Standard pracy administratora Zielonej: zasady na pierwszy dzień

Poziom: podstawy

Dotyczy: każdy administrator w zespole IT Zielonej, GLPI, NetBox, BookStack, Gitea

Czas: ~30 min

To strona, którą nowy administrator czyta pierwszego dnia, zanim dotknie jakiegokolwiek serwera. Zbiera w dziesięciu punktach to, jak pracujemy na co dzień, i przy każdym punkcie mówi, dlaczego tak. Reszta książki rozwija każdy punkt; ta strona jest umową, którą obaj administratorzy znają na pamięć.

Skróty użyte na tej stronie (8)

Skrót	Co znaczy
CAB	Change Advisory Board: rada do spraw zmian, grupa osób oceniająca i zatwierdzająca zmiany; w ITIL 4 tylko jeden z możliwych organów zmian, nie obowiązek
DNS	Domain Name System: książka telefoniczna internetu, zamienia nazwy na adresy IP
GLPI	Gestionnaire Libre de Parc Informatique: otwarty system do zgłoszeń, inwentarza i bazy wiedzy IT; w Zielonej działa w kontenerze na docker01
GPO	Group Policy Object: zestaw ustawień wypychanych z Active Directory na komputery
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
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol: protokół do odpytywania katalogu użytkowników (AD, FreeIPA)
SLA	Service Level Agreement: umowa o poziomie usług, np. 99,9% dostępności

Fiszka

□□ KLIKAMY W INTERFEJSIE

Rozpoczęcie dnia: przegląd kolejki w GLPI

```
pomoc.zielona.example → Assistance → Tickets → widok „Moje i grupy IT” → sortowanie po Time to resolve
```

Pierwsze dziesięć minut dnia: zgłoszenia z przekroczonym albo zagrożonym czasem, nowe zgłoszenia z nocy, zmiany zaplanowane na dziś. Dopiero potem poczta i komunikator.

□□ **GLPI** = Gestionnaire Libre de Parc Informatique: otwarty system do zgłoszeń, inwentarza i bazy wiedzy IT; w Zielonej działa w kontenerze na docker01

□□ KLIKAMY W INTERFEJSIE

Sprawdzenie zmian z ostatnich 48 godzin: lista zmian w GLPI

```
pomoc.zielona.example → Assistance → Changes → filtr: Last update, ostatnie 2 dni → kolumny: tytuł, elementy, status
```

Pierwszy krok każdej diagnozy. Większość awarii zaczyna się od zmiany, a ta lista odpowiada na pytanie „co się zmieniło” szybciej niż logi.

□□ **GLPI** = Gestionnaire Libre de Parc Informatique: otwarty system do zgłoszeń, inwentarza i bazy wiedzy IT; w Zielonej działa w kontenerze na docker01

□□ TYLKO ODCZYT

Sprawdzenie, kto pracuje na serwerze linuksowym: who

```
who
```

Zanim zrestartujemy usługę albo serwer, sprawdzamy, czy nie pracuje na nim ktoś inny. Jeśli tak, dzwonimy albo piszemy, zanim cokolwiek zrobimy.

Przykład:

```
tomek    pts/0        2026-10-13 17:02 (10.20.201.5)
```

□□ **who** = kto jest zalogowany: wypisuje sesje użytkowników na serwerze linuksowym z terminalem, godziną i adresem

TYLKO ODCZYT

Sprawdzenie sesji na serwerze Windows: quser

```
quser /server:NazwaSerwera
```

To samo dla Windowsa: lista zalogowanych sesji, także odłączonych. Na `rds01` w godzinach pracy zawsze kogoś zobaczymy, dlatego restart `rds01` jest zawsze zmianą z komunikatem dla handlowców.

Przykład:

```
 USERNAME              SESSIONNAME        ID  STATE   IDLE TIME  LOGON TIME
 kasia.wisniewska      rdp-tcp#4           3  Active          .  13.10.2026 08:12
```

quser = query user: wypisuje sesje użytkowników na serwerze Windows, także odłączone, razem z czasem bezczynności

ZMIENIA SYSTEM

Zapisanie pracy w repozytorium: git commit z numerem zgłoszenia

```
git commit -m "NumerZgłoszenia: krótki opis zmiany"
```

Każda zmiana pliku konfiguracyjnego w repozytorium Gitea ma w opisie numer zgłoszenia albo zmiany z GLPI (`INC-0412`, `CHG-0042`). Dzięki temu z GLPI dojdziemy do kodu, a z kodu do powodu.

