



Projekt do předmětu Návrh a implementace IT služeb

Pátá část

# Hodnotící zpráva o službě, plán na zlepšení služby, požadavek na změnu

Tým **Mně je to jedno:**

**Jůda Petr**, xjudap00

**Kaščák Imrich**, xkasca02

**Krhovský Patrik**, xkrhov02

**Pavlík Tadeáš**, xpavli79

**Zubrik Tomáš**, xzubri00

# Hodnotící zpráva o službě: Evidence materiálu

Tento report zkoumá dostupnost, kapacitu dané služby a v následující části pak pojednává plán na její zlepšení. Tahle hodnotící zpráva byla podepsána osobou zodpovědnou za prozkoumání služby dne 28.3.2017 v 10:00 hod. v Brně:

## **Osoba zodpovědná za prozkoumání služby:**

Imrich Kaščák

+420 713 778 987

[kascak@mji.cz](mailto:kascak@mji.cz)

## Účastníci jednotlivých stran na zasedání

Zasedání probíhalo podle předem stanoveného času uvedeného v SLA a projednával se na něm aktuální stav, dostupnost služby, rozšiřovaly se nebo upřesňovaly se dříve získané znalosti. Dále se shromáždila a zpracovala data, která se následně analyzovala a byly vyvozeny závěry uvedené v následujících částech.

## **Osoba zastupující stranu poskytovatele:**

Petr Jůda

+420 642 121 543

[juda@mji.cz](mailto:juda@mji.cz)

## **Osoba zastupující stranu klienta:**

Jan Srandovní

[jan@srandovni.cz](mailto:jan@srandovni.cz)

+420 754 922 143

## Úrovně služeb

Většina bodů sepsaných v SLA byla dodržena, případně byly v toleranci, která stanovovala smlouva SLA. Následně uvedené body však byly v rozporu s SLA, nebyla dosažena stanovená úroveň těchto částí služeb.

## Zálohování databáze

Klient byl nespokojen s vykonáváním záloh v období za říjen 2017, kdy došlo k jednomu porušení, respektive nedodržení intervalů zálohování databáze, a to přesně o 1 den. Smlouva SLA stanovovala, že pravidelná záloha se provádí k 15. dni měsíce, ve skutečnosti se záloha však vykonala 16. dne. Klient proto požaduje vyšší důraz na správu databáze.

Tento problém byl zjištěn 16. října řadovým zaměstnancem klientovy firmy a téhož dne nahlášen. Toto porušení smlouvy SLA viník - poskytovatel služby - napravit téhož dne.

## Zpráva o mimořádných situacích

Zde je sepsáno, jakým způsobem byl ovlivněn provoz služby v důsledku mimořádné situace, která nesouvisela s body, které byly sepsány ve smlouvě SLA.

### Nefungování zařízení z důsledku odpojení elektřiny

V dnech od 15.9.2017 do 19.9.2017 byla část skladu se zařízeními nevyhnutnými na vykonávání dané služby odpojena od elektřiny z důsledku lokálních povodní, které způsobily, že nebylo možno nijakým způsobem ihned situaci napravit. Nicméně bylo ihned zahájeno vedení offline evidence, kterou jsme jako poskytovatelé služby byli schopni poskytnout.

### Spokojenost zákazníka

Spokojenost týkající se kvality služeb na straně klienta je následující: klient byl po celou dobu spokojen s kvalitami služby a také s přístupem při jednání nebo řešení problémů, například při výpadku zejména v čase, kdy nastala přírodní katastrofa a nebylo možno službu ihned obnovit, bylo poskytnuto alternativní řešení tzv. offline evidence materiálu.

### Oblast ke zlepšení

Nefunkčnost v případě mimořádné situace je vážná věc, která způsobuje výrazné snížení doby dostupnosti, a je třeba v tomto ohledu provést změnu. Klient s tímto stanoviskem souhlasí.

# Plán na zlepšení služby: Evidence materiálu

## Úvod

Tento dokument věnující se plánu na zlepšení služeb vznikl jako výsledek ze zpětné vazby, která byla získána v rámci neustálého zlepšování služeb. Dokument pokrývá naši vizi, kde jsme teď, do jakého bodu se chceme dostat, jak se do toho bodu dostat, zda jsme se do něj již dostali a zda je možné se v něm udržet.

