



Izza oblaka sonce
Informatika v javni upravi
2014

Upravljanje storitev IT in oblaki

Česa se moramo bati?

Marjan Posedi, 08.12.2014

Vsebina



- Zakaj bi se morali pri upravljanju storitev IT bati oblakov?
- Kaj lahko oblak naredi zame?
- Kako lahko mi upravljamo oblak namesto da on upravlja nas?
- Kaj „poslati“ v oblak in kaj obdržati doma?
- Q&A



Ali to drži?



IT je postal potrošniško blago (commodity)

- IT je transportni mehanizem
- IT je nadomestljiv
- IT je ponovljiv

- Internet omogoča široko „dobavo“ generičnih aplikacij
- Napredne aplikacije so na voljo „vsem“

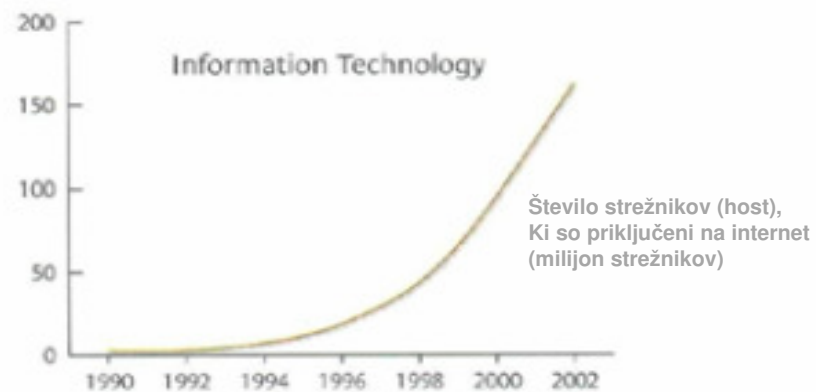
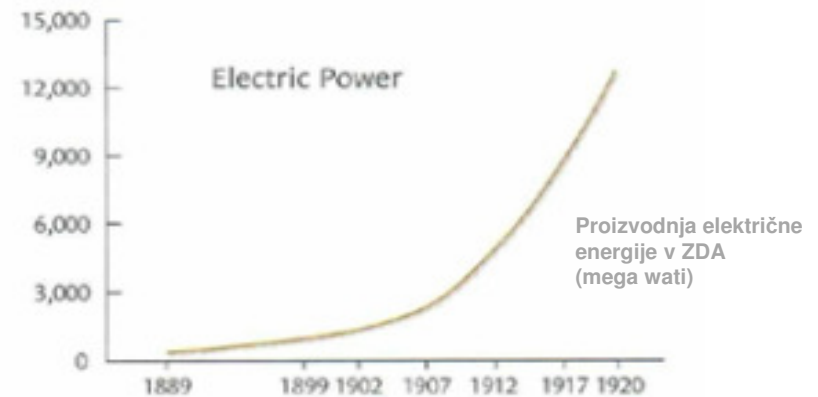
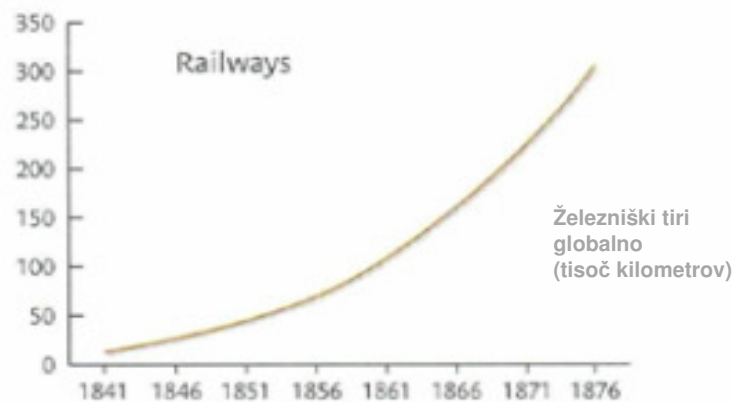
Prednosti, ki jih prinaša IT, upadajo.

