

# **Řízení IT v malých útvarech aneb Light verze IT governance**

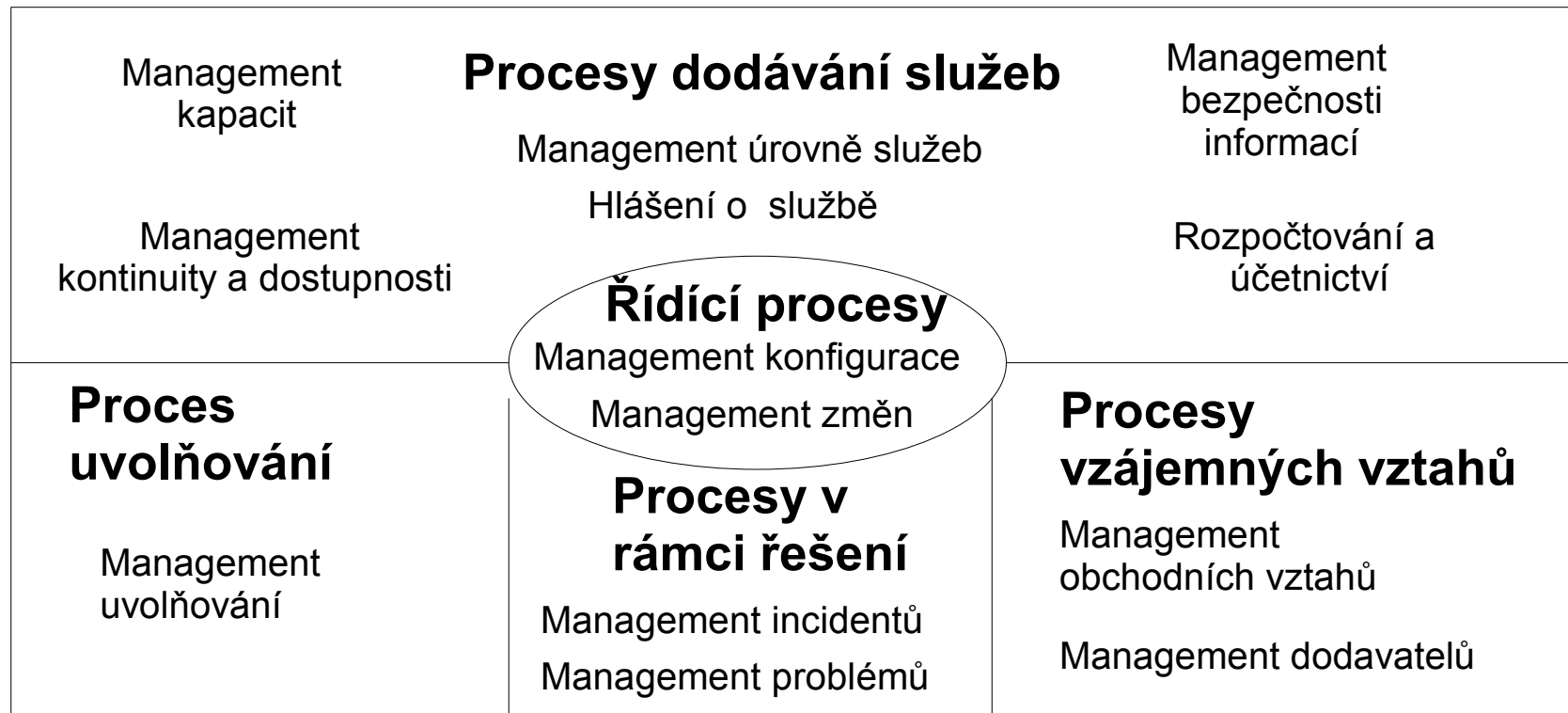
**Iva Steinerová**

Mobil: +420 605 225 016  
iva.steinerova@perpartes.cz  
www.perpartes.cz

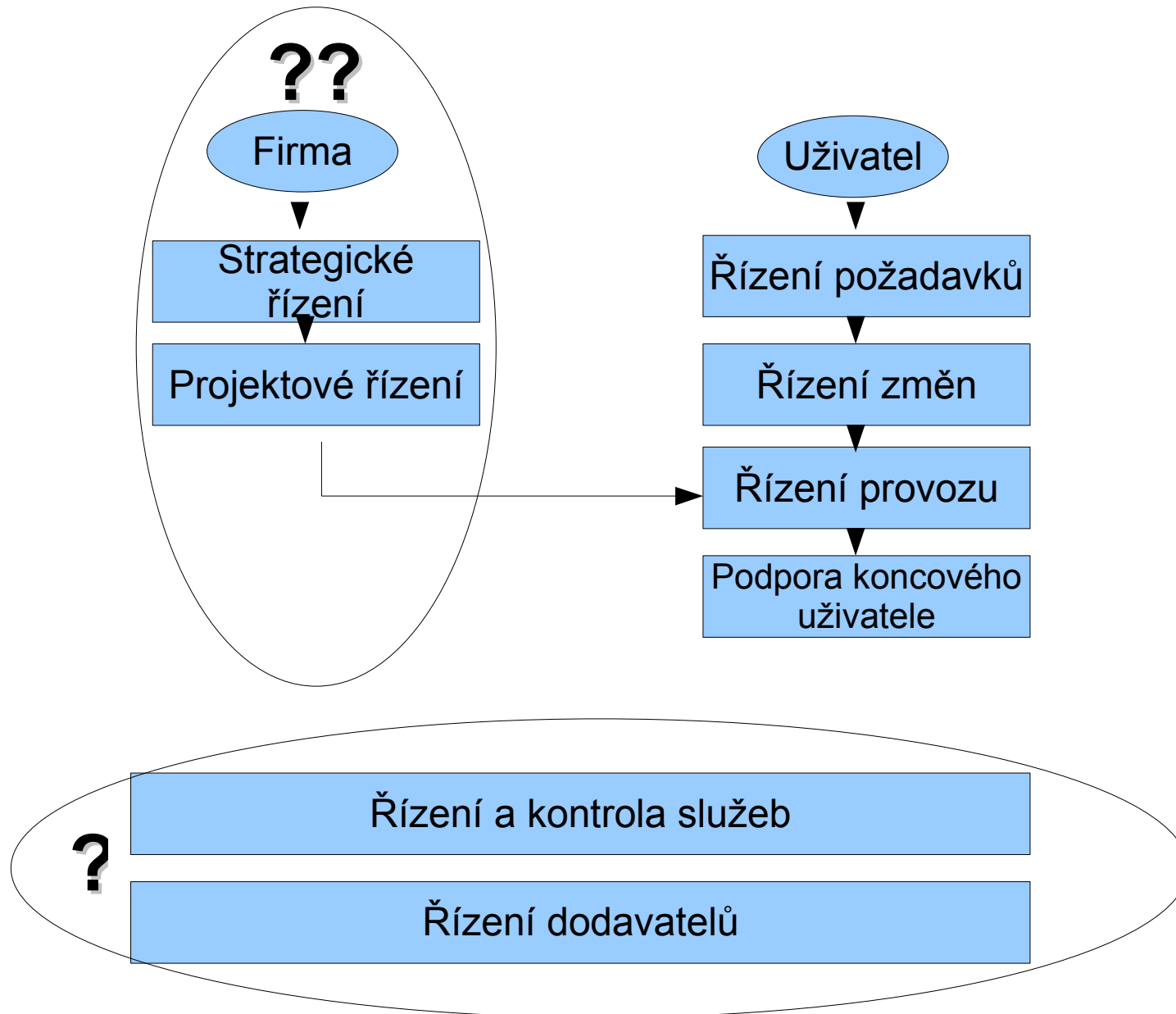
# Modely řízení ICT

- COBIT – 34 procesů ve 4 procesních doménách
  - Plánování a organizace
  - Akvizice a implementace
  - Poskytování a podpora
  - monitorování
- ITIL (ISO 20000 – Management služeb IT)
- Malé IT je zaměřeno převážně na operativní řízení provozního charakteru
- Vhodné vycházet v primárně z ITIL nikoliv z COBIT a rozšířit o sladění IT s business cíly firmy + projektové řízení (je-li potřeba)
- Snaha o maximální zjednodušení při zachování metodického rámce