GLPI = Gestionnaire Libre de Parc Informatique: otwarty system do zgłoszeń, inwentarza i bazy wiedzy IT; w Zielonej działa w kontenerze na docker01 · **git** = system kontroli wersji (nazwa to brytyjski slang: nieznośny typ)

TYLKO ODCZYT

Przekazanie dyżuru: notatka w GLPI i na kanale zespołu

```
Przekazanie dyżuru: RRRR-MM-DD, od ImięOddającego do ImięPrzejmującego
Otwarte P1 i P2: numery, stan, następny krok, kto czeka na odpowiedź
Zmiany zaplanowane na najbliższe dni: numery, okna, kto wykonuje
W toku u dostawców: numer zgłoszenia u dostawcy, termin odpowiedzi
Na co uważać: zamknięcie miesiąca, start sezonu, awaria w obserwacji
```

```
Hasła i dostępy: zmienione hasła są w Vaultwardenie, nie w tej notatce
```

Piszemy w piątek, przed urlopem i przy każdej zmianie dyżurnego tygodnia. Notatka jest w GLPI jako zadanie przypisane do przejmującego, a link idzie na kanał zespołu IT w Teams.

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

TYLKO ODCZYT

Prośba o drugą parę oczu: przed czerwoną kartą

```
CHG-NNNN, krok N: wklejam polecenie, które zaraz wykonam na NazwaSerwera:
PolecenieDoSprawdzenia
Oczekiwany efekt: ...
Punkt powrotu: kopia albo migawka z GG:MM, sprawdzona
Proszę o „OK” albo pytanie, zanim wcisnę Enter.
```

Druga osoba czyta polecenie na spokojnie, sprawdza nazwę serwera, ścieżkę i parametry. Dopiero jej „OK” na piśmie (w GLPI albo na kanale zespołu) otwiera drogę do wykonania.

GLPI = Gestionnaire Libre de Parc Informatique: otwarty system do zgłoszeń, inwentarza i bazy wiedzy IT; w Zielonej działa w kontenerze na docker01

TYLKO ODCZYT

Zamknięcie zgłoszenia: lista kontrolna

```
Rozwiązanie opisane tak, że zrozumie je ktoś za rok
Kod zamknięcia i element konfiguracji wpisane
Zmiany wykonane przy okazji: numery CHG
Artykuł w bazie wiedzy: link albo „nie dotyczy”, z uzasadnieniem
NetBox zaktualizowany: tak albo „nie dotyczy”
Użytkownik poinformowany prostym językiem
```

Zgłoszenie bez tych sześciu pozycji nie przechodzi przeglądu tygodniowego i wraca do autora. To nie biurokracja: każda pozycja oszczędza godzinę następnej osobie.

