

# **ITSM POLICY** ***POLITIKA ITSM***

Issued / vydáno dne: **2017-05-16**

Written by / vypracoval: **Ing. Petr Brabec, Ph.D.**

Revised by / revidoval: **Mgr. Michaela Škrabalová**

Approved by / schválil: **Ing. Petr Brabec, Ph.D.**

Version/verze: **QA.01.17.03**

Supersedes/nahrazuje: **QA.01.16.02**

Valid from / platné od: **2017-05-22**

Document length / počet stran: **24**

Signature / elektronický podpis

## History

Version	Supersedes	Changes	Valid from	Revised by
A01, rev.1	None	–	29.02.2008	–
A01, rev.2	A01, rev.1	- Setting new goals for the years 2010 - 2011 - see minutes meeting 30Mar2010	01.04.2010	P. Brabec
A01, rev.3	A01, rev.2	- Correction of the standard 20000-1	12.08.2013	P. Brabec
A01, rev.4	A01, rev.3	- Reference to the workplace Jana Uhra was removed	28.08.2013	P. Brabec
QA.01.15.01	A01, rev.4	- Revision of SOP in new template - Translation into English - Address of new workplace was added, chapter 1.1 - Auditing by certification authority was removed, chapter 1.2.2 - New chapter 2.2. describing spin-off was added - Assistant was replaced by QA manager as documentation manager, chapter 2.3	30.06.2015	E. Menšíková
QA.01.16.02	QA.01.15.01	- This document builds on a shared document of the Institute of Biostatistics and Analyses MU and the Institute of Biostatistics and Analyses Ltd. (Spin-off) - see history above. - Workplace Kotlářská was replaced by Poštovská, chapter 1.1	18.08.2016	E. Menšíková
QA.01.17.03	QA.01.16.02	- Document revision in new template - Change of logo - The service informational and analytical support of I-COP was removed. - The SLA was removed - The responsibility for managing the documentation was changed from ITSM manager on the quality manager.	22.05.2017	M. Škrabalová

# Contents

History.....	1
Contents .....	2
1. Recitals.....	4
1.1. Scope .....	4
1.2. Purpose and Objective.....	5
1.2.1. Policy Subject and Purpose .....	5
1.2.2. Objectives of the System of Management of the Provided IT Services .....	5
1.3. Basic Concepts.....	6
1.4. List of Abbreviations .....	7
1.5. Related Forms .....	8
1.6. List of Appendices .....	8
2. Sources and Equipment .....	9
2.1. Institute of Biostatistics and Analyses, Ltd., Brno .....	9
2.2. ITSM Infrastructure .....	9
2.3. Basic Competencies of Functions in ITSM .....	10
3. Execution Procedure .....	11
3.1. Standard Operating Procedures .....	12
3.2. Continuous Service Improvement.....	12
3.2.1. Improvement Policy .....	12
3.2.2. Continuous Improvement Process .....	13
3.2.3. Service Improvement Plan .....	13
4. Final Provisions .....	14

## Obsah

1. Úvodní ustanovení.....	15
1.1. Rozsah platnosti .....	15
1.2. Účel a cíl .....	16
1.2.1. Předmět a účel politiky .....	16
1.2.2. Cíle systému managementu poskytovaných služeb IT .....	16
1.3. Základní pojmy .....	17
1.4. Seznam použitých zkratk.....	18
1.5. Související formuláře .....	18
1.6. Seznam příloh .....	18
2. Zdroje a zařízení .....	19
2.1. Institut biostatistiky a analýz, s.r.o, Brno.....	19
2.2. Infrastruktura ITSM .....	19
2.3. Základní kompetence funkcí v ITSM .....	20
3. Postup realizace .....	21
3.1. Standardní operační postupy.....	21
3.2. Neustále zlepšování služeb .....	22
3.2.1. Politika zlepšování .....	22
3.2.2. Proces neustálého zlepšování.....	23
3.2.3. Plán pro zlepšování služeb.....	23
4. Závěrečná ustanovení .....	24

# 1. Recitals

The management of the Institute of Biostatistics and Analyses, Ltd. (“IBA”) understands the **system of delivery and management of IT services** (“ITSM”) as an integral part of its economic and research activity focused on the analysis of data and the modelling and application of informatics and incorporating the process of management and improvement of the provided services in its organizational structure, planning and all other activities as required by the criteria of the applicable version of the standard **ČSN ISO/IEC 20000-1 ‘Information Technologies – Service Management Section 1: Specification’**.

The **ITSM Policy** is IBA’s basic and strategic document in the sphere of ITSM.

## 1.1. Scope

The Institute of Biostatistics and Analyses **implements ITSM to the entire extent of the criteria** and the principles stipulated in the current version of the standard ČSN ISO/IEC 20000-1.

