3 * 8 h Okna Serwisowego”.
- Maksymalny czas rozwiązania incydentu, który nie spowodował niedostępności, np.: „160 h rozumiane jako 20 * 8 h Okna Serwisowego, czyli 4 * 5 * 8 h = 4 tygodnie”.
- Maksymalny czas realizacji standardowego wniosku.

Usługi uznane przez Kierownictwo UMM za krytyczne, powinny mieć zdefiniowany następujący parametr:

- Maksymalny czas rozwiązania incydentu krytycznego, rozumiany jako czas upływający w sposób ciągły, tak jakby Okno Serwisowe było zdefiniowane 24 h na dobę, 7 dni w tygodniu. Temu parametrowi powinna towarzyszyć precyzyjna definicja „incydentu krytycznego”.

6.4.3. OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY

Określa się następujący minimalny zakres obowiązków usługodawcy w odniesieniu do usługi będącej przedmiotem porozumienia SLA:

- uzgodnienie z klientem poziomu jakości usługi, niezbędnego do realizacji celów biznesowych klienta;
- realizowanie przedsięwzięć informatycznych, inicjowanych przez klienta, zgodnie z obowiązującymi w UMM metodykami, procesami i procedurami IT;
- przedstawianie klientowi planów działań, zmierzających do zapewnienia poprawy bezpieczeństwa i działania usługi;
- przedstawianie klientowi propozycji zmian w usłudze (w tym nowych funkcjonalności), wynikających ze zgłoszonych przez klienta wymagań biznesowych;
- projektowanie usługi według zmian zatwierdzonych przez klienta;
- zapewnianie klientowi i wskazanym przez niego użytkownikom usługi możliwości wykonywania testów akceptacyjnych zmian;
- zapewnienie infrastruktury sieci dla usługi;
- zarządzanie infrastrukturą usługi;
- niezwłoczne raportowanie klientowi istotnych awarii lub utrudnień w działaniu usługi;
- przekazywanie klientowi nie rzadziej niż raz na rok sprawozdań o zagrożeniach świadczenia usługi i ewentualnej konieczności podjęcia działań interwencyjnych;
- wspieranie klienta w opracowaniu i aktualizowaniu zasad bezpiecznego korzystania z usługi;

6.4.4. OBOWIĄZKI KLIENTA:

Określa się następujący minimalny zakres obowiązków klienta w odniesieniu do usługi będącej przedmiotem porozumienia SLA:

Nazwa jednostki organizacyjnej:	Urząd Miasta Mława		
Tytuł standardu:	Model świadczenia usług IT		
Wersja dokumentu:	1.0	Kod zakresu dokumentu:	UM
Data wejścia w życie:	2017-07-24		

- uzgodnienie z usługodawcą poziomu jakości usługi, niezbędnego do realizacji celów biznesowych wspieranych przez usługę;
- sprawowanie nadzoru merytorycznego nad usługą i prawidłowym korzystaniem z niej przez użytkowników;
- zgłaszanie usługodawcy potrzeb zmian usługi, wynikających ze zmian wymagań biznesowych, z wyprzedzeniem umożliwiającym usługodawcy zaprojektowanie, zrealizowanie i wdrożenie potrzebnych zmian w wymaganych terminach;
- informowanie usługodawcy o nowych zagrożeniach dla zaspokajania przez usługę wymagań biznesowych, określonych dla usługi
- zatwierdzanie lub odrzucanie przedstawianych przez usługodawcę propozycji działań i zmian w usłudze, zmierzających do zapewnienia coraz bezpieczniejszego i sprawniejszego działania usługi oraz wynikających ze zgłoszonych przez klienta wymagań biznesowych;
- zapewnienie udziału użytkowników w wykonywaniu testów akceptacyjnych zmian wprowadzonych do usługi.
- akceptowanie lub odrzucanie zmian wprowadzonych do usługi na podstawie wyników testów akceptacyjnych;
- nadzór merytoryczny nad zarządzaniem uprawnieniami użytkowników usługi;
- zapewnienie przestrzegania przez użytkowników zasad bezpiecznego korzystania z narzędzi udostępnianych przez usługodawcę w ramach usługi oraz instrukcji eksploatacyjnych opublikowanych przez usługodawcę;
- wspieranie usługodawcy w rozwiązywaniu problemów użytkowników;

