

Regulamin – Wniosek o zmianę

1 SPIS TREŚCI

2	Właściwości dokumentu.....	2
3	Definicje.....	2
4	Wstęp	4
4.1	Co to jest zarządzanie zmianą ITIL?	4
4.2	Cel zarządzania zmianą.....	4
4.3	Korzyści z zarządzania zmianą	4
4.4	Rola zarządzania zmianami w ramach zmiany usług.....	5
5	Propozycja zmiany.....	5
6	Zgłoszenie zmiany.....	5
7	Wniosek o zmianę (RFC).....	5
8	Zmiana normalna; zmiana zwykła	6
9	Zmiana standardowa	6
10	Zmiana pilna	6
11	Zapis zmiany	6
12	Harmonogram zmian.....	6
13	Okno zmiany	6
14	Rada ds. zmian (CAB).....	7
15	Rada ds. zmian pilnych (ECAB)	7
16	Ocena zmiany	7
17	Historia zmian.....	7
18	Zarządzanie zmianą	7
19	Model zmiany	7
20	Godziny świadczenia usług w zakresie zarządzania wnioskami o usługę.....	8
21	Gwarantowany poziom świadczenia usług	8
22	Incydenty spowodowane przez wadliwą zmianę	8
23	Wniosek o zmianę a używanie Custom Code	8
24	Zależność od wsparcia dostawcy.....	8
25	Historia dokumentu.....	8

2 WŁAŚCIWOŚCI DOKUMENTU

Data publikacji: piątek, 15 czerwca 2018

Data wejścia w życie: poniedziałek, 2 lipiec 2018

3 DEFINICJE

1. Użytkownik - Osoba na co dzień korzystająca z usług informatycznych. Użytkownicy i odbiorcy to dwie odrębne kategorie, ponieważ odbiorcy nie zawsze bezpośrednio korzystają z usług informatycznych.
2. Super użytkownik - (ITIL Eksploatacja Usług) Użytkownik pomagający innym użytkownikom i biorący udział w komunikacji z centrum obsługi użytkowników (serwisdesk) lub innymi częściami organizacji dostawcy usług informatycznych. Super użytkownicy są często ekspertami w zakresie procesów biznesowych wspieranych przez usługę informatyczną i zapewniają wsparcie w pomniejszych incydentach i szkoleniu zwykłych użytkowników.
3. Profil użytkownika (UP) - (ITIL Strategia Usług) Wzorec wymagań użytkownika wobec usług informatycznych. Każdy profil użytkownika zawiera jeden lub kilka wzorców aktywności biznesowej.
4. Service Desk / Centrum Obsługi (użytkowników) - (ITIL Eksploatacja Usług) Pojedynczy punkt kontaktu (SPOC) pomiędzy dostawcą usług a użytkownikami. Typowe centrum obsługi użytkowników zarządza incydentami i wnioskami o usługę oraz zajmuje się komunikacją z użytkownikami.
5. Business Owner - Osoba odpowiedzialna przed Klientami i Firmą za maksymalizację wartości dostarczanych wyników (produktu).
6. Service Owner - (ITIL Strategia Usług) Rola odpowiedzialna za zarządzanie jedną lub większą ilością usług przez cały cykl życia. Właściciel usługi odgrywa zasadniczą
7. Wniosek o usługę - (ITIL Eksploatacja Usług) Formalna prośba użytkownika o dostarczenie czegoś - na przykład, prośba o informację lub poradę, o reset hasła lub dostarczenie stacji roboczej dla nowego pracownika. Wnioski o usługę są zarządzane przez proces realizacji wniosków, zazwyczaj w połączeniu z centrum obsługi użytkowników (serwisdesk). Wnioski o usługę mogą być powiązane z wnioskiem o zmianę (RFC) jako część procedury realizacji wniosku.
8. Wniosek o zmianę - (ITIL Przekazanie Usług) Formalna propozycja zmiany, która ma być przeprowadzona. Wniosek o zmianę (RFC) obejmuje szczegóły proponowanej zmiany i może być zarejestrowany w formie elektronicznej lub papierowej. Termin ten jest często błędnie utożsamiany z zapisem zmiany lub zmianą samą w sobie.
9. Realizacja wniosków - (ITIL Eksploatacja Usług) Proces odpowiedzialny za zarządzanie cyklem życia dla wszystkich wniosków o usługę.
10. Rada ds. zmian (CAB) - (ITIL Przekazanie Usług) Grupa ludzi wspierająca ocenę, nadawanie priorytetów i planowanie zmian. Rada ds. zmian (CAB) składa się zazwyczaj z reprezentantów wszystkich obszarów działania, włączając dostawcę usług informatycznych, organizację biznesową oraz dostawców zewnętrznych.
11. Zmiana - (ITIL Przekazanie Usług) Dodanie, modyfikacja lub usunięcie czegokolwiek, co mogłyby mieć wpływ na usługi informatyczne. Pojęcie zmiany obejmuje swym zakresem każdą zmianę w architekturze, procesach, narzędziach, miarach i dokumentacji, jak również zmiany w usługach informatycznych i innych elementach konfiguracji (CIs).