**ITSM is currently introduced**, maintained and permanently improved within IBA’s single organizational unit, being the **Department of IT Development, Medical Register Administration and Healthcare Research**, the workplace is located at the following address:

Poštovská 3, Brno, 602 00

**ITSM** is currently implemented in relation to the **following services** in the sphere of IT:

- implementation of clinical registers for data collection purposes
- Helpdesk (technical support)
- ICT Administration
- tailored software development, and development of Internet presentations and portals

Clients (end users) are, in particular, from the sphere of **hospitals, physicians, professional companies and pharmaceutical firms**.

The key and **principal service** is the **Implementation of Clinical Registers for Data Collection Purposes** the clients of which are also **entities located outside the Czech Republic**.

More detailed information on the provided services is contained in the ITSM controlled documentation, in particular, „**R14 Register of Services**”.

**ITSM** is being **integrated** into other management systems (**QMS** and **ISMS**).

## 1.2. Purpose and Objective

### 1.2.1. Policy Subject and Purpose

The **ITSM Policy** of the Institute of Biostatistics and Analyses **represents a summary of decisions** of IBA's management determining the method of meeting the set criteria of the services provided in the sphere of IT and **declares the intention of IBA's management** to implement such decisions in day-to-day practise.

#### **ITSM Policy:**

- **defines** the basic principles necessary to meet the criteria of the applicable version of the standard ČSN ISO/IEC 20000-1 under IBA's specific conditions;
- **determines** the basic directions and tasks through which the specified requirements/criteria shall be met;
- **sets the framework** of responsibilities and powers associated with the implementation of the objectives of the provided services;
- **expresses** a clear and unambiguous opinion of IBA's management on the method of providing clients with services of an acceptable quality and performing the set business requirements.

The management of provided services is understood by IBA employees, in particular, as a coordinated integration and implementation of all processes directly related to the management and provision of services in the sphere of IT and as an opportunity for permanent improvement.

### 1.2.2. Objectives of the System of Management of the Provided IT Services

For the purposes of fulfilling the criteria pursuant to the applicable version of the standard CSN ISO/IEC 20000-1, **IBA's management has set** the following long-term **strategic objectives**:

- **to improve** the communication among IBA's individual organizational divisions
- **to make** the processes of delivering controlled services more efficient to meet business and client needs;
- **to improve** the management of controlled documentation ensuring efficient planning, operation and control of the delivery and management of the provided services;
- **to improve** the planning of capacities and prepare for further growth of the organization
- **to confirm** the correctness of the introduced ITSM in IBA through the periodical repetition of internal audits in this sphere

#### **Notes:**

The stated strategic objectives set by IBA's management also embody all the partial objectives stated in the relevant chapters of the applicable version of the standard CSN ISO/IEC 20000-1.

To achieve these objectives, IBA has adopted the necessary measures which are stated in the related ITSM documentation (see chapter „Standard Operating Procedures” of this Policy).

The partial goals defined for each calendar year are stated in the document „**P04 Service Improvement Plan**”.

## 1.3. Basic Concepts

**Administrator** – the person charged with taking care of HW and SW and carrying out their installation, setting, etc.

**Safety Incident** – any violation of safety of IS or any of its parts, which leads or could lead to material or abstract damage.

**Information Confidentiality** – making sure that information is available only to those who are authorized to access it.

**Effectiveness** – the level of implementation and achievement of the planned activities and results.

**HW – hardware** – the technical means used for collecting, processing, storing, distributing and transmitting data (for example, PC, modems, other active computer network elements, etc.).

**Incident** – any event that is not part of the common functioning of a service and that has interrupted or could interrupt, or that has compromised or could compromise the quality of, a service.

**Information System (IS)** - a set of one or more computers and the related software, peripheral equipment, terminals, personal operation, physical processes, means for transmitting information, etc., which form an autonomous whole capable of processing or transmitting information;

The Information System is formed by:

- IT:
  - HW – processor, memories, terminals, telecommunications, etc.
  - SW – application programmes, operations system, etc.
  - Data – data saved in databases, results, output sets, input data, etc.
- People – personnel, users (those personal attributes and features relating to IT security)
- Related norms

**Quality** – the capability of a set of inherent elements of a product, a system or a process of meeting the needs of clients and other involved parties

**Service Management** – management aimed at meeting the business requirements

**Customer Support** – a support group for contact with customers, ensuring a high share in the total auxiliary work.

**Policy** – a summary of rules and procedures for achieving the set objectives

**Change Request** – the form or the screen used to record a request for any change of any configuration item within a service or the infrastructure

**Problem** – an unknown cause of one or more incidents

**SW (software)** – a computer programme with the attached documentation and, possibly, the attached data

**Efficiency** – relationship between the achieved result and the utilised sources

**Release** – a set of new or changed configuration items jointly tested and implemented in the production environment

**User** – anyone who directly uses ICT means and equipment

**(Asset) Owner** – an individual charged by IBA's management with being responsible for the production, development, maintenance and safety of assets; the term 'owner' shall not mean the actual ownership of an asset according to law