Z życia wzięte

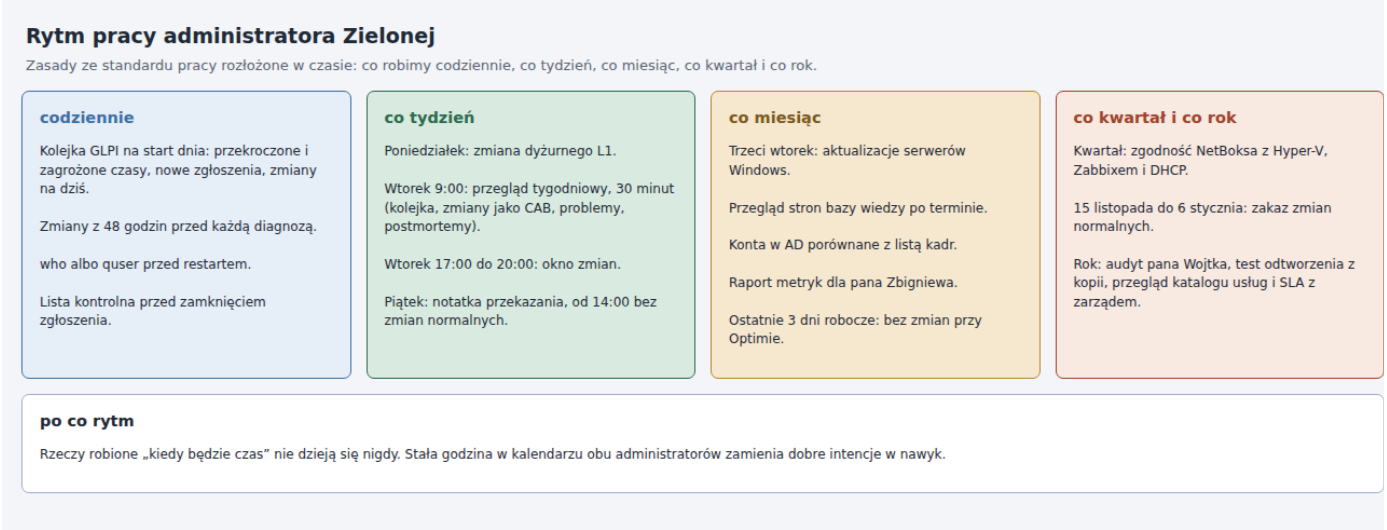
Z ŻYCIA WZIĘTE

Poniedziałek, 8:00, pierwszy dzień nowej administratorki na zastępstwie za Tomka. Zamiast kont i haseł dostaje najpierw tę stronę i godzinę na przeczytanie, potem konto w GLPI i dostęp do kanału zespołu. O 10:30 sama przyjmuje pierwsze zgłoszenie, liczy priorytet z macierzy i znajduje obejście w bazie znanych błędów. O 15:00 chce zrestartować usługę na `docker01`, ale najpierw sprawdza listę zmian z 48 godzin, `who` na serwerze i pyta na kanale, czy to zmiana standardowa; okazuje się, że nie, i restart czeka do wtorkowego okna.

Jak to działa

Rozwiń: jak to działa pod spodem

Każda zasada niżej ma dwie części: co robimy i dlaczego. Uzasadnienie jest ważniejsze niż sama zasada: zasadę bez powodu łamie się przy pierwszym pośpiechu.



Rysunek 1. Rytm pracy administratora Zielonej: codziennie kolejka i zmiany z 48 godzin, co tydzień przegląd we wtorek rano i przekazanie dyżuru w piątek, co miesiąc przegląd wiedzy i kont, co kwartał zgodność NetBoksa, co rok audyt i test odtworzenia (kliknięcie otwiera pełny rozmiar)

1. Każda praca ma zgłoszenie

Co robimy. Każda praca, także nasza własna inicjatywa i prośba z korytarza, ma zgłoszenie w GLPI. Przy incydencie poważnym zgłoszenie może powstać w trakcie, ale powstaje zawsze.

Dlaczego. Bez zgłoszenia praca nie istnieje dla metryk, dla audytora, dla kolegi na zastępstwie i dla nas za pół roku. Zgłoszenie zakłada się minutę; szukanie, kto, kiedy i dlaczego coś zrobił, trwa godzinami. To też uczciwość wobec siebie: pan Zbigniew widzi, ile pracy naprawdę robimy.

2. Każda zmiana ma wpis w dzienniku zmian

Co robimy. Dziennikiem zmian jest lista zmian w GLPI. Każda zmiana, także standardowa i awaryjna, ma tam numer, a każdy commit w repozytorium konfiguracji ma ten numer w opisie. Zasady oceny, zatwierdzania i okien są na stronie Zmiany, organ zatwierdzający i okna zmian: jak zmieniamy, żeby nic nie zepsuć.

Dlaczego. Pierwsze pytanie przy każdej awarii brzmi: co się zmieniło? Dziennik zmian odpowiada na nie w minutę. Audytor pyta o to samo raz w roku.

3. Przekazujemy dyżur na piśmie

Co robimy. Dyżurny tygodnia (rola L1) zmienia się w poniedziałek. W piątek, przed urlopem i przy każdej nagłej nieobecności piszemy notatkę przekazania z Fiszki.

Dlaczego. W dwuosobowym zespole urlop jednego z nas to połowa zespołu. Notatka sprawia, że nikt nie dzwoni do urlopowicza z pytaniem „a co z tą sprawą od Marka?”, i że żadne zgłoszenie nie zostaje bez właściciela.

