

# Projekt „Zmena riadenia IT služieb“ na DR SR



Daňové riaditeľstvo  
Slovenskej republiky

Autor: **RNDr. Jaroslav Hlavačka**  
Kontakt: [jaroslav.hlavacka@drsr.sk](mailto:jaroslav.hlavacka@drsr.sk)  
Spoločnosť: Daňové riaditeľstvo SR  
Dátum: 6. február 2008

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

**itSMF Slovensko**

## Agenda

- Bod 1 **Úvod**
- Bod 2 **Východiská k implementácii ITIL**
- Bod 3 **Postup implementácie**
- Bod 4 **Špecifiká a problémy implementácie**
- Bod 5 **Časový rámec a stav implementácie**
- Bod 6 **Záver**

## 1. Úvod

### **Prečo implementovať ITSM (IT Service management) – riadenie IT služieb?**

#### **Komerčná sféra:**

- nevyhnutnosť a konkurenčná výhoda

#### **Štátna a verejná správa:**

- konkurenčná výhoda?
- požiadavka nadriadeného orgánu?
- požiadavka legislatívy?
- módny trend?
- nevyhnutná požiadavka praxe?

## 2. Východiská k implementácii - 1

### Východiská:

- Interoperabilita s IS Európskej komisie a ostatných členských štátov EÚ a s IS štátnej a verejnej správy
- Poskytovanie elektronických služieb eGovernmentu
- Vysoká závislosť činností daňovej správy na podpore IKT (informačno-komunikačných technológií)
- Rozvoj a inovácia DIS – nemožnosť vyvíjať a prevádzkovať doterajšími spôsobmi
- Prechod organizácie na procesné riadenie
- Nevyhnutnosť oddeliť strategické a taktické činnosti IT od operatívnych

## 2. Východiská k implementácii - 2

### Prečo implementovať ITSM (IT Service management) – riadenie IT služieb?

#### Štátna a verejná správa:

- interoperabilita na systémy EÚ a systémy verejnej správy
- rozvoj služieb eGovernmentu,
- zvyšovanie závislosti činnosti organizácií na IT podpore,

**zvyšujú** potrebu zavedenia ITSM

v krátkom čase sa zavedenie stane

**nevyhnutnosťou**

## 2. Východiská k implementácii -3

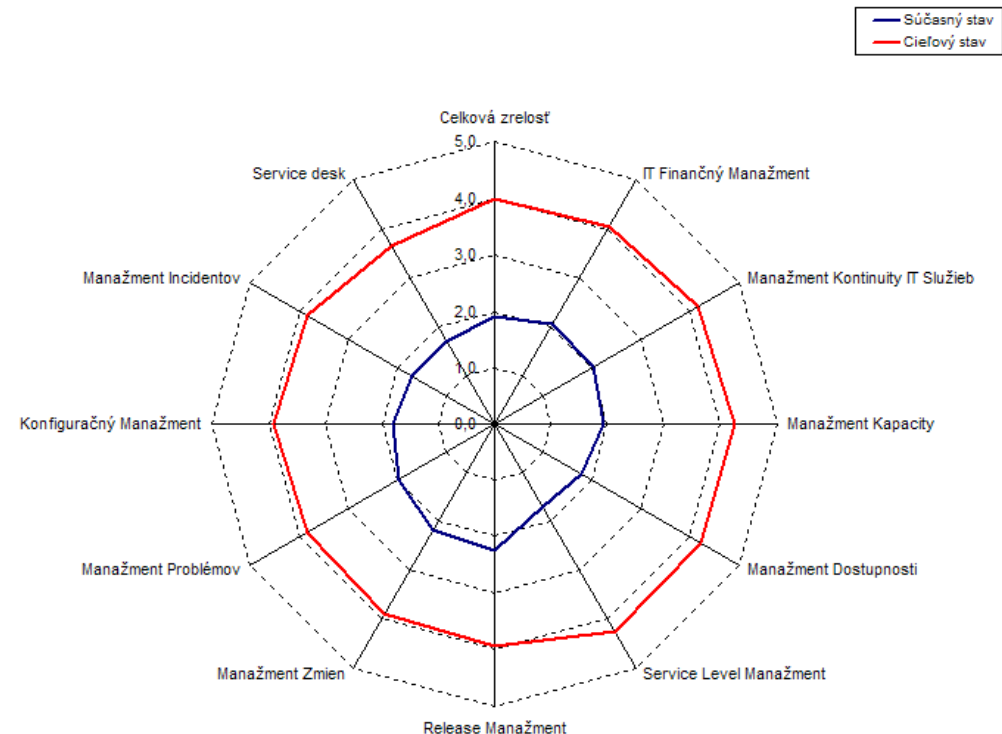
### Základné ciele pri riadení služieb

- Prechod z funkčne orientovaných služieb na procesne orientované služby
- Zosúladiť IT služby so súčasnými a budúcimi potrebami organizácie a jeho Zákazníkmi
- Zlepšiť kvalitu služieb, ktoré IT dodáva
- V dlhodobom horizonte - zníženie nákladov

