Wspólny język

Słowa, którymi nazywamy pracę, oraz kto odbiera zgłoszenie, z jakim priorytetem i w jakim czasie.

- Słownik pracy administratora: usługa, incydent, wniosek, problem i zmiana
- Service desk, linie wsparcia i SLA: kto odbiera zgłoszenie i w jakim czasie

Słownik pracy administratora: usługa, incydent, wniosek, problem i zmiana

Poziom: podstawy

Dotyczy: pojęcia ITIL 4 i ITIL (Version 5) w codziennej pracy zespołu IT Zielonej

Czas: ~25 min

Strona uczy kilkunastu słów, którymi zespół IT nazywa swoją pracę: co jest incydentem, co wnioskiem, co problemem, a co zmianą. Od nazwy zależy, kto się zgłoszeniem zajmie, w jakim czasie i co zostanie po nim zapisane. Wracamy tu za każdym razem, gdy nie wiemy, jak sklasyfikować zgłoszenie.

Skróty użyte na tej stronie (5)

Skrót	Co znaczy
CI	Continuous Integration: automatyczne budowanie i testowanie kodu po każdej zmianie; w ITIL także configuration item, czyli element konfiguracji: każdy składnik usługi zapisany w CMDB
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
WMS	Warehouse Management System: system zarządzania magazynem

Fiszka

Karty na tej stronie nie zawierają komend: to pytania i zapisy, które stosujemy przy każdym zgłoszeniu w GLPI.

TYLKO ODCZYT

Rozpoznanie rodzaju zgłoszenia: cztery pytania

```
1. Czy coś, co działało, przestało działać albo działa gorzej?    tak: incydent
2. Czy ktoś prosi o rzecz, którą mamy w katalogu usług?            tak: wniosek
3. Czy szukamy przyczyny kilku podobnych incydentów?               tak: problem
4. Czy chcemy coś dodać, zmienić albo usunąć w działającym systemie? tak: zmiana
```

Pytamy po kolei i zatrzymujemy się na pierwszym „tak”. Jedno zgłoszenie od użytkownika może urodzić kilka zapisów: incydent, a z niego problem i zmianę.

TYLKO ODCZYT

Zapisanie obejścia: pole „Obejście” w zgłoszeniu

```
Obejście: faktury drukujemy na drukarce w sekretariacie (kolejka z fs01 dodana ręcznie),
dopóki serwis nie wymieni bębna w drukarce Ksiegowosc-Faktury; numer problemu: PRB-0007
```

Obejście zapisujemy zawsze, nawet gdy wydaje się oczywiste. Następna osoba z tym samym objawem dostanie pomoc w minutę, a nie po godzinie szukania.

TYLKO ODCZYT

Nazwanie usługi: rzeczownik z punktu widzenia użytkownika

```
Dobrze: Księgowość (Optima), Poczta, System magazynowy (WMS), Dostęp zdalny (VPN)
Źle:    sql01, MailCow, ora01, fw01
```

Usługa nazywa się tak, jak mówi o niej użytkownik. Serwery są elementami konfiguracji, z których usługa się składa, a nie usługą.

TYLKO ODCZYT

Odróżnienie użytkownika od klienta: kto korzysta, a kto decyduje

```
Użytkownik: pani Halina, korzysta z Optimy codziennie
Klient:     pan Zbigniew, decyduje, ile Optima ma kosztować i jak szybko ma wracać po awarii
Właściciel usługi po stronie IT: starszy administrator
```

Użytkownik zgłasza awarię, klient zatwierdza poziom usługi. Gdy pani Halina prosi o szybsze przywracanie Optimy, kierujemy tę rozmowę do pana Zbigniewa.

□□ TYLKO ODCZYT

Oznaczenie znanego błędu: wpis w bazie znanych błędów

```
KE-0012  WMS: skanery tracą sesję po 6:00 w poniedziałki
Przyczyna: pełna kopia RMAN na ora01 kończy się po starcie zmiany
Obejście: ponowne logowanie skanera, menu Sesja, Zaloguj
Rozwiązanie trwałe: zmiana CHG-0031 (przesunięcie pełnej kopii na sobotę)
```

Znany błąd to problem, którego przyczynę znamy, ale jeszcze go nie usunęliśmy. Wpis jest krótki i zawsze ma obejście.

Z życia wzięte

□□ Z ŻYCIA WZIĘTE

Wtorek, 10:20. Tomek dostaje trzy maile w ciągu kwadransa: Marek pisze, że skaner nr 14 w Swarzędzu nie loguje się do WMS, Ola prosi o dostęp do bazy `sklep_b2b` na tydzień, a pani Halina pyta, czy da się zrobić, żeby Optima nie wylogowywała jej po 15 minutach. Tomek wszystkie trzy wpisuje jako „awaria” i zaczyna od maila Oli, bo jest najprostszy. Skaner Marka czeka dwie godziny, a o wylogowaniu Optimy, które jest ustawieniem do zmiany, a nie awarią, nikt nie rozmawia z panem Zbigniewem, choć to on decyduje o zasadach haseł.

Te trzy maile to trzy różne rodzaje pracy: incydent (skaner), wniosek (dostęp do bazy) i zmiana (zasady sesji). Każdy ma inny czas, innego zatwierdzającego i inny zapis.

Jak to działa

Rozwiń: jak to działa pod spodem

Definicje niżej to nasza parafraza słowniczka ITIL 4 [1]. Ich pełne brzmienie egzaminacyjne omawia kurs na stronie Kluczowe pojęcia, relacje usługowe i cztery wymiary.

Usługa i ludzie wokół niej

Pojęcie: usługa. Sposób, w jaki IT pomaga komuś osiągnąć to, na czym mu zależy, bez zmuszania go do zajmowania się kosztami i ryzykiem technicznym. Pani Halina chce zaksięgować fakturę; nie chce wiedzieć, że Optima stoi na `sql01` w klastrze Hyper-V.

Pojęcie: właściciel usługi. Osoba w IT, która odpowiada za to, że usługa działa zgodnie z umową, decyduje o jej zmianach i jest pierwszym adresatem skarg. W dwuosobowym zespole właścicielem większości usług jest starszy administrator, a Tomek jest właścicielem usług, które sam wdrażał (na przykład GLPI).

Pojęcie: użytkownik. Osoba, która korzysta z usługi na co dzień.

Pojęcie: klient. Osoba, która określa, czego oczekujemy od usługi, i bierze odpowiedzialność za efekt. W ITIL obok niej występuje jeszcze sponsor, który zatwierdza budżet; w Zielonej klientem i sponsorem jest zwykle pan Zbigniew, a dla WMS w codziennych sprawach Marek.

Usługa	Użytkownicy	Klient (decyduje o poziomie)	Właściciel w IT
Księgowość (Optima)	dział księgowości i kadr	pan Zbigniew, na co dzień pani Halina	starszy administrator
System magazynowy (WMS)	magazyn w Swarzędzu	Marek	starszy administrator
Poczta	cała firma	pan Zbigniew	starszy administrator
Dostęp zdalny (VPN)	handlowcy, administratorzy	pan Zbigniew	starszy administrator
Repozytoria i budowanie kodu	zespół Oli	Ola	Tomek
Zgłoszenia IT (GLPI)	cała firma	pan Zbigniew	Tomek

Cztery rodzaje pracy

Pojęcie: zdarzenie. Każda zmiana stanu, która ma znaczenie dla usługi albo jej elementu: dysk przekroczył 90 procent, usługa się zrestartowała, kopia się udała. Większość zdarzeń jest informacją, część jest ostrzeżeniem, a niektóre oznaczają incydent. W Zielonej zdarzenia zbierają Zabbix i Graylog.

Pojęcie: incydent. Nieplanowana przerwa w działaniu usługi albo pogorszenie jej jakości. Liczy się też awaria, której użytkownicy jeszcze nie zauważyli, na przykład padnięty jeden z dwóch zasilaczy. Celem obsługi incydentu jest jak najszybsze przywrócenie działania, a nie znalezienie przyczyny.

Pojęcie: wniosek o usługę. Prośba użytkownika (albo osoby upoważnionej w jego imieniu) o coś, co jest zwykłą, umówioną częścią usługi: nowe konto, dostęp do udziału, laptop, reset hasła. Wniosek nie jest awarią, ma swój tryb i zwykle swoje zatwierdzenie.

Pojęcie: problem. Przyczyna albo możliwa przyczyna jednego lub wielu incydentów. Problem otwieramy, gdy incydent się powtarza, gdy był poważny albo gdy widzimy w monitoringu coś, co dopiero doprowadzi do awarii.

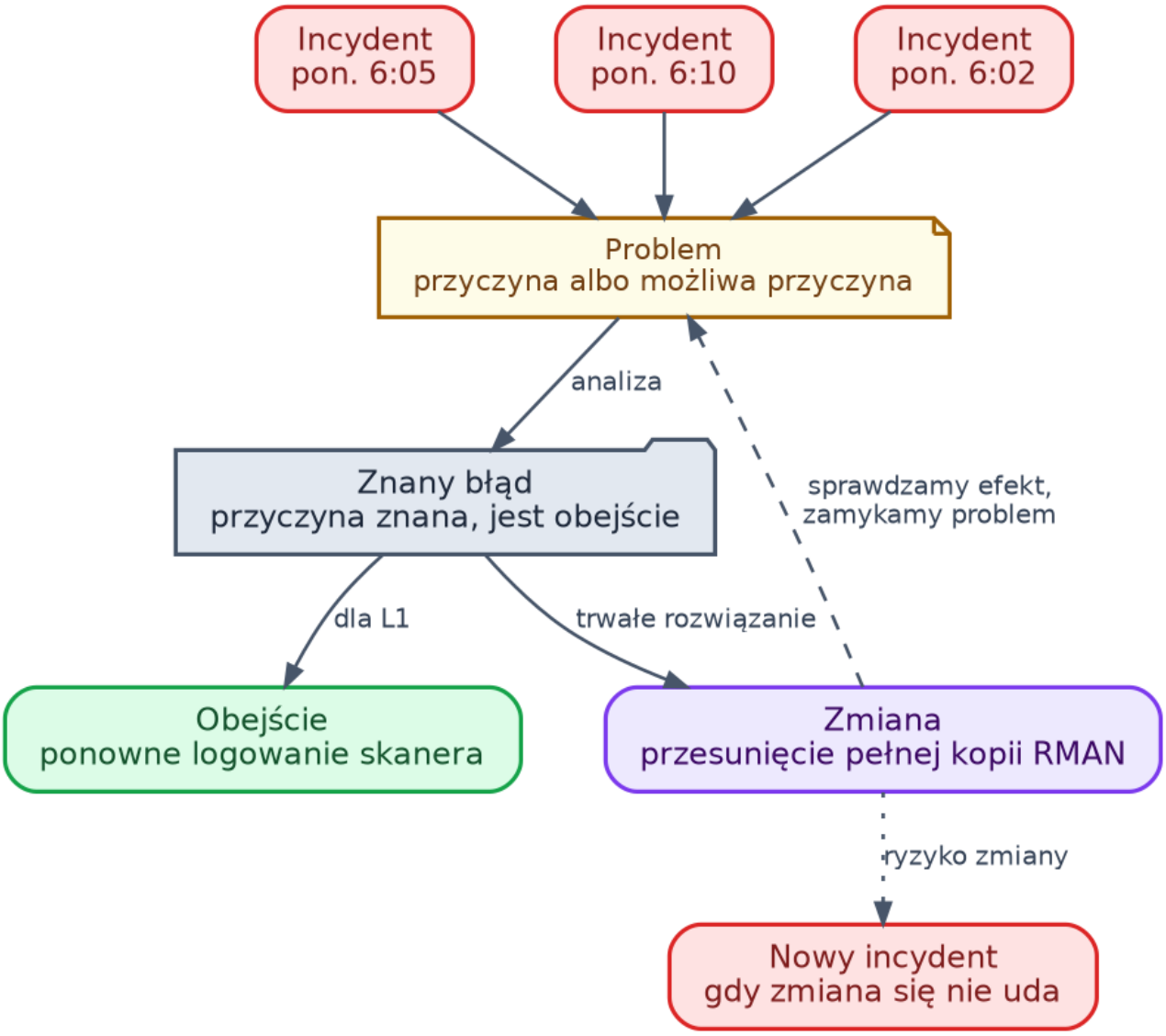
Pojęcie: obejście. Sposób na zmniejszenie albo usunięcie skutków incydentu lub problemu, zanim mamy trwałe rozwiązanie. Restart usługi, druga drukarka, ręczne logowanie skanera: to obejścia.

Pojęcie: znany błąd. Problem, który został przeanalizowany (znamy przyczynę albo przynajmniej mamy obejście), ale jeszcze nie został usunięty. Znane błędy trzymamy w bazie znanych błędów, żeby service desk mógł z niej korzystać.

Pojęcie: zmiana. Dodanie, modyfikacja albo usunięcie czegokolwiek, co może bezpośrednio lub pośrednio wpłynąć na usługi. Aktualizacja Windowsa, nowa reguła na `fw01`, nowy kontener na `docker01`, zmiana zasad haseł: wszystko to zmiany.

> **Pojęcie: element konfiguracji.** Każdy składnik, którym trzeba zarządzać, żeby dostarczyć usługę: serwer, maszyna wirtualna, baza danych, przełącznik, licencja, umowa z dostawcą, a nawet dokument. W skrócie bywa nazywany CI (od configuration item), ale w tej bazie skrót CI oznacza ciągłą integrację kodu, więc piszemy pełną nazwę.
>
> Elementy konfiguracji i ich powiązania trzymamy w NetBoksie, patrz Konfiguracja i wiedza: NetBox jako CMDB i BookStack jako baza wiedzy.

Te pojęcia łączą się w jeden łańcuch: incydenty prowadzą do problemu, problem po analizie staje się znanym błędem z obejściem, a trwałe rozwiązanie wchodzi jako zmiana.



Rysunek 1. Jak łączą się incydent, problem, znany błąd i zmiana: powtarzające się incydenty otwierają problem, analiza daje znany błąd z obejściem, trwałe rozwiązanie wchodzi przez zmianę, a źle przeprowadzona zmiana może urodzić nowy incydent (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Wniosek z rysunku: nie zamykamy problemu, dopóki zmiana z trwałym rozwiązaniem nie zadziała, a nie zamykamy zmiany, dopóki nie sprawdzimy, że nie urodziła nowych incydentów.

Jak to rozpoznać po zgłoszeniu

Treść zgłoszenia	Rodzaj	Dlaczego
„Optima nie odpowiada przy zapisie faktury” (pani Halina, piątek 16:05)	incydent	działało, przestało działać
„Skaner 14 nie loguje się do WMS” (Marek)	incydent	działało, przestało działać, dotyczy jednego urządzenia
„Proszę o konto dla nowej księgowej od 3 listopada”	wniosek	pozycja z katalogu usług, z zatwierdzeniem przełożonego
„Potrzebuję dostępu do bazy `sklep_b2b` na tydzień” (Ola)	wniosek	pozycja z katalogu „dostęp czasowy do bazy”, z datą końca
„Od trzech tygodni WMS muli w poniedziałki o 6:00”	problem (plus incydent na dziś)	powtarzający się objaw, trzeba szukać przyczyny
„Zabbix: dysk `/docker` na `docker01` zajęty w 91 procentach”	zdarzenie, które otwiera incydent	jeszcze nic nie stoi, ale za chwilę stanie
„Czy możemy wydłużyć sesję w Optimie do godziny?”	zmiana (wymaga decyzji klienta)	prośba o inne zachowanie systemu, a nie o pozycję z katalogu
„Chcemy nową regułę na `fw01` dla nowego dostawcy”	zmiana	modyfikacja działającego elementu konfiguracji
„Jak dodać podpis w poczcie?”	wniosek o informację	pytanie, na które odpowiada artykuł w bazie wiedzy
„Kasia nie może się połączyć z VPN w hotelu”	incydent	usługa nie działa dla jednej osoby; najpierw obejście, potem przyczyna
„Laptop pana Zbigniewa: dzwoni z urlopu, że nie ma internetu”	incydent	wysoki wpływ na osobę, ale niski na firmę, patrz macierz priorytetu

> Gdy nie wiemy, czy coś jest incydentem, czy wnioskiem, pytamy: czy to działało wcześniej? Jeśli tak, to incydent. Jeśli nigdy nie działało w ten sposób, to wniosek albo zmiana.

Ile z tego potrzebuje dwuosobowy zespół

ITIL 4 opisuje 34 praktyki i nikt nie oczekuje, że mała firma wdroży je wszystkie. Ta książka korzysta z kilku, które dotyczą każdego administratora: service desk, zarządzanie incydentami, obsługa wniosków, zarządzanie problemami, umożliwianie zmian (change enablement), zarządzanie konfiguracją, zarządzanie wiedzą i zarządzanie poziomem usług. Egzamin ITIL Foundation (Version 5) nie odpytuje już przeznaczenia pojedynczych praktyk: dwie grupy praktyk, przewodniki praktyk i wskaźniki omawia strona kursu Praktyki zarządzania: dwie grupy, 34 praktyki i przewodniki praktyk, a model ciągłego doskonalenia Ciągłe doskonalenie: model siedmiu kroków i jego miejsce w systemie wartości.