## Účel

Účelem tohoto dokumentu je poskytnout shrnutí formálního plánu pro implementaci zlepšení poskytovaných služeb. K zvážení zlepšení byla využita data získána v rámci neustálého zlepšování služeb.

## Přehled

Od roku 2015 jsme začali užívat doporučení knihovny informační infrastruktury pro sladění našich služeb a procesů s ní. V roce 2016 jsme zahájili program neustálého zlepšování služeb. S oběma programy jsme neměli do té doby žádné zkušenosti, a tak jsme se rozhodli v roce 2016 monitorovat podobné služby a procesy poskytované naší konkurencí a v kombinaci se zpětnou vazbou zákazníků (co je špatné a co je potřeba zlepšit) jsme si stanovily 3 cíle, které jsou zahrnuty v plánu.

## Rozsah

Obsah dokumentu se týká naší IT podpory poskytovaná všem našim zákazníkům, kteří si u nás objednali služby. Plán nabude platnosti počínaje dnem 5. 12. 2017 a bude platný do 5. 5. 2018.

## Naše vize

Naší vizí je zákazníkům poskytnout záložní řešení v případě mimořádných situací tak, aby byl schopen pracovat téměř jako za normálních podmínek. V rámci naší vize je taktéž zvýšení kvality našich služeb a jejich zabezpečení tak, aby se nestalo, že by se například neprovedla plánovaná záloha. Nutností je také schopnost pokrytí co nejvíce budoucích požadavků klientů.

## Poslání

Naším posláním je pokrytí potřeb středně velkých až velkých firem v oblasti poskytování služeb pro továrny na automobily.

## Cíle

Jako výsledek zhodnocení iniciativy pro zlepšení služeb jsou tyto 2 cíle pro tento plán, kterých chceme dosáhnout:

- Poskytnutí záložního zdroje elektřiny pro případ mimořádné události
- Zvýšení kvality a zabezpečení databáze pro evidenci materiálu

## Odpovědné osoby

Vlastníkem celkového plánu na zlepšení služby je vlastník služby. Správce úrovně kvality služeb je zodpovědný za úspěšné provedení celkové iniciativy pro zlepšení služeb. Zodpovědné osoby pro jednotlivé akce, které mají být implementovány v rámci plánu na zlepšení služeb, jsou uvedeny v sekci "Plán činností pro zlepšení služeb".

# Plán činností pro zlepšení služeb

Příložená tabulka uvádí naplánované akce ke splnění všech cílů.

Dokument:	Plán na zlepšení služeb	Od:	5. 12. 2017	
Vlastník:	Mně je to jedno	Do:	5. 5. 2018	
Odpovědná osoba:	Správce úrovně kvality služeb			
Cíl 1: Poskytnutí záložního zdroje elektřiny pro případ mimořádné události				
#	Akce	Odpovědná osoba	Začátek	Konec
1.a	Nákup zařízení	Hardware manažer	5. 12. 2017	12.12.2017
1.b	Instalace zařízení	Technický manažer	15. 12. 2017	20. 12. 2017
1.c	Nastavení chování a reakcí na situace	Bezpečnostní analytik	2. 1. 2018	16. 1. 2018
Výsledek: Vyšší dostupnost systému a menší počet výpadků				
Měření: Sledování doby dostupnosti systému a počtu výpadků				
Cíl 2: Zvýšení kvality a zabezpečení databáze pro evidenci materiálu				
#	Akce	Odpovědná osoba	Začátek	Konec
2.a	Přechod na nový systém	Software manažer	20. 1. 2018	20. 2. 2018
2.b	Zavedení ochranných procesů	Bezpečnostní analytik	27. 2. 2018	15. 3. 2018
2.c	Pravidelná kontrola všech akcí v databázi	Manažer podpory	20. 3. 2018	5. 5. 2018
Výsledek: Vyšší odolnost vůči útokům a neoprávněným přístupům				
Měření: Sledování a monitorování všech přístupů a akcí v databázi				

## Monitorování a hlášení

Počet výpadků v důsledku mimořádných událostí

<b>Cíl</b>	Zvýšení doby dostupnosti
<b>Kritický faktor úspěchu</b>	Zvýšení doby dostupnosti
<b>Klíčový ukazatel výkonnosti</b>	Snížení počtu výpadků o 50 %
<b>Metriky</b>	Počet výpadků před zlepšením a po zlepšení
<b>Měření</b>	Počet výpadků po zlepšení / počet výpadků před zlepšením
<b>Hlášení</b>	Hlášení o počtu výpadků každý týden.

