

# FAKULTA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

## Návrh a implementácia IT služieb - 3. časť SLA, OLA, UC

IT\_TCrowd  
5. novembra 2018

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

# **Hosting IS a databázy**

## **Service Level Agreement (SLA)**

### **Základné informácie:**

Zmluva Service Level Agreement zipsaná v Brně dňa 2. novembra 2018 uvádza všetky záväzky a povinnosti, medzi poskytovateľom IT\_TCrowd a zákazníkom. Všetky tieto náležitosti sa pripisujú ku službe Hosting IS a databázy.

### **Uzavretie a platnosť zmluvy:**

Podpisom zmluva nadobúda platnosť, okamžite sa spúšťa služba Hosting IS a databázy a zmluva sa uzatvára na dobu určitú dva roky. Po skončení doby platnosti zmluvy sa zmluva znova otvára pre zrušenie, pričom ale služba zostáva stále v prevádzke až do zrušenia zmluvy. Zrušenie zmluvy neobsahuje poplatky a je bezproblémové.

### **Pokuty a prehršky:**

Pri nedodržovaní mesačnej platby tejto služby sa ďalší mesiac účtuje úrok 45 % z mesačnej platby. Taktiež to platí aj na zákazníkovej strane, kde pri nedodržaní percentuálneho výpočtu uptime služby na mesiac, sa zákazníkovi uplatňuje zľava 45 % z mesačnej platby. Pri nerešpektovaní tejto zmluvy a pri opakovanom porušovaní pravidiel, môže poškodený poskytovateľ alebo zákazník svojvoľne odstúpiť a platnosť zmluvy sa ruší. Ak zákazník predloží doklad o druhotnej platobnej neschopnosti, je možné odložiť platby o 20 až 40 dní so sníženou úrokovou sadzbou na 10 % alebo je možné vytvoriť splátkový kalendár.

### **Popis poskytovanej služby:**

Služba Hosting IS a databázy pre zákazníka zabezpečuje spoľahlivé hostovanie informačného systému na serveroch s najbližšou lokalitou a taktiež hostovanie databázy, ktorá je zabezpečená pred rôznymi typmi útokov a taktiež chránená pred únikom informácií. Databáza je vhodne veľká pre malé, stredné a veľké letiská, vždy pripravená na ukladanie a úpravu údajov pasažierov. Poskytovateľ sa zaväzuje touto zmluvou o ochrane údajov a taktiež pred prístupom a zneužitím informácií zákazníka. Zákazník má možnosť navštíviť tieto priestory, a skontrolovať či poskytovateľ naplňa svoje povinnosti.

### **Popis a záväzok dostupnosti služby:**

Poskytovateľ sa zaväzuje dodržovaním dohodnutého percentuálneho počtu doby uptime. Taktiež sa zaväzuje ku bezproblémovému chodu služby. Poskytovateľ je povinný ohlásiť mimoriadnu odstávku služby maximálne tri dni vpred. Služba je plánovaná byť dostupná 24 hodín, 7 dní týždni, po celý mesiac. Očakávaný uptime percentuálny čas je 95 %, kde 5 % je pre neočakávané výpadky chybou poskytovateľa. Poskytovateľ sa odvoláva ku ľubovoľným poruchám z tretej strany, outsourcované služby. Plánovaná údržba bude prebiehať každý deň v čase 2:00 - 2:30. V tomto časovom intervale, môže výhradne nastať odstávka pri prípadnej chybe, a taktiež možnosť percentuálneho spomalenia odozvy IS a databázy (zopár milisekúnd). Tento časový interval taktiež slúži ku zálohe dát, čiže zabezpečenie redundancie.

### **Poruchy a odstraňovanie porúch:**

Poskytovateľ sa zaväzuje k odstráneniu porúch do 30 minút od jeho vzniku. V prípade veľkej poruchy, ktorá nie je vyriešiteľná v danom časovom intervale je poskytovateľ nútený podať aktuálny stav a hlásenie zákazníkovi, a taktiež poskytnúť záložný plán a riešenie. Pre nahlasovanie problémov a prípadné sťažnosti je zavedený helpdesk.

### **Podpora:**

Služba je podporovaná pomocou helpdesku. Helpdesk je dostupný 24/7. Je možné využiť helpdesk pre poskytnutie spätnej väzby pre danú službu. Kontakt na helpdesk a prípadných zodpovedných ľudí je uvedený v brožúre, ktorú odovzdá poskytovateľ zákazníkovi okamžite po podpise zmluvy.

## **Prenájom IS Operational Level Agreement (OLA)**

### **Základné informácie:**

Zmluva OLA bola spísaná dňa 2. novembra 2018 v Brnĕ, zahrňuje všetky náležitosti a povinnosti oboch zúčastnených strán zahrnutých do služby "Prenájom IS"(ďalej len služba).

### **Uzavretie a platnosť zmluvy:**

Zmluva nadobúda platnosť v deň uzatvorenia zmluvy, to je v deň zavedenia služby. Zmluva štandardne stráca platnosť posledný deň v mesiaci s ukončením poskytovanie danej služby, je teda poskytovaná na dobu neurčitú.

### **Pokuty a prehršky:**

Pri porušení podmienok či neoprávnenom odstrúpení od zmluvy bude stanovená pokuta až do výšky 50 000.00 Kč

### **Podpora:**

Pri akýchkoľvek otázkach alebo problémoch sa môžete obrátiť na:

- Adrián Tulušák, riaditeľ spoločnosti IT\_TCrowd s. r. o., telefónne číslo: 607 159 154
- Adam Hostin, vedúci technického oddelenia IT\_TCrowd s. r. o., telefónne číslo 775 122 957

Technické oddelenie bude zasielať správy o službe každý mesiac (najneskôr k 15. dňu každého kalendárneho mesiaca). Bezpečnostné chyby a chyby ovplyvňujúce stabilitu služby sú členovia technického oddelenia povinní opraviť do 24 hodín. Pri požiadavku zmeny designu či inej úpravy, