

Efektivní správa ICT jako základ poskytování služby outsourcing IT

Aleš Mahdal, ANECT a.s.

ISSS

12. 4. 2010, Hradec Králové

Agenda

- **Technologické trendy**
- **Outsourcing IT – možný rozsah nasazení**
- **Podpůrné provozní nástroje**
- **Sběr, zpracování a prezentace dat o infrastruktuře IT**
- **Služby nad IT**
- **Klady a zápory uplatnění Outsourcingu IT**
- **Otázky**

Technologické trendy

Vyspělost technologie

Od administrace aplikací k nákupu?
(SaaS, WeB 2.0, ...)

Od administrace serverů k nákupu prostředí
(Virtualizace, Cloud Computing,...)

Od administrace sítě k nákupu konektivity
(MPLS VPN, LAN, Internet, ...)

Čas

Outsourcing IT – možný rozsah nasazení

- **Aplikace – uživatel**
- **Databáze – uživatel**
- **Operační systém – poskytovatel**
- **Virtuální prostředí – poskytovatel**
- **HW – poskytovatel**
- **Linky – poskytovatel**
- **Fyzické prostory - uživatel**

Podpůrné nástroje pro provoz IT

Technologické

- Podpora technologií
- Otevřenost a škálovatelnost
- Sledování bezpečnosti
- Definice a měření technologických služeb

Procesní

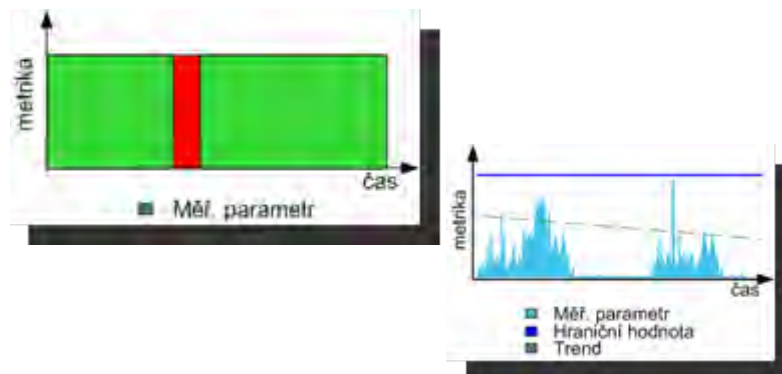
- Podpora procesů – ISO/IEC 20000
- Definice a měření procesních služeb

Aspekty ovlivňující správu IT:

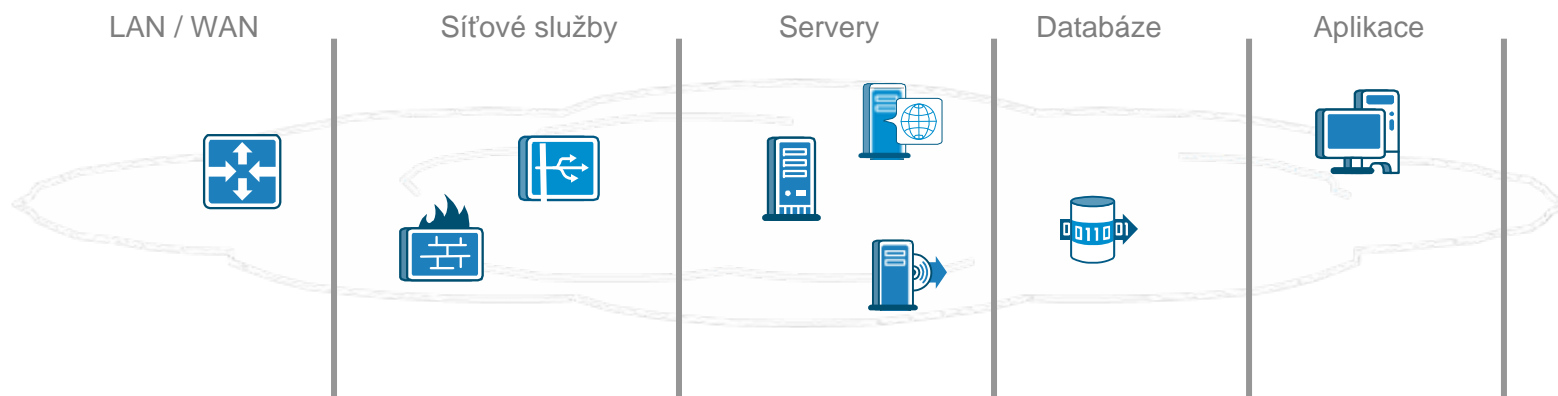
- Standardy a legislativa
- Dynamika změn oboru IT
- Různorodost prostředí IT