Częste błędy

Objaw	Przyczyna	Co robimy
Wszystko w kolejce jest „awarią”	brak rozróżnienia incydentu i wniosku	przy przyjęciu zadajemy cztery pytania z Fiszki i poprawiamy typ zgłoszenia
Ten sam incydent zamykany co tydzień	nikt nie otworzył problemu	trzeci podobny incydent w miesiącu otwiera problem, patrz Problemy, analiza przyczyn i postmortem: żeby ta sama awaria nie wróciła
Incydent czeka, bo szukamy przyczyny	mylimy cel incydentu (przywrócić) z celem problemu (usunąć przyczynę)	najpierw obejście i przywrócenie, analiza w osobnym problemie
Zmiana zrobiona „przy okazji” incydentu, bez śladu	nikt nie nazwał jej zmianą	każda modyfikacja konfiguracji przy incydencie dostaje wpis zmiany awaryjnej
Użytkownik negocjuje poziom usługi z administratorem	mylimy użytkownika z klientem	o poziomie usługi rozmawiamy z klientem, z użytkownikiem o konkretnym zgłoszeniu
W zgłoszeniu stoi nazwa serwera zamiast usługi	myślimy jak administrator, a nie jak użytkownik	w polu usługi wybieramy nazwę z tabeli wyżej, serwer wpisujemy jako element konfiguracji

□□ Ćwiczenia

1. Marek dzwoni o 6:10, że trzy skanery z czterdziestu nie łączą się z WMS, a reszta działa. Jaki to rodzaj zgłoszenia i co jest celem pierwszej godziny pracy?

Odpowiedź

To incydent: usługa działała i przestała działać dla części użytkowników. Celem pierwszej godziny jest przywrócenie pracy tych trzech skanerów, choćby obejściem (zapasowe skanery, ponowne logowanie), a nie znalezienie przyczyny. Jeśli objaw się powtórzy, otwieramy problem.

1. Ola prosi o „szybkie dodanie" nowego kontenera z cennikiem na `docker01`. Wniosek czy zmiana?

Odpowiedź

Zmiana. Nowy kontener modyfikuje działający element konfiguracji (`docker01`), może zająć porty, pamięć i dysk wspólne dla innych usług. To nie jest pozycja z katalogu, którą wykonujemy bez oceny ryzyka.

1. Pani Halina pyta, czy Optima może działać do 22:00 w ostatnie dni miesiąca, bo dziś IT kończy pracę o 16:00. Z kim rozmawiamy o tej sprawie i dlaczego?

Odpowiedź

Z klientem usługi, czyli z panem Zbigniewem, bo chodzi o poziom usługi (godziny wsparcia), a ten ma swój koszt. Pani Halina jest użytkownikiem i jej prośbę przenosimy do rozmowy o umowie o poziomie usług.

1. W bazie znanych błędów jest wpis o skanerach tracących sesję. Zmiana z trwałym rozwiązaniem została wykonana w czwartek. Kiedy zamykamy problem?

Odpowiedź

Po sprawdzeniu, że rozwiązanie działa: najbliższy poniedziałek o 6:00 bez utraty sesji. Dopiero wtedy zamykamy problem i oznaczamy znany błąd jako rozwiązany.

Powiązane: Service desk, linie wsparcia i SLA: kto odbiera zgłoszenie i w jakim czasie · Incydent i incydent poważny: od zgłoszenia do zamknięcia · Kluczowe pojęcia, relacje usługowe i cztery wymiary

Źródła: [1] Parafraza własna na podstawie słowniczka: AXELOS, „ITIL Foundation, ITIL 4 Edition” (2019); hasła: service, user, customer, sponsor, event, incident, service request, problem, workaround, known error, change, configuration item. · itil.com, „ITIL Foundation (Version 5): what's new” (ITIL Version 5 zachowuje 34 praktyki i dokłada definicje m.in. dla problemu, zmiany i incydentu).

Service desk, linie wsparcia i SLA: kto odbiera zgłoszenie i w jakim czasie

Poziom: podstawy

Dotyczy: zespół IT Zielonej (dwie osoby), zespół Oli, dostawcy zewnętrzni, GLPI

Czas: ~35 min

Strona opisuje, jak w Zielonej działa jeden punkt przyjmowania zgłoszeń, jak dwuosobowy zespół dzieli się liniami wsparcia, jak liczymy priorytet i w jakim czasie odpowiadamy. Czasy, godziny wsparcia i reguły z tej strony są standardem Zielonej, zatwierdzonym 11 października 2026. Wracamy tu przy każdej wątpliwości „czy to pilne” i przy rozmowie z dostawcą o jego czasach reakcji.

Skróty użyte na tej stronie (7)

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
OLA	Operational Level Agreement: umowa operacyjna wewnątrz dostawcy usługi, np. między zespołem IT a zespołem programistów, na której stoi SLA
SLA	Service Level Agreement: umowa o poziomie usług, np. 99,9% dostępności
VPN	Virtual Private Network: szyfrowany tunel do sieci firmowej
WMS	Warehouse Management System: system zarządzania magazynem

Fiszka

🔒 TYLKO ODCZYT

Nadanie priorytetu: macierz wpływ × pilność

	Pilność wysoka	Pilność średnia	Pilność niska
Wpływ wysoki	P1	P2	P3
Wpływ średni	P2	P3	P4
Wpływ niski	P3	P4	P4

Wpływ mówi, ilu ludzi i jaką część firmy dotyka sprawa. Pilność mówi, jak szybko szkoda rośnie i czy jest obejście. Priorytet odczytujemy z przecięcia i wpisujemy w zgłoszeniu.

🔒 TYLKO ODCZYT

Ocena wpływu: trzy poziomy

```
Wysoki: cała firma, cała lokalizacja, cały dział albo usługa krytyczna
        (Optima w zamknięciu miesiąca, WMS przy starcie zmiany, poczta)
Średni: kilka osób albo jeden dział częściowo
Niski:  jedna osoba, jedno urządzenie
```

Wpływ oceniamy na firmę, a nie na osobę: laptop prezesa ma wpływ niski na firmę, choć wysoki na prezesa. O wyjątkach decyduje klient usługi, a nie ranga zgłaszającego.

🔒 TYLKO ODCZYT

Ocena pilności: trzy poziomy

```
Wysoka: praca stoi, nie ma obejścia albo szkoda rośnie z każdą minutą
Średnia: praca jest utrudniona, ale jest obejście
Niska:  może poczekać do zaplanowanego terminu
```

Obejście zawsze obniża pilność. Dlatego przy incydencie P1 pierwszym celem jest obejście, a nie trwała naprawa.