Najboljše prakse se osredotočajo na hitra izdelavo rešitev in ponovljivost.

Primerjave



Prehod v potrošniško blago



Storitve proti tehnologiji



Komu je namenjen IT?



Katalog storitev

- Elektronska pošta
- Datotečne storitve
- Tiskanje
- Poslovne aplikacije



Storitev je rezultat uporabe tehnologije

**Ljudje ne želijo ¼ inča debel sveder ampak ¼ inča veliko luknjo.
(Profesor Emeritus Levitt, HBS)**

Ljudje ne želijo ¼ inča debel sveder ampak ¼ inča veliko luknjo.

Profesor Emeritus Levitt, HBS

Kaj je računalništvo v oblaku?



Osnovne značilnosti

Lastnosti

- Na zahtevo
- Kjerkoli
- Bazen virov
- Elastičnost
- Merljivost

Storitveni model

- SaaS
- Paas
- Iaas

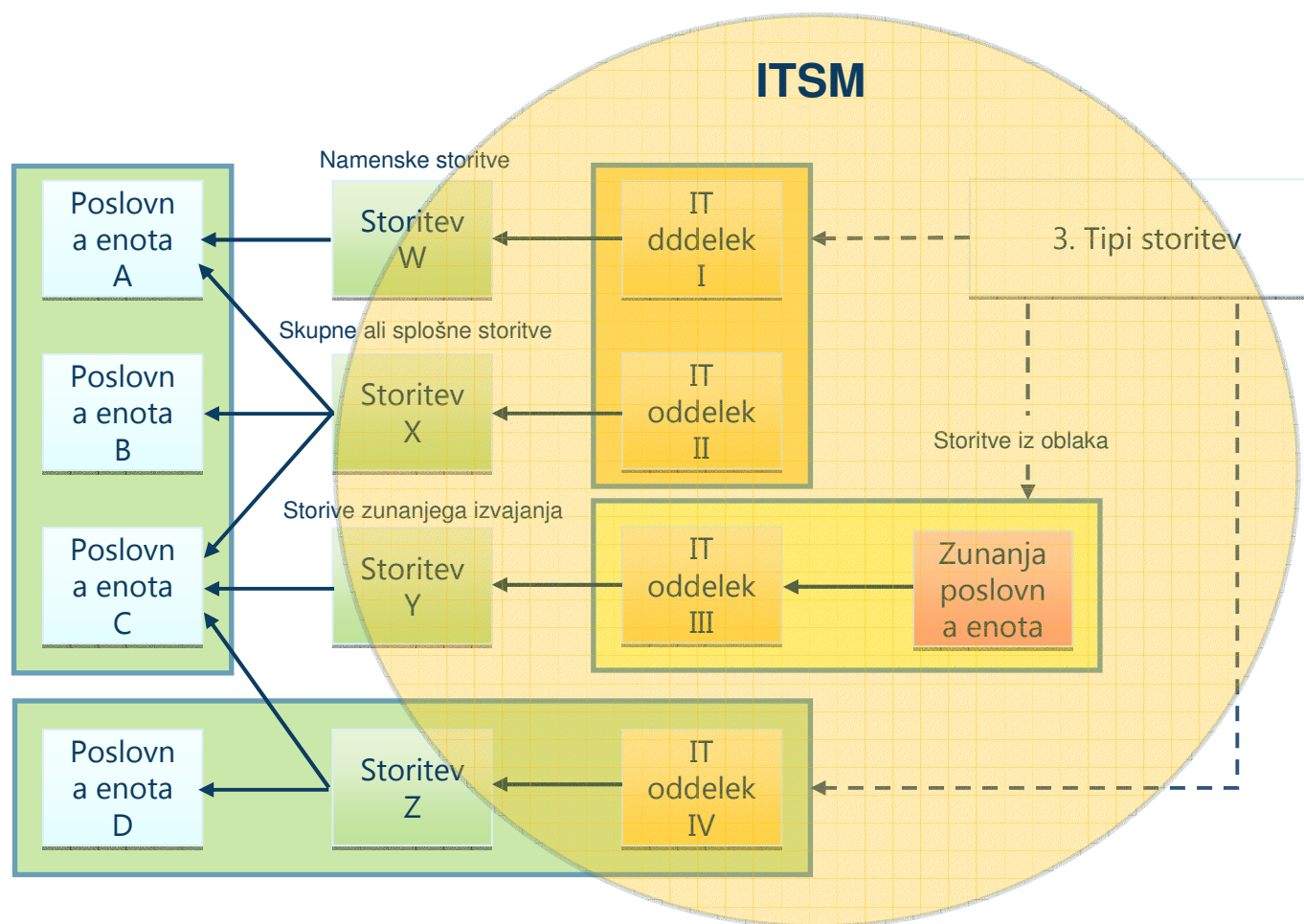
Model postavitve

- Privatni oblak
- Skupinski oblak
- Javni oblak
- Hibridni oblak

Oblak ni opredeljen kot zbirka tehnologij ampak kot model dobave, upravljanja in uporabe IT virov in storitev.

(IDC)

Viri storitev IT



Splošna povezanost med poslovnimi in IT enotami (OGC)

Spreminjajoča se vloga IT-ja



Nova vloga IT-ja na obzorju



IT postaja posrednik ... postaja kupec storitev iz oblaka

- Manj osebja
- Več zunanjega izvajanja – specializacija
- Nove spretnosti – manj tehnologije, več poslovnih veščin
- Upravljanje pogodb in dobaviteljev
- Povečanje operativnih stroškov (OPEX) ... boljši pretok denarja
- Zmanjšanje stroškov kapitala (CAPEX)

Kje so navodila ... Kje je vodnik dobre praksa pri nakupovanju storitev?

Kaj gre lahko v napačno smer?



Zahtevni časi



- IT lahko vključimo in izključimo v „trenutku“ ... IT je postal „pipa“