Sběr, zpracování a prezentace dat o infrastruktuře IT

- Dostupnost
- Výkonnost
- Bezpečnost
- Inventarizace

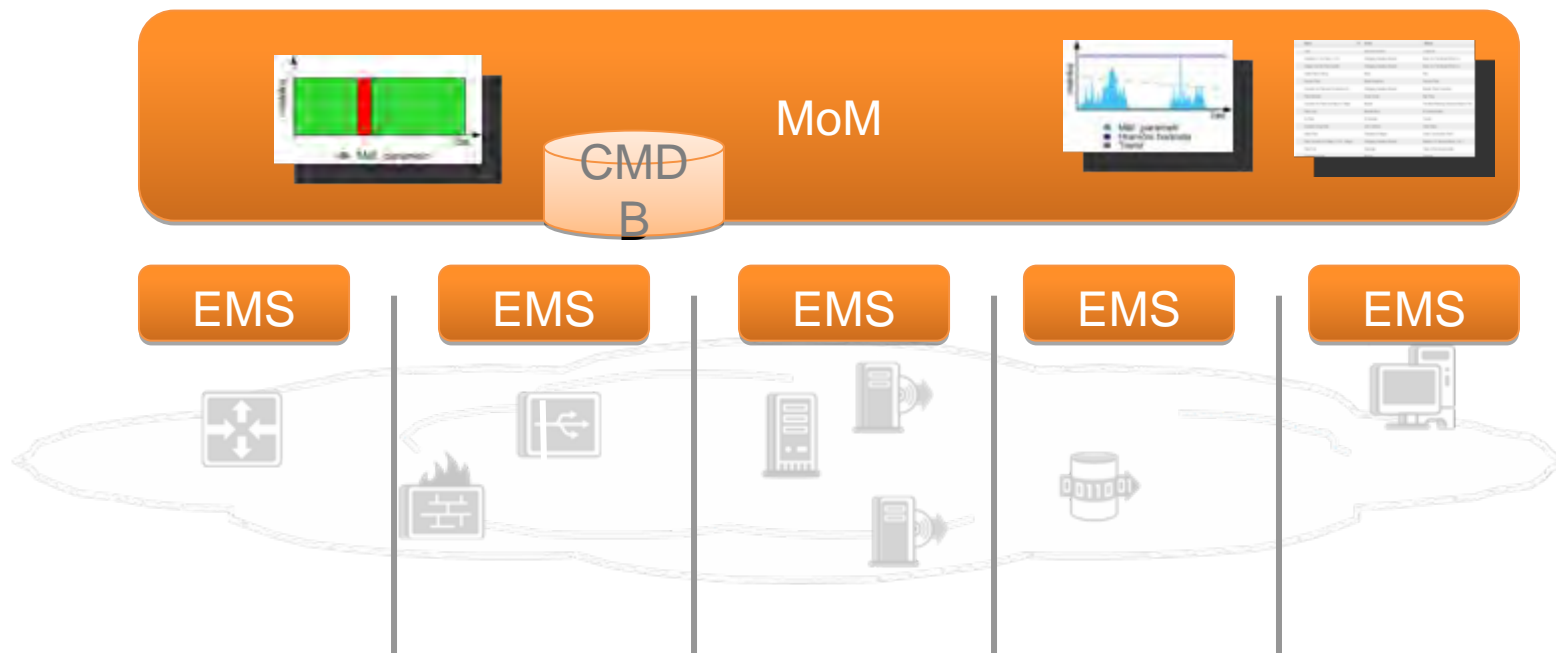


Metriky	Ustan	Adresy
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...

