



MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ

Služby provozu vs. architektura

Jak postavit provozní smlouvy v ICT úřadů

Martin Havlíček, Ministerstvo zemědělství

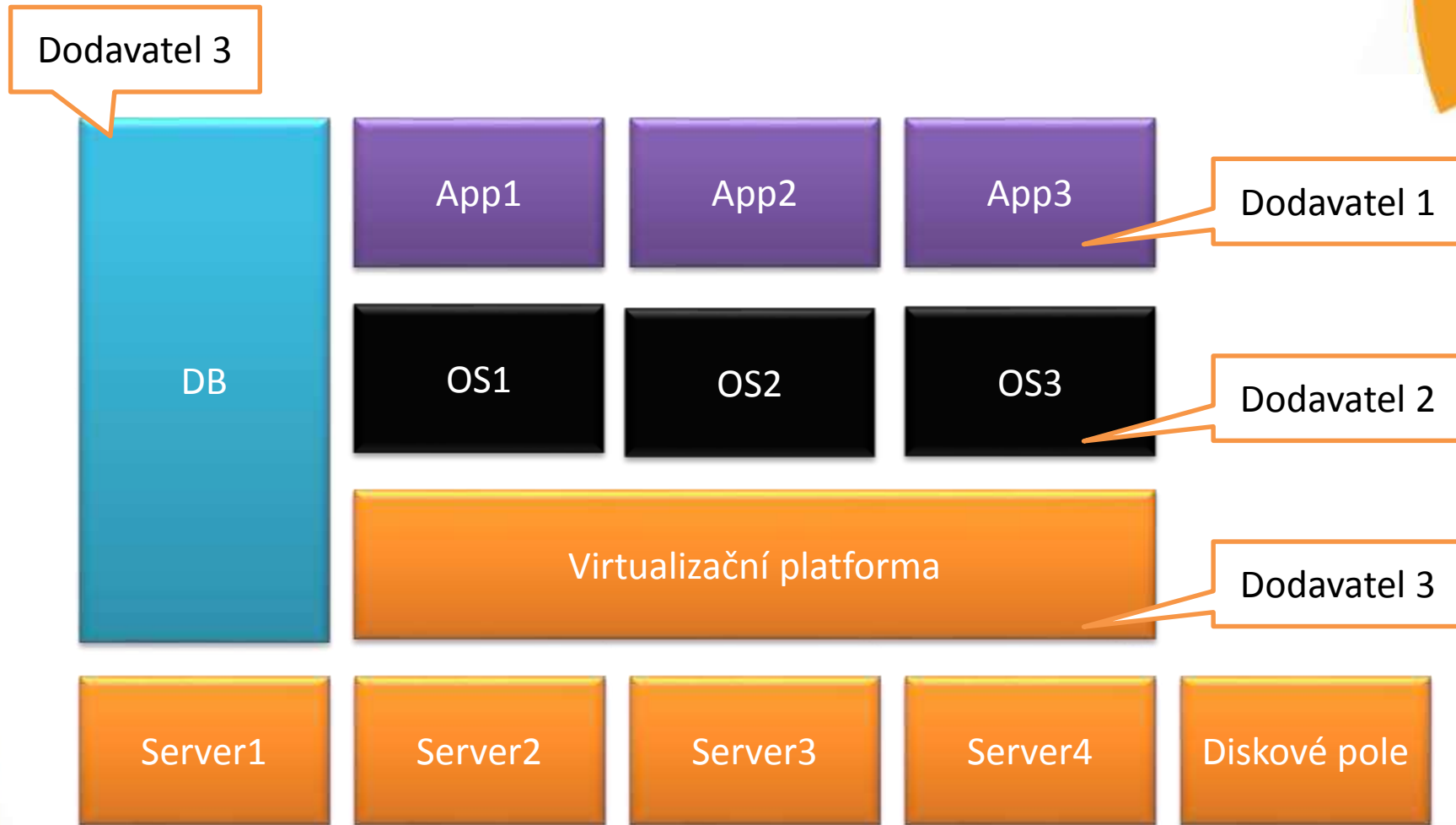


Služba v ICT

- Prostředek poskytování hodnoty zákazníkovi prostřednictvím výstupů, kterých zákazník chce dosáhnout bez vlastnictví specifických nákladů a rizik
 - *(Slovníček pojmů ITIL v3, v2.0, itSMF ČR)*
- Schopnost nebo znalost, kterou (...my, ICT...) nemáme a potřebujeme ji k tomu, abychom fungovali a dostáli svým závazkům.



Celky a dodavatelé



Rozhraní



Rozhraní



Dodavatel 1

Dodavatel 2



Řešení

- Služba je to, co jsem schopen pochopit a smysluplně měřit. Nemám technologické specialisty => nejmenší jednotkou je aplikace.
- Minimalizují počet rozhraní mezi dodavateli a odběratelem (mnou). Každý dodavatel je odpovědný za (skoro) veškerou infrastrukturu, na které je závislá dodávka funkcionalit aplikace, tzn. měřená KPI.

