System wartości ITIL: składniki, nadzór i łańcuch wartości

Poziom: podstawy

Dotyczy: ITIL Foundation (Version 5), kategoria sylabusa 4 (części 4.1, 4.3 i 4.4)

Czas: ~40 min, dzień 5 planu

System wartości ITIL to model całej organizacji: pięć składników, które razem sprawiają, że z produktów i usług cyfrowych powstaje wartość. Tu omawiamy sam system, nadzór i łańcuch wartości z modelem operacyjnym, a zasady, praktyki i ciągłe doskonalenie mają osobne strony. Wracamy tu, gdy pytanie pyta o składnik systemu albo o rolę nadzoru.

Kategoria 4 to 40 procent egzaminu, czyli około 16 pytań, ale rozkłada się na kilka stron tej książki: ta strona, Siedem zasad przewodnich: przykłady z Zielonej i pułapki w pytaniach, Cykl życia produktu i usługi: osiem działań i pojęcia z pracy na co dzień (pojęcia z łańcucha wartości), Praktyki zarządzania: dwie grupy, 34 praktyki i przewodniki praktyk i Ciągłe doskonalenie: model siedmiu kroków i jego miejsce w systemie wartości. Definicje parafrazujemy na podstawie sylabusa Version 5 [1] i słowniczka ITIL 4 [2] tam, gdzie pojęcie się nie zmieniło.

Skróty użyte na tej stronie (5)

Skrót	Co znaczy
GLPI	Gestionnaire Libre de Parc Informatique: otwarty system do zgłoszeń, inwentarza i bazy wiedzy IT; w Zielonej działa w kontenerze na docker01
IT	Information Technology: dział albo praca związana z komputerami i infrastrukturą firmy
ITIL	Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026
PESTLE	Political, Economic, Social, Technological, Legal, Environmental: czynniki zewnętrzne (polityczne, ekonomiczne, społeczne, technologiczne, prawne, środowiskowe), które wpływają na organizację i jej usługi

Skrót	Co znaczy
SVS	Service Value System: system wartości usług w ITIL 4, model całej organizacji z pięcioma składnikami (zasady przewodnie, ład, łańcuch wartości, praktyki, ciągłe doskonalenie)

Fiszka

Karty pojęć i pułapek egzaminacyjnych.

□□ TYLKO ODCZYT

Wymienienie: pięć składników systemu wartości ITIL

Zasady przewodnie, nadzór, łańcuch wartości, praktyki zarządzania, ciągłe doskonalenie.

Pułapka: cztery wymiary, cykl życia produktu i usługi ani PESTLE nie są składnikami systemu wartości.

□□ **ITIL** = Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026 · **PESTLE** = Political, Economic, Social, Technological, Legal, Environmental: czynniki zewnętrzne (polityczne, ekonomiczne, społeczne, technologiczne, prawne, środowiskowe), które wpływają na organizację i jej usługi

□□ TYLKO ODCZYT

Odróżnienie nazwy: system wartości ITIL i system wartości usług

Version 5 mówi o systemie wartości ITIL (ITIL Value System, w sylabusie skrót ITIL VS). ITIL 4 mówił o systemie wartości usług (SVS). Składniki są te same, zmieniła się nazwa i sposób przedstawienia.

Pułapka: w pytaniach do Version 5 spodziewamy się nazwy „system wartości ITIL”. Skrót SVS spotkamy w starszych materiałach.

□□ **ITIL** = Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026 · **SVS** = Service Value System: system wartości usług w ITIL 4, model całej organizacji z pięcioma składnikami (zasady przewodnie, ład, łańcuch wartości, praktyki, ciągłe doskonalenie)

□□ TYLKO ODCZYT

Zapamiętanie przeznaczenia: system wartości ITIL

Pokazuje, jak wszystkie składniki i działania organizacji współpracują, żeby stale współtworzyć wartość z interesariuszami przez produkty i usługi cyfrowe. Ma rozbijać silosy, w których działy pracują osobno.