4. Dwie pary oczu przy czerwonych kartach

Co robimy. Polecenie z czerwonej karty (usuwanie, formatowanie, migracja schematu bazy, operacje bez cofnięcia) wykonujemy dopiero po przeczytaniu go przez drugą osobę i po sprawdzeniu punktu powrotu. Przy pracy w pojedynkę (urlop drugiego) czerwone zmiany normalne przesuwamy; awaryjne wykonujemy z nagraniem sesji albo z zapisem poleceń w

zgłoszeniu.

Dlaczego. Najgroźniejsze błędy to nie brak wiedzy, tylko literówka w nazwie serwera i polecenie wpisane w złym oknie terminala. Druga osoba wyłapuje je w sekundę, bo nie jest zmęczona tym samym problemem od dwóch godzin.

5. Dokumentujemy przed zamknięciem

Co robimy. Zgłoszenie zamykamy dopiero po liście kontrolnej z Fiszki: rozwiązanie, kod zamknięcia, element konfiguracji, zmiany, artykuł, NetBox, informacja dla użytkownika.

Dlaczego. Po zamknięciu nikt już do zgłoszenia nie wraca, a wiedza wyparowuje w ciągu tygodnia. Zapis w trakcie kosztuje pięć minut; odtwarzanie po roku kosztuje dzień i często się nie udaje.

6. Nazywamy rzeczy według jednej konwencji

Co robimy. Trzymamy się konwencji, które już obowiązują w tej bazie, i nie wymyślamy nowych bez zmiany normalnej:

Co	Konwencja	Przykład
Serwery	przeznaczenie i numer	`docker01`, `sql01`, `bkp02`
Grupy w AD	`GG_` dla grup globalnych, `DL_` dla grup z uprawnieniem	`GG_Ksiegowosc`, `DL_Ksiegowosc_RW`
Wolumeny LVM	`vg<Przeznaczenie>` i `lv<Przeznaczenie>`	`vgDocker/lvDocker`
Aplikacje w Dockerze	`/docker/apps/<nazwa>` i `/docker/compose/<nazwa>`	`/docker/apps/glpi`
Tytuł zgłoszenia	`[Usługa] objaw, gdzie`	`[WMS] skanery nie logują się, Swarzędz`
Opis commita	`NumerZgłoszenia: co zmieniamy`	`CHG-0042: GLPI 12.0.0`
Tag usługi w NetBoksie	`usluga-<nazwa>`	`usluga-optima`
Tagi w bazie wiedzy	`typ`, `usluga`, `wlasciciel`	`typ=znany-blad`

Dlaczego. Jedna konwencja sprawia, że rzeczy da się znaleźć bez pytania i zautomatyzować bez wyjątków. Dwie konwencje to w praktyce brak konwencji.

7. Rozmawiamy z użytkownikiem jego językiem

Co robimy. Piszemy i mówimy bez żargonu, podajemy termin następnej informacji i go dotrzymujemy. Gdy nie wiemy, mówimy „sprawdzę i odpiszę do 14:00”, a nie „to pewnie DNS”. Zgłoszenie zamykamy dopiero po potwierdzeniu użytkownika albo po trzech dniach roboczych od informacji o rozwiązaniu.

Dlaczego. Użytkownik ocenia IT nie po tym, jak trudny był problem, tylko po tym, czy wiedział, co się dzieje. Pani Halina zniesie godzinę przerwy, jeśli co pół godziny dostaje informację; nie zniesie dwudziestu minut ciszy.

8. Przegląd tygodniowy we wtorek rano

Co robimy. Co wtorek o 9:00, przez 30 minut, obaj administratorzy (i Ola, gdy dotyczy jej aplikacji) przechodzą przez stały porządek:

1. Zgłoszenia z przekroczonym czasem i najstarsze zgłoszenia w kolejce.
2. Zmiany zaplanowane na dzisiejsze okno i na tydzień: zatwierdzenia, plany wycofania (to jest nasz CAB).
3. Zmiany z poprzedniego tygodnia: czy były incydenty w ciągu 48 godzin.
4. Problemy: nowe, otwarte, działania z postmortemów z terminem w tym tygodniu.
5. Zgłoszenia zamknięte bez listy kontrolnej, zwracane do poprawy.
6. Raz w miesiącu: przegląd wiedzy (strony po terminie) i porównanie kont z listą kadr.