# Procesy managementu služeb dle ISO 2000



# Zjednodušený IT governance model

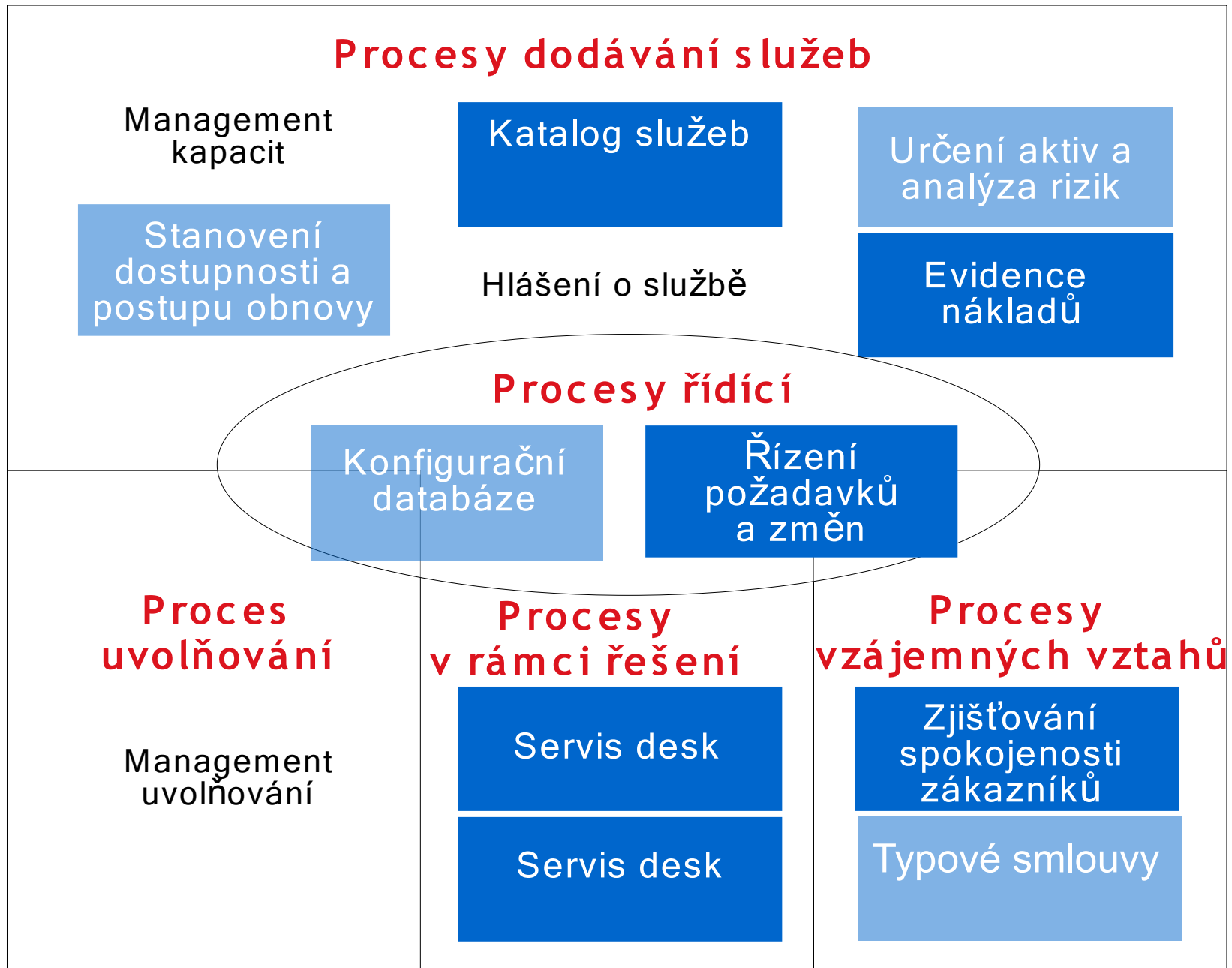


# Procesy podle typů firem

Typ IT podpory firmy	Charakteristika	Firma 1	Firma 2	Firma 3	Firma 4	Firma 5	Firma 6
Velká závislost na IT	Řízení výroby, logistika, internetový obchod propojený se skladem	X	X	X			
Malá závislost	Účetnictví, mzdy, kancelářský balík				X	X	X
Velký počet uživatelů	Cca 50 uživatelů a více, fluktuace pracovníků, změny v aplikacích	X		X	X		
Malý počet uživatelů	Cca 30 stabilních uživatelů, malé množství změn v aplikacích		X			X	X
Velká míra outsourcingu	Outsourcing provoz, podpora uživatelů, vývoj			X			X
Nízká míra outsourcingu	Outsourcing pouze vývoj	X	X		X	X	

Procesy	Klíčová komponenta	Firma 1	Firma 2	Firma 3	Firma 4	Firma 5	Firma 6
Management kapacit	-----	o	o	o	o	o	o
Management kontinuity a dostupnosti služeb	Stanovení garantované dostupnosti, její měření + postup obnovy	X	X	X			
Management úrovně služeb	Katalog služeb	X	X	X	X	X	X
Hlášení o službě	-----	o	o	o	o	o	o
Management bezpečnosti informací	Určení aktiv a analýza rizik	X	X	X			
Rozpočtování a účetnictví	Evidence nákladů	X	X	X	X	X	X
Management uvolňování	-----	o	o	o	o	o	o
Management problémů	Service desk	X		X	X		
Management incidentů	Service desk	X		X	X		
Management obchodních vztahů	Zjišťování spokojenosti zákazníků	X		X	X		
Management dodavatelů	Typové smlouvy s SLA			X			X
Řízení požadavků a změn	Definovaný proces	X		X	X		
Řízení konfigurace	Konfigurační db	X	X				

# Příklad - firma s malou závislostí na IT a větším počtem uživatelů (typ 4)



# Definice zákazníka IT

- Interní x externí
- Ve vazbě na službu
  - Zákazník podpory koncového uživatele = každý pracovník vybavený počítačem
  - Zákazník služby účetní aplikace = pracovníci účtárny
