Protokol měření dostupnosti služeb Dovážková služba

# Service Review Report

### Poskytovaná služba:

Správa a rozšiřování webové aplikace pro doručování jídel

#### Datum instalace:

10. ledna 2024

### Časová perioda:

10. ledna 2024 – 9. ledna 2025

### Úroveň služby

Web App Dev s.r.o. se dle SLA zavazuje udržovat a rozšiřovat stávající systém o nové funkce. V této dohodě Web App Dev s.r.o. garantuje dostupnost služby alespoň 99 %. V případě výpadku služby se zavazuje napravit tuto situaci do 4 hodin. Pokud dostupnost služby v průběhu měsíce klesne pod dohodnutých 99 % je Web App Dev s.r.o. povinna tento výpadek kompenzovat dle SLA.

### Zhodnocení kvality služeb

Při poskytování služeb v nasmlouvaném období nedošlo k závažnějším problémům či porušení smlouvy.

### Crash aplikace – 13. 2. 2024

Dne 13. 2. 2024 došlo u uživatele k tvrdému pádu aplikace při tvorbě nové objednávky, konkrétně při procesu zaplacení objednávky. Došlo k nahlášení chyby a náš tým se začal touto chybou zabývat. Při simulaci se nám podařilo chybu reprodukovat a pomocí chybového logu jsme chybu urychleně opravili a vydali nový patch webové aplikace. Celou situaci se nám podařilo vyřešit za 7 hodin, tedy v dohodnutém limitu 8 hodin pro vyřešení chyby typu MAJOR.

### Uspokojení zákazníka

Výpadek služby byl vyřešen v nasmlouvané době dle SLA, nejsme tedy povinni kompenzovat jakoukoliv finanční ztrátu.

### Feedback

Od zákazníka

* Lepší testování chyb před vydáním nové verze aplikace

Od IT oddělení

* Větší důraz na práci vývojářů

# Service Improvement Plan

### Název vylepšení

Implementace vylepšeného algoritmu pro počítání tras

### Popis

Přidání výrazně zdokonalené verze algoritmu pro plánování doručovacích tras.

### Zdroje měření

Po zavedení vylepšení bude probíhat sběr dat. Pomocí nasbíraných informací zjistíme, zda nová verze aplikace v pořádku funguje a také zda došlo ke zrychlení doručení.

### Očekávaný výstup vylepšení

Zrychlení doručování objednávek.

### Očekávaná cena

400.000 Kč

### Změny týkající se koncových zákazníků

Pro koncové zákazníky se nic nemění. Budou si pouze moci užívat rychlejší doručování objednávek.

### Doba implementace

25.3.2024 - 25.5.2024

### Klíčové výstupy

Implementace vylepšeného algoritmu pro plánování tras + Sběr dat a vyhodnocení

### Aktuální stav

V průběhu

# Request For Change

ID:*0123*

Datum: *1. 4. 2024*

Iniciátor: *Dovážková služba*

### Navrhovaná změna priority:

Vysoká

### Popis změny návrhu

Implementace bonusového systému pro řidiče, který je bude motivovat k včasnému dodání objednávky.

### Popis aplikovaných změn

Implementace zcela nové funkce do aplikace. Umožní řidičům získat vyšší odměnu za doručení v případě, že objednávku doručí v určeném časovém limitu. Toto zahrnuje také přidání bodového systému, kdy řidiči získávají body za včasné doručování objednávek. Řidiči s více body mají vyšší pravděpodobnost přidělení objednávky k doručení, i na úkor pomalejších řidičů. V budoucnu bude také nutné implementovat vylepšený algoritmus pro plánování tras, abychom mohli řidičům navrhovat co nejrealističtější časy doručení.

### Rizika

* technické obtíže při implementaci
* nerealistické časy doručení
* špatná odezva řidičů

### Odhad prostředků pro realizaci:

* Dva programátoři, jeden tester
* 250 000 Kč na vývoj a integraci nové funkce + 50 000 Kč na testování
* 14 dní na implementaci

### Omezení:

Změny musí být provedeny bez výpadků služeb pro koncové zákazníky

### Schválení:

Schváleno s podmínkou dokončení do 15. 4. 2024