**Record** – a document containing the achieved results or providing a proof of the performed activities

**Processing of Information** – any operation or a set of operations systematically carried out by IBA and IBA employees in relation to information, either automatically or through other means; it shall mean, in particular, collection, storage on information carriers, disclosure, editing, change, search, use, handover, distribution, publication, archiving, exchange, sorting, saving and destruction

## 1.4. List of Abbreviations

CEO	Chief Executive Officer
ČSN	Czech standard
F	Form
IBA	Institute of Biostatistics and Analyses
ICT	Information and Communication Technologies
IEC	International Electrotechnical Committee
IMS	Integrated Management System
ISMS	Information Security Management System
ISO	International Organization for Standardization
IT	Information Technology
ITSMS	IT Service Management System



QMS            Quality Management System

P              Plan

R              Register

## 1.5. Related Forms

N/A

## 1.6. List of Appendices

N/A

## 2. Sources and Equipment

### 2.1. Institute of Biostatistics and Analyses, Ltd., Brno

The spin-off of the Institute of Biostatistics and Analyses of the Masaryk University is the limited liability company with an ownership interest of the Masaryk University. It focuses, in particular, on the sphere of management of clinical research projects, computer automation, and bioinformatics. The company was incorporated on 18 March 2014.



**Picture 1:** IBA logo

#### **Company's Objectives:**

- To ensure efficient service for the contract research- typed projects and so strengthen the competitiveness of Masaryk University in this sphere, in particular, abroad.
- To achieve that the new spin-off company is a credible partner and service provider in the sphere of management and administration of medical research projects.
- To offer professional service in the sphere of pharmacoeconomics and evaluation of medical technologies for professional communities, regulatory bodies and private companies.
- To build stable, long-term and mutually beneficial cooperation between the new company and Masaryk University.
- To ensure complete transparency of the new entity's activity and business management under the supervision of Masaryk University.

### 2.2. ITSM Infrastructure

The following organizational framework is set to ensure the efficient management of ITSM measures under IBA conditions:

- IBA CEO;
- ITSM team (group):
  - Team Leader (senior responsible owner – ITSM Manager)
  - Documentation Manager - Quality Manager
  - ICT Security Administrator

- ICT Administrator - IT Administrator
- Internal Auditor - person authorized by IBA CEO or by his Deputy.

For the needs of complex solving IT service issues "the team leader of ITSM group " (ITSM Manager) is entitled to purposefully broaden the composition of the team (teams) by another senior employees or selected IBA specialists, by external experts respectively.

## 2.3. Basic Competencies of Functions in ITSM

### **IBA CEO:**

- is the highest and governing body of IBA and the top management element of ITSM;
- is the direct superior of the ITSM Team (Group) members and IBA's all head employees;
- is the owner of ITSM Policy.

### **„ITSM Team (Group)“:**

- is the conceptual, advisory and, concurrently, executive body of IBA's CEO which guarantees IBA CEO the correctness of measures for managing and coordinating IT services, proposes responsibilities, and ensures that ITSM is an integral part of IBA's overall management;
- is subordinated to IBA's CEO;
- is intended to fulfil specific ITSM tasks;
- provides all IBA employees with methodological assistance in the sphere of ITSM

### **Leader of ITSM Team (senior responsible owner – ITSM Manager)**

- is subordinated to IBA CEO;
- is the principal professional guarantor and coordinator of all processes and activities associated with the provision of IT services;
- is responsible for:
  - ITSM Team's (group's) activity;
  - availability of evidence for the purpose of auditing the policies, plans and work procedures of the service management and any related activities;
- overall implementation of the service management plan;
- ensures the sources for all continuous or project management activities in the improvement of services;

To ensure the coordination and implementation of all ITSM measures, the ITSM Team (group) Leader (ITSM Manager) is vested sufficient powers by virtue of his/her function.

### **Documentation Administrator:**

- is the executive guarantor of the leading team in the sphere of management and keeping of documentary and electronic ITSM documentation;

**ICT Security Administrator:**

- is the guarantor of security of the leading team in the sphere of operation of ICT;
- is the professional and executive guarantor of the leading team in the sphere of operation of ICT.

**Data Administrator:**

- is the professional and executive guarantor of the leading team in the sphere of administration of data

**ICT Administrator:**

- is the professional and executive guarantor of the leading team in the sphere of operation of ICT

**Internal Auditor:**

- is the professional and executive guarantor of IBA CEO and the leading team in relation to the implementation of an independent review of ITSM;
- implements internal audits in IBA

Note:

The continuous definition of other specific competencies for the individual security roles and functions and the anchorage of these competencies in the employees' workloads shall be part of the ITSM processes.

## 3. Execution Procedure

Within the **ITSM Team** policy, **IBA CEO** encourages to treat the ongoing process of maintaining and improving ITSM creatively and systematically and implement the service management processes, in particular, in the following spheres:

- source management (organization, documentation, human resources)
- planning management and implementation of service management, including monitoring and improvement;
- service supplies (overviews, agreements, customer-oriented approach, records, continuity, budget, information security);
- relationship management;
- incident and problem management;
- configuration management;
- new service and change management;
- release management.