Pułapka: system wartości nie jest jedną praktyką ani jednym procesem, tylko modelem całej organizacji.

ITIL = Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026

TYLKO ODCZYT

Zapamiętanie definicji: nadzór (governance)

Sposób, w jaki organizacja jest kierowana i kontrolowana. Organ zarządczy ocenia sytuację, wyznacza kierunek i monitoruje, czy organizacja się go trzyma. W Polsce spotkamy też tłumaczenie „ład”.

Pułapka: sylabus Version 5 podkreśla, że nadzór umożliwia, a nie tylko ogranicza. Odpowiedź „nadzór polega wyłącznie na kontroli i zakazach” jest błędna.

TYLKO ODCZYT

Zapamiętanie definicji: łańcuch wartości (value chain)

Model działań, przez które organizacja zamienia potrzeby i szanse w produkty i usługi cyfrowe. Według sylabusa działania łańcucha umożliwiają cykl życia produktu i usługi, a ich wskaźniki sukcesu opisują tabele przy ośmiu działaniach cyklu.

Pułapka: działania nie idą w stałej kolejności. Kolejność wyznacza strumień wartości.

TYLKO ODCZYT

Zapamiętanie definicji: model operacyjny (operating model)

Opis, słowny albo graficzny, tego, jak organizacja współtworzy wartość z klientami i innymi interesariuszami oraz jak sama działa na co dzień.

Pułapka: model operacyjny wynika z celu organizacji. Łańcuch wartości i praktyki są tym, co ten model wspiera, a nie odwrotnie.

TYLKO ODCZYT

Odróżnienie: praktyka i proces

Praktyka zarządzania to zestaw zasobów organizacji przeznaczonych do wykonywania pracy albo osiągania celu. Proces to zestaw powiązanych działań, który zamienia wejścia w wyjścia. Praktyka zawiera procesy, ale też ludzi, informacje, narzędzia i partnerów.

Pułapka: praktyki ITIL nie są procesami z ITIL v3.

ITIL = Information Technology Infrastructure Library: zbiór dobrych praktyk zarządzania usługami IT, dziś rozwijany przez PeopleCert; wersja 4 od 2019, wersja 5 od 2026

