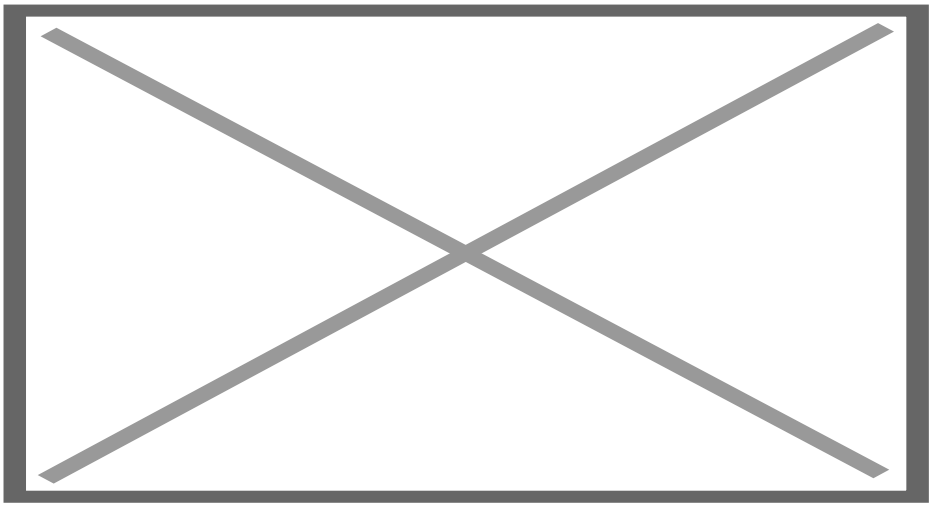
3. Kuidas tehakse IT-d. Veel paar definitsiooni, enne kui asi tõsiseks läheb

10 years ago- 16.03.2016 By Siim Veskimees



3. Veel paar definitsiooni, enne kui asi tõsiseks läheb

(jätkub)

Headel aegadel ei näe ma Thori mõnikord aastaid. Tähendab, me käime teineteise sünnipäevadel ja suhtleme niisamagi, jutt on neist kordadest, kui pean ta tammise laua taha istuma panema, et ta seda otsaesisega mõlki ei taoks. Ta oli töötanud umbes kuu, kui oli jälle kohal.

„Mida teenusehaldur õieti teeb?" lõikasin läbi ta segase, roppustega pikitud sissejuhatuse, millest tõtt-öelda midagi aru ei saanud. „Alusta algusest."

Ta vaatas mind viis sekundit ja mühatas: „Mida teeb üks IT-inimene, kes pole juba 15 aastat programmeerinud? Mida ikka teevad need, kes enam tööd ei tee – õpetavad või administreerivad. Õpetaja olen ma ka olnud."

„Ma tean. Nähkem positiivset, keegi peab ju asjad kokku viima, nägema laiemat pilti ja võtma vastu otsuseid..."

Ta noogutas kannatamatult. „Jah, teoreetiliselt peaks teenusehaldur olema see tüüp, kes kõige otsesemalt vastutab selle eest, et üks suur tarkvarasüsteem oleks kasutajatele kasutatav selleks, milleks see tehtud on – nende äriprotsessi toetuseks. Vaata, kui üht süsteemi kasutavad sajad ja tuhanded inimesed, siis

umbes nii palju on tavaliselt ka arvamusi, mida see peaks tegema. Teenusehaldur peaks olema see, kes teeb vahet süsteemi vigadel ja arendussoovidel, kes organiseerib süsteemi püstitõstmise, kui see on järjekordselt külili, ja torgib kõiki osapooli, et häireid ja rahulolematust minimaalselt oleks.”

„Palju neid süsteeme ja sinusuguseid seal on?”

„Süsteeme on sajaviiekümne ligi.” Ta kirtsutas nina mu näoilmet nähes. „See number ei ütle midagi. Mõned jõu- ja päästestruktuuride rakendused on tervele riigile hädavajalikud, nimekirja teise otsa aga moodustavad näiteks pool tosinat ruumide broneerimise veebirakendust, mida keegi pole vaevunud Outlooki üle viima, ja üleeelmise politseivalitsuse portaal, mida ei saa sulgeda sellepärast, et sinna tahab politsei pasunakoor oma teateid riputada.

