

FAKULTA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

Návrh a implementácia IT služieb- 5. časť

Service Design Package IT_TCrowd

3. decembra 2018

Adam Hostin	xhosti02
Sabína Gregušová	xgregu02
Tomáš Sasák	xsasak01
Adrián Tulušák	xtulus00
Jakub Zmek	xzmekj00

Úvod

Tento dokument obsahuje Service Review Report, správa o prevádzkovaní služby, týkajúca sa služby Hosting a správy databáz. Služba bola schválená 11. novembra 2011 vo Viedni. Za zodpovednú osobu spojenú s touto službou sa podpisoval Adrián Tulušák.

Správa o priebehu stretnutia sa zúčastnených strán

Zastupujúca osoby zo strany zákazníka:

Meno: Ferdinand 2. von Tiroll

E - mail: Ferdo@mravec.com

Adresa: Wien-Flughafen, 1300 Schwechat, Rakúsko

Telefón: +420 118 999 881

Zastupujúca osoba zo strany poskytovateľa - IT_TCrowd:

Meno: Sabína Gregušová

E - mail: sgregu@ittcrowd.com

Adresa: Mánesová 9 3/4, Brno

Telefón: +420 999 119 725

Stretnutie prebehlo v dohodnutom čase a v rámci podmienok uvedených v SLA.

Zhodnotenie kvality dodávaných služieb v rámci SLA

Podmienky poskytovania služby Hosting a správa databáz Viedenskému letisku vo Schwechate sa v hromadnej väčšine bodov zhodovali s podmienkami spísanými v SLA. V ďalších častiach tohto dokumentu budú uvedené body, ktoré neboli splnené zo strany poskytovateľa, ale aj zo strany zákazníka. Pri každom bode bude uvedené, ako sa líšil obsah SLA a reálne zvládnutá situácia.

Krátkodobý výpadok serveru a následné obmedzenie služieb

- **SLA** - Poskytovateľ sa zaviazal, že pri neplánovanom výpadku zabezpečí chod služby v plnom rozsahu do 3 hodín od nahlásenia chyby a to tak, že nebudú zasiahnuté business procesy zákazníka ani pohodlie cestujúcich.
- **Reálne zvládnutie situácie** - V rámci SLA bol poriešený bod 4.2. zo strany dodávateľa. Po telefonickom nahlásení výpadku dňa 28. novembra 2018 bol zákazníkom okamžite zapojený záložný server. Bohužiaľ, server nebol schopný zvládnuť nápor celého systému, a preto sme museli pristúpiť k obmedzeniu počtu pripojených užívateľov.

Improvement plan

Nasledujúca časť popisuje Improvement Plan k službe Prenájom informačného systému. Zodpovedná osoba je Ing. Ivan Vyskočil, pracovník IT oddelenia IT_TCrowd, s. r. o.

Zvýšenie ochrany voči výpadkom

Počiatok realizácie je naplánovaný na 7. januára 2019, plánované ukončenie je 29. marca 2019. Plán bol schválený vedúcim spoločnosti IT_TCrowd, s. r. o., Adriánom Tulušákom.

Návrh na riešenie

Automaticky systém napojení na záložný server v prípade výpadku. Zodpovedná osoba je Ing. Petra Fitková. Pri výpadku služby prichádza k veľkým finančným stratám na strane zákazníkom a preto je treba udržiavať záložné servery a v prípade výpadku na ne okamžite prepojiť.

Zvýšenie maximálnych limitov počas služby Prenájom informačného systému

Počiatok realizácie je naplánovaný na 7. januára 2019, plánované ukončenie je 29. marca 2019. Plán bol schválený vedúcim spoločnosti IT_TCrowd, s. r. o., Adránom Tulušákom.

Návrh riešenia

- Zvýšenie výkonnosti záložných serverov. Zodpovedná osoba je Ing. Jan Server
- Zvýšenie kapacity záložných serverov, aby sme nemuseli obmedzovať na malý počet pripojení. Zodpovedná osoba je Ing. Jan Server.
- Sledovanie spokojnosti zákazníkov. Zodpovedná osoba je Ing. Jana Asociální

Pri výpadku bolo veľkom ľahké dosiahnuť maximálneho kapacitného stropu, a preto sme nútení vyriešiť problém s nízkou kapacitou. Zvýšenie kapacity vyrieši problém s nedostupnosťou služby a taktiež k strate zisku, z ktorej plynú pokuty pre spoločnosť IT_TCrowd, s. r. o.