


Špecifikácia predmetu diela

Štruktúra a obsah štúdie:

- Analýza súčasného stavu,
 - Zber dostupných informácií pomocou definovaných prostriedkov,
 - Identifikácia používaných procesov,
 - Spracovanie pripomienok,
 - Analýza fungovania a analýza efektivity používaných procesov,
 - Konsolidácia prostriedkov riadenia do štruktúr odporúčaných ITIL (napr. presne definované oddelenia, funkcie a ich prislúchajúce úlohy v cykle riadenia),
- Definovanie východísk a rozsahu implementácie ITIL,
 - Definovanie východísk pre správu IT infraštruktúry
 - Vplyv ITIL frameworku na IT infraštruktúru,
 - Definovanie procesov pre správu IT,
 - Zosúladenie chodu a potrieb organizácie s chodom a potrebami IT,
 - Schopnosti a výhody procesného plánovania,
 - Rozsah implementácie ITIL procesov v organizácii,
 - Hodnotenie procesného prístupu,
 - Definícia cieľov implementácie ITIL,
- Súpis procesov pre potreby implementácie ITIL procesov a ich riadenia v organizácii,
 - Návrhy pre zlepšenie už existujúcich procesov a zavedenie nových, ITIL compliant procesov,
 - Prípadná reštrukturalizácia a zefektívnenie riadenia IT pomocou prostriedkov centralizovaného Service Desku, Single Point of Contact zodpovedných pracovníkov a pod.,
 - Súpis navrhovaných ITIL procesov a funkcií pre oblasti,
 - Service Desk (odporúčania, popis krokov a softwarových nástrojov),
 - Incident manažment (odporúčania, popis krokov a softwarových nástrojov),
 - Problem manažment (odporúčania, popis krokov a softwarových nástrojov),
 - Change manažment (odporúčania, popis krokov a softwarových nástrojov),
 - Service Level manažment (odporúčania, popis krokov a softwarových nástrojov),
 - Configuration manažment (odporúčania, popis krokov a softwarových nástrojov),
 - Release a Deployment manažment (odporúčania, popis krokov a softwarových nástrojov),
 - Capacity manažment (odporúčania, popis krokov a softwarových nástrojov),
 - Finančial manažment (odporúčania, popis krokov a softwarových nástrojov),
 - Popis možností využitia softwarových prostriedkov pre správu ITIL procesov (základné požiadavky: jednoduchá implementácia, inštalácia, jednoduchosť upgradov, jednoduchá obsluha, nastavenie systému bez nutnosti programátorských zásahov, prítomnosť spomínaných ITIL procesov v jednom riešení),

- 
- Popis možností integrácie centrálného softwarového ITIL systému s čiastkovými existujúcimi systémami pre správu IT (Inventory Tools, Discovery Tools, Network Monitoring Tools, User Gateways, Event a Alert Bridges a podobne),
 - Návrh udržateľnosti systému pre budúce obdobie,
 - Návrhy pre implementáciu proaktívneho prístupu k riadeniu IT
 - Riadenie a možnosti výstupov želaných informácií vo forme zostáv,
 - Rámcový časový plán pre uvedenie jednotlivých procesov do prevádzky
- Analýza rizík
 - Definícia potrieb pre integráciu s externými systémami
 - Definícia súčinnosti s dodávateľom
 - Časový harmonogram a kroky implementácie