Počet zaznamenaných a odražených útoků na databázi

<b>Cíl</b>	Zvýšení kvality a zabezpečení databáze
<b>Kritický faktor úspěchu</b>	Zvýšení kvality a zabezpečení databáze
<b>Klíčový ukazatel výkonnosti</b>	Zvýšení počtu zaznamenaných a odražených útoků o 30 %
<b>Metriky</b>	Počet zaznamenaných a odražených útoků před zlepšením a po zlepšení
<b>Měření</b>	Počet zaznamenaných a odražených útoků po zlepšení / Počet zaznamenaných a odražených útoků před zlepšením
<b>Hlášení</b>	Hlášení o počtu zaznamenaných a odražených útocích každý měsíc.

# Požadavek na změnu

Projekt: Zvýšení doby dostupnosti systému

Zadavatel: Tomáš Zubrik

Vlastník: Imrich Kaščák

ID: 123456789

Datum podání: 4. 12. 2017

Priorita: Vysoká

## Souhrnný popis změny

Tato změna povede k vyšší dostupnosti systému, který je pro klienty důležitý pro evidenci materiálu, a menšímu počtu výpadků. V případě mimořádných situací bude systém schopen ihned fungovat na záložním zdroji a tím se zvýší dostupnost systému. Poté se bude monitorovat délka doby dostupnosti a počet výpadků pro zjištění, jak byla změna kvalitní.

## Důvody zavedení změny

Z hodnotící zprávy o službě vyplynuly neblahé účinky na systém v případě mimořádných situací a jelikož naši zákazníci jsou středně velké až velké firmy, tak je nutností, aby systém byl dostupný co nejdelší možnou dobu, která je podmíněna ve smlouvě SLA.

## Aktiva ovlivněná změnou

Díky této změně bude dosaženo zvýšení doby dostupnosti a snížení počtu výpadků, tudíž u klientů se očekává zvýšení spokojenosti a důvěry ve službu. Na druhou stranu to poskytovatele bude stát zvýšení výdajů na lidské zdroje vzhledem k potřebě údržby nainstalovaných zařízení.

## Technologické aspekty

Pro provedení této změny bude třeba zakoupit zařízení, které poskytne náhradní zdroj energie v případě mimořádné situace.

## Rizika spojená s implementací změny

V případě nekvalitní aplikace zařízení záložního zdroje může dojít k nefunkčnosti změny nebo dokonce i k znefunkčnění služby i během normálního provozu v důsledku narušení běžného zdroje energie. Tomuto se lze vyvarovat získáním kvalifikovaných pracovníků v této oblasti.



## Odhadovaný časový plán implementace změny

1. **Nákup zařízení**
  - a. Od 5. 12. 2017
  - b. Do 12. 12. 2017
2. **Instalace zařízení**
  - a. Od 15. 12. 2017
  - b. Do 20. 12. 2017
3. **Nastavení chování a reakcí na situace**
  - a. Od 2. 1. 2018
  - b. Do 16. 1. 2018

## Odhadované zdroje potřebné k implementaci změny

Finanční náklady:

1. Nákup zařízení záložních zdrojů: **10 000 Kč/ks**
2. Měsíční provoz a správa zařízení: **2500 Kč/ks**
3. Plat pro odborníky: **20 - 40 tisíc Kč/měsíčně** pro jednoho

Personální požadavky k implementaci změny:

1. Petr Hutný, Hardware manažer, email: [hutny@mji.cz](mailto:hutny@mji.cz)
2. Petr Klíč, Technický manažer, email: [klic@mji.cz](mailto:klic@mji.cz)
3. Petr Chleba, Bezpečnostní manažer, email: [chleba@mji.cz](mailto:chleba@mji.cz)

Časová náročnost:

- Nákup zařízení: **15 hodin**
- Instalace zařízení: **30 hodin**
- Nastavení chování a reakcí na situace: **60 hodin**
- Celkem: **105 hodin**

## Schválení změny

Odsouhlasil dne 4. 12. 2017 a nese odpovědnost za provedení změny:

**Osoba zodpovědná za schválení změny:**

Tadeáš Pavlík  
+420 713 778 987  
[pavlik@mji.cz](mailto:pavlik@mji.cz)

Priorita se nezměnila.