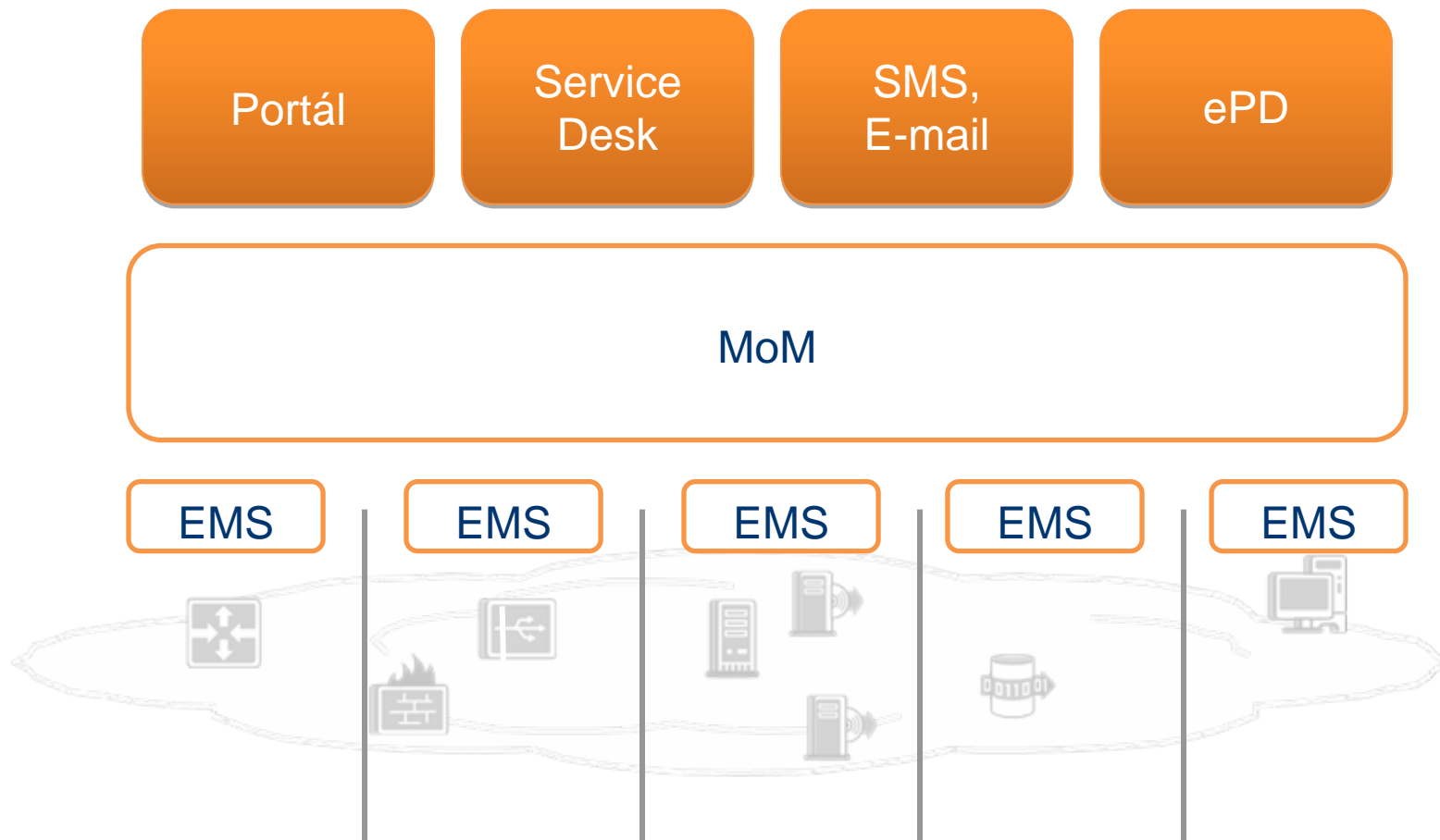


Sběr, **zpracování** a prezentace dat o infrastruktuře IT

- Analýza
- Centralizace
- Konsolidace



Sběr, zpracování a **prezentace** dat o infrastruktuře IT



Standardy pro prezentaci informací



PRÍJEZDY				
Stano	so stanicou	so zastavou	príjazdová hrd. min	príj. min
01	2006	ČESKÝ TĚŠÍN	Havlíčkov	9:34 2 0
02	2756	ČESKÝ TĚŠÍN	Bobuška	9:35 1 1
03	304	OSTRAVA HL. N.		10:11 - -
04	2905	STŘEDON	Háj ve Slezsku	10:11 - -
05	1413	STŘEDON	Háj ve Slezsku	10:26 4 -
06	103	VOŠŤOVKA ÚSTĚNKA	Petrovice u K.	10:34 - -
07	1084	ČAPEK	Český Těšín	10:35 - -
08	1400	ČESKÝ TĚŠÍN	Bobuška	10:46 - -
09	147	ZILINA	Přerov	10:55 - -
10	101	OSTRAVA HL. N.		