All proposed, adopted and implemented measures must always be accompanied by standard operating procedures in compliance with this policy and all the criteria pursuant to the applicable version of the standard CSN ISO/IEC 20000-1.

## 3.1. Standard Operating Procedures

For the needs of demonstrable fulfilment of the requirements pursuant to the applicable version of the standard CSN ISO/IEC 20000-1, all measures implemented in IBA are and will be described in ITSM documentation which is an integral part of the entire system. ITSM documentation shall mean information and media on which information is saved. In IBA, they concern:

- policies;
- standard operating procedures;
- plans, registers and records;
- contracts.

The responsibility for managing the documentation and ensuring its compliance with this policy has quality manager. It concerns, in particular, the following documents:

- Register of Services;
- Service Management;
- Change Management;
- Incident and Problem Management;
- Release Management;
- Configuration Management;
- Relationship Management;
- Training in the sphere of ITSM;
- Monitoring measurement and review;
- Information Security Policy.
- Continuous Service Improvement

### 3.1.1. Improvement Policy

Improvement Policy is the basic principle of the entire system of supply and management of IT services.

The continuous improvement shall mean the process aimed at improving the efficiency and performance of service supply and management. It concerns a wide range of control mechanisms and related activities focused on the constant identification, planning, implementation, communication, measurement and reporting of various improvement indicators.

IBA emphasises the possibilities of improvement by means of internal personnel resources (corrective and precautionary measures) regardless of whether it concerns improvement across the entire organization (multiple processes at the same time) or a partial limited matter (within a single process).

For this reason, objectives, measurable parameters, formal procedures and, in particular, roles and indispensable competencies are assigned to all IBA activities.

The descriptions of these activities are stated in the related standard operating procedures or in the records, registers and plans substantiating the implementation and management of the specified processes.

## 3.1.2. Continuous Improvement Process

### 3.1.2.1 Inputs

They concern, in particular:

- initiatives of the managements of:
  - service levels;
  - incidents and problems;
  - safety incidents (in IBA dealt with within the introduced ISMS);
  - service and activity continuity (in particular, test deficiencies);
  - changes;
  - relationships (with business partners and suppliers);
  - configurations;
  - release and service operation;
- results of the analyses implemented within the measurement, monitoring and review of the management system, that is, items relating, in particular, to:
  - achievement of the set service objectives;
  - customer satisfaction;
  - utilisation of sources;
  - significant discrepancies;
  - trends.

### 3.1.2.2 Outputs

- service improvement plan;
- implementation of plan (improvement activities)

## 3.1.3. Service Improvement Plan

The basic internal planning norm allowing IBA to evaluate the realistic possibilities in the sphere of planning of the improvement of the system of service supply and management, to earmark sources and, concurrently, to compare the actual improvement with the expected one is the document „**P04 Service Improvement Plan**”.

At present, the following dispositions are set in IBA for the development of the plan:

- the plan is prepared at the end of a calendar year for the following year;

- the plan is the result of ITSM Team's work – the employee designated by ITSM Manager submits the same for approval on behalf of the team;
- the plan is submitted to ITSM Manager for approval;
- the plan may be continuously updated during a year and may be completed by other topics and sources for improving the services;
- the plan is always evaluated and reviewed within the regular or extraordinary review of the management system;
- the review places emphasis on comparing the actually achieved improvement with the expected improvement (stated in the plan);
- the plan contains data on:
  - improvement activities identified during the processes:
    - service level management;
    - incident and problem management;
    - service and activity continuity management;
    - change management;
    - relationship management;
    - configurations;
    - release;
    - monitoring and measurement;
    - management system review;
  - deadlines of fulfilment of the defined activities;
  - priority of the defined activities;
  - identification of the persons responsible for carrying out the defined activities;
- the possible sample of the plan is contained in the form „**F04 Service Improvement Plan**”

## 4. Final Provisions

This **ITSM Policy shall be binding upon all IBA employees** or, possibly, **employees of the involved parties** to the extent commensurate to their functions and roles in ITSM.

**The head employees shall be fully responsible for familiarising all their subordinates** with the text and the contents of the Policy within one month of its approval, revision or change.

The breach of the ITSM Policy principles shall be sanctioned in compliance with the introduced disciplinary rules.

ITSM Policy is regularly reviewed (at least once a calendar year).

# 1. Úvodní ustanovení

Vedení Institutu biostatistiky a analýz, s.r.o (dále také jen „IBA“) chápe **system dodávky a řízení služeb v oblasti IT** (dále jen „ITSM“) jako nedílnou součást své hospodářské a výzkumné činnosti zaměřené na analýzu dat, modelování a aplikaci informatiky a zahrnuje proces řízení a zlepšování poskytovaných služeb do své organizační struktury, plánování a veškeré své další činnosti tak, jak požadují kritéria aktuální verze normy **ČSN ISO/IEC 20000-1 Informační technologie - Management služeb Část 1: Specifikace**.