🔒 TYLKO ODCZYT

Sprawdzenie czasów: tabela P1 do P4

Priorytet	Podjęcie	Przywrócenie albo obejście	Informacja dla zgłaszającego
P1	15 min	4 h	co 30 min
P2	1 h	1 dzień roboczy	co 2 h
P3	4 h rob.	3 dni robocze	przy zmianie statusu
P4	1 dzień	10 dni roboczych	przy zmianie statusu
Wniosek	1 dzień	3 dni robocze (konto: przed pierwszym dniem pracy)	

Czasy liczymy w godzinach wsparcia, a P1 całą dobę. To standard Zielonej, opisany niżej.

□□ KLIKAMY W INTERFEJSIE

Eskalacja funkcjonalna: przekazanie do L2, L3 albo dostawcy

```
GLPI → zgłoszenie → Przypisz grupę: IT L2 / Zespół aplikacji / Dostawca
```

Przekazujemy sprawę osobie, która ma większą wiedzę albo uprawnienia. Zgłoszenie zostaje to samo, zmienia się przypisana grupa, a w notatce piszemy, co już sprawdziliśmy.

□□ TYLKO ODCZYT

Eskalacja hierarchiczna: powiadomienie klienta usługi

```
Kiedy: P1 dłużej niż 1 h, P2 z przekroczonym czasem, spór o priorytet, potrzebna decyzja o koszcie
Do kogo: klient usługi (pan Zbigniew, Marek, pani Halina), w kopii drugi administrator
Co piszemy: co nie działa, od kiedy, co robimy, czego potrzebujemy (decyzja, pieniądze, ludzie)
```

Eskalacja hierarchiczna nie jest skargą na kolegę. Jest prośbą o decyzję, której administrator sam nie może podjąć.

□□ KLIKAMY W INTERFEJSIE

Wstrzymanie zegara: status „Oczekujące”

```
GLPI → zgłoszenie → Status: Pending (Oczekujące) → notatka: na co czekamy i do kiedy
```

Zegar SLA stoi, gdy czekamy na użytkownika albo dostawcę, a nie na siebie. Nadużywanie statusu oczekującego psuje metryki i zaufanie.

SLA = Service Level Agreement: umowa o poziomie usług, np. 99,9% dostępności

Z życia wzięte

Z ŻYCIA WZIĘTE

Środa, 7:40. Pan Zbigniew dzwoni do Tomka z lotniska: drukarka w jego gabinecie nie drukuje, a o 9:00 ma spotkanie. W tym samym czasie Marek pisze maila, że WMS w Swarzędzu odpowiada po pół minuty na każdy skan, a zmiana zaczęła pracę o 6:00. Tomek zajmuje się drukarką prezesa, bo „prezes dzwonił”, a mail Marka czyta o 8:30, gdy magazyn ma już godzinę opóźnienia w wysyłkach. Po tej środzie pan Zbigniew sam poprosił o tabelę priorytetów, w której jego drukarka jest P4, a WMS przy starcie zmiany P1.

Jak to działa

Rozwiń: jak to działa pod spodem

Service desk: jeden punkt kontaktu

> **Pojęcie: service desk.** Jedno miejsce, w którym użytkownicy zgłaszają awarie, prośby i pytania, i z którego dostają odpowiedź [1]. Nie musi to być osobny dział: w Zielonej service deskiem jest zespół IT i jego narzędzie, GLPI. Ważne, żeby każda sprawa trafiała w to samo miejsce, a nie do skrzynki tego administratora, który ostatnio pomógł.

Kanały, którymi przyjmujemy zgłoszenia:

Kanał	Jak działa	Kto zakłada zgłoszenie
Portal GLPI (`pomoc.zielona.example`)	formularz z katalogu usług, logowanie kontem domenowym	użytkownik
Mail na `it@zielona.example`	GLPI pobiera skrzynkę z MailCow i zamienia wiadomość w zgłoszenie	GLPI automatycznie

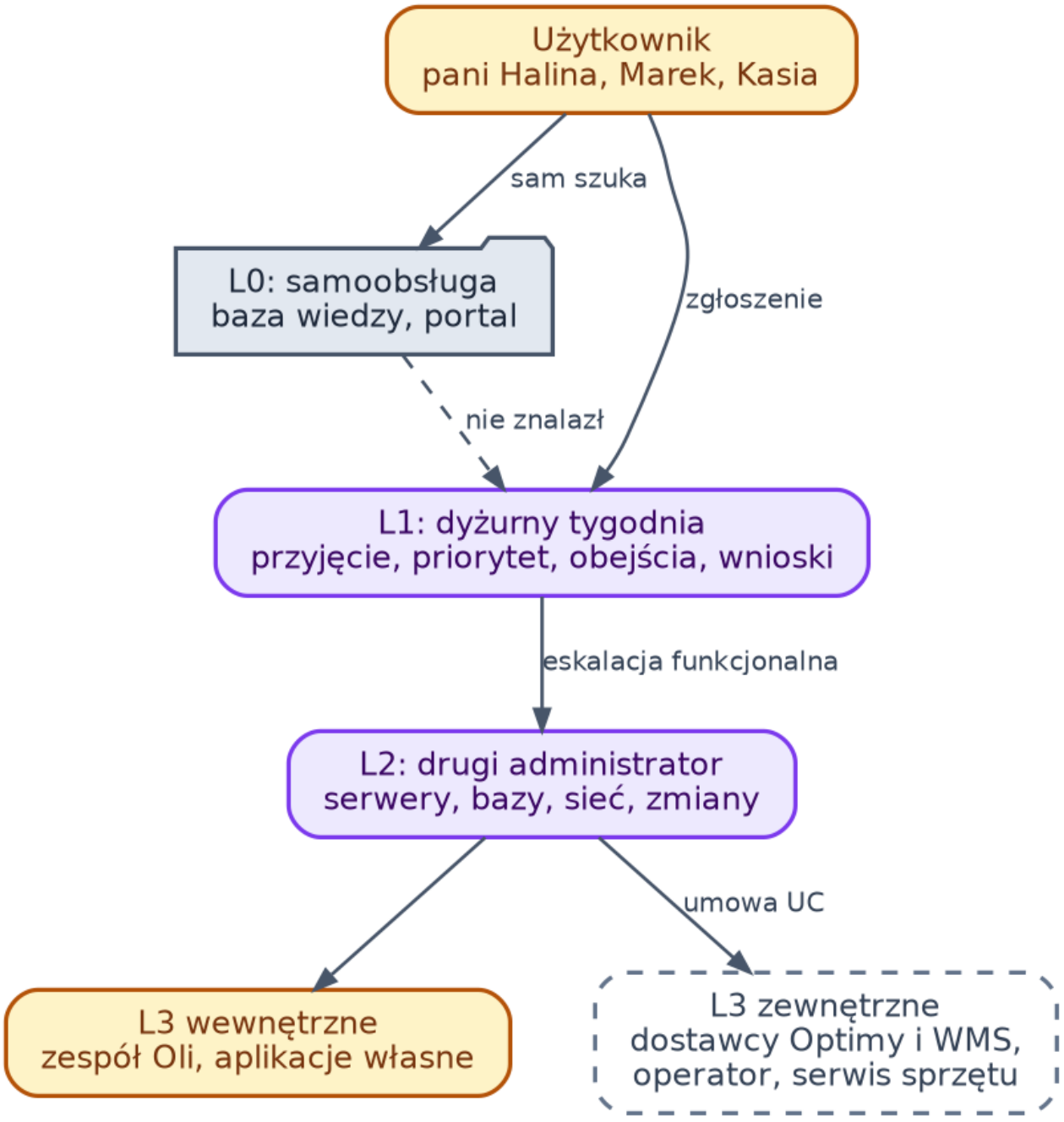
Kanał	Jak działa	Kto zakłada zgłoszenie
Telefon wewnętrzny IT	odbiera dyżurny z linii L1	dyżurny, w trakcie rozmowy
Osobiście w pokoju IT albo na korytarzu	dozwolone, ale bez zapisu nie istnieje	administrator, zanim zacznie pracę
Monitoring (Zabbix, Graylog)	alarm wysłany mailem na `it@zielona.example`	GLPI automatycznie