12. Ocena zmiany - (ITIL Przekazanie Usług) Proces odpowiedzialny za formalną ocenę nowych lub zmienionych usług informatycznych, zapewniający, że ryzyko jest zarządzane, i pomagający w podjęciu decyzji o autoryzacji zmiany.
13. Historia zmian - (ITIL Przekazanie Usług) Informacja o wszystkich zmianach przeprowadzonych dla elementu konfiguracji przez cały okres jego życia. Historia zmian zawiera wszystkie zmiany dotyczące tego elementu konfiguracji (CI).
14. Zarządzanie zmianą - (ITIL Przekazanie Usług) Proces odpowiedzialny za kontrolowanie cyklu życia wszystkich zmian oraz umożliwienie wprowadzania korzystnych zmian przy minimalnym zakłóceniu świadczenia usług informatycznych.
15. Model zmiany - (ITIL Przekazanie Usług) Powtarzalna metoda postępowania z poszczególnymi kategoriami zmian. Model zmiany określa uzgodnione kroki, które należy wykonać w procesie przeprowadzenia zmiany w danej kategorii. Model zmiany może być bardzo złożony, zawierać wiele kroków, które wymagają upoważnienia (na przykład wdrożenie nowego dużego wydania oprogramowania) lub bardzo prosty, bez potrzeby autoryzacji (na przykład reset hasła). Zobacz również: rada ds. zmian (CAB), zmiana standardowa.
16. Propozycja zmiany - (ITIL Strategia Usług) (ITIL Przekazanie Usług) Dokument zawierający wysokopoziomowy opis potencjalnej usługi lub znaczącej zmiany, zawierający stosowne uzasadnienie biznesowe i zakładany harmonogram wdrożenia. Propozycja (koncepcja) zmiany zazwyczaj tworzona jest w
17. Procesie zarządzania portfelem usług (SPM) i przekazywana do zarządzania zmianą w celu autoryzacji. W procesie zarządzania zmianą analizowany jest jej potencjalny wpływ na pozostałe usługi, współdzielone zasoby i całościowy harmonogram zmian. W momencie zatwierdzenia propozycji zmiany, zarządzanie portfelem usług (SPM) opracowuje kartę usługi. Komentarz do tłumaczenia: Alternatywne tłumaczenie: koncepcja zmiany.
18. Zapis zmiany - (ITIL Przekazanie Usług) Zapis informacji o zmianie. Każdy zapis zmiany dokumentuje cykl życia pojedynczej zmiany. Jest tworzony dla każdego złożonego wniosku o zmianę, nawet takiego, który został odrzucony. Zapis zmiany powinien odwoływać się do elementu konfiguracji (CI), którego ta zmiana dotyczy. Może być przechowywany w systemie zarządzania konfiguracją (CMS) lub w innym miejscu w systemie zarządzania wiedzą o usługach (SKMS).
19. Harmonogram zmian - (ITIL Przekazanie Usług) Dokument zawierający wszystkie zatwierdzone zmiany oraz planowany czas ich wdrożenia, jak również szacowany termin dla zmian długoterminowych. Harmonogram zmian czasem nazywany jest harmonogramem przyszłych zmian, mimo że zawiera również informacje dotyczące zmian, które zostały już wdrożone.
20. Okno zmiany - (ITIL Przekazanie Usług) Uzgodniony czas (termin), w którym dana zmiana lub całe wydanie mogą być wdrożone, zapewniając minimalny wpływ na usługi. Okna zmian są zwykle dokumentowane w umowach o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (umowa SLA).
21. Zmiana pilna - (ITIL Przekazanie Usług) Zmiana, która musi być wprowadzona najszybciej jak to możliwe, na przykład rozwiązanie poważniejszego incydentu (major incident) lub wdrożenie poprawki bezpieczeństwa. W procesie zarządzania zmianami zazwyczaj są zdefiniowane procedury obsługi pilnych zmian. Zobacz także: rada ds. zmian pilnych (ECAB).
22. Rada ds. zmian pilnych (ECAB) - (ITIL Przekazanie Usług) Podzespół w radzie ds. zmian, podejmujący decyzje dotyczące pilnych zmian. Członkowie rady ds. zmian pilnych (ECAB) mogą zostać powołani w chwili zwoływania spotkania, a to, kto zostanie powołany, zależy od rodzaju pilnej zmiany.