Z życia wzięte

Z ŻYCIA WZIĘTE

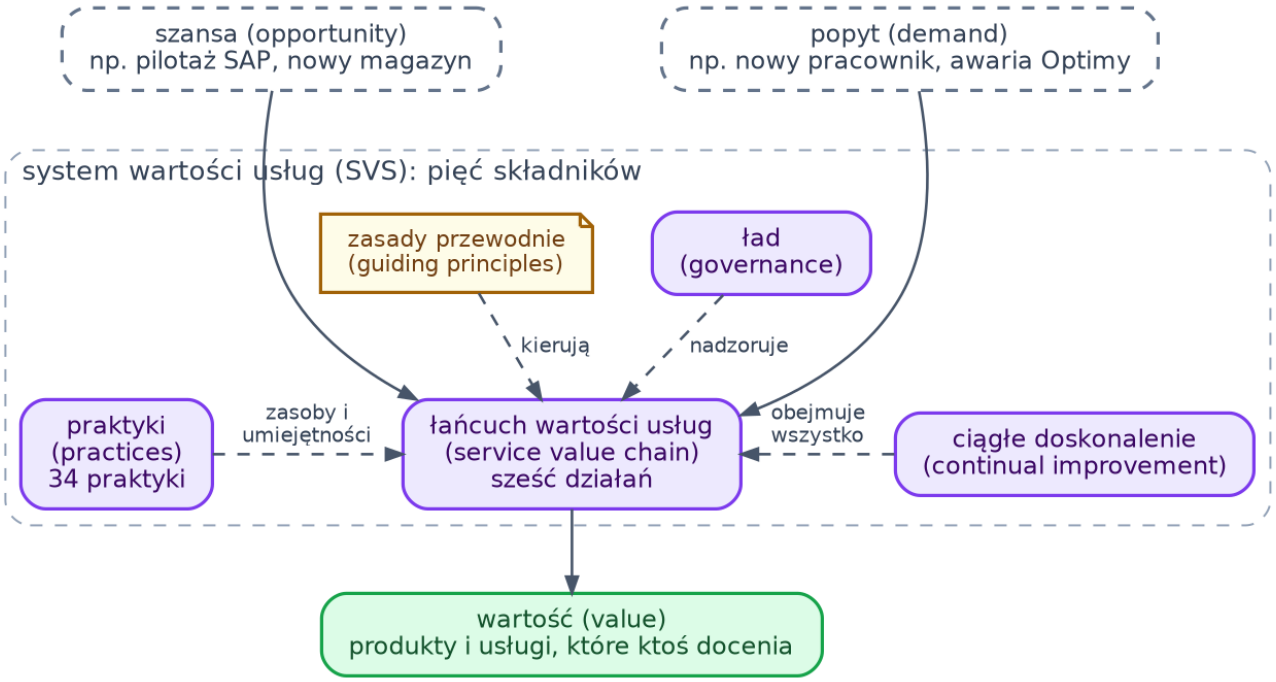
Środa, 10:40. Ola pyta, kto u nas „robi ITIL”, bo chce wiedzieć, komu zgłosić pomysł automatycznego zakładania kont z kadr. Tomek otwiera rysunek systemu wartości i pokazuje, że decyzję, czy pomysł robić, podejmuje nadzór, czyli pan Zbigniew razem z nami, a sama praca przejdzie przez działania cyklu życia: od odkrywania przez projektowanie do przekazania. Ola wpisuje pomysł do rejestru doskonalenia w GLPI i pierwszy raz widzi, że w kolejce są przed nią dwa inne.

Jak to działa

Rozwiń: jak to działa pod spodem

System wartości ITIL

System wartości opisuje, jak wszystkie części organizacji pracują razem, żeby powstała wartość. Bez takiego modelu działy pracują w silosach: IT naprawia serwery, księgowość wystawia faktury, a nikt nie widzi, że jedno zależy od drugiego.



Rysunek 1. System wartości ITIL: zasady przewodnie, nadzór, praktyki zarządzania i ciągłe doskonalenie wokół łańcucha wartości, który umożliwia cykl życia produktu i usługi (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Składnik	Rola w systemie	W Zielonej	Strona
zasady przewodnie	rekomendacje, które pomagają podejmować decyzje w każdej sytuacji	„zacznij od stanu bieżącego” przy wyborze systemu zgłoszeń	Siedem zasad przewodnich: przykłady z Zielonej i pułapki w pytaniach
nadzór	kierowanie i kontrola organizacji, która umożliwia pracę	zarząd i pan Zbigniew zatwierdzają budżet i priorytety IT	ta strona
łańcuch wartości	działania, z których powstają produkty i usługi	od odkrywania potrzeby do wspierania użytkowników	ta strona i Cykl życia produktu i usługi: osiem działań i pojęcia z pracy na co dzień
praktyki zarządzania	zasoby do wykonywania pracy, 34 praktyki w dwóch grupach	zarządzanie incydentami w GLPI, umożliwianie zmian przed oknem serwisowym	Praktyki zarządzania: dwie grupy, 34 praktyki i przewodniki praktyk

Składnik	Rola w systemie	W Zielonej	Strona
ciągłe doskonalenie	powtarzalne ulepszanie na wszystkich poziomach	comiesięczny przegląd incydentów i rejestr pomysłów	Ciągłe doskonalenie: model siedmiu kroków i jego miejsce w systemie wartości

> **Pojęcie: silos.** Dział, który pracuje sam dla siebie i nie dzieli się informacją ani celami z innymi. System wartości ma silosy rozbijać, bo wartość dla klienta prawie zawsze wymaga kilku działów naraz.

