

Podpora IT služieb v Ozbrojených silách SR



Autor: Kapitán Ing. Egyd Holováč

Kontakt: egy.d.holovac@mil.sk

Spoločnosť: Stredisko riadenia a prevádzky KIS, OS SR

Dátum: 6. február 2008

**Odborná konferencia *itSMF* Slovensko
Riadenie IT služieb na Slovensku**

***itSMF* Slovensko**



Agenda

- História – Počiatočný stav, reorganizácia
- Budovanie informačného systému podpory
- Skúsenosti, ďalšie východiská a ciele



Počiatkový stav (pred rokom 2003)

- Stav podpory KIS v bode nula
 - prevádzka rozdelená na komunikačné systémy a informačné systémy
 - distribuované riadenie zabezpečenia prevádzky KIS
 - neexistujúca organizovaná podpora používateľov IT služieb
- Požiadavky OS SR:
 - zvyšovanie počtu príslušníkov, využívajúcich IT služby
 - znižovanie počtu pracovníkov na prevádzke KIS
- Výzvy (definovanie problémov a požiadaviek)
 - zmena pohľadu na KIS (presun dôrazu z prevádzky systémov na služby a používateľov)
 - centralizácia riadenia procesov podpory
 - reorganizácia kompetencií a ľudských zdrojov



Reorganizácia

- Vytvorenie Strediska riadenia a prevádzky KIS
 - centralizovanie kompetencií pre zabezpečenie prevádzky KIS
 - definovanie rolí
 - centrálna lokalita – správa systémov
 - regionálne centrá – podpora distribuovaných služieb
- Definovanie troch úrovní podpory
 - 1. úroveň: vznik pracoviska pre podporu používateľov služieb
 - 2. úroveň: vytvorenie pracovných skupín na základe riešených problémov, nezávisle od organizačnej štruktúry
 - 3. úroveň: priame zapojenie tretích subjektov do procesov, vytvorenie SLA, zjednodušenie byrokratických postupov
- Vznik pracoviska centrálného monitoringu (supervízor KIS) s rozhodovacími právomocami pri zabezpečení prevádzky



Budovanie informačného systému podpory (2003)

- prvá implementácia – Incident Management
 - podpora systémov:
 - prepojenie Centrálného monitorovacieho systému so systémom pre evidenciu incidentov
 - podpora používateľov:
 - definovanie pracovných skupín podľa typu riešených incidentov
 - definovanie kategórií a klasifikácií riešených incidentov
 - neriešené otázky:
 - Change management – incidenty riešené lineárne, zložitejšie incidenty viacnásobne evidované
 - SLM – riešené incidenty neboli identifikované voči SLA
 - CMDB – čiastočné jednorazové naplnenie bez následnej aktualizácie
 - katalóg služieb (nedefinované SLRs)



Budovanie informačného systému podpory (2004)

- rozšírenie – Change Management
 - požiadavky používateľov telekomunikačných služieb
 - procesy riadenia prevádzky KIS (výstavba, údržba, plánovanie výpadkov, výjazdy technikov)
 - neriešené otázky:
 - zapojenie logistiky
 - aktualizácia CMDB

- rozšírenie – Service Level Management
 - implementácia servisných zmlúv s dodávateľskými subjektmi (identifikácia väzieb SLAs na OLAs)
 - identifikácia riešených incidentov voči SLA v evidenčnom systéme
 - neriešené otázky:
 - definovanie SLAs voči používateľom IT služieb (neexistujúce SLRs)



Budovanie informačného systému podpory (2006)

- prehodnotenie – dôraz na vybudovanie CMDB
 - zjednotenie informačných zdrojov
 - vytvorenie konfiguračných položiek
 - nastavenie procesov aktualizácie konfiguračných položiek
- projekt jednoznačného identifikátora objektov (JIDO)
 - pridelenie JIDO konfiguračným položkám
 - pridelenie JIDO osobám (používateľom IT služieb)
 - previazanie konfiguračných položiek a osôb (vlastníci služieb)
- informačný portál pre podporu používateľov IT služieb (2004-2006)
 - prehľad pridelených zdrojov a služieb
 - elektronické formuláre žiadostí



Skúsenosti, ďalšie východiská a ciele

- Kľúčové problémy:
 - identifikácia používateľov IT služieb (aktualizácia PersonDB)
 - identifikácia zdrojov (aktualizácia CMDB)
 - formalizovanie vzťahov s používateľmi IT služieb; katalóg služieb
 - previazanosť Používateľ - Služba - SLA



Skúsenosti, ďalšie východiská a ciele

- Výzvy a ciele
 - prepojenie CMDB na relevantne zdroje dát v rezorte (logistika)
 - zapojenie logistiky do procesov Change managementu
 - redizajn procesov na základe skúsenosti a nových poznatkov

Otázky?...



Ďakujem za pozornosť!