

**MUNI**  
**ICS**

# **Zázemí pro služby aneb Jak to teď vypadá**

Pavλίna Špringerová

[springerova@ics.muni.cz](mailto:springerova@ics.muni.cz)

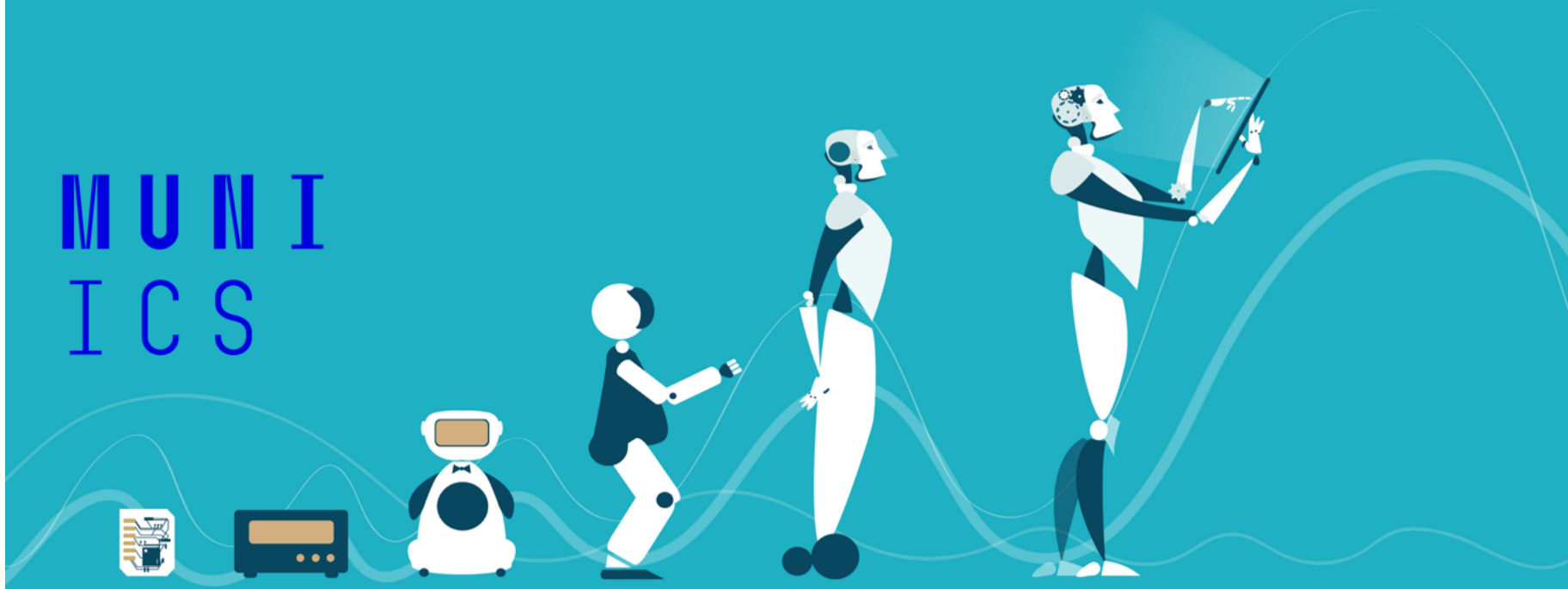
2. 9. 2021

# Viděli jste...

## ÚVT jako servisně orientovaná organizace

Setkání IT Komunity 10.12.2020

MUNI  
ICS



MUNI  
ICS

# Služby

- Uživatelská služba / Customer-facing service (CFS):
  - „Služba přímo přinášející přidanou hodnotu pro uživatele, který s ní může vědomě nebo přímo interagovat.“
  
- Podpůrná služba / Supporting service (SS):
  - Zajišťuje funkce a provoz jiné služby
  - Nebo je poskytována výhradně členům IT Komunity