  - Zákazník internetové obchodu = libovolný občan
- Ve vazbě na požadavky
  - Požadavek na vybavení nového pracovníka VT – manažer
  - Požadavek na úpravu aplikace = klíčový uživatel

# Katalog služeb

- Služba je to, co IT dělá standardně pro interní nebo i externí zákazníky firmy
- Účel – definovat, co od IT mohou uživatelé chtít a za jakých podmínek (SLA = Service Level Agreement)
- Cíl – řídit očekávání uživatelů a eliminovat nerealistické požadavky
- Vystavit na intranetu

# Stanovení garantované dostupnosti

- Na každou službu definovat SLA
- Služba aplikace – SLA = aplikace garantovaně fungující 5 dnů v týdnu od 8 do 18 hod s dostupností 99,5%, příp. definovanou kvalitou (např. doba odezvy nesmí být větší než ..)
- Služba Help desku (Service desku):
  - Dostupnost help desku – SLA = v době od 9 do 16 hodin, telefonicky nebo mailem, při mailovém vznesení požadavku potvrzení o přijetí do 1 hodiny
  - Řešení problémů uživatele (HW, aplikace) – SLA = doba, do kdy se začne problém řešit
- Na co stanovím SLA, to musím umět změřit

# Příklad katalogu služeb

služba	SLA
služba help desku	v pracovních dnech, 7-16 hodin
řešení incidentu na koncovém zařízení	podle stupně závažnosti
	pracovník není schopen pracovat – reakce do 1 hodiny, zprovoznění do 4 hodin
	pracovník je schopen pracovat – reakce do 8 hodin
řešení bezpečnostního incidentu	reakce okamžitě, termín vyřešení je určen podle povahy problému
vybavení nového zaměstnance technikou	V den nástupu, při předání požadavku 1 měsíc před nástupem pracovníka
zřízení přístupových práv pro nového uživatele	Do 24 hodin
Vybavení zasedací místnosti projektorem	předání požadavku den předem
zaškolení pro práci s aplikací ...	do týdne
služba mailu	dostupnost 7x24, 98%
služba skladového systému	dostupnost 6x12, 99,5%

