

Posudek oponenta diplomové práce

Student: Širůček Pavel, Bc.

Téma: Aplikační programové rozhraní pro ITIL Service Desk systémy (id 17365)

Oponent: Křivka Zbyněk, Ing., Ph.D., UIFS FIT VUT

1. **Náročnost zadání** průměrně obtížné zadání
2. **Splnění požadavků zadání** zadání splněno
Místo jednoho klienta bylo implementováno více menších/jednoúčelových klientských aplikací.
3. **Rozsah technické zprávy** je v obvyklém rozmezí
Text práce má včetně autorských obrázků lehce přes 60 normostran.
4. **Prezentační úroveň předložené práce** 75 b. (C)
Sekce o návrhu a implementaci se čte o něco hůře. Především kapitola 5.3 je poměrně zdlouhavá, dokumentačně popisuje rozdílné chování vybraných Service Desk (SD) systémů. Občas mi chybí podrobněji popsany koncepční návrh (např. metodický popis pro volbu komunikační metody REST API jako GET, POST, PUT apod.).
5. **Formální úprava technické zprávy** 80 b. (B)
Student v práci hojně využívá anglických pojmů, které i skloňuje (service desk, help desk, release, build apod.). Text obsahuje akceptovatelné množství chyb a překlepů a nešikovně vysázené ukázky kódu 5.2 a 5.7.
6. **Práce s literaturou** 70 b. (C)
Kromě zdrojů o ITIL a ITSM a webových stránek podporovaných SD systémů zde prakticky jiná literatura není. Očekával bych i knihy o návrhu webových služeb či API. Překvapilo mě poměrně omezené využití návrhových vzorů.
7. **Realizační výstup** 85 b. (B)
Realizační výstup je funkční a poměrně rozsáhlý především kvůli velkému počtu podporovaných SD systémů.
8. **Využitelnost výsledků**
Implementace je využitelná například ve školení obsluhy vybraného SD systému, kdy je možné prostřednictvím různých klientů nad implementovaným rozhraním vytvářet různé trenažéry konkrétních situací. Mezinárodní přijetí a budoucí rozvoj nástroje mohou ovlivnit česky komentované zdrojové kódy.
9. **Otázky k obhajobě**
 - Je možné přes vaše rozhraní vypsát všechny tikety v systému, i když neznáme jejich identifikátory?
 - Na straně 28 píšete o neúplnosti poskytovaných dat o tiketech přes vaše rozhraní, a přesto provádíte jejich "kopírování" mezi systémy (s. 43 a 53). Jaké je využití a jak by bylo možno implementovat "bezztrátovou" kopii tiketu?
10. **Souhrnné hodnocení** 78 b. dobře (C)
Text je celkově v pořádku. Aplikace je sice rozsáhlá, ale jinak průměrná. Výsledně hodnotím lepší známkou C.

Prohlášení: Uděluji VUT v Brně souhlas ke zveřejnění tohoto posudku v listinné i elektronické formě.

V Brně dne: 8. června 2016

.....
podpis