# Služby

## CFS

# SS

The screenshot shows the IT MUNI website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'IT MUNI', a search bar containing 'Hledej ...', and a language selector set to 'English'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Potřebuji ...', 'IT služby', 'IT zprávy', 'IT centra', 'IT komunita', and 'IT školení'. A secondary navigation bar lists user roles: 'Celá univerzita', 'Student', 'Zaměstnanec', 'Vědec', and 'Uživatelé se specifickými nároky'. The main content area is a grid of 16 service icons, each with a title: 'Sítě a Wi-Fi', 'Informační systémy', 'Účty, hesla, ID karty', 'Uživatelská podpora', 'E-mail, spolupráce, Office 365', 'Telefonování, audio, video', 'Tiskové služby, bankovníky', 'Knihovny a nakladatelství', 'PC studovny a učebny', 'Mapy a GIS', 'Výuka a vzdělávání', 'Software a hardware', 'Weby, hosting, propagace', 'Datová úložiště', 'Informační bezpečnost', and 'Cloud a náročné výpočty'. At the bottom of the page, there is a horizontal bar with colored segments labeled with abbreviations: PrF, LF, PpF, FF, PdF, FaF, ESF, FI, FSS, and FSpS.

The screenshot shows the IT MUNI website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'IT MUNI', a search bar containing 'Hledej ...', and a language selector set to 'English'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Potřebuji ...', 'IT služby', 'IT zprávy', 'IT centra', 'IT komunita', and 'IT školení'. A prominent blue banner with white text reads 'Podpůrné služby' and 'MUNI KOMUN{IT}A'. Below the banner, there is a warning message: '⚠️ Upozornění Stránka je ve výstavbě.' At the bottom, there are three red buttons with white text: 'JEDNOTNÁ PROVOZNI DOKUMENTACE', 'WEBHOSTING CPANEL', and 'SPRÁVA SERVERŮ WINDOWS'.

- mapování SS na DITS
- stavba katalogu na IT MUNI



# Založení služby a „procesy“

- Služba vzniká na základě:
  - Projektu
  - Mapování SS
  - Podnětů a požadavků uživatelů
  - ...
  
- Spolupráce a informování
  - Projektový manager
  - Vlastník vznikající služby
  - Service desk
  - Incident manager a IT service manager
  - Případně další...

# Zakládací listina (verze 0.5)

## Zakládací listina služby

Název	Popis	Prostor na vyplnění	Řešitel	Řešeno s	Kategorie
<b>Prostor v JPD</b>	Kompletní dokumentace obsahující vybraná metadata, veřejné i interní dokumenty pro správu a rozvoj služby. Metadata budou importována automaticky ze CMDDB.	Potvrzení a stav	Vlastník / Projekták	IT service managerem	Operation
<b>Schválen vlastník služby</b>	Kdo za službu zodpovídá a rozhoduje o její správě a rozvoji - business přístup ke službě. Vlastník služby ≠ technický správce služby.	Jméno	Vlastník		Base
<b>Provozovatel (divize/tým)</b>	Primární umístění služby, obvykle se odvíjí od pracovního zařazení vlastníka.	Název			Base
<b>Vytvořen název služby</b>	Název by neměl být příliš dlouhý a měl by vycházet z primárního účelu služby.  Pozdější změna oficiálního názvu je pak komplikovaná, jak z komunikace k uživatelům, tak změny v nástrojích a reportech.	Znění			Base
<b>Definovaná zamýšlená cílová skupina</b>	Komu je služba určena, neboli <b>primární cílové skupiny</b> . Zamýšlený odběratel služby (například studenti FSS, Vědci, zaměstnanci na studijních odděleních...).  Možné další cílové skupiny, které nejsou primární, ale mohly by o službu mít v nějakém případě zájem.	Popis			Base
<b>Popsaný business case</b> (Co služba dělá)	<b>Popis účelu a cílů služby, jaké jsou její funkce a co přináší uživateli.</b> Co přináší a co je jejím obsahem.  Co to řeší pro business, co je přidaná hodnota? Jakou potřebu/problém služba řeší? Proč je tato služba lepší než jiná?  Jak víme, že je taková služba žádaná u cílové skupiny? Jak jsme si to ověřili?	Popis			Base
<b>Popsané konkrétní scénáře užití služby.</b> (Jak to dělá - lidsky)	Popsaný postup (jednotlivé kroky), jak uživatel bude postupovat k naplnění jeho potřeby na službě. Alespoň 1-3 scénáře.	Popis			Base
<b>Odhadnutý počet uživatelů využívající službu</b>	Předpokládaný počet z definované primární cílové skupiny i dalších (odhad velikost skupiny vs. množství využívající službu). Odhad za rok.	číslo			Quality
<b>Prezentace služby (IT MUNI / ICS)</b>	Veřejný (prodejní) popis služby na webu IT MUNI ( <a href="http://it.muni.cz">it.muni.cz</a> )  Šablonu pro popis služby na IT MUNI naleznete <a href="#">zde</a> . Do zakládací listiny	stav a typ			OperationOperation

# MUNI IT services (JPD v confluence)

- Veškeré informace ke službě na jednom místě
- 1:1 s DBServices
- Moderovaný prostor

The screenshot shows a Confluence page for 'MUNI IT services'. The left sidebar contains a navigation menu with sections: Overview, Bloq, Analytics, Calendars, Space Settings, Bulk Archive, SPACE SHORTCUTS (Add shortcut), and Pages (Začínáme, 3D tisk [srvc-cfs], Asset management pro správu sítí (NetBox) [indev\_ss], Atlassian [srvc-indev], Bankovníky [srvc-cfs], Bezkontaktní online výuka [draft], Callcentrum [srvc-cfs], Celouniverzitní počítačová studovna [srvc-cfs], Cestovní profily [draft], CMDB [srvc-indev]). The main content area is titled 'MUNI IT services' and includes a sub-header 'Customer facing services [cfs]' with a note 'documentation for services found at it.muni.cz/sluzby'. The content is organized into six columns:

- Networks and Wi-Fi:** Připojení z domova (VPN) [draft], Wi-Fi (bezdrátové připojení) [draft]
- Information systems:** Ekonomicko-správní systém INET [draft], Ekonomický informační systém Magion [draft], Interní platební systém SUPO [draft], Portál MU [draft]
- Accounts, Passwords, ID Cards:** E-mailové účty a pošta [srvc-cfs][draft], Fotografování osob [draft], Identifikační karty [draft], Jednotné přihlášení na MUNI [draft], Osobní certifikáty [draft], Správa skupin a přístupů [srvc-cfs][draft]
- E-mail, Cooperation, Office 365:** E-mailové účty a pošta [srvc-cfs][draft], Microsoft Excel [deleted], Microsoft Office 365 [srvc-cfs], Microsoft OneNote [deleted], Microsoft Outlook [srvc-cfs][draft], Microsoft Powerpoint [deleted], Microsoft SharePoint [srvc-cfs], Microsoft Stream [srvc-cfs], Microsoft Teams [srvc-cfs], Microsoft Word [deleted], Skupiny O365 [srvc-cfs], Skype pro firmy [deleted], Sona - registrační systém [srvc-cfs][srvc-draft], Webináře a webkonference Adobe Connect [srvc-cfs], Yammer [srvc-cfs]
- Telephone, Audio, Video:** Hromadné rozesílání hromadných zpráv [deleted], Mobilní telefonie [srvc-cfs], Pevná telefonie [srvc-cfs], Telekonference [srvc-cfs], Video [deleted], Video přenosy ve vysoké kvalitě (ultragrid) [draft], Videokonference H.323/SIP [draft]
- Print Services and Top-up Machines:** 3D tisk [srvc-cfs], Bankovníky [srvc-cfs], Tiskové služby pro studenty [srvc-cfs], Tiskové služby pro zaměstnance [srvc-cfs], Velkoformátový tisk [srvc-cfs]



# Dokumentace služby – šablona

## ▼ IT MUNI [srvc-cfs]

- › User Support Documentation - IT MUNI
- › Internal Documentation - IT MUNI
- › Documentation for IT Community - IT MUNI
- › Project documentation - IT MUNI
- Versions and Changes - IT MUNI
- Operation Manual - IT MUNI
- Annual Revision - IT MUNI

# Plánujeme

- Jednotná dokumentace v confluence
  
- CFS (uživatelské služby)
  - Revize stávajících
  - Zakládací listina pro nové
  
- SS (podpůrné služby)
  - Mapování
  
- Reporting služeb (ÚVT)



M U N I

I C S