

Obsah

O autorech	9
Předmluva	10
Recenze	12
Z recenze Jiřího Donáta	12
Z recenze Zdeňka Molnára	14
ČÁST I. HISTORICKÉ A PODNIKATELSKÉ SOUVISLOSTI ASP MODELU	15
1. Historické souvislosti ASP modelu	16
1.1 Začátek počítačové éry	16
1.2 Externí dávkové zpracování	16
1.3 Vlastní vývoj a provoz informačního systému	18
1.4 Externí vývoj softwaru a provoz IS/ICT vlastními zdroji	18
1.5 Krize klasického modelu vývoje a provozu IS/ICT	19
1.6 Klasický outsourcing provozu IS/ICT	21
1.7 Faktory umožňující přechod na ASP	22
1.8 Počátky ASP	24
2. Procesní řízení podniku a model ASP	26
2.1 Procesní řízení podniku	26
2.2 Řízení podnikové informatiky na bázi informatických služeb	29
ČÁST II. CHARAKTERISTIKA ASP MODELU	35
3. Varianty outsourcingu IS/ICT	36
3.1 Struktura informatických služeb, procesů a zdrojů	36
3.2 Varianty outsourcingu dle předmětu outsourcingu	41
3.3 Varianty outsourcingu vlastnictví a dle lokality zdrojů	47
4. Modely distribuce aplikací	49
4.1 70. léta: Centralizovaný model distribuce – Mainframe	50
4.2 80. léta: Klasický model distribuce – Desktop PC	51
4.3 90. léta: Klient/server model distribuce	51
4.4 Konec 90. let: Recentralizace serverů a aplikací, „tenký“ klient	52
4.5 Srovnání modelů distribuce SW z hlediska efektivnosti zdrojů	53
4.6 ASP – revoluce, nebo evoluce?	54
5. Co je to ASP?	55
6. Výhody a rizika modelu	58
6.1 Přínosy pro zákazníky ASP	59
6.2 Přínosy pro poskytovatele ASP	60
6.3 Bariéry rozšíření, nevýhody a rizika při ASP	61

ČÁST III. POHLED ZÁKAZNÍKA	63
7. Pro koho je ASP vhodné	64
7.1 Velikost firmy a ASP	64
7.2 Oblast podnikání firmy a ASP	65
8. Kroky při výběru poskytovatele služeb	67
8.1 Proces výběru poskytovatele ASP	67
8.2 Identifikace cílů a požadavků	68
8.3 Nalezení a oslovení možných poskytovatelů ASP	69
8.4 Poptávkový dokument	69
8.5 Hodnocení a výběr	71
8.6 Vyjednání kontraktu a definice SLA	71
9. Integrace s ostatními systémy	73
10. Přístup zákazníků v ČR a ve světě – základní rozdíly.	77
ČÁST IV. POHLED POSKYTOVATELE	81
11. Místo na trhu.	82
12. Hodnotový řetězec	84
12.1 Základní model	84
12.2 Rozšířený model	88
13. Znalosti	92
13.1 Know-how	92
14. Subjekty na poli ASP a jejich role	95
14.1 Jednotlivé subjekty	95
14.2 Varianty seskupení	96
14.3 Partnerství	103
15. Výběr aplikace, kterou lze úspěšně nabízet	104
15.1 Kategorizace aplikací	104
15.2 Další hlediska výběru	107
15.3 Aplikační portfolio	109
16. Zákaznický segment	110
16.1 Velikost zákazníka	110
16.2 Regionální působnost	112
17. Dodatečné služby	113
17.1 Přehled dodatečných služeb	113
17.2 Co poskytovatelé v ČR nabízejí?	116
18. Životní cyklus zákazníka ASP	117
18.1 Potenciální zákazník	117
18.2 Adopční proces	118

18.3	Zkušební provoz	119
18.4	Placený provoz	119
18.5	Změny v parametrech, škálování, upgrade	120
18.6	Stálý zákazník	120
19.	Propagace	121
19.1	Komunikační strategie pro ASP služby	121
19.2	Role médií	121
19.3	Marketingová doporučení	122
20.	Finanční management	123
20.1	Světové konsekvence	123
20.2	Náklady	124
20.3	Výnosy	126
20.4	Cena služeb	127
20.5	Controlling poskytovatele ASP	129
20.6	Úloha rizikového kapitálu	131
21.	Světový trh ASP – geografické rozložení, objemové charakteristiky	133
21.1	Finanční objem trhu ASP	133
21.2	Vývoj počtu poskytovatelů ASP a zákazníků	136
21.3	Korekce údajů v souvislosti se zpomalením růstu světové ekonomiky	138
22.	Situace v ČR	139
22.1	Vývoj trhu	139
22.2	Dostupné služby	140
22.3	Analýza silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb trhu ASP v ČR	142
22.4	Trendy	144
23.	Další vývoj trhu ASP	145
23.1	Srovnání ČR se světem	145
23.2	Budoucí rozdělení trhu	146
ČÁST V. SLA JAKO NÁSTROJ ŘÍZENÍ VZTAHU MEZI ZÁKAZNÍKEM A POSKYTOVATELEM		149
24.	Smlouva o úrovni poskytovaných služeb – SLA	150
24.1	Použití SLA	150
24.2	Současnost a trendy v SLA	151
24.3	Parametry SLA	152
24.4	Současný stav v ČR	164
ČÁST VI. TECHNOLOGIE ASP APLIKÁČÍ		165
25.	Technologická architektura řešení	166
26.	Webově založené aplikace (web centric)	169
26.1	J2EE versus .NET	171
26.2	Webové služby	172

27. Aplikace upravené pro použití v prostředí webu (web enabled)	177
28. Technologické vybavení na straně klienta	179
29. Přenosová cesta	181
30. Bezpečnost, dostupnost, škálovatelnost, výkonnost	184
30.1 Dostupnost, škálovatelnost, výkonnost	184
30.2 Bezpečnost	187

PŘÍLOHA – PŘÍPADOVÉ STUDIE	189
---	------------

A. Tuzemské případové studie	190
1. Provozovatel vyhledávacího systému odcizených vozidel Sherlog	190
2. STEEL LIMA	191
3. Raiffeisenbank, a. s.	192
4. Operátor trhu s elektřinou	193
5. Institut Svazu účetních	194
6. Využití elektronického tržiště KOMMARKET	194
7. InterEco CZ, v. o. s.	195
8. Carrier Transicold Česká republika, spol. s r. o.	196
9. Centrum.cz	197
10. Skanska	198
11. Společnost kolejových vozidel	199
B. Zahraniční případové studie	200
1. Watson Wyatt Worldwide	200
2. Sunburst Hospitality	202

Seznam zkratek	204
---------------------------------	------------

Terminologický slovník	206
---	------------

Literatura	209
-----------------------------	------------

Rejstřík	212
---------------------------	------------