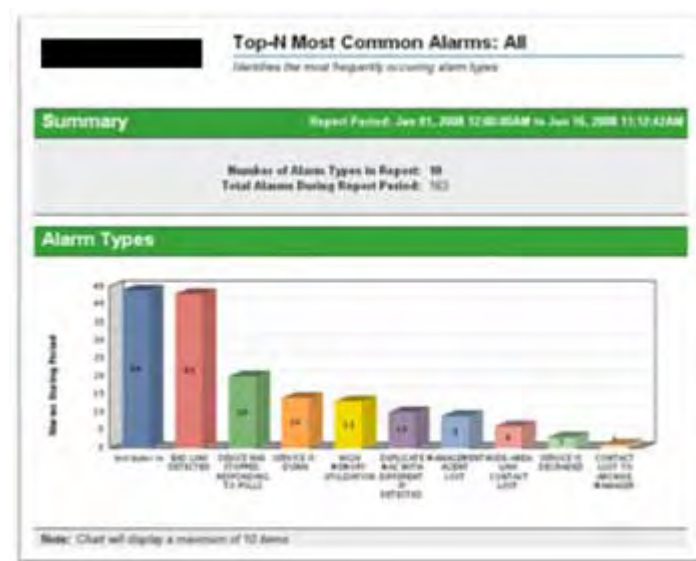
ODJEZDY				
Stano	so stanicou	so zastavou	odjezdová hrd. min	odj. min
01	1410	STŘEDON	Háj ve Slezsku	9:39 2 0
02	1007	VOŠŤOVKA	Ostava-Radvanice	9:46 4 1
03	304	FRANŠ-KOLEŠOVICE	Olomouck hl. n.	9:52 4 1
04	1084	ČAPEK	Prácheň	10:15 - -
05	1413	ČESKÝ TĚŠÍN	Havlíčkov-Č. Těšín	10:16 - -
06	103	VOŠŤOVKA ÚSTĚNKA	Přerov-Štěrky	10:29 4 -
07	1410	STŘEDON	Středonka	10:38 - -
08	141	STŘEDON	Háj ve Slezsku	10:39 - -
09	141	FRANŠ-KOLEŠOVICE	Olomouck hl. n.	10:49 - -
10	101	OSTRAVA HL. N.	Ostava hl. n.	10:58 - -



Prezentace informací pro správu IT

Dle typu:

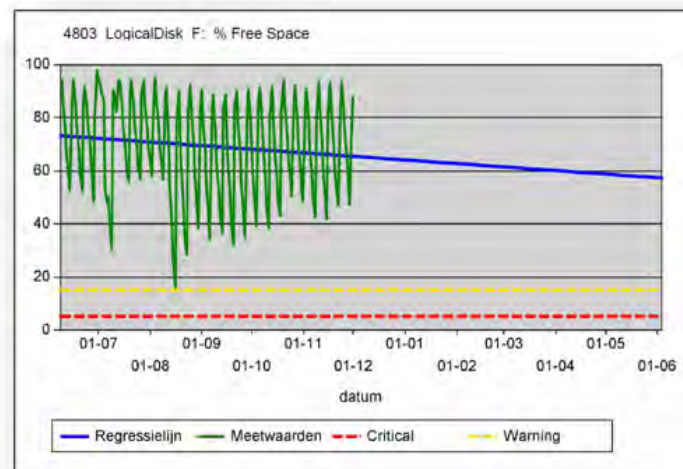
- Informace o aktuálním stavu
- Historické reporty a přehledy
- Inventarizace a dokumentace
- Bezpečnostní analýzy
- Analýzy typu a množství přenášených dat



Prezentace informací pro správu IT

Dle uplatnění:

- Administrace infrastruktury
- Řešení výpadků a nestandardních stavů
- Řešení problémů
- Plánování kapacit
- ...
- Stav a využití služeb



Definice služeb nad IT

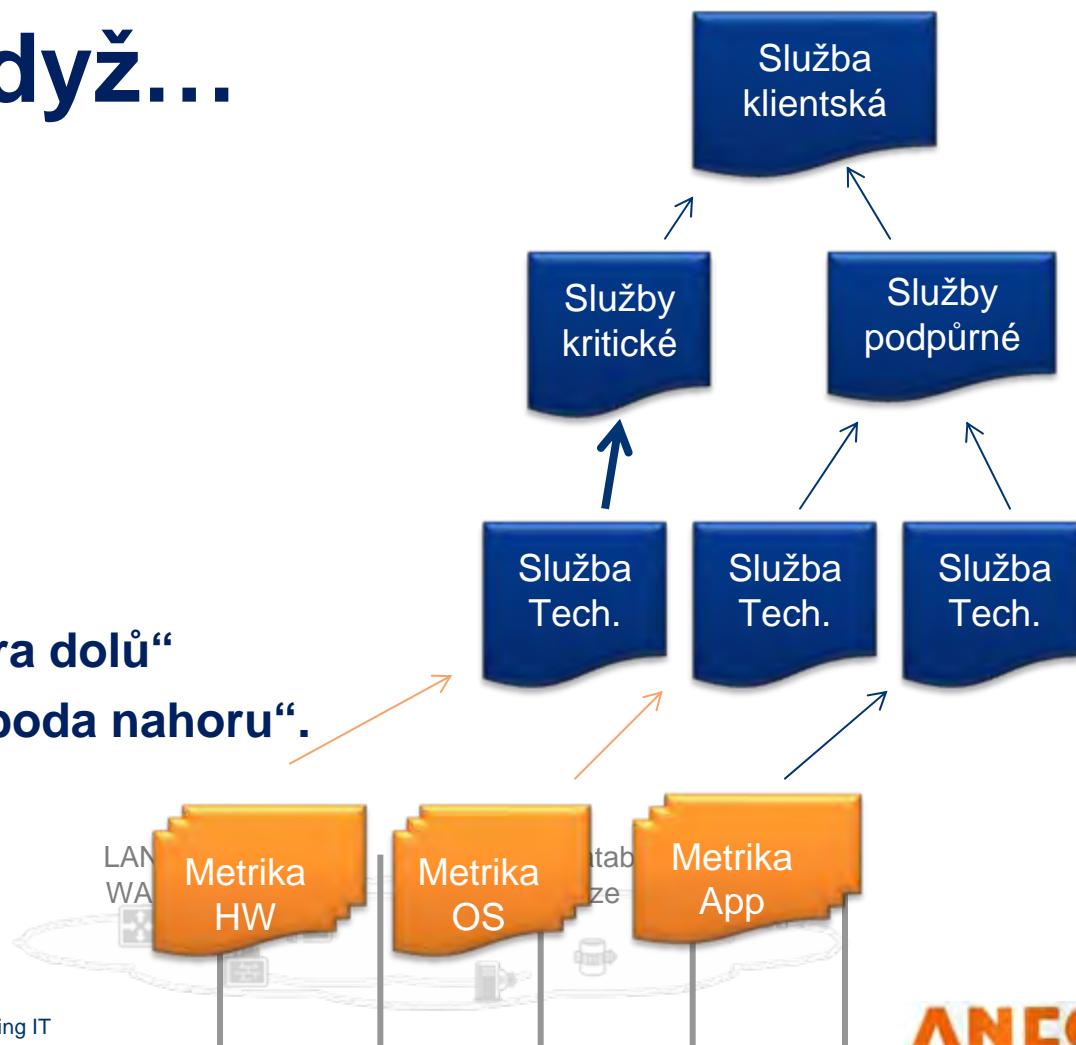
Služba je, když...