6.4.5. WYŁĄCZENIA USŁUGODAWCY Z ODPOWIEDZIALNOŚCI

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- skutki dla klientów wywołane przez usługi, których elementy infrastruktury nie są w pełni kontrolowane przez Usługodawcę;
- skutki działania użytkowników niezgodnego z opublikowanymi instrukcjami;
- skutki wywołane przez użycie usługi niezgodnie z jej opisem, w szczególności, gdy usługa została użyta do wsparcia procesów biznesowych niewymienionych w SLA;
- skutki niedotrzymania przez klienta porozumienia SLA;
- skutki niedotrzymania porozumienia SLA, jeżeli spowodowała je siła wyższa, a Usługodawca nie zaniedbał żadnego ze swoich obowiązków.

6.5. PRZEKAZANIE SYSTEMÓW IT DO EKSPLOATACJI WG MODELU USŁUGOWEGO

Dobre praktyki przekazywania systemów IT do eksploatacji odnoszą się przede wszystkim do systemów projektowanych już z myślą o świadczeniu usług IT w ramach modelu usługowego. Specyfika środowiska wprowadzania MUI jest jednak taka, że większość przejmowanych przez Usługodawcę systemów została zaprojektowana z myślą o samodzielnej ich eksploatacji przez klientów. Obowiązkiem Usługodawcy jest zaprojektowanie procesu przekazywania usług w taki sposób, aby zawierał on procedury przekazywania uwzględniające wszystkie przypadki.

6.5.1. PROCEDURY PRZEKAZYWANIA USŁUG IT DO EKSPLOATACJI

Następujące procedury powinny zostać zdefiniowane przez Usługodawcę najpóźniej w ciągu roku po wprowadzeniu MUI:

- Przekazanie do eksploatacji usługi IT zaprojektowanej i wdrożonej z MUI
- Przekazanie do eksploatacji usługi IT zaprojektowanej i wdrożonej zgodnie z MUI przez zewnętrznego dostawcę.
- Przekazanie w postaci usługi IT, do eksploatacji, systemu IT zaprojektowanego i wdrożonego niezgodnie z MUI.
- Przekazanie do Usługodawcy, w postaci usługi IT, systemu IT dotychczas eksploatowanego niezgodnie z MUI, przez klienta na własną odpowiedzialność.

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

6.5.2. SPECYFIKA OKRESU PRZEJŚCIOWEGO

Po wprowadzeniu MUI część procesów IT będzie znajdować się poza MUI np. dlatego, że klient nie przygotował jeszcze merytorycznie usługi do przekazania, albo dlatego, że Usługodawca nie posiada jeszcze dość zasobów, aby przenieść na swoją infrastrukturę usługę świadczoną dotychczas na infrastrukturze zewnętrznej, której Usługodawca nie planuje przejąć na własność. Usługodawca musi zaakceptować fakt że:

- niektóre usługi będą świadczone przez usługodawców zewnętrznych, np. Urząd Marszałkowski;
- niektóre usługi będą świadczone bezpośrednio klientom przez usługodawców zewnętrznych na podstawie umowy z UMM zawartej z pominięciem Usługodawcy;

Następujące działania powinny być realizowane przez Usługodawcę, w celu skrócenia okresu przejściowego i sprawniejszego przejmowania usług:

- promowanie idei SLA wśród klientów ze szczególnym uwzględnieniem korzyści, jakie daje klientowi uzgodnienie SLA;
- doskonalenie formy i treści SLA, publikowanie aktualnego szablonu opisu usługi, udostępnianie klientom w trybie roboczym elektronicznych, edytowalnych wersji przykładów podpisanych porozumień SLA;
- podnoszenie kwalifikacji członków grup wsparcia poprzez udział w warsztatach ITIL;
- inicjowanie działań mających na celu przeniesienie eksploatowanych systemów do infrastruktury Usługodawcy.