Wynik to krótka notatka w GLPI, a raz w miesiącu raport metryk dla pana Zbigniewa.

Dlaczego. Bez stałego przeglądu problemy i działania z postmortemów giną w kolejce, a zmiany są zatwierdzane w biegu. Pół godziny tygodniowo kosztuje mniej niż jedna awaria, której dało się uniknąć.

9. Mierzymy kilka rzeczy, które coś mówią

Co robimy. Zbieramy z GLPI kilka metryk, raz w tygodniu do wglądu, raz w miesiącu dla zarządu. Patrzymy na trend, a nie na pojedynczy tydzień.

Metryka	Jak liczymy	Co nam mówi

Liczba zgłoszeń według rodzaju i usługi	incydenty, wnioski, zmiany, problemy w tygodniu	gdzie idzie nasz czas, która usługa sprawia kłopoty
Dotrzymanie SLA	odsetek zgłoszeń z podjęciem i rozwiązaniem w czasie, osobno P1 i P2	czy obietnice z umowy są realne
Czas przywrócenia P1 i P2	mediana od zgłoszenia do przywrócenia (MTTR)	jak szybko wracamy po awarii; mediana, bo jedna długa awaria zafałszuje średnią
Zaległości	liczba otwartych zgłoszeń i wiek najstarszego	czy nadążamy
Zmiany bez incydentu	odsetek zmian bez incydentu w ciągu 48 godzin	czy planujemy i testujemy dobrze
Incydenty powtórne	incydenty powiązane z otwartymi problemami	ile kosztuje nas odkładanie przyczyn
Zdrowie wiedzy	strony po terminie przeglądu, nowe i poprawione artykuły	czy baza wiedzy żyje

Czego nie mierzymy: liczby zamkniętych zgłoszeń na osobę jako rankingu. Taka metryka nagradza dzielenie spraw na drobne i zamykanie bez rozwiązania, a w dwuosobowym zespole niszczy współpracę.

Dlaczego. Bez liczb rozmowa z panem Zbigniewem o drugim etacie albo o dyżurach jest rozmową o odczuciach. Z liczbami jest rozmową o faktach.

10. Bezpieczeństwo w drobnych nawykach

Co robimy. Pracujemy kontem imiennym, a uprawnienia administratora bierzemy osobnym kontem administracyjnym tylko na czas pracy. Hasła trzymamy w Vaultwardenie, nigdy w mailu, w zgłoszeniu ani w notatce przekazania. Nie wysyłamy haseł użytkownikom mailem, a reset hasła po telefonie robimy po oddzwonieniu na numer z kadr.

Dlaczego. Większość włamań w małych firmach nie wymaga wyrafinowanych narzędzi, tylko hasła znalezionego w starym mailu albo telefonu „z IT”. Nawyki chronią lepiej niż jednorazowe wdrożenia.

Pierwszy dzień nowego administratora

1. Lektura tej strony i stron Słownik pracy administratora: usługa, incydent, wniosek, problem i zmiana oraz Świat Zielonej: firma, w której dzieją się przykłady.
2. Konto imienne i konto administracyjne w domenie, dostęp do GLPI (grupa IT L1), NetBoksa, bazy wiedzy, Gitea i Vaultwardena.
3. Dostęp do kanału zespołu IT i kanału „Awarie IT” w Teams, numer telefonu dyżurnego.
4. Przejście z drugim administratorem przez kolejkę GLPI, listę zmian z ostatniego tygodnia i listę znanych błędów.
5. Pierwsze zgłoszenie przyjęte samodzielnie, z priorytetem z macierzy i zamknięte według listy kontrolnej, sprawdzone przez drugiego administratora.
6. Obecność na najbliższym przeglądzie tygodniowym.