Polskie nazwy: „system wartości ITIL” za programami Altkom Akademii i Asseco Academy, „nadzór” za Asseco Academy [4]; zasady przewodnie Altkom nazywa „zasadami przewodnimi ITIL”, a Asseco i Inprogress „podstawowymi zasadami ITIL”.

Nadzór, który umożliwia

Nadzór (governance) to trzy czynności organu zarządczego: ocena sytuacji, wyznaczenie kierunku (strategia, polityki, priorytety) i monitorowanie, czy organizacja ten kierunek realizuje. Sylabus Version 5 każe wyjaśnić jego umożliwiający charakter: dobry nadzór daje zespołom jasne granice, w których mogą działać samodzielnie, zamiast zatwierdzać każdą decyzję z osobna.

Czynność nadzoru	Pytanie	Zielona
ocena	gdzie jesteśmy i co się zmienia wokół nas	zarząd raz na kwartał przegląda raport IT i ryzyka (koniec wsparcia systemów, sezon)
wyznaczanie kierunku	dokąd idziemy i na jakich zasadach	polityka: zmiany w sezonie tylko awaryjne, zakaz od 15 listopada do 6 stycznia
monitorowanie	czy idziemy tam, gdzie ustaliliśmy	raport z GLPI: liczba zmian w sezonie i ich skutki

Przykład umożliwiania: zamiast zatwierdzać każdy zakup sprzętu, pan Zbigniew ustala limit, do którego zespół IT kupuje sam. Kontrola zostaje, ale praca nie czeka na podpis.

Łańcuch wartości i model operacyjny

Każda organizacja ma jakiś cel (purpose): Zielona istnieje, żeby hurtownia dostarczała towar odbiorcom na czas. Model operacyjny opisuje, jak ten cel osiąga na co dzień: kto co robi, jakimi narzędziami, z jakimi partnerami. Sylabus każe wyjaśnić, że model operacyjny wspierają działania łańcucha wartości i praktyki zarządzania.

Warstwa	Zielona
cel organizacji	towar u odbiorcy na czas, bez błędów w fakturach
model operacyjny	centrala w Pamiątkowie, magazyn w Swarzędzu, własna logistyka, IT jako dwuosobowy zespół wspierający
działania łańcucha wartości	odkrywanie potrzeb magazynu, projektowanie, pozyskiwanie i budowanie rozwiązań, przekazywanie, eksploatacja, dostarczanie i wspieranie usług
praktyki zarządzania	zarządzanie incydentami, umożliwianie zmian, zarządzanie dostawcami i pozostałe, z których korzystają działania

> **Pojęcie: łańcuch wartości w Version 5.** W ITIL 4 łańcuch miał sześć działań: planowanie, doskonalenie, angażowanie, projektowanie i przekazywanie, uzyskanie/tworzenie, dostarczanie i wspieranie. Sylabus Version 5 tych nazw już nie zawiera: mówi o ośmiu działaniach cyklu życia produktu i usługi i o tym, że działania łańcucha ten cykl umożliwiają, a wskaźniki sukcesu działań łańcucha przypisuje do ośmiu tabel przy działaniach cyklu [1]. Źródła wtórne różnią się: InvGate, Virima i itsm.tools piszą, że osiem działań zastąpiło sześć [5], a PMG Academy nadal wymienia sześć obok ośmiu [6]. Na egzamin uczymy się ośmiu działań, a dokładną relację łańcucha i cyklu sprawdzamy w podręczniku (do potwierdzenia).

Szczegóły ośmiu działań, przykłady z Zielonej i pojęcia, które sylabus przypisuje do łańcucha (incydent, zdarzenie, wydanie, test, problem i inne), są na stronie Cykl życia produktu i usługi: osiem działań i pojęcia z pracy na co dzień.