> ⚠ Prośba rzucona na korytarzu, załatwiona bez zgłoszenia, nie istnieje dla metryk, dla audytora i dla kolegi, który jutro dostanie pytanie „a co z tym, o co prosiłam?”. Zakładamy zgłoszenie sami, to zajmuje minutę.

Linie wsparcia w dwuosobowym zespole

> **Pojęcie: linia wsparcia.** Poziom, na którym rozwiązujemy sprawę, zależny od potrzebnej wiedzy i uprawnień. Klasyczny podział to L1 (przyjęcie, proste sprawy, obejścia z bazy wiedzy), L2 (diagnoza wymagająca administratora systemu), L3 (twórcy aplikacji albo producent). Często dochodzi L0, czyli samoobsługa: artykuł w bazie wiedzy albo reset hasła bez udziału IT.

W Zielonej dwie osoby nie mogą być trzema liniami, więc linie są rolami, a nie ludźmi. Rolę dyżurnego L1 pełnimy na zmianę, po tygodniu, a druga osoba w tym tygodniu jest L2 i pracuje nad projektami.



Rysunek 1. Linie wsparcia w Zielonej: użytkownik, samoobsługa w bazie wiedzy, dyżurny L1, drugi administrator jako L2, zespół Oli i dostawcy jako L3 (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Linia	Kto w Zielonej	Co robi	Przykład
L0	użytkownik sam, baza wiedzy, portal	instrukcje, reset hasła samoobsługowy (gdy wdrożony)	„Jak dodać podpis w poczcie”

Linia	Kto w Zielonej	Co robi	Przykład
L1	dyżurny administrator tygodnia	przyjęcie, klasyfikacja, priorytet, obejścia ze znanych błędów, wnioski z katalogu	nowe konto, skaner do ponownego logowania
L2	drugi administrator	diagnoza serwerów, baz, sieci, zmiany	`sql01` wolny przy zamknięciu miesiąca
L3 wewnętrzne	zespół Oli	błędy we własnych aplikacjach (cennik, aplikacje na `app01`)	wyjątek w aplikacji Java po aktualizacji
L3 zewnętrzne	dostawcy	błędy w ich produktach i sprzęcie	dostawca Optimy, dostawca WMS, operator łącza, serwis sprzętu

Gdy jeden z nas jest na urlopie, drugi jest jednocześnie L1 i L2, a mniej pilne sprawy (P3, P4, wnioski bez terminu) czekają dłużej. To uczciwie piszemy w umowie, zamiast udawać, że nic się nie zmienia.

SLA, OLA i UC

> **Pojęcie: umowa o poziomie usług (SLA).** Spisane uzgodnienie między dostawcą usługi a klientem: jaka usługa, w jakich godzinach, z jakim czasem reakcji i przywrócenia, jak mierzymy i jak raportujemy. W Zielonej to wewnętrzny dokument między IT a zarządem, a nie umowa z karami.

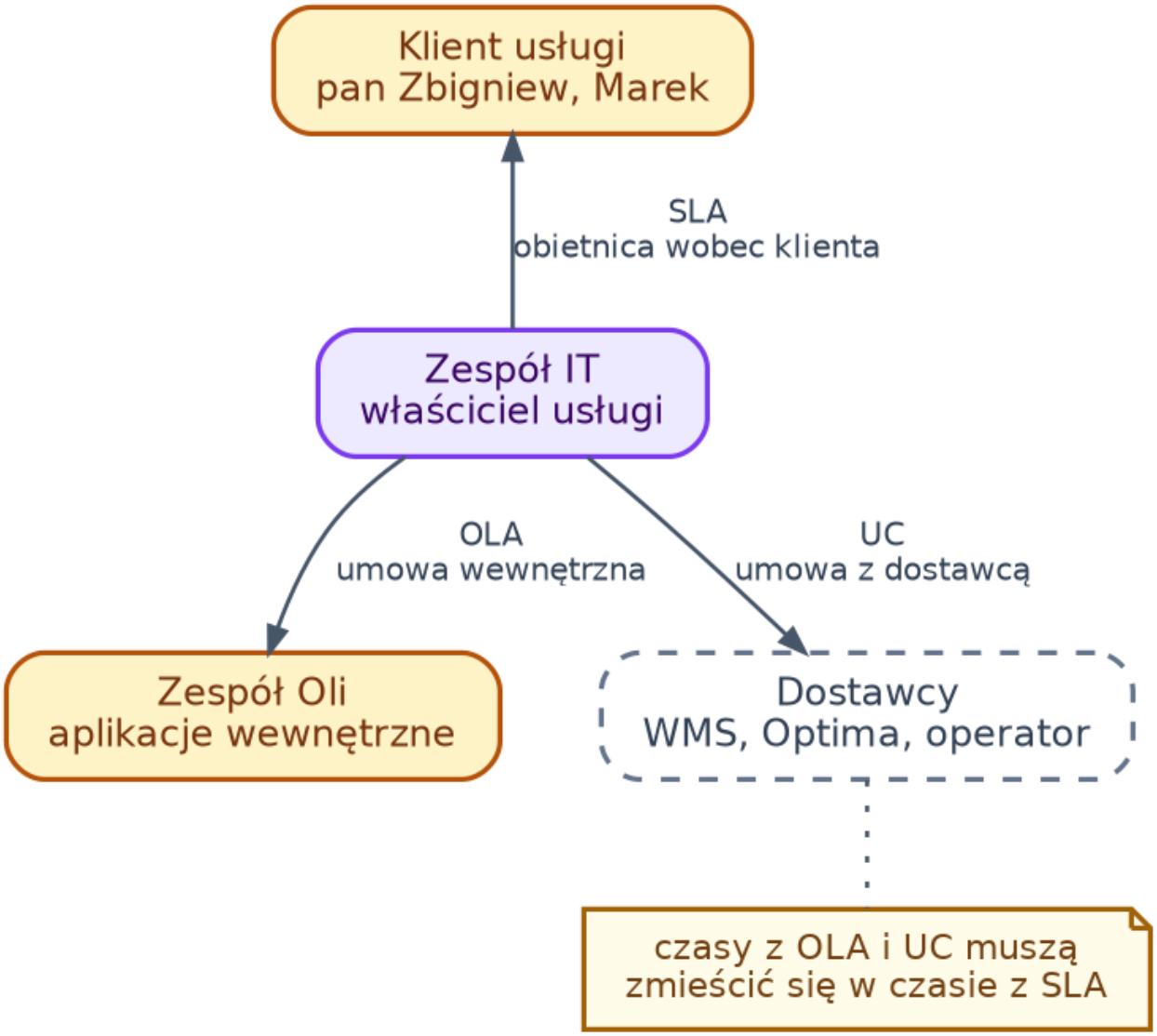
> **Pojęcie: umowa operacyjna (OLA).** Uzgodnienie wewnątrz dostawcy usługi, między zespołami, które razem dostarczają usługę. Bez niej SLA jest obietnicą bez pokrycia: IT obiecuje przywrócić aplikację w 4 godziny, ale błąd w kodzie poprawia zespół Oli.

> **Pojęcie: umowa z dostawcą zewnętrznym (UC).** Kontrakt z firmą zewnętrzną, która dostarcza część usługi (underpinning contract, umowa wspierająca). Czasy z tej umowy muszą być krótsze od czasów, które sami obiecujemy, inaczej nie dotrzymamy SLA.

Umowa	Między kim	Przykład w Zielonej	Gdzie zapisana
SLA	IT i klient usługi	WMS przy starcie zmiany: podjęcie 15 minut, obejście 4 godziny	dokument w bazie wiedzy, podpisany przez pana Zbigniewa

Umowa	Między kim	Przykład w Zielonej	Gdzie zapisana
OLA	IT i zespół Oli	błąd P1 w aplikacji wewnętrznej: zespół Oli podejmuje w 1 godzinę w godzinach pracy	strona w bazie wiedzy, uzgodniona z Olą
UC	Zielona i dostawca	dostawca WMS: czas reakcji według umowy serwisowej	umowa w dziale administracji, numer i czasy przepisane do GLPI

> ⚠ Czasów reakcji dostawców Optimy i WMS nie znamy: sprawdzamy w umowach serwisowych i przepisujemy do tabeli dostawców w GLPI. Jeśli umowa dostawcy daje 2 dni robocze na reakcję, nie możemy obiecać przywrócenia WMS w 4 godziny bez obejścia po naszej stronie.



Rysunek 2. SLA, OLA i UC: obietnica wobec klienta stoi na umowie wewnętrznej z zespołem Oli i na umowach z dostawcami, a ich czasy muszą się w niej mieścić (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Macierz priorytetu

Priorytet nie jest odczuciem zgłaszającego. Liczymy go z dwóch ocen, wpływu i pilności, dokładnie jak w Fiszce, a GLPI robi to samo automatycznie z pól Impact i Urgency.



Rysunek 3. Macierz priorytetu wpływ × pilność z przykładami z Zielonej w każdej komórce (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

Reguły szczególne Zielonej, wynikające z kalendarza awarii:

Okres	Reguła
Zamknięcie miesiąca (ostatnie trzy dni robocze)	wpływ każdej sprawy dotyczącej Optimy i `sql01` podnosimy o jeden stopień
Start zmiany w Swarzędzu (5:30 do 8:00)	pilność spraw WMS, skanerów i sieci magazynu jest wysoka
Listopad i grudzień (szczyt sezonu, trzy zmiany)	wpływ spraw magazynu podnosimy o jeden stopień, obowiązuje zakaz zmian
Piątek po 15:00	priorytet bez zmian, ale P1 i P2 z piątku przekazujemy dyżurnemu weekendowemu (jeśli jest) albo uzgadniamy z klientem

Godziny wsparcia

> **Pojęcie: godziny wsparcia.** Okno, w którym IT obiecuje przyjmować i obsługiwać zgłoszenia. Poza nim zegar SLA stoi, chyba że umowa mówi inaczej.