- Vedeti vnaprej kako se bo vedel ponudnik v oblaku na spremembe naših zahtev
- Poznati ceno
- Ali bo „business“ plačal višjo ceno IT-ja, če ta izpolnjuje njihove zahteve

Zahtevni časi



- Zahtevano je upravljanje potreb (kapacitet) tako na strani kupca kot na strani dobavitelja
- Poudarek na:
 - Napovedovanje potreb
 - Planiranju potreb
 - Upravljanju potreb
- Prepoznavanje stroškov
 - Kako lahko intenzivnejša uporaba (npr. SaaS) vpliva na stroške?
- Ali današnja nabava „razume“ storitve v oblaku in kako jih kupiti?
- Ali razpolagamo z dovolj operativnega kapitala za najemanje storitev?

SLA ...



- Tradicionalne pogodbe o ravni storitev (SLA) ne ustrezajo več
 - „Back to Back“ pogodbe je težko uskladiti
 - SLA ponudnika storitev iz oblaka se razlikuje od našega
 - Težko je zagotoviti merjenje od začetne do končne točke
-
- SLA se sklicuje na cilje za doseganje ravni storitev

„One size does not fit all!“

SLA ...



Tradicionalni SLA

Matrika prioritet				
		Vpliv		
		Velik	Srednji	Majhen
Nujnost	Velika	1	2	3
	Srednja	2	3	4
	Majhna	3	4	5

Prioriteta	Opis	Čas razrešitve
1	Kritično	< 1 ura
2	Pomembno	< 8 ur
3	Srednje	< 24 ur
4	Manj pomembno	< 48 ur
5	Planirano	Planirano

„Oblačni“ SLA

Monthly Uptime Percentage	Service Credit
< 99,9 %	25%
< 99,9 %	50%
< 95,0 %	100%

We guarantee that at least 99.9% of the time ...

We guarantee 99.9% availability of ...

We guarantee a minimum of 99.9% ...

Ali tradicionalno upravljanje storitev lahko obvladuje spremembe, v katerih nastopajo storitve iz oblaka?

- Oblak je storitev na zahtevo (po potrebi)
- Spremembe se dogajajo na zahtevo (po potrebi)
- Kdo je sedaj dejansko lastnik spremembe?
 - Kdo je zadolžen?
 - Kdo je odgovoren?
 - Koga bodo odpustili ...?

Marsikatera sprememba se bo lahko izvedla mnogo lažje kot do sedaj.

Kaj damo „ven“?



Ocena kandidatov za zunanje izvajanje

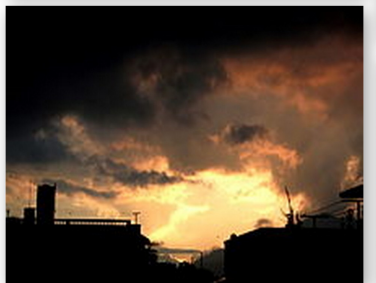
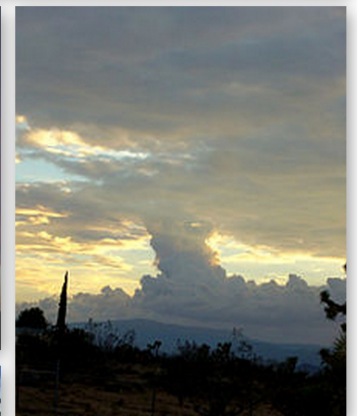
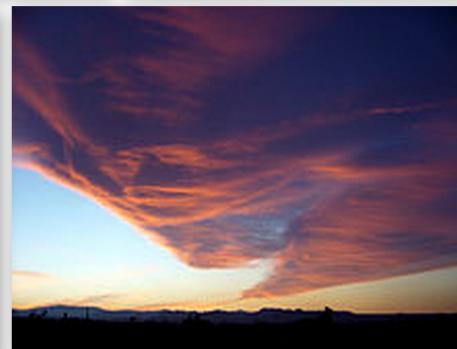
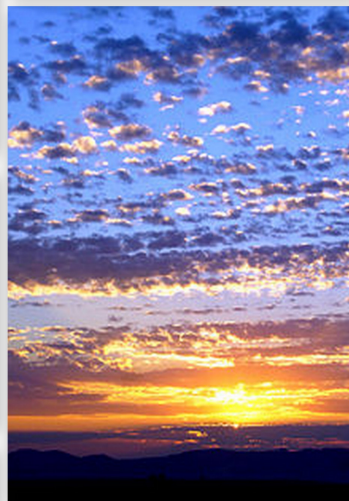
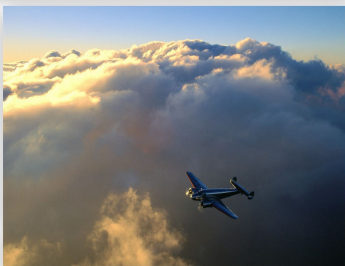
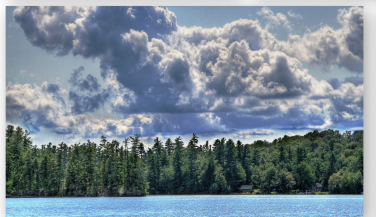
- Kako storitev izboljšuje poslovne vire in zmožnosti?
- Kako je storitev povezana s poslovnimi kompetencami in strateškimi viri oziroma sposobnostmi?
- Ali storitev potrebuje intenzivno „sodelovanje“ s poslovanjem?

Odločitev

- Velika usklajenost in intenzivna uporaba – slab kandidat
- Slaba usklajenost in ne-intenzivna uporaba – dober kandidat

Organizations don't fail because they take the wrong path, they fail because they can not imagine better path than the one they are on.

Marty Neumeier





S&T Slovenija d.d.
Leskoškova 6
1000 Ljubljana

Marjan Posedi

Svetovalec na področju
upravljanja storitev IT (ITSM)

t: +386 (1) 5855 421
m: +386 (31) 361 514

Marjan.posedi@snt.si
www.snt.si