**Politika ITSM** je základním a strategickým dokumentem IBA pro oblast ITSM.

## 1.1. Rozsah platnosti

Institut biostatistiky a analýz **realizuje ITSM v celém rozsahu kritériálních požadavků** a principů uvedených v aktuální verzi normy ČSN ISO/IEC 20000-1.

**ITSM je na IBA v současnosti zaveden**, udržován a trvale zlepšován v rámci **oddělení IT vývoje, správy zdravotnických registrů a výzkumu zdravotní péče**.

Pracoviště IBA se nachází na adrese:

Poštovská 3, Brno, 602 00

**ITSM** je implementován v současné době pro **tyto služby** v oblasti IT:

- řešení klinických registrů pro sběr dat
- Helpdesk (Technická podpora)
- správa ICT
- vývoj software na zakázku a tvorba internetových prezentací a portálů

Zákazníci (koncoví uživatelé) jsou zejména z okruhu **nemocnic, lékařů, odborných společností** a farmaceutických **firem**.

Klíčovou a **nosnou službou** je **Řešení klinických registrů pro sběr dat**, jejímiž klienty jsou i **subjekty z lokalit mimo Českou republiku**.

Bližší údaje o poskytovaných službách jsou obsahem řízené dokumentace ITSM, zejména **„R 14 Katalog služeb“**.

V současné době je **ITSM integrován** do dalších systémů řízení (**QMS a ISMS**).



## 1.2. Účel a cíl

### 1.2.1. Předmět a účel politiky

**Politika ITSM** Institutu biostatistiky a analýz **představuje souhrn rozhodnutí** vedení IBA, jež určují, jak jsou a nadále i budou stanovená kritéria poskytovaných služeb v oblasti IT naplňována a **deklaruje vůli vedení IBA** svá rozhodnutí uvést do každodenní praxe.

#### **Politika ITSM:**

- **vymezuje** základní zásady a principy potřebné pro naplnění kritériálních požadavků aktuální verze normy ČSN ISO/IEC 20000-1 v konkrétních podmínkách IBA;
- **určuje** hlavní směry a úkoly, kterými budou specifikované požadavky plněny;
- **stanovuje** rámce odpovědností a pravomocí za realizaci cílů poskytovaných služeb;
- **vyjadřuje** zřetelné a jednoznačné stanovisko vedení IBA k řízenému způsobu poskytování služeb svým zákazníkům v akceptovatelné kvalitě a k naplňování stanovených požadavků obchodu

Management poskytovaných služeb je zaměstnanci IBA chápán především jako koordinovaná integrace a implementace všech procesů souvisejících přímo s řízením a poskytováním služeb v oblasti IT a jako příležitost pro jejich trvalé zlepšování.

### 1.2.2. Cíle systému managementu poskytovaných služeb IT

**Vedení IBA stanovuje** pro splnění kritériálních požadavků aktuální verze normy ČSN ISO/IEC 20000-1 následující dlouhodobé **strategické cíle**:

- **zlepšení komunikace** mezi jednotlivými organizačními útvary IBA
- **zefektivnění procesů** pro efektivní dodávku řízených služeb, aby zajišťovala splnění požadavků obchodu i zákazníků;
- **zlepšení managementu řízené dokumentace** zajišťující efektivní plánování, provoz a kontrolu dodávky a managementu poskytovaných služeb;
- **zlepšení plánování kapacit a příprava na další růst organizace**
- **potvrzování správnosti zavedeného ITSM** u IBA periodickým opakováním interních auditů pro tuto oblast

#### **Poznámky:**

Uvedené strategické cíle, stanovené vedením IBA, v sobě zároveň zahrnují i všechny dílčí cíle uvedené v příslušných kapitolách aktuální verze normy ČSN ISO/IEC 20000-1.

K naplnění těchto cílů jsou u IBA přijata potřebná opatření, jež jsou dokumentována v navazující dokumentaci ITSM (viz kapitola **Standardní operační postupy** této politiky).

Dílčí cíle jsou pro každý kalendářní rok definované v dokumentu „**P04 Plán pro zlepšování služeb**“.

## 1.3. Základní pojmy

**Administrátor** – osoba pověřená péčí o HW a SW – řeší jejich instalaci, nastavení atd.

**Bezpečnostní incident – jakékoliv** narušení bezpečnosti IS nebo jeho části, které vede nebo by mohlo vést ke škodě jak materiální, tak abstraktní.

**Důvěrnost informace** – zajištění toho, že informace je přístupná jen těm, kteří jsou oprávněni k ní mít přístup.

**Efektivita** – míra, kterou jsou realizovány plánované činnosti a dosahovány plánované výsledky.

**HW – hardware** – technické prostředky pro sběr, zpracování, uchovávání a distribuci dat včetně jejich přenosu (např. PC, modemy a další aktivní prvky počítačové sítě apod.).

