

## Zarządzanie zasobami i usługami informatycznymi

### Cel

1. Celem dobrej praktyki jest wdrożenie zasad dotyczących skutecznego i efektywnego zarządzania sferą informatyczną sądu.
2. Informatyczny model usługowy sprawdził się w praktyce gospodarczej, jako pozwalający na wydobycie potencjału organizacyjnego przy jednoczesnym ograniczaniu kosztów.

### Założenia

1. Doświadczenia płynące z organizacji biznesowych wskazują na konieczność zarządzania zasobami informatycznymi z uwzględnieniem tzw. informatycznego modelu usługowego. Informatyczny model usługowy jest ściśle związany z koncepcją ITSM (*IT Service Management*). Jej główną ideą jest wprowadzenie pojęcia usługi informatycznej, czyli potrzeby organizacyjnej zaspokajanej przez sferę informatyczną. W ITSM sfera organizacyjna ma zawsze charakter nadrzędny w stosunku do sfery informatycznej, co oznacza, że sfera informatyczna ma w pierwszej kolejności uwzględniać racjonalne potrzeby organizacji a nie odwrotnie.
2. Zaleca się, aby każde z działań podjętych podczas implementacji praktyki było formalnie dokumentowane. Stworzona dokumentacja pozwala, bowiem na uchronienie wypracowanych metod i narzędzi przed ich utratą w przypadku zmiany personelu oddziału informatycznego oraz stanowi dowód dostosowania infrastruktury informatycznej do wymogów określonych przepisami prawa.

### Utworzenie narzędzia

1. Cennym narzędziem pozwalającym na implementację usługowego modelu informatycznego jest wyposażenie każdego stanowiska roboczego w zwięzłą instrukcję opisującą procedurę korzystania z systemu oraz działań w przypadku sytuacji awaryjnych. Ma ona znaczenie zwłaszcza w przypadku przyjmowania do pracy nowych pracowników.
2. Docelowo implementacja usługowego modelu świadczenia usług informatycznych powinna uwzględniać koordynację działań w ramach całej apelacji. Ilość pracowników wchodzących w skład personelu informatycznego zatrudnionego w poszczególnych sądach apelacji pozwala bowiem na uzyskanie efektu skali oraz większą specjalizację w organizacji działań drugiej linii wsparcia, rozwiązującej problemy o większym stopniu skomplikowania.

### Opis funkcjonowania praktyki

Poziomy dojrzałości dobrej praktyki :

1. początkowy: ujednolicenie i standaryzacja sprzętu komputerowego – komputerów stacjonarnych, przenośnych, serwerów, sprzętu drukującego, skanerów itd. (ustalenie parametrów urządzeń dla poszczególnych grup użytkowników) oraz ustalanie odpowiedniej wielkości zamówienia).
2. powtarzalny, lecz intuicyjny: standaryzacja typów sprzętu w modelu usługowym (np. komputer do obsługi sekretariatu, komputer do obsługi sali rozpraw). Wykorzystanie list kontrolnych przy konfiguracji urządzeń i instalacji oprogramowania.
3. zdefiniowany: automatyzacja instalacji i konfiguracji oprogramowania (np. wykorzystanie WDS - Windows Deployment Services, WSUS – Windows Server Update Services, GPO - Group Policy Objects, SCCM – System Center Configuration Manager).

4. kontrolowany i mierzalny: wykorzystanie narzędzi do opisu i/lub monitorowania opisu infrastruktury informatycznej (np. nVision, Spiceworks).
5. zoptymalizowany: implementacja wybranych elementów ITIL w zakresie świadczenia usług informatycznych.

### **Korzyści**

1. Wdrożenie dobrej praktyki będzie skutkowało znaczącym usprawnieniem organizacji pracy oddziału informatycznego.
2. Usprawnienie to zostanie uzyskane dzięki ujednoliceniu poszczególnych składowych infrastruktury informatycznej, osiągniętego w miarę stopniowego wycofywania starego sprzętu i zastępowania sprzętem nowym o mniejszym stopniu różnicowania.
3. Zastosowanie usługowego modelu informatycznego doprowadzi również do unifikacji stanowisk komputerowych pod kątem wykorzystywanego na nich oprogramowania, które w większym stopniu będzie dostosowane do potrzeb użytkowników.
4. Jednolita struktura sprzętowa i aplikacyjna dodatkowo zwiększy bezpieczeństwo informatycznych systemów w sądzie oraz ułatwi personelowi oddziału informatycznego reagowanie na awarie i zakłócenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu.
5. Wprowadzenie metod modelowania i wizualizacji infrastruktury informatycznej pozwoli na zwiększenie jej kontroli oraz umożliwi antycypowanie zamierzonych kierunków zmian.
6. Dodatkowo określenie zakresu obowiązków w ramach posiadanych kompetencji i zasobów pod kątem świadczenia usług oddziału informatycznego (np. pierwszy i drugi poziom wsparcia w service desk) pozwoli na optymalne ich wykorzystanie w sposób zorganizowany i pozwalający na osiągnięcie oczekiwanej dostępności i jakości usług.

### **Koszt wdrożenia**

1. Do wdrożenia dobrej praktyki można wykorzystać darmowe narzędzia.
2. Do narzędzi darmowych wspomagających wdrażanie elementów ITSM można zaliczyć aplikację ADOit CE pozwalającą na modelowanie korporacyjnej struktury informacyjnej na 4 poziomach: procesów organizacyjnych, systemów informacyjnych, danych oraz technologii, łącząc w ten sposób koncepcje katalogu usług z CMDB oraz oprogramowanie iTop pozwalające na umożliwiający wdrożenie poszczególnych elementów biblioteki ITIL.

### **Inne konieczne nakłady/czynności**

1. Niezbędne jest przeprowadzenie fazy przygotowawczej złożonej z czterech etapów: wstępnej oceny poziomu dojrzałości, weryfikacji poziomu dojrzałości, określenia docelowego poziomu dojrzałości oraz wyboru metod i narzędzi koniecznych do osiągnięcia poziomu docelowego.
2. Zmiana organizacyjna polegająca na zastosowaniu koncepcji ITSM może być bardzo złożonym przedsięwzięciem wymagającym długookresowych działań oraz angażującym znaczące środki finansowe. Aby uniknąć sytuacji ponoszenia nieuzasadnionych kosztów oraz błędów wdrożeniowych metodyka ITIL propaguje zasadę *adapt-and-adopt*, czyli wybranie tylko tych elementów biblioteki, które są właściwe dla organizacji oraz dostosowanie ich do jej specyfiki.