23. Zmiana normalna; zmiana zwykła - (ITIL Przekazywanie Usług) Zmiana niebędąca zmianą pilną ani standardową. Zmiana zwykła realizowana jest w ramach zdefiniowanych kroków procesu zarządzania zmianą.
24. Zmiana standardowa - (ITIL Przekazywanie Usług) Wcześniej zatwierdzona (preautoryzowana) zmiana o niskim ryzyku, stosunkowo prosta, możliwa do zrealizowania za pomocą procedury lub instrukcji roboczej, na przykład reset hasła lub dostarczenie standardowego wyposażenia dla nowego pracownika. Wniosek o zmianę (RFC) nie jest wymagany do wdrożenia standardowej zmiany. Standardowe zmiany są rejestrowane i śledzone przy wykorzystaniu różnych mechanizmów, takich jak wnioski o usługę. Zobacz także: model zmiany.

4 WSTĘP

4.1 CO TO JEST ZARZĄDZANIE ZMIANĄ ITIL?

1. Proces zarządzania zmianami ma na celu pomóc w kontrolowaniu cyklu życia strategicznych, taktycznych i operacyjnych zmian w usługach IT poprzez standardowe procedury.
2. Celem zarządzania zmianą jest kontrolowanie ryzyka i minimalizowanie zakłóceń powiązanych usług IT i operacji biznesowych.
3. Zarządzanie zmianami organizacyjnymi (OCM) jest czasem mylone z zarządzaniem zmianami. Jednak OCM zajmuje się wpływem nowych procesów i zmian w strukturze organizacyjnej ludzi. Zarządzanie OCM i Change współpracują ze sobą, ponieważ struktura organizacyjna wpływa na zachowanie ludzi i procesów.

4.2 CEL ZARZĄDZANIA ZMIANĄ

1. Celem zarządzania zmianą jest ustanowienie standardowych procedur zarządzania zmianami w sposób sprawny i efektywny, dążąc do drastycznego zminimalizowania ryzyka i wpływu, jaki zmiana może mieć na operacje biznesowe.