**Incident** – jakákoli událost, která není součástí běžného fungování služby a která způsobí nebo může způsobit přerušování dodávky nebo snížení kvality služby.

**Informační systém (IS)** – množina jednoho nebo více počítačů, s nimi spojeného software, periferních zařízení, terminálů, lidské obsluhy, fyzických procesů, prostředků pro přenos informací atd., které tvoří autonomní celek schopný provádět zpracování informací anebo jejich přenos.

IS tvoří:

- IT:
  - HW - procesor, paměti, terminály, telekomunikace atd.;
  - SW - aplikační programy, operační systém atd.;
  - data - data uložená v databázích, výsledky, výstupní sestavy, vstupní data atd.;
- lidé - personál, uživatelé (ty vlastnosti a atributy osob, které se týkají bezpečnosti IT);
- související normativy.

**Jakost (kvalita)** - schopnost souboru inherentních znaků výrobku, systému nebo procesu plnit požadavky zákazníků a jiných zainteresovaných stran

**Management služeb** – management s cílem splnění požadavků byznysu

**Podpora zákazníka – skupina** podpory pro kontakt se zákazníkem, která zajišťuje vysoký podíl celkové podpůrné práce

**Politika** – souhrn pravidel a postupů pro dosahování vytčených cílů

**Požadavek na změnu** – formulář nebo obrazovka používané k záznamu požadavku na každou změnu jakékoliv položky konfigurace v rámci služby nebo infrastruktury

**Problém** – neznámá základní příčina jednoho nebo více incidentů

**SW (Software)** – programové vybavení – počítačový program s připojenou dokumentací a případně s připojenými daty

**Účinnost** – vztah mezi dosaženým výsledkem a použitými zdroji

**Uvolnění** – soubor nových a/nebo změněných položek konfigurace, které jsou společně testovány a implementovány do produkčního prostředí

**Uživatel** – každý, kdo přímo užívá prostředky a zařízení ICT

**Vlastník (aktiva)** – jedinec, který má vedením IBA přidělenou odpovědnost za výrobu, vývoj, údržbu, použití a bezpečnost aktiv; pojmem „vlastník“ není myšleno skutečné vlastnictví aktiva v právním pojetí

**Záznam** – dokument obsahující dosažené výsledky nebo poskytující důkaz o provedených činnostech

**Zpracování informací** – jakákoliv operace nebo soustava operací, kterou IBA a jeho zaměstnanci systematicky provádějí s informacemi, a to automatizovaně nebo jinými prostředky; rozumí se tím zejména shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění, archivace a likvidace.

## 1.4. Seznam použitých zkratk

ČSN	Česká norma
F	Formulář
IBA	Institut biostatistiky a analýz
ICT	Informační a komunikační technologie
IEC	Mezinárodní elektrotechnická komise
IMS	Systém integrovaného managementu
ISMS	Systém managementu bezpečnosti informací
ISO	Mezinárodní organizace pro standardizaci
IT	Informační technologie
ITSM	Systém managementu poskytovaných služeb IT
QMS	Systém managementu jakosti
P	Plán
R	Registr

## 1.5. Související formuláře

Bez souvisejících formulářů.

## 1.6. Seznam příloh

Bez příloh.

## 2. Zdroje a zařízení

### 2.1. Institut biostatistiky a analýz, s.r.o, Brno

Spin-off Institutu biostatistiky a analýz Masarykovy univerzity je společnost s ručením omezeným s vlastnickým podílem Masarykovy univerzity. Zaměřuje se zejména na oblast řízení projektů klinického výzkumu, počítačovou automatizaci a bioinformatiku. Společnost byla založena 18. 3. 2014



**Obrázek 1:** Logo společnosti IBA

#### **Cíle společnosti:**

- Zajišťovat efektivní servis projektům typu „contract research“, a tak posílit konkurenceschopnost Masarykovy univerzity na tomto poli zejména v zahraničí.
- Dosáhnout toho, aby se nová „spin off“ společnost stala důvěryhodným partnerem a poskytovatelem služeb v oblasti řízení a správy projektů zdravotnického výzkumu.
- Nabízet profesionální servis v oblasti farmakoekonomiky a hodnocení zdravotnických technologií pro odborné společnosti, regulační orgány a soukromé společnosti.
- Vybudovat stabilní, dlouhodobou a vzájemně prospěšnou spolupráci mezi novou společností a Masarykovou univerzitou.
- Zajistit plnou transparentnost činnosti a hospodaření nového subjektu pod kontrolou Masarykovy univerzity.