Standard Zielonej:

Okno	Co obejmuje	Uwagi
poniedziałek do piątku, 7:00 do 16:00	wszystkie zgłoszenia	godziny pracy IT; kalendarz „Godziny pracy IT” w GLPI

Okno	Co obejmuje	Uwagi
poniedziałek do piątku, 5:30 do 7:00	tylko P1 dla WMS, skanerów i sieci Swarzędza	telefon dyżurnego tygodnia
ostatnie trzy dni robocze miesiąca, do 20:00	P1 i P2 dla Optimy i `sql01`	uzgodnione z panią Haliną
noce, weekendy, święta	tylko P1, bez gwarancji czasu (w miarę możliwości)	do decyzji pana Zbigniewa: płatny dyżur albo brak wsparcia

> ⚠ Dyżur w nocy, w weekendy i w święta to sprawa kadrowa i finansowa, a nie techniczna. Dopóki pan Zbigniew go nie zatwierdzi, w SLA piszemy wprost: poza godzinami wsparcia nie gwarantujemy czasu reakcji.

Eskalacja funkcjonalna i hierarchiczna

Pojęcie: eskalacja funkcjonalna. Przekazanie sprawy w bok albo w górę linii wsparcia, do kogoś z większą wiedzą: z L1 do L2, z L2 do zespołu Oli albo do dostawcy.

Pojęcie: eskalacja hierarchiczna. Powiadomienie kogoś z większą władzą, gdy potrzebna jest decyzja: o koszcie, o ludziach, o odstępstwie od zasad, albo gdy SLA jest zagrożone.

	Funkcjonalna	Hierarchiczna
Po co	żeby ktoś umiał rozwiązać sprawę	żeby ktoś mógł podjąć decyzję
Do kogo	L2, zespół Oli, dostawca	klient usługi, pan Zbigniew
Kiedy w Zielonej	L1 nie ma obejścia w 30 minut dla P1, 2 godzin dla P2	P1 dłużej niż godzinę, przekroczony czas P2, spór o priorytet, potrzeba pieniędzy
Co dzieje się ze zgłoszeniem	zmienia się przypisana grupa	zgłoszenie zostaje, dochodzi obserwator i notatka

Częste błędy

Objaw	Przyczyna	Co robimy

Najpierw obsługujemy tego, kto głośniej woła	priorytet z rangi, a nie z macierzy	liczymy wpływ i pilność, w razie sporu eskalujemy hierarchicznie do klienta usługi
Każde zgłoszenie ma P1	użytkownicy sami ustawiają priorytet	w portalu użytkownik wybiera tylko pilność, wpływ ustala dyżurny
SLA dotrzymane w 100 procentach, a użytkownicy niezadowoleni	zegar wstrzymywany statusem „Oczekujące” bez powodu	przegląd tygodniowy zgłoszeń oczekujących, każdy taki status ma notatkę, na co czekamy
Obiecaliśmy 4 godziny, dostawca ma 2 dni	SLA spisane bez UC	najpierw czytamy umowy dostawców, potem piszemy SLA, a różnicę pokrywamy obejściem
Sprawy giną, gdy jeden z nas jest na urlopie	linie przypisane do ludzi, a nie do ról	dyżur L1 w kalendarzu, przekazanie dyżuru według Standard pracy administratora Zielonej: zasady na pierwszy dzień
Zespół Oli dostaje sprawy bez opisu	eskalacja bez notatki	przed zmianą grupy piszemy, co sprawdziliśmy i co wykluczyliśmy

Ćwiczenia

1. Piątek, 16:05. Pani Halina zgłasza, że Optima nie zapisuje faktur, jest przedostatni dzień roboczy miesiąca, a cały dział księgowości ma ten sam objaw. Jaki priorytet?

Odpowiedź

Wpływ wysoki (cały dział, usługa krytyczna, a w zamknięciu miesiąca i tak podnosimy wpływ o stopień), pilność wysoka (praca stoi, brak obejścia). Priorytet P1, podjęcie w 15 minut, informacja co 30 minut, a jeśli po godzinie nadal nie działa, eskalacja hierarchiczna do pana Zbigniewa.

1. Kasia w hotelu nie łączy się z VPN, ale może wysłać ofertę z telefonu przez pocztę w przeglądarce. Jaki priorytet?

Odpowiedź

Wpływ niski (jedna osoba), pilność średnia (jest obejście). Priorytet P4 według macierzy. Jeśli Kasia musi jutro rano pobrać plik z udziału, pilność rośnie do wysokiej, a priorytet do P3.

1. Obiecujemy w SLA przywrócenie WMS (P1) w 4 godziny. Umowa z dostawcą WMS daje reakcję w następnym dniu roboczym. Co robimy?

Odpowiedź

Albo zmieniamy SLA na zgodne z UC, albo dokładamy po naszej stronie obejście, które mieści się w 4 godzinach (na przykład odtworzenie maszyny `ora01` z kopii, procedura pracy offline magazynu), albo negocjujemy z dostawcą krótszy czas. Decyzję o koszcie podejmuje pan Zbigniew, więc to eskalacja hierarchiczna.

1. Tomek ustawił status „Oczekujące” na zgłoszeniu, bo sam nie miał czasu się nim zająć. Co jest nie tak?

Odpowiedź

Status oczekujący wstrzymuje zegar SLA i jest zarezerwowany na czekanie na kogoś spoza zespołu (użytkownik, dostawca). Brak czasu administratora to właśnie to, co SLA ma mierzyć. Przywracamy status „W toku”, a jeśli sprawa się nie zmieści, uprzedzamy zgłaszającego.

Powiązane: Słownik pracy administratora: usługa, incydent, wniosek, problem i zmiana · Incydent i incydent poważny: od zgłoszenia do zamknięcia · GLPI w Zielonej: zgłoszenia, SLA i katalog usług na docker01 · Kluczowe pojęcia, relacje usługowe i cztery wymiary

Źródła: [1] Parafraza własna na podstawie: AXELOS, „ITIL Foundation, ITIL 4 Edition” (2019), opis praktyk service desk, service level management i incident management. · Pojęcia OLA i UC: słowniczek ITIL v3 i ITIL 2011 (Cabinet Office), parafraza własna. · Czasy w tabelach: standard Zielonej zatwierdzony 11 października 2026, a nie wartości z ITIL.