



Daňové riaditeľstvo
Slovenskej republiky

Implementácia ITIL vo verejnej správe

ITAPA 2007

Bratislava, 13.11. 2007

RNDr. Jaroslav Hlavačka
sekcia informatiky

Daňové riaditeľstvo SR, Banská Bystrica

Osnova prezentácie

1. Úvod
2. Východiská k implementácii ITIL
3. Postup implementácie
4. Špecifiká implementácie
5. Časový rámec implementácie
6. Záver

1.Úvod

ITSM (IT Service management) – riadenie IT služieb
V komerčnej sfére je nevyhnutnosť a konkurenčná
výhoda

Ako je to v štátnej a verejnej správe?

s rozvojom služieb eGovernmentu, zvyšovaním
závislosti činnosti organizácií na IT podpore,
interoperabilitou na systémy EÚ aj v tomto sektore
sa zvyšuje potreba zavedenia ITSM

2. Východiská k implementácii - 1

Východiská:

- Prechod organizácie na procesné riadenie
- Audit daňovej správy – rok 2004
- Inovácia DIS – nemožnosť vyvíjať a prevádzkovať doterajšími spôsobmi
- Interoperabilita s externými systémami
- Vysoká závislosť činností daňovej správy na podpore ICK technológií
- Nevyhnutnosť oddeliť strategické a taktické činnosti IT od operatívnych

2. Východiská k implementácii -2

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
- Návrh cieľového stavu, GAP analýza, 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 implementácie

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

5. Časový rámec implementácie

Činnosť	Termín ukončenia implementácie
Analýza súčasného stavu	4Q/2006
Návrh cieľového stavu a postupu implementácie	2Q/2007
Konfiguračný manažment	4Q/2007
Service Desk, Incident a Problém manažment	2Q/2008
Manažment zmien, release manažment, zavedenie zlepšovania procesov	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
- Potrebná je podpora zo strany vedúcich pracovníkov
- Zmenu je potrebné veľmi dobre pripraviť a komunikovať v rámci celej organizácie

Ďakujem za pozornosť



jaroslav.hlavacka@drsr.sk