

## Příhláška do soutěže ITSM Projekt roku

<b>1. Profil soutěžícího</b>	
1.1 Název projektu	<b>Integrace dohledových systémů a CMDB</b>
1.2 Organizace klienta, příjemce projektu	<b>ČEZ ICT Services a.s.</b>
<b>1.3 Manažer projektu</b>	
Jméno manažera projektu	Petr Nedvěd
Funkce v organizaci	Projektový manažer
Společnost	ČEZ ICT Services a.s.
Logo společnosti <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/> Přiložíme k přihlášce <input checked="" type="checkbox"/> Lze stáhnout z <a href="http://www.cez.cz">www: cez.cz</a>
Adresa	Duhová 3, 140 00 Praha 4
Telefon	+420 724005016
e-mail	Petr.nedved@cez.cz
www společnosti	<a href="http://www.cez.cz">www.cez.cz</a>
Role v projektu	<input type="checkbox"/> Dodavatel <input type="checkbox"/> Interní dodavatel <input checked="" type="checkbox"/> Odběratel <input type="checkbox"/> Interní odběratel
<b>1.4 Zadavatel / Sponzor projektu<sup>2</sup></b>	
Jméno sponzora projektu	Ing Jiří Bíbus
Funkce v organizaci	Ředitel pro strategické projekty
Telefon	
e-mail	
www společnosti	<a href="http://www.cez.cz">www.cez.cz</a>

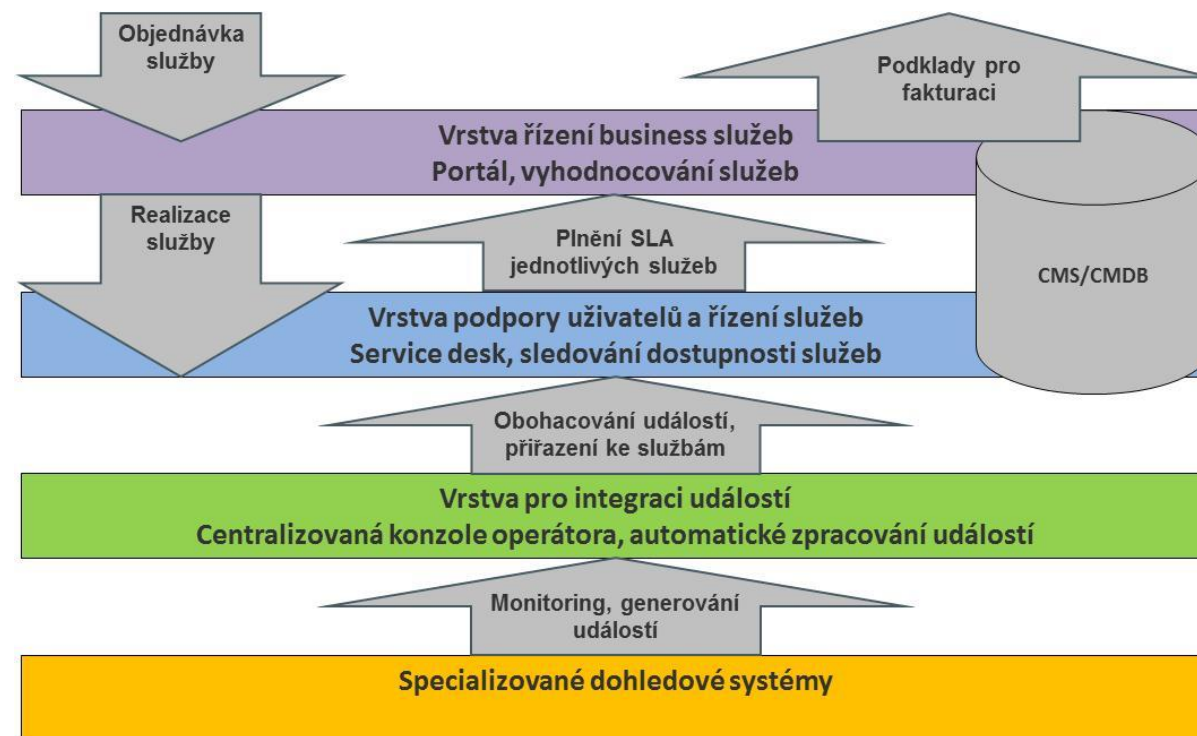
<sup>1</sup> Logo zašlete v JPG nebo podobném formátu a kvality vyhovující pro web nebo uveďte [www](http://www), odkud lze logo stáhnout.

<sup>2</sup> Osoba v organizaci, ve které se projekt realizoval, která má rozhodovací pravomoc v oblasti finančních a jiných důležitých zdrojů.