Teenusehaldureid ja projektijuhte on kokku umbes kolmkümmend. Vaata, tarkvarasüsteemil on nõndanimetatud elukaar. Kõigepealt tehakse see valmis ja siis kasutatakse. Kokkuleppeliselt juhib valmistamist projektijuht ja kasutamist teenusehaldur. Nüüd aga läheb asi huvitavaks, eriti kui süsteemi samal ajal kasutatakse ja teisest otsast arendatakse.”

Ta muigas nukralt. „Nüüd jõuame projektijuhtimiseni Siseorganite moodi. Projektijuht teeb süsteemi valmis ja annab siis teenusehaldurile üle. Nii et teatud mõttes ajavad need kaks tegelast sama asja, olemuslik konflikt nende vahel on moment, mil süsteem valminuks kuulutatakse – projektijuht tahab asja kaelast ära saada ja teenusehaldur ei taha poolikut süsteemi vastu võtta, sest siis peab ta ju hakkama tegema projektijuhi tegemata tööd.” Thor võttis vahepeal paar lonksu kohvi ja muigas kurjalt. „Seda kirgast käteväänamist kirjeldan sulle teine kord, tõeliselt sõge aga on see, miks kumbki ei saa Siseorganites tegelikult teha seda, mida nad tervest mõistusest lähtuvalt tegema peaksid ja suuremas osas vähem nikastanud süsteemides teevadki.

Selleks, et midagi ära teha, on sul vaja aega ja vahendeid. Kindlasti oled kuulnud sellist mõistet nagu võimaluste kolmnurk?”

Noogutasin. „Aeg, vahendid ja funktsionaalsus – nende vahel tuleb leida tasakaal: kui sul on vähe aega, peab sul olema rohkem raha või pead sa järele andma süsteemi funktsionaalsuses, kui sul on vähe raha, läheb sul rohkem aega või jälle ei saa kõike, mida tahtsid, ja kui tahad, et asi teeks rohkem, on sul vaja juurde aega või raha. Arusaadav.”

„Just. Vahendid on inimesed ja raha. Raha ei ole. Eelarve on väike ja paljude süsteemide puhul pidev pisiremondiraha üldse puudub; hädavajadusel tuleb seda

– sisuliselt reegleid rikkudes – sinna kantida teistelt raamatupidamise „ridadelt”.

Inimestel on kõigil omad ülesanded ja ülemused. Ehk siis on teenusehaldurile ja projektijuhile antud küll ülesanded, kuid unustatud andmast vahendid.

Tulemusena koosneb nende õnnetute tegelaste töö sisuliselt inimeste tüütamisest. Kirjadele seal majas ei vastata – kõigil on ju nii palju tööd. Keegi ajukääbik on muretsenud tervelt kaks tarkvarasüsteemi, mille kaudu saab teistele töötajatele tööülesandeid anda, ja tegelikult on ainus toimiv meetod helistada ja ähvardada ülemustega. Ja see ei ole veel kõik – umbes kahe kolmandiku töötajate puhul see toimib, aga eksisteerib liik spetsialiste, kes natuke paremini oma valdkonda jagavad. Need spetsialistid on muutunud asendamatuks. Alguses ma imestasin, miks küll ülemused nii palju koosolekuid peavad. Mida nad seal räägivad? Nad arutavad, kuidas nende spetsialistide aega jagada.”

Ta lasi mul kohustuslikud äginad ära teha, enne kui jätkas. „Teatud juhtudel ei ole see kahjuks üldse nali. Saad aru, istuvad koos kakskümmend osakonnajuhatajat ja kisklevad, kelle projekt on nii oluline, et üks või teine tõesti oma ala jagav spetsialist sellele pühenduks!”

Ta vangutas ka ise enne jätkamist pead ja võttis paar väikest lonksu Maxime Trijoli. „Mõnikord siiski ilma rahata ei saa. Raha küsimine süsteemile, millele seda eelmisel aastal ette ei nähtud, sarnaneb alla-10-aastaste poeskäiguga, mis teatavasti algab vanematelt raha lunimisest. Sina ei taha ju anda, uurid pikalt, mida ta osta tahab ja siis pika hambaga poetad… midagi. Lapse poolt vaadatuna – kuigi nad vanemate õnneks enamasti ei oska niimoodi üldistada – käivad asja juurde meelitamine, tõsise näoga esitatud jaburad põhjendused ja vajadusel pisarad, ning lõpuks sõltub tulemus ikka tujust. Nüüd kujutle seda protsessi täiskasvanute esituses ja venitatuna kolme kuu peale.”