4.3 KORZYŚCI Z ZARZĄDZANIA ZMIANĄ

1. Chociaż najlepsza praktyka, ramy lub metodologia nie mogą zapewnić 100% sukcesu, zarządzanie zmianami może pomóc w zarządzaniu ryzykiem i zabezpieczeniu dostarczanych usług IT oraz w zapewnianiu wsparcia w przypadku niepotrzebnych błędów. Utrzymanie niezawodnych systemów biznesowych jest niezbędne dla przetrwania każdej organizacji w dzisiejszej konkurencyjnej przestrzeni rynkowej. Korekty dowolnego elementu infrastruktury IT mogą zakłócać wartość usług i negatywnie wpływać na wydajność. Zorganizowana i zaplanowana zmiana pomaga zminimalizować potencjalne ryzyko związane ze zmianami infrastruktury. W tym samym czasie dobrze zorganizowany i zaplanowany proces zarządzania zmianami przynosi znaczne korzyści biznesowe.
2. Niektóre korzyści wynikające z Zarządzania zmianami obejmują:
 - a. Poprawione dostosowanie IT do biznesu
 - b. Zmniejszony negatywny wpływ na działalność gospodarczą
 - c. Lepsza widoczność zmian w IT
 - d. Priorytetowa reakcja na zmiany
 - e. Przestrzeganie przepisów państwowych i innych przepisów dotyczących zgodności
 - f. Lepsze zarządzanie ryzykiem
 - g. Zredukowane zakłócenia w działaniu i przestój systemu

- h. Zwiększona produktywność personelu
- i. Szybsza implementacja zmian

4.4 ROLA ZARZĄDZANIA ZMIANAMI W RAMACH ZMIANY USŁUG

1. Zarządzanie zmianą jest krytycznym procesem w publikacji Przekazanie Usług, częścią ramowej praktyki najlepszych praktyk ITIL, która zawiera wskazówki dotyczące budowania, wdrażania i przenoszenia nowych lub zmienionych usług IT do eksploatacji. Podano także wytyczne dotyczące wycofywania. Celem przejścia na usługę w cyklu życia procesów informatycznych jest planowanie zmian w usługach informatycznych i zarządzanie nimi, przy jednoczesnym minimalizowaniu ryzyka i usprawnianiu decyzji dla użytkowników i firmy.
2. Procesy transformacji usług ITIL obejmują:
 - a. Zarządzanie zmianami
 - b. Zarządzanie zasobami i konfiguracją usług (SACM)
 - c. Zarządzanie wydaniem i wdrożeniami
 - d. Zarządzanie Wiedzą
 - e. Walidacja i testowanie usługi
 - f. Ocena zmiany
 - g. Planowanie i wsparcie przekazania

5 PROPOZYCJA ZMIANY

1. Propozycja zmian normalnych i pilnych muszą być komunikowane do:
 - a. Business Ownera
 - b. Service Ownera
 - c. Change Management
2. Propozycje zmiany nie wymagają wypełnienia formularza RFC.
3. Propozycje zmiany wymagają formy pisemnej, jej brak będzie uznawany za brak propozycji zmiany.

6 ZGŁOSZENIE ZMIANY

1. Zmiana musi być zakomunikowana (nie dotyczy zmiany standardowej):
 - a. Change Ownera
 - b. Change Management
 - c. Service Ownera
 - d. Business Ownera

7 WNIOSEK O ZMIANĘ (RFC)

1. Firma Magic-IT udostępnia wniosek o zmianę

8 ZMIANA NORMALNA; ZMIANA ZWYKŁA

1. Zmiana normalna/zwykła wymaga wniosku o serwis (wypełniony formularz RFC)

9 ZMIANA STANDARDOWA

1. Zmiany standardowe będą wykonywane jako wniosek o serwis (service request).

10 ZMIANA PILNA

1. Zmiany pilne mogą być wnioskowane tylko i wyłącznie w przypadku kiedy w systemie ITSM został zarejestrowany Incydent typu Outage.
2. Zmiana pilna wymaga zgody jednej z stron:
 - a. Business Ownera
 - b. Service Ownera
3. Zmiany pilne wymagają formularza RFC, ale implementacja może zostać wykonana przed wypełnieniem formularza RFC.
4. Formularz RFC musi być wypełniony do 5 dni roboczych, po implementacji zmiany.

11 ZAPIS ZMIANY

1. Zmiany będą zapisywane w systemie ITSM firmy Magic-IT

12 HARMONOGRAM ZMIAN

1. Harmonogram zmian będzie zapisywany w systemie ITSM firmy Magic-IT

13 OKNO ZMIANY

1. Zmiany normalne/zwykłe oraz zmiany standardowe mogą być wykonywane tylko w oknie zmiany.
2. W przypadku braku okna zmiany, oknem zmiany jest Niedziela, 00:00 – 06:00.
3. W przypadku, kiedy okno zmiany zostanie przekroczone przez implementacje zmiany, change owner musi o tym fakcie poinformować:
 - a. Service Ownera
 - b. Business Ownera
 - c. Change Management

4. Change owner decyduje o kontynuowaniu zmiany bądź przywrócenie zmian w przypadku kiedy okno zmiany zostanie przekroczone przez implementację zmiany.

14 RADA DS. ZMIAN (CAB)

1. Rada do spraw zmiany jest organizowana przez Magic-IT, na wniosek:
 - a. Service Ownera
 - b. Change Ownera
 - c. Business Ownera
2. Radę do spraw zmiany prowadzi Change Management

15 RADA DS. ZMIAN PILNYCH (ECAB)

3. Rada do spraw zmian pilnych jest organizowana przez Magic-IT, na wniosek:
 - a. Service Ownera
 - b. Change Ownera
 - c. Business Ownera
4. Radę do spraw zmian pilnych prowadzi Change Management

16 OCENA ZMIANY

1. Ocenę zmiany organizuje Change Management

17 HISTORIA ZMIAN

1. Historia zmian jest rejestrowana w systemie ITSM firmy Magic-IT.

18 ZARZĄDZANIE ZMIANĄ

1. Change Management zarządza zmianą.
2. Change Owner jest koordynatorem zmiany.

19 MODEL ZMIANY

1. Model zmiany jest tworzony i aktualizowany przez Change Management.

20 GODZINY ŚWIADCZENIA USŁUG W ZAKRESIE ZARZĄDZANIA WNIOSKAMI O USŁUGĘ

1. Świadczenie usług w zakresie zarządzania wnioskami o zmianę odbywa się od 8:00 – 16:00 w dni robocze.

21 GWARANTOWANY POZIOM ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Wniosek o zmianę musi zostać sprocesowany:
 - a. Dla WordPress Service Bronze w ciągu 60 dni roboczych
 - b. Dla WordPress Service Silver w ciągu 30 dni roboczych
 - c. Dla WordPress Service Gold w ciągu 30 dni roboczych
2. Czas liczony kiedy akcja jest po stronie Magic-IT

22 INCYDENTY SPOWODOWANE PRZEZ WADLIWĄ ZMIANĘ

1. Incydenty/Problemy, które zostały spowodowane przez wadliwą zmianę będą naprawiane na wyższym priorytecie niż zwykłe incydenty.

23 WNIOSEK O ZMIANĘ A ZUŻYWANIE CUSTOM CODE

1. Wniosek o zmianę zużywa Custom Code.
2. Zużycie Custom Code wymaga zgody:
 - a. Service Ownera
 - b. Business Ownera

24 ZALEŻNOŚĆ OD WSPARCIA DOSTAWCY

1. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, iż firma Magic-IT nie może wykonać wniosku o zmianę, która jest zależna od dostawcy wtyczki bądź szablonu z którym firma Magic-IT nie ma podpisanego kontraktu o współpracy bądź taki kontrakt wygaś.
2. Firma Magic-IT, może odmówić wykonanie wniosku o zmianę w przypadku kiedy dostawca nie przewidział wykonania takiej usługi. O takim fakcie musi zostać poinformowany Business Owner oraz Service Owner.

25 HISTORIA DOKUMENTU

Wersja dokumentu	Data ogłoszenia	Data wejścia w życie	Zmiany	Link do dokumentu
1.0.0.0	piątek, 15 czerwca 2018	poniedziałek, 2 lipiec 2018		
1.0.0.1	piątek, 15 czerwca 2018	poniedziałek, 2 lipiec 2018	Poprawa treści gramatyka oraz ortografia.	link