6.6. ŚWIADCZENIE USŁUG INFORMATYCZNYCH

6.6.1. WYKONAWCY ŚWIADCZEŃ.

Usługodawcę i Pracowników IT obowiązują następujące zasady świadczenia usług IT :

- Każdy Pracownik IT ma obowiązek promować Service Desk, informując użytkowników, że tylko według procedur SD można przyjmować zgłoszenia.
- Każdy pracownik I Linii Wsparcia powinien w miarę swoich kompetencji i możliwości realizować bezpośrednio prośby użytkowników, pilnując przy tym, aby wszystkie prace wykonane na rzecz użytkownika udokumentowane zostały w formie zgłoszeń do SD i zleceń otrzymanych od SD.
- Każde nowe rozwiązanie incydentu powinno zostać odnotowane przez SD w formie umożliwiającej łatwe zastosowanie tego rozwiązania ponownie przez innego wykonawcę.

6.6.2. UŻYTKOWNICY.

Do użytkowników usługi zaliczmy nie tylko bezpośrednich wykonawców funkcji narzędzi IT, ale także wszystkich innych docelowych odbiorców świadczeń wchodzących w skład usługi (np. odbiorców plików MS Excell przygotowanych w ramach usługi w formie sprawozdań). Następujące zasady obowiązują wszystkich użytkowników:

- zauważone nieprawidłowości w działaniu usługi należy zgłaszać do Service Desku, nie szukać kontaktu z grupami wsparcia jeżeli w ramach grup wsparcia wchodzi inne osoby niż IT UMM;
- własne potrzeby związane z korzystaniem z usługi zgłaszać w postaci standardowych wniosków do Service Desk;
- niestandardowe wnioski o zmianę w usłudze zgłaszać do przełożonych lub wskazanych przedstawicieli klienta, bez kontaktu z Service Desk;
- przestrzegać instrukcji eksploatacyjnych;
- brać udział w ankietach ogłaszanych przez Usługodawcę;

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

6.6.3. SERVICE DESK.

Podstawowym kanałem komunikacji z Service Deskem w UMM jest telefon oraz poczta elektroniczna. Może być użyty również dedykowany system informatyczny. Najważniejszym zadaniem SD jest zapewnienie ciągłej dostępności procesu przyjmowania zleceń. Najlepszą praktyką funkcjonowania Service Desku jest udostępnienie użytkownikom tylko jednego numeru telefonu lub specjalizowanego systemu informatycznego, który zapewni przyjęcie zgłoszenia nawet w czasie niedostępności osób przyjmujących zgłoszenia lub niedostępności linii telefonicznej.

Zakres obowiązków Service Desku:

- rejestracja zgłoszeń i istotnych szczegółów incydentów i wniosków, w szczególności określanie kategorii i priorytetów realizacji zgłoszeń;
- rozwiązywanie niezwłocznie tych incydentów i realizowanie tych wniosków, które Service Desk może zakończyć bez wsparcia;
- zapewnianie I Linii Wsparcia;
- eskalacja zgłoszeń, tak aby mogły być zrealizowane w uzgodnionym czasie przez I i II Linię Wsparcia;
- informowanie użytkowników o postępach prac (na ich żądanie);
- zamykanie zrealizowanie zgłoszeń;
- zbieranie informacji zwrotnych od użytkowników na temat ich oceny przyjmowania i realizacji zgłoszeń;
- komunikacja z użytkownikami w zakresie istotnych wydarzeń mogących wpłynąć na jakość usług, np. opublikowanie nowej instrukcji eksploatacyjnej, poinformowanie o możliwości aktualizacji oprogramowania użytkowego.

