

POSUDEK VEDOUCÍ K DIPLOMOVÉ PRÁCI

1. Identifikační údaje

Student: **Bc. Ivan HELCELET**
Název práce: **Měření kvality IT služeb v organizaci**
Studijní program: Systémové inženýrství a informatika
Studijní obor: Informatika ve veřejné správě
Vedoucí práce: Ing. Stanislava Šimonová, Ph.D.

2. Cíl práce a jeho naplnění

Cílem práce byla identifikace parametrů IT služeb, jejich měření v časové řadě a následné vyhodnocení; navržený způsob měření kvality měl být verifikován v reálné firmě.

Cíl práce byl naplněn.

3. Obsahové zpracování a přístup k řešení

Autor zpracovává aktuální téma pro ohodnocení a měření kvality poskytovaných IT služeb. Student nejdříve vymezuje základní pojmy včetně identifikace důvodů změn v IT službách. Poté student navrhuje postup pro zpracování své práce (kapitola 4), kde navrhuje etapy – identifikace IT služeb a parametrů, identifikace zdrojů parametrů k měření, sběr požadavků na parametry k měření, výběr metody sběru hodnot parametrů. Navržený postup byl aplikován v reálné organizaci (kapitola 5), dále byly zhodnoceny výsledky praktického měření (kapitola 6), kdy měření byla prováděna opakovaně v časové řadě. Významné je také srovnání přínosu jednotlivých metod.

Autor pro zpracování použil adekvátní metody a nástroje.

Student pracoval systematicky a samostatně. Průběžné mezivýstupy opakovaně verifikoval a konzultoval, přičemž neváhal stále hledat další možné varianty pro řešení.

4. Formální náležitosti a úprava

Práce má 97 číslovaných stran. Práce obsahuje modely, dokumentující schémata a přílohy.

5. Hodnocení

Cíl práce byl naplněn. Práci doporučuji k obhajobě s navrženým hodnocením **VÝBORNĚ**.