

Obsah

Motivace	9
Úvod	13

ČÁST I.: Definice pojmů, současný stav provozu, údržby a podpory IS

17

1.

Vymezení pojmů a problému, současný stav	19
1.1 IT systém, informační systém, IT služba	19
1.1.1 Informační systém versus IT služba	20
1.1.2 Pojetí IT služby	21
1.1.3 Katalog IT služeb	24
1.1.4 Vytvoření katalogu IT služeb	25
1.1.5 Poskytování softwaru jako služby (SaaS)	26
1.2 Problémy provozu, podpory a údržby IT systémů	27
1.3 Rozsah podpory a údržby IT systémů	30
1.4 Metodiky, postupy, standardy	35
1.4.1 Správa IT služeb (ITSM)	39
1.4.2 Standard ISO 20000	50
1.4.3 Standard IEEE 1219	51
1.4.4 Standard ISO 12207	52
1.4.5 Microsoft Operations Framework (MOF)	54
1.4.6 Metodika MANTEMA	55
1.4.7 Enterprise Unified Process	56
1.4.8 CobIT	59
1.5 Shrnutí tradičních přístupů a jejich diskuse	60
1.6 Souhrn obecných problémů údržby IT systémů	63

ČÁST II.: Agilní a štihlý provoz a údržba IT systémů

65

2.

Agilní a štihlý provoz a údržba	67
2.1 Agilní vývoj a údržba IT systémů	68
2.2 Principy agilního a štihlého provozu a údržby	72
2.2.1 Princip (1): Více disciplíny, méně byrokracie	74
2.2.2 Princip (2): Spolupráce a komunikace, systémový pohled	79
2.2.3 Princip (3): Proaktivita a učení	87
2.2.4 Princip (4): Riziky řízený přístup	91
2.3 Knihovna praktik	99
2.3.1 Iterativní přístup	101

2.3.2	Podnikové scénáře	103
2.3.3	Rotace	104
2.3.4	Boj s mnohoznačností	106
2.3.5	Defenzivní programování	107
2.3.6	Konvence pro zápis kódu	108
2.3.7	Agilní dokumentace	109
2.3.8	Testy řízený přístup a vývojářské testy	112
2.3.9	Refaktoring zdrojového kódu	118
2.3.10	Párová práce (Pair working)	120
2.3.11	Učení se na reálné práci	123
2.3.12	Neustálá integrace (<i>Continuous Integration</i>)	124
2.3.13	Retrospektiva	126
2.3.14	Denní schůzky napříč týmy (<i>Daily meetings</i>)	128
2.3.15	Odhadování, hlasování (<i>Planning poker</i>)	129
2.3.16	Vizualizace	131
2.4	Knihovna technik	135
2.4.1	Změny v kódu trvají věčnost	135
2.4.2	Techniky pro odstraňování závislostí v kódu	137

3.

Anti-vzory	141
3.1 Katalog anti-vzorů	141
3.2 Vývojářské anti-vzory	143
3.3 Anti-vzory architektury	144
3.4 Anti-vzory řízení	146
3.5 Procesní anti-vzory	147

ČÁST III.: Měkké aspekty provozu a údržby

4.

Měkké aspekty v provozu a údržbě	151
4.1 Typologie osobnosti MBTI	152
4.1.1 Zaměření: introvert vs. extrovert	153
4.1.2 Vnímání: intuice vs. smysly	154
4.1.3 Rozhodování: myšlení vs. cítění	155
4.1.4 Orientace funkcí: vnímání vs. usuzování	156
4.1.5 Temperamenty	156
4.1.6 Význam a přínos pro tým provozu a údržby	157
4.1.7 Test a další zdroje	159
4.2 Základy kognitivních věd	159
4.3 Tým	164
4.4 Motivace	167
4.4.1 Motivace a uspokojení z práce v provozu a údržbě	169
4.4.2 Odměňování a motivace	172

4.5 Koučing a mentoring	174
4.5.1 Talent, motivace a růst	177
4.6 Vedení a vůdcovství (Leadership)	179
4.7 Oběd: sdílení a sonda do stavu týmu	184

ČÁST IV.: Prostředí a celkový obraz

Kontrakty	187
5.1 Iterativní model kontraktu	191
5.2 Jak tyto principy uplatnit v praxi?	193
5.3 Shrnutí problematiky agilních kontraktů	197

Governance – řízení podniku a IT	199
6.1 Dvě ukázky neexistence governance	201
6.2 Liché iniciativy managementu pro zlepšení kvality	204
6.2.1 Důležitost zpětné vazby	206
6.3 Prozřetelný pan Brooks	207

ČÁST V.: Praktická implementace agilního a štihlého provozu a údržby

Jak na implementaci agilního a štihlého provozu, údržby a podpory v praxi?	211
7.1 Postup implementace	213
7.1.1 Krok 1: Analýza a sběr zkušeností, ponaučení	214
7.1.2 Krok 2: Výběr relevantních agilních a štihlých praktik	220
7.1.3 Krok 3: Definice postupu	222
7.1.4 Krok 4: Denní podpora implementace	225
7.1.5 Krok 5: Analýza a sběr zkušeností	225
7.2 Náklady a rizika daného přístupu	226
7.3 Příklad implementace postupu – případová studie	228
7.4 Příklad převzetí IT služby – případová studie	232
7.5 Ověření přístupu (verifikace a validace)	236
7.5.1 IT služba 1	236
7.5.2 IT služba 2	238
7.5.3 IT služba 3	240
7.5.4 Dotazníkové šetření	243
7.5.5 Neúspěšné implementace přístupu	244

ČÁST VI.: Podpora nástroji a budoucí vývoj 247

8.

Formální expertní systém	249
8.1 Metoda rozhodování	252
8.2 Expertní systém	254
8.3 Příklad aplikace	254
8.4 Další vývoj expertního systému	259

9.

Budoucí vývoj v oblasti provozu a údržby	261
9.1 Systémy založené na pravidlech	261
9.1.1 Pojmy a architektura pravidlových systémů	262
9.1.2 Způsob vývoje aplikace	264
9.1.3 Implementace změny	265
9.2 IBM přístup: Brownfield vývoj	265
9.3 Cloud computing	269
9.4 Shrnutí moderních přístupů	272

Závěr	273
Literatura	274
Seznam obrázků	281
Seznam tabulek	285
Příloha	286
Rejstřík	287