### 2.2. Infrastruktura ITSM

Pro efektivní řízení opatření ITSM v podmínkách IBA je stanoven tento organizační rámec:

- jednatel IBA;
- tým (skupina) ITSM:
  - vedoucí týmu (vyšší odpovědný vlastník – manažer ITSM)
  - správce dokumentace – manažer kvality;
  - správce ICT – bezpečnostní správce IT
  - administrátor ICT – IT administrátor;

- interní auditor – jednatelem IBA nebo jeho zástupcem pověřená osoba.

Pro potřeby komplexního řešení otázek poskytovaných služeb IT je vedoucí „Týmu (skupiny) ITSM“ (manažer ITSM) oprávněn účelově rozšiřovat složení týmu (skupiny) o další vedoucí zaměstnance nebo vybrané specialisty IBA, popř. o externí odborníky.

## 2.3. Základní kompetence funkcí v ITSM

### **Jednatel IBA:**

- je nejvyšším a statutárním orgánem IBA a vrcholným řídicím prvkem ITSM;
- je přímo nadřízen členům „Týmu (skupiny) ITSM“ a všem vedoucím zaměstnancům IBA;
- je vlastníkem Politiky ITSM.

### **„Tým (skupina) ITSM“:**

- je koncepčním, poradním a zároveň výkonným orgánem jednatele IBA, jež mu garantuje správnost opatření pro řízení a koordinaci služeb IT, navrhuje odpovědnosti a zajišťuje, že ITSM je nedílnou součástí celkového řízení IBA;
- je podřízen jednatelem IBA;
- je týmem k plnění konkrétních úkolů ITSM;
- poskytuje metodickou pomoc všem zaměstnancům IBA v oblasti ITSM

### **Vedoucí „Týmu (skupiny) ITSM“ (vyšší odpovědný vlastník – manažer ITSM):**

- je přímo podřízen jednatelem IBA;
- je hlavním odborným garantem a koordinátorem všech procesů a činností poskytovaných služeb IT;
- zodpovídá za:
  - činnost „Týmu (skupiny) ITSM“;
  - dostupnost důkazů pro potřeby auditu politik, plánů a pracovních postupů managementu služeb a jakýchkoli souvisejících činností;
  - celkovou realizaci plánu managementu služeb;
- zajišťuje zdroje pro všechny nepřetržité či projektově řízené činnosti při zlepšování služeb;

Pro zajištění koordinace a implementace všech opatření ITSM je vedoucí „Týmu (skupiny) ITSM“ (manažer ITSM) vybaven z titulu své funkce dostatečnými pravomocemi.

### **Správce dokumentace:**

- je výkonným garantem vedoucího týmu v oblasti řízení a vedení listinné a elektronické dokumentace ITSM.

### **Bezpečnostní správce ICT:**

- je garantem bezpečnosti vedoucího týmu v oblasti provozu ICT;
- je odborným a výkonným garantem vedoucího týmu v oblasti provozu ICT.

**Správce dat:**

- je odborným a výkonným garantem vedoucího týmu v oblasti správy dat.

**Administrátor ICT:**

- je odborným a výkonným garantem vedoucího týmu v oblasti provozu ICT.

**Interní auditor:**

- je odborným a výkonným garantem jednatele IBA, ale i vedoucího týmu pro realizaci nezávislého přezkoumání ITSM;
- je funkcí realizující interní audity u IBA.

**Poznámka:**

Součástí procesů ITSM je i průběžné vymezování dalších specifických kompetencí jednotlivým bezpečnostním rolím a funkcím a jejich zakotvení do pracovních náplní zaměstnanců.

## 3. Postup realizace

**Jednatel IBA** stanovuje v rámci této politiky „**Týmu ITSM**“ přistupovat k probíhajícímu procesu udržování a zlepšování ITSM tvůrčím a systematickým způsobem a realizovat procesy managementu služeb zejména v oblastech:

- řízení zdrojů (organizace, dokumentace, lidské zdroje);
- řízení plánování a implementace managementu služeb včetně monitoringu a zlepšování;
- řízení dodávek služeb (přehled, dohody, zaměření na zákazníka, záznamy, kontinuita, rozpočtování, kapacita, bezpečnost informací);
- řízení vztahů;
- řízení incidentů a problémů;
- řízení konfigurací;
- řízení nových služeb a změn;
- řízení uvolnění

Všechna navržená, přijatá a realizovaná opatření musí být vždy doprovázená cestou standardních operačních postupů v souladu s touto politikou a všemi kritériálními požadavky aktuální verze normy ČSN ISO/IEC 20000-1.

### 3.1. Standardní operační postupy

Pro potřebu prokazatelného naplňování požadavků aktuální verze normy ČSN ISO/IEC 20000-1 jsou a nadále i budou veškerá realizovaná opatření u IBA popsána v dokumentaci ITSM, jakožto nedílné součásti celého systému. Dokumentací ITSM se rozumí informace a média, na kterých se nacházejí. U IBA to jsou:

- politiky;
- standardní operační postupy;
- plány, registry a záznamy;
- smlouvy

Zodpovědnost za řízení dokumentace a jejich návaznost na tuto politiku má manažer kvality. Jedná se zejména o následující dokumenty:

- Katalog služeb;
- Řízení služeb;
- Řízení změn;
- Řízení incidentů a problémů;
- Řízení uvolnění;
- Řízení konfigurací;
- Řízení vztahů;
- Výcvik v oblasti ITSM;
- Monitorování, měření a přezkoumání;
- Politika bezpečnosti informací.