Częste błędy

Objaw	Przyczyna	Co robimy
Cztery wymiary wymienione jako składnik systemu wartości	oba pojęcia stoją obok siebie w materiałach	składników jest pięć, wymiary obejmują cały system
Nazwa „system wartości usług” w odpowiedzi do Version 5	nawyk z ITIL 4	Version 5 mówi o systemie wartości ITIL

Objaw	Przyczyna	Co robimy
Nadzór opisany jako sama kontrola	słowo „nadzór” brzmi jak policja	nadzór ocenia, wyznacza kierunek, monitoruje i umożliwia
Sześć działań łańcucha z ITIL 4 w odpowiedzi	materiały z kursów ITIL 4	na egzaminie Version 5 obowiązuje osiem działań cyklu życia
Model operacyjny pomylony z łańcuchem wartości	oba opisują „jak pracujemy”	model operacyjny opisuje całą organizację, łańcuch i praktyki go wspierają

Ćwiczenia

1. Które z poniższych NIE jest składnikiem systemu wartości ITIL: zasady przewodnie, praktyki zarządzania, cztery wymiary, nadzór?

Odpowiedź

Cztery wymiary. Składników jest pięć: zasady przewodnie, nadzór, łańcuch wartości, praktyki zarządzania i ciągłe doskonalenie.

1. Pan Zbigniew ustala, że zespół IT sam kupuje sprzęt do 5000 zł, a powyżej prosi o zgodę. Którą cechę nadzoru pokazuje ta decyzja?

Odpowiedź

Umożliwiający charakter nadzoru: organ zarządczy wyznacza kierunek i granice, a w ich ramach zespół działa samodzielnie. Monitorowanie zostaje, bo zakupy widać w raporcie.

1. Opisujemy, że Zielona ma centralę, magazyn, własną logistykę i dwuosobowy zespół IT, który wspiera resztę firmy. Co opisujemy w języku ITIL?

Odpowiedź

Model operacyjny: jak organizacja współtworzy wartość i jak działa na co dzień. Wspierają go działania łańcucha wartości i praktyki zarządzania.

Powiązane: Kluczowe pojęcia, relacje usługowe i cztery wymiary · Siedem zasad przewodnich: przykłady z Zielonej i pułapki w pytaniach · Cykl życia produktu i usługi: osiem działań i pojęcia z pracy na co dzień

Źródła: [1] PeopleCert, ITIL Foundation (Version 5) Candidate Syllabus, wersja 5.0, luty 2026 (kryteria 3.1.2, 4.1.1, 4.1.2, 4.3.1, 4.3.2, 4.4.1, 4.4.9, 4.4.11, 4.4.12; nazwa ITIL Value System); [2] AXELOS, ITIL Foundation, ITIL 4 Edition, 2019 (definicje nadzoru, łańcucha wartości i modelu operacyjnego, parafrazowane); [3] PeopleCert, polski sylabus kandydata ITIL 4 Foundation, wersja 1.4.1, listopad 2019 (nazwy działań ITIL 4); [4] programy szkoleń ITIL Foundation (wersja 5): Altkom Akademia („System wartości ITIL”, „Zasady przewodnie ITIL”), Asseco Academy („System Wartości ITIL”, „Nadzór”), Inprogress („Podstawowe Zasady ITIL”); [5] InvGate, „ITIL 5 vs ITIL 4”; Virima, „ITIL 5 Digital Product and Service Lifecycle”; itsm.tools, „ITIL (Version 5) Changes Explained”, 17.03.2026 (źródła wtórne); [6] PMG Academy, „The Definitive Guide to ITIL Version 5 Foundation” (źródło wtórne).

Revision #7
Created 2026-10-11 14:27:09 UTC by Tomasz Konieczny
Updated 2026-10-26 14:25:49 UTC by Tomasz Konieczny