Mõtlesin natuke ja tõstsin käed. „Sa ikkagi ei pajata metoodiliselt *ab ovo usque ad mala,* vaid viskad mind kohe *in medias res*.” Muigasin vabandavalt. „Mina ka ei oska ladina keelt, aga paarsada levinumat väljendit kipub haritud inimesele elu jooksu ikka külge jääma, midagi ei ole teha. Need ei ole ainult uhkustamise asi, ladina sententside taga on tavaliselt kontseptsioonid, lood ja terved maailmad. Need tähendavad palju rohkem kui pelgal hunnik tähti, nende infokontsentratsioon on väga kõrge, sisuliselt on need meemid.

Arvutid lähevad ju kogu aeg võimsamaks ja kogu aeg kuulen ma ka järjest parematest programmeerimiskeskkondadest – see peaks ju ammu imelihtne olema? Miks ma kuulen sinu käest, et Siseorganites on süsteemid kogu aeg külili

ja muudatusi aetakse nagu läbi ussi munni?”

Thor mõtles ka natuke. „Olgu, alustame sellest, et mis on IT?”

„Arvutus- ja sidevahendite rakendamine mingis inimtegevuse valdkonnas vajalike andmete salvestamiseks, säilitamiseks, edastamiseks ja muutmiseks,” deklameerisin. „Definitsioon hõlmab riist- ja tarkvara tootmist, elektroonikat, pooljuhte, internetti, mobiiltelefone, televisiooni, e-kaubandust ja mida kõike veel.” Tegelikult on see internetist kopeeritud. Otsisin selle ka tookord välja ja lugesin arvutiekraanilt maha.

Thor muigas. „Ehk kõik need torud ja pumbad ja see suur haisev tiik, kus sitt pinnale tõuseb ja kuld põhjast kokku kraabitakse. Järgmiseks on oluline mõista mõnd Murphy seadustega sarnanevat tõdemust, mis on ühtaegu nii õiged, ent ometi kipuvad spetsialistidki neid igapäevarahmeldamises unustama. Arvuti ei tee „ise” midagi. Terve IT süsteem täidab kõigest tuimalt ja kõrvalekaldumatult instruktsioone, mida inimesed on sinna sisestanud. Arvuti ei tee kedagi targaks, ei inimesi ega institutsioone. Kui sa automatiseerid lolluse, saad automatiseeritud lolluse, mis muidugi võib olla hulga destruktiivsem – arvuti võimaldab ka vigu ja igasugust mõttetut infosaasta genereerida hulga kiiremini, kui inimene seda iial suudaks.

Mis on IT-süsteemi kõige nõrgem lüli?”

Seda teadsin ilma abitagi. „Inimene. *Wetware*. Ainult tühine osa IT-süsteemide vigadest on vältimatud mehaanilised vead.”

„Just. Ja lisaks on need vead, mis tekivad andmete sisestamisel, kõigest jäämäe veepealne ots.” Ta lonksas konjakit. „Ma rääkisin seda sulle ka mõned aastad tagasi, kui see lugu juhtus. Olin probleemi ees – uus võimas raamatupidamisprogramm arvutas poolesaja inimese palkasid 18 tundi. Kümmekond aastat varem arvutas tollase Telekomi soomlastelt saadud vana IBM-i kolakas Tallinna kuu kõnede arveid kah kaheksateist tundi. Ainult et neid kõnede andmeid oli tuhat korda rohkem kui palkade algandmeid ja minu serverid olid tuhat korda võimsamad kui see vana risu. Mida tegid need masinad 999 999-ndiku aega miljonist? Sa tead vastust – käiasid Microsofti *crashware*'i ringi. Asi pole siin ainult kohutavalt ebaotstarbekas opsüsteemis, vaid ka .NET programmeerimiskeskkonnas, mis võimaldab koodipärdikutel lühikese ajaga produtseerida tohutus koguses aeglast ja uimast koodi. Tegin karuhäält, firma juht raputas tegelasi kõrvadest ja süsteem läks kümme korda kiiremaks. See tähendab, et see ei teinud ikka midagi mõistlikku 99 999-ndikku 100 000-st, kuid

minu jaoks oli probleem lahendatud.”