# Service desk/ help desk

- Telefonní číslo a mailová schránka, na které je někdo v pracovní době stále dostupný
- Přijímání a řešení incidentů (v terminologii ITIL) uživatele (případně předávání dále k řešení)
- Zaznamenání požadavku a předání dále do procesu schvalování a poté řízení změn
- Nutná podpora aplikací

# Řízení požadavků a změn

- Účel – zaměřit se na zákazníka a zvládat neukázněné uživatele
- Požadavek je třeba zaznamenat a předat ke schválení
- Po schválení se začne řídit jako změna
- Požadavky
  - Infrastrukturní
    - Vybavení koncového uživatele
    - Upgrady serverů
    - Rozšíření LAN
  - Aplikační

# Řízení požadavků a změn

	Typ požadavku	Slovní popis, odkaz na dokument	Zadavatel	Datum založení požadavku	Schválil		Předáno k řešení		Plánovaný termín řešení	Skutečný termín řešení	Cena (Kč)
					datum	kdo	datum	komu			
1	I.1	nákup nového notebooku	J. Novák	14.2.2008	15.3.2008	ředitel	16.3.2008	vystavena objednávka na XX	30.3.2008	10.4.2008	35 000
2	A.2	report počtu prodaných šroubků	A. Veselá	20.2.2008	21.2.2008	šéf IT	25.2.2008	Frantovi	15.3.2008	14.3.2008	
3	A.3	úprava skladového SW	B. Vopička	1.3.2008	15.3.2008	ředitel	16.3.2008	Pepovi k přípravě zadání			
							20.4.2008	vystavena objednávka na YY			50 000

Typ požadavku:

- I – infrastrukturální
- A - aplikační

Umožňuje:

- prokazovat vedení, co IT řeší
- sledovat typy požadavků podle zadavatelů
- Sledovat náklady na typy požadavků

# Evidence nákladů a investic

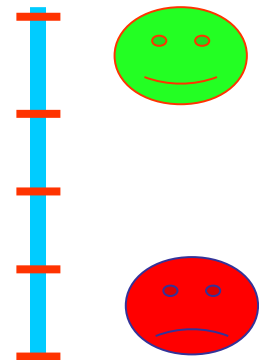
- Náklady podle druhů
  - Fixní
    - Osobní
    - Technická podpora SW licencí
    - Technická podpora HW
    - Komunikace
  - Variabilní
    - Konzultace
    - Náklady na pořízení nového HW a SW
- Investice
- Další možné členění podle účelu nebo příjemce
- V kombinaci s katalogem služeb dává základ k prokazování „co IT vlastně pro firmu dělá“ a posuzování zda „IT stojí moc peněz“

# Určení aktiv a analýza rizik

- Co potřebuji chránit (aktiva) a jaká mají aktiva slabiny
  - Informace (o výrobních postupech, o zákaznících, ..)
  - Infrastrukturu (servery)
- Jaké jsou hrozby
  - Zcizení informací vlastními pracovníky
  - Požár, záplava
- Jak velké je riziko, že hrozba aktivum ohrozí (využije slabinu)
- Co proti tomu mohu dělat (opatření)

# Zjišťování spokojenosti zákazníků

- Klíčoví uživatelé – osobní dotazování
- Ostatní interní zákazníci – pokud to má smysl, anonymní dotazník (např. na intranetu)
  - Jak jste spokojen se službami Service desku
  - Jak jste spokojen s úrovní uživatelské podpory
  - Jak jste spokojen s aplikacemi
    - Mail
    - Intranet
    - Řízení výroby
- Provádět opakovaně – vyhodnocovat trendy



# Ostatní

- Řízení dodavatelů
  - Typové smlouvy na dodávku a na servis
  - Dobře vydefinovaný předmět smlouvy, akceptační kritéria a SLA (u servisních smluv)
- Konfigurační db
  - Popis komponent infrastruktury (HW, SW, dokumentace)

# Závěr

I malý IT útvar může řídit  
procesně s využitím  
best practises

Přínos – transparentnost vůči  
vedení i interním zákazníkům,  
zvýšení jejich spokojenosti