### 3. Postup implementácie

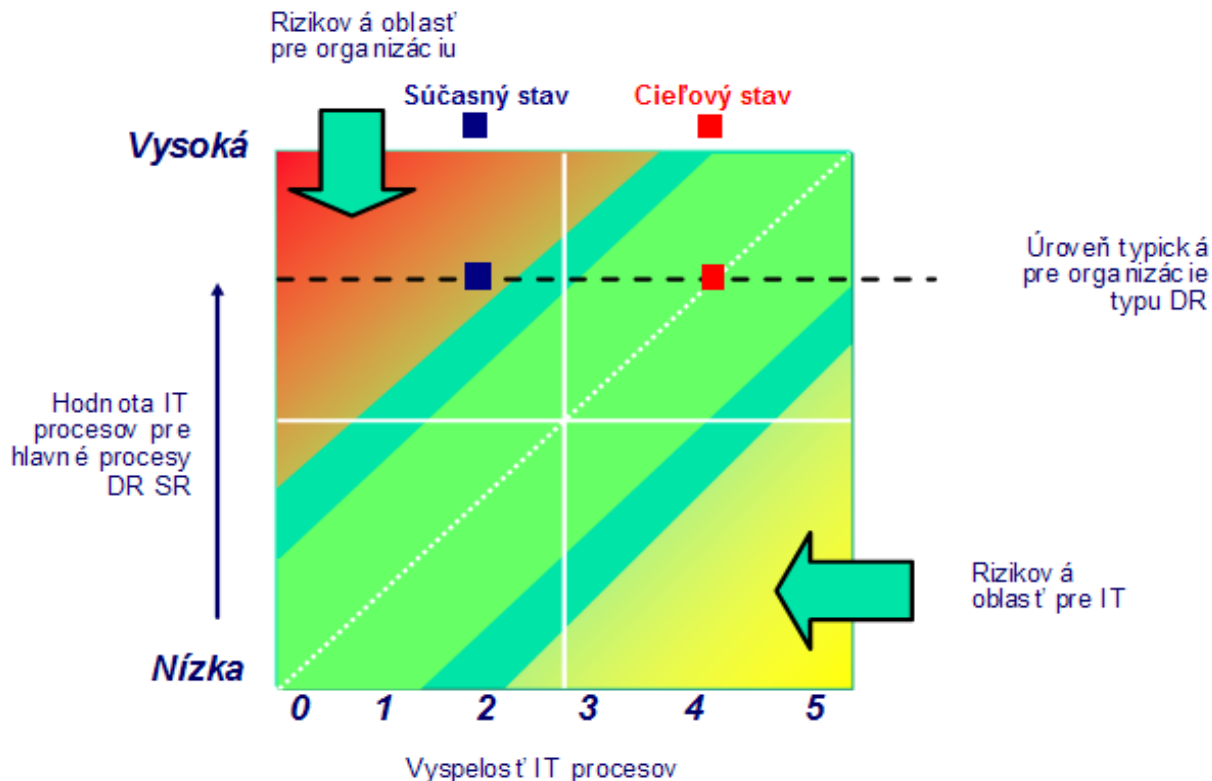
- Mapovanie súčasného stavu v poskytovaní IT služieb

- Procesy majú viacerých vlastníkov
- Existuje všeobecné procesné povedomie
- Definovanie zodpovedností je všeobecné na úrovni oddelení nie na úrovni rolí
- Procesy súvisiace s APV DIS mali vyššiu úroveň vyspelosti
- rôzna úroveň jednotlivých oblastí ITIL



### 3. Postup implementácie

- Návrh cieľového stavu, GAP analýza,



- Teoretické predpoklady a očakávania boli v súlade

- Navrhnuté aktivity – dávajú predpoklad dosiahnutia vyspelosti 3 v krátkodobom horizonte 3–6 mesiacov  
 - požadovanú vyspelosť 4 v časovom horizonte 1-3 roky rokov

## **3. Postup implementácie**

### **Prioritizácia postupu**

Zvolený postup:

1. Konfiguračný manažment,
2. Service Desk, incident a problém manažment,
3. Systém zlepšovania procesov
4. Ostatné procesy pre podporu IT služieb (Service Support)
5. Procesy pre dodávku služieb (Service Delivery)

## **4. Špecifiká a problémy implementácie**

- zmena IT služieb na procesne orientované – má dopad aj na hlavné procesy organizácie
- vzájomná previazanosť procesov ITIL – ovplyvňuje postup implementácie
- dostupnosť ľudských zdrojov pre:
  - implementáciu procesov ITIL
  - pre obsadenie Service Desku
- celoplošná trojúrovňová podpora používateľom ICK

## 5. Časový rámec a stav implementácie

Činnosť	Termín ukončenia implementácie
Analýza súčasného stavu	4Q/2006
Návrh cieľového stavu a postupu implementácie	2Q/2007
Konfiguračný manažment	4Q/2007
<b>Service Desk, Incident a Problém manažment</b>	<b>2Q/2008</b>
Manažment zmien, release manažment, <b>zavedenie zlepšovania procesov</b>	3Q/2008
Service level manažment, manažment dostupnosti	4Q/2008
Manažment kontinuity, manažment kapacít, finančný manažment IT	3Q/2009

## 6. Záver

- Zmena riadenia IT zasiahne do procesov, postupov a činností všetkých používateľov IT služieb
- Realizovaný Service Desk, Manažment Incidentov, Problémov a zmien sa dotknú všetkých používateľov
- ITSM sa nedá realizovať na „kľúč“ - nevyhnutný podiel práce interných pracovníkov
- Potrebná je podpora zo strany vedúcich pracovníkov
- Zmenu je potrebné veľmi dobre pripraviť a komunikovať v rámci celej organizácie



# Vaše otázky?

Odborná konferencia *itSMF* Slovensko  
Riadenie IT služieb na Slovensku

*itSMF* Slovensko



# Ďakujem za pozornosť

Odborná konferencia *itSMF* Slovensko  
Riadenie IT služieb na Slovensku

*itSMF* Slovensko