Služby:

- Technologické
- Procesní

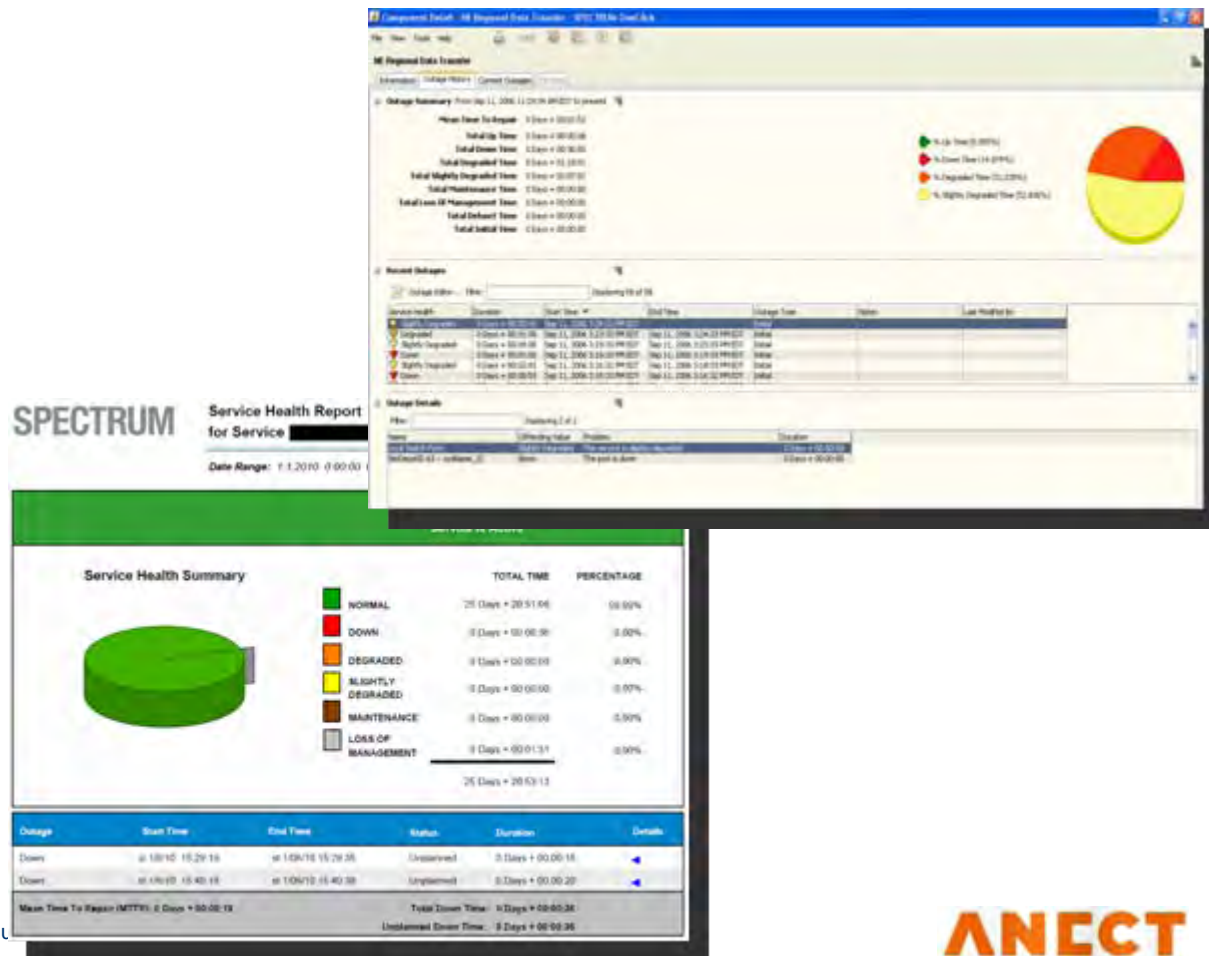
Praktické nasazení:

- Návrh: „Shora dolů“
- Implementace: „Zespoda nahoru“.



Provozní parametry služeb

- Okamžitý přehled o vazbě na zdroje IT
- Historie výpadků
- Plnění SLA



Klady a zápory nasazení Outsourcingu IT



- **Uvolnění zdrojů pro správu nestandardních oblastí IT**
- **Kontrola provozních nákladů IT**
- **Variabilita při využití kapacit**
- **Garance dostupnosti a výkonu IT – služby a SLA**
- **Garance bezpečnosti a podpora standardů**
- **Efektivní řízení procesů**



- **Změna procesů**
- **Nutnost řešit otázky bezpečnosti**
- **Závislost na poskytovateli služeb**

Otázky?





Děkuji za pozornost!

Ales.Mahdal@anect.com

ANECT