Częste błędy

Objaw	Przyczyna	Co robimy
„Szybka poprawka” bez zgłoszenia, a jutro awaria	praca poza standardem w pośpiechu	zgłoszenie zakładamy przed pracą, nawet jednym zdaniem; zmiana w dzienniku
Restart w trakcie pracy kolegi na tym samym serwerze	brak sprawdzenia sesji	`who` albo `quser` przed każdym restartem
Nikt nie wie, co działo się w czasie urlopu	brak notatki przekazania	notatka z Fiszki w piątek i przed urlopem, jako zadanie w GLPI
Czerwone polecenie wykonane w złym oknie terminala	brak drugiej pary oczu, zmęczenie	prośba o „OK” przed Enterem, nazwa serwera w znaku zachęty powłoki
Przegląd tygodniowy przesuwany co tydzień	„nie mamy czasu”	stała godzina w kalendarzu obu osób, 30 minut, porządek z punktu 8
Metryki zbierane, nikt ich nie czyta	brak odbiorcy	raport raz w miesiącu dla pana Zbigniewa, trzy zdania wniosków
Hasło w notatce przekazania	wygoda	tylko odsyłacz do wpisu w Vaultwardenie

□□ Ćwiczenia

1. Piątek, 15:40. Marek prosi przez telefon, żeby „tylko szybko” dodać skaner do sieci magazynu. Co robimy według standardu?

Odpowiedź

Zakładamy zgłoszenie z telefonu (zasada 1). Dodanie urządzenia do sieci to wniosek albo zmiana standardowa, jeśli jest na liście; jeśli nie, zmiana normalna, której w piątek po 14:00 nie robimy. Mówimy Markowi, kiedy będzie zrobione, i dotrzymujemy terminu (zasada 7). Jeśli brak skanera zatrzymuje wysyłki, to incydent z obejściem (zapasowy skaner).

1. Tomek idzie na dwa tygodnie urlopu. Co musi zostawić i gdzie?

Odpowiedź

Notatkę przekazania dyżuru w GLPI jako zadanie dla drugiego administratora: otwarte P1 i P2, zaplanowane zmiany, sprawy u dostawców, na co uważać. Swoje zgłoszenia przepisuje na drugą osobę albo uzgadnia nowe terminy z użytkownikami. Hasła tylko w Vaultwardenie.

1. Pan Zbigniew pyta, czy zespół IT potrzebuje trzeciej osoby. Jakie metryki pokazujemy?

Odpowiedź

Trend liczby zgłoszeń według rodzaju, dotrzymanie SLA (zwłaszcza P2 i wniosków, które cierpią pierwsze), zaległości z wiekiem najstarszego zgłoszenia, odsetek pracy poza godzinami wsparcia i liczbę problemów odkładanych z braku czasu. Nie pokazujemy liczby zamkniętych zgłoszeń na osobę.

1. Nowa administratorka chce zmienić nazewnictwo grup z `GG_` na `SG_`, bo tak było w jej poprzedniej pracy. Co odpowiadamy?

Odpowiedź

Że zmiana konwencji to zmiana normalna z oceną skutków: skrypty, zasady GPO, filtry LDAP w aplikacjach i dokumentacja odwołują się do `GG_`. Dwie konwencje naraz są gorsze niż każda z nich osobno. Jeśli ma dobry argument, przedstawia go na przeglądzie tygodniowym, a do decyzji pracujemy według obecnej.

Powiązane: Słownik pracy administratora: usługa, incydent, wniosek, problem i zmiana · Service desk, linie wsparcia i SLA: kto odbiera zgłoszenie i w jakim czasie · GLPI w Zielonej: zgłoszenia, SLA i katalog usług na docker01 · Hasła i sekrety poza repozytorium: .env, Docker secrets i Vaultwarden · Siedem zasad przewodnich: przykłady z Zielonej i pułapki w pytaniach

Źródła: Zasady i metryki: standard zespołu IT Zielonej zatwierdzony 11 października 2026, oparta na praktykach ITIL 4 (AXELOS, „ITIL Foundation, ITIL 4 Edition”, 2019: service desk, incident management, change enablement, knowledge management, measurement and reporting) i na

rozdziale o postmortemach w książce „Site Reliability Engineering” (O'Reilly 2016). Konwencje nazewnicze: strony Jak trzymamy aplikacje w Dockerze: konwencje Zielonej i Struktura OU Zielonej i delegowanie uprawnień.

Revision #8
Created 2026-10-11 14:27:04 UTC by Tomasz Konieczny
Updated 2026-10-26 14:25:44 UTC by Tomasz Konieczny