## 3.2. Neustále zlepšování služeb

### 3.2.1. Politika zlepšování

Politika zlepšování je základním principem celého systému dodávky a managementu služeb v oblasti IT.

Neustálým zlepšováním je zde chápán proces, jehož cílem je zlepšení efektivnosti a výkonnosti dodávky a managementu služeb. Jedná se o celou řadu řídicích mechanismů a navazujících činností, zaměřených k soustavnému identifikování, plánování, implementování, komunikování, měření a vykazování nejrůznějších ukazatelů zlepšování.

IBA klade důraz na možnosti zlepšování vlastními personálními zdroji (opatření k nápravě a preventivní opatření) bez rozdílu, zda se jedná o zlepšování napříč celou organizací (zahrnuje více procesů najednou) nebo jde pouze o dílčí omezenou záležitost (nepřesahuje rámec jednoho procesu).

Proto jsou také pro veškeré činnosti IBA spojené s poskytováním služeb definovány cíle, měřitelné parametry, formální postupy, ale především role a nezbytné kompetenční záležitosti.

Popisy těchto činností jsou obsahem navazujících standardních operačních postupů, případně je obsahují záznamy, registry a plány dokazující realizaci a řízení specifikovaných procesů.

## 3.2.2. Proces neustálého zlepšování

### 3.2.2.1 Vstupy

Jedná se zejména o:

- podněty z managementů:
  - úrovně služeb;
  - incidentů a problémů;
  - bezpečnostních incidentů (u IBA řešeno v rámci zavedeného ISMS);
  - kontinuity služeb a činností (zejména nedostatky z testování);
  - změn;
  - vztahů (jak se stranami byznysu, tak i ze strany dodavatelů);
  - konfigurací;
  - uvolnění a provozního nasazení
- výsledky z prováděných analýz v rámci měření, monitorování a přezkoumání systému managementu, tzn. položky týkající se zejména:
  - dosažení stanovených cílů služeb;
  - spokojenost zákazníků;
  - využití zdrojů;
  - významných neshod;
  - trendů

### 3.2.2.2 Výstupy

- plán pro zlepšování služeb;
- implementace plánu (činností pro zlepšení)

## 3.2.3. Plán pro zlepšování služeb

Jako základní interní plánovací normativ, umožňující IBA zhodnotit reálné možnosti v oblasti plánování zlepšování systému dodávky a managementu služeb, vyčlenit zdroje a zároveň následně porovnávat skutečné zlepšení od očekávaného, je stanoven dokument „**P04 Plán pro zlepšování služeb**“.

V současnosti jsou u IBA pro vytváření plánu stanoveny následující dispozice:

- plán se sestavuje v závěru kalendářního roku pro nastávající rok;
- plán je výsledkem práce „**týmu ITSM**“ - za tým jej předkládá ke schválení zaměstnanec určený **manažerem ITSM**
- je schvalován **manažerem ITSM** nebo **jednatelům IBA**
- plán lze v průběhu roku průběžně aktualizovat a doplňovat o další náměty a zdroje pro zlepšování služeb;
- plán je vždy vyhodnocen a přezkoumán při pravidelném nebo mimořádném přezkoumání systému managementu;



- při přezkoumání je kladen důraz na porovnání skutečně dosaženého zlepšení od očekávaného (uvedeného v plánu);
- obsahuje údaje o:
  - činnostech pro zlepšování identifikovaných během procesů:
    - řízení úrovně služeb;
    - řízení incidentů a problémů;
    - řízení kontinuity služeb a činností;
    - řízení změn;
    - řízení vztahů;
    - konfigurací;
    - uvolnění;
    - monitorování a měření;
    - přezkoumání systému managementu;
  - termínech splnění definovaných činností;
  - prioritě definovaných činností;
  - osob zodpovědných za splnění definovaných činností;

Vzor plánu je obsahem formuláře „**F04 Plán pro zlepšování služeb**“.

## 4. Závěrečná ustanovení

**Tato Politika ITSM je závazná pro všechny zaměstnance IBA, případně zaměstnance zainteresovaných stran** v rozsahu příslušném jejich funkcím a rolím v ITSM.

**Vedoucí zaměstnanci jsou plně zodpovědní za seznámení všech svých podřízených** s textem a obsahem politiky v termínu do jednoho měsíce od data jejího schválení, revize nebo změny.

Porušování zásad a principů Politiky ITSM bude sankcionováno v souladu se zavedeným disciplinárním řádem.

Politika ITSM je předmětem pravidelného (1x za kalendářní rok) přezkoumávání.