6.6.4. I LINIA WSPARCIA.

Podstawą organizacji IT w MUI jest grupa wsparcia, rozumiana, jako zespół osób, wykonujących podobne zadania w ramach świadczenia, wspierania, utrzymywania i rozwijania usług IT.

I Linią Wsparcia określamy grupy wsparcia, których członkowie mają bezpośredni kontakt z użytkownikami lub Service Deskem. Użytkownicy mogą się kontaktować wyłącznie z operatorami Service Desk przez kanały komunikacji udostępnione przez Usługodawcę. Ze względu na prostą strukturę zarządzania usługami w UMM, w ramach SD będzie funkcjonował zespół składający się z:

- Praktykanta / Stażysty / pomocy administracyjnej, którzy będzie wykonywał podstawowe zadania obsługi użytkowników;
- Wyspecjalizowanych pracowników IT, którzy bezpośrednio wykonują świadczenia dla użytkowników w ramach rutynowego świadczenia usługi lub wspierają użytkowników bez zlecenia SD.

6.6.5. II LINIA WSPARCIA.

Grupa wsparcia spoza struktur Usługodawcy, która nie ma bezpośredniego kontaktu z użytkownikami. Proszona jest o pomoc na wniosek I Linii tylko wtedy, gdy I Linia bez tej pomocy nie potrafi rozwiązać incydentu.

Wyróżniamy trzy rodzaje grup wsparcia II Linii:

- Firmy zewnętrzne, działające na podstawie umowy UC.
- Pracownicy klienta, działający na podstawie porozumienia SLA, jako eksperci merytoryczni.
- Wykonawcy w innych jednostkach podległych Burmistrzowi Miasta Mława, działający na podstawie stosownego porozumienia OLA.

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

6.6.6. UMOWA UC.

Po wprowadzeniu MUI za wszystkie umowy z firmami zewnętrznymi, wspierającymi infrastrukturę IT odpowiada Usługodawca.

6.6.7. POROZUMIENIE OLA.

Porozumienia OLA w MUI zawierane są tylko z grupami wsparcia na podstawie wewnętrznego zarządzenia.

6.6.8. TECHNICZNY OPIS USŁUGI.

Właściciel (zarządzający) infrastruktury usługi ma obowiązek sporządzić opis techniczny usługi zgodnie z szablonem opublikowanym przez Usługodawcę.

6.6.9. INNE OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY.

Usługodawca jest zobowiązany do corocznego raportowania Kierownictwu UMM o usługach świadczonych, planowanych do przejęcia i o usługach wycofanych. Jest zobowiązany do raportowania na żądanie Kierownictwa UMM bieżącej oceny satysfakcji użytkowników na podstawie danych zbieranych przez Service Desk na temat ich oceny obsługi zgłoszeń do SD i do publikacji tych badań w wewnętrznym serwisie intranetowym..

7. WYJĄTKI

Każde odstępstwo od standardu musi uzyskać zgodę Sekretarza Miasta Mława.

8. OBOWIĄZYWANIE STANDARDU

8.1. WEJŚCIE W ŻYCIE STANDARDU

Standard wchodzi w życie z dniem wprowadzenia go zarządzeniem Burmistrza Miasta Mława .

8.2. TERMIN OBOWIĄZYWANIA

Bezterminowo.

8.3. UREGULOWANIA PRZEJŚCIOWE

Nie dotyczy

9. ODWOŁANIE STANDARDU

Nie dotyczy.

10. ZAŁĄCZNIKI

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5) Załączniki Do dokumentu „Model świadczenia usług IT”:
- 6) Załącznik nr 1 „Szablon opisu usługi świadczonej przez Wydział Organizacyjny”.

Nazwa jednostki organizacyjnej:		Urząd Miasta Mława	
Tytuł standardu:		Model świadczenia usług IT	
Wersja dokumentu:	1.0		
Data wejścia w życie:	2017-07-24	Kod zakresu dokumentu:	UM

Załączniki Do dokumentu „Model świadczenia usług IT”:
Załącznik nr 1 „Szablon opisu usługi świadczonej przez Wydział Organizacyjny”