Role v projektu	<input type="checkbox"/> Dodavatel	<input type="checkbox"/> Interní dodavatel	
	<input checked="" type="checkbox"/> Odběratel	<input type="checkbox"/> Interní odběratel	
<b>2. Profil hlavních zúčastněných subdodavatelů (pokud byli)</b>			
Název Subdodavatele	AutoCont CZ a.s.	Hewlett Packard	Datsys
Popis dodávky	Dodávka části řešení a Integrace dodávky celého řešení – prime contractor	Implementace uCMDB a vytvoření modelu CMDB	Implementace E2E monitoringu, architektura řešení technických dohledů
Název Subdodavatele	Delloitte.	Netguard	CA
Popis dodávky	Definice požadavků na CMDB	Implementace části řešení v oblasti CA CMDB a integracích systémů	Návrh řešení podpory Service Catalogu a oblastí podpory tzv. "obchodních dohledů"
<b>3. Informace o projektu</b>			
<b>3.1 Stručné představení projektu</b> (proč vznikl, cíl projektu, průběh projektu a jeho řízení, důležitost pro organizaci, čím byl výjimečný, čím odlišný od ostatních projektů ITSM)	Po sloučení ČEZDATA a ČEZNET vznikla rozsáhlá IT infrastruktura, která byla dohledována řadou nástrojů od různých výrobců. Cílem projektu bylo centralizovat události generované různými nástroji do jedné dohledové konzole, zajistit jejich obohacování o další informace potřebné pro jejich řešení a vybudování CMDB včetně procesní podpory. Dalším z cílů bylo vybudovat podporu pro publikaci katalogu služeb a sledování jejich plnění. Ve finále pak maximální automatizace celého procesu poskytování IT služeb (viz popis výsledků projektu) od objednání po dodávku a následnou fakturaci. Projekt byl výjimečný svým rozsahem, komplexností a spojením procesní a technologické oblasti do jednoho řešení.		

**3.2 Popis výsledků projektu** (procesní řešení, technologické řešení, řešení v oblasti lidí, řešení v oblasti partnerů)

Výsledkem projektu je vybudování struktury „dohledů“ dle následujícího schématu:



Podrobnější technologický popis je v příloze č.1. Součástí výstupů je také vytvoření nebo úprava provozní a procesní dokumentace pro oblast Configuration managementu, Change managementu, Request managementu a Incident managementu.

## Klíčové informace o projektu

V této části se uvedou informace pro porotce nejdůležitější z hlediska hodnocení. Jejím vyplnění by proto měla být věnována maximální pozornost a péče. Popište co nejkonkrétněji cíle a přínosy projektu (kvantitativní i kvalitativní), vystihující zda byl projekt úspěšný.

4. Cíle a přínosy	
4.1 Plánované cíle (měřitelné)	Dosažené cíle
1. Vytvoření jednotné dohledové konzole	Dosaženo
2. Vybudování jednotné CMDB	Dosaženo
3. Vytvoření technické podpory pro elektronickou publikaci katalogu služeb	Dosaženo
4.2 Plánované přínosy a projektové parametry	Dosažené přínosy
• Snížení nákladů na IT služby	Nebylo změřeno vzhledem k ukončení projektu k 30.9.2011
• Zlepšená integrace IT s byznysem	Vybudování komfortního prostředí pro objednávání služeb s jejich současným oceněním je pro zákazníky významným zlepšením rozhraní s IT. Tento cíl nebyl naplněn zcela, protože nejsou dosud dostupné všechny služby z katalogu. Toto bude dále rozvíjeno formou plnění naimplementovaného nástroje.
• Zlepšení v dodávce IT služeb	Automatizací reakcí na události a jejich obohacování o informace o pohotovostech a odstávkách, sjednocením dohledové konzole, vybudováním end-to-end monitoringu pro klíčové služby došlo k významnému zkvalitnění dodávky IT služeb
• Zlepšení v oblasti spokojenosti zákazníka (pokles počtu reklamací)	Nebylo změřeno vzhledem k ukončení projektu k 30.9.2011
• Zlepšení strategického řízení (governance)	Nebylo cílem projektu
• Snížení rizik	Nebylo cílem projektu
• Zvýšená hodnota IT pro byznys	Možnost okamžitého zjištění ceny služby při konfiguraci mnoha volitelných parametrů a automatizace výpočtu penále dle skutečného plnění SLA zvyšuje jednoznačně hodnotu pro byznys CEZ ICT Services i celého ČEZu.
• Dodržení harmonogramu projektu	Harmonogram byl prodloužen z důvodu zdlouhavého plnění CMDB, která není zcela naplněna dodnes a bylo rozhodnuto pokračovat v nastavených procesech plnění i po skončení tohoto projektu.

**4. Cíle a přínosy**

- |                              |                                                                                               |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Dodržení rozpočtu projektu | Rozpočet byl dodržen                                                                          |
| • Další přínosy, uveďte jaké | Vytvoření podmínek pro další úspory možností eliminovat některé duplicitní dohledové systémy. |