Thor ohkas. „Sellele mõeldes saad aru, miks väidan, et riistvara ju võib Moore'i seaduse kohaselt nii iga viieteist aastaga tuhat korda võimsamaks minna, aga kui selle ajaga suudab Microsoft Wordi menüü teistpidi keerata, mõned piktogrammid joonistada ja mõned vajalikud funktsioonid kahe hiirekliki kauguselt nelja kaugusele viia, ei tule sel aastatuhandel veel mingit tehisintellekti.”

Ta ohkas veelkord. „Kui sul juba kõhe hakkas, siis liiga vara. Need on alles õied – igapäevane, talutav jama. Siseorganid oskavad selle kõik kuninglikult kuupi tõsta.”

Oigasin. „Kuidas näiteks?”

„Religioon.”

Ja kui ma maigutasin, hakkas ta seletama.

Jumal ITIL

„Tead, see pole oma olemuselt üldse halb. ITILi mõtlesid välja Inglased Falklandi sõja ajal. Nimelt selgus, et laevastiku varustamine ja teelesaatmine on nii keerukas, niivõrd ristuvatest võimupiiridest läbi põimunud ja koosneb niivõrd paljudest üksteisest sõltuvatest teguritest, et tulemuseks oli jabur segadus ja veel kõik need päevad, mil laevad üle Atlandi lõuna poole liikusid, et minna argentiinlastele pasunasse andma, lakkusid nad tegelikult haavu ja kulutasid meeletult raha kõigi viimase kümne tuhande tegemata või valesti tehtud töö ümbertegemiseks.

Kõige lihtsamalt öeldes ITIL defineerib rollid ja määrab nende vastutuse. Iseenesest pole see midagi muud, kui järjekordne katse piiritleda ja kirjeldada protsessid – tegevuste jadad, mis on vajalikud, et jõuda punktist A punkti B, vajadusest tulemuseni.

ITILi, nagu öeldud, mõtles välja Briti merevägi, tohutu organisatsioon. Katse puhul rakendada ITILit täies mahus paarisaja inimesega organisatsioonis tulevad meelde kõik need killud telefoniposti püksi toppimisest ja tagumiku kaudu hammaste parandamisest. Või ütleme, et see on tõsine katse indutseerida skisofreeniat, kui suuresti sama punt inimesi peab järjest koosolekuid, kus igaühel tuleb meeles pidada, kas ta on nüüd muudatusehaldur, kasutajahaldur, rakendusehaldur, juurdepääsuhaldur, arhitektuurihaldur, talitluspidevuse haldur, varundamishaldur...”

„Ehk siis „teenusehaldur” on mingi kompott tosinast ITILi rollist?”

„Oleks siis ainult teenusehaldur! Me kõik seal,” sõnas ta valuliku ilmega. „ITILi tõsimeelsel rakendamisel Siseorganites on üks mõõdetav tagajärg – lõputud kooskõlastusringid. Kümme allkirja on algajate tase. Teenustaseme kokkulepped võtavad poolteist aastat. Olgu, ilma nendeta saab läbi, tõelised hädad algavad aga sellest, kui kolmekuulisel projektil võtab Siseorganite püha Projekti Alustamise Kooskõlastusring kaks kuud, lähteülesande täpsustamine – millest suurem osa on projektijuhi või teenusehalduri nääksumine Siseorganite töötajate kallal, et tehke lõpuks oma tükk ära – kolmanda kuu ja arendajal jääb sisulise töö tegemiseks viimane nädalavahetus.”

Ta jälgis mornilt, kuidas ma hirnun. „Ei ole võimalik!”

„Olgu, siin ma soolasin natuke üle. Kõik arvestavad projektiplaanides, et lühematel töödel munetakse ¾ aega Siseorganite kooskõlastusringidel maha, ja kõik on harjunud, et mitte miski – kohe päris mitte miski, absoluutselt ja eranditeta mitte miski! – ei saa tähtajaks valmis. Kuid teatud lepinguid pole Siseorganid tõesti suutnud kõigi eksisteerimisaastate jooksul sõlmida, nii et võimalik saavutatav rekord on veel lahtine.”

Kogusin end. „Millised peavad olema inimesed, kes seal töötavad!”

Ta turtsatas. „Eks räägime siis vahepeal inimestest.”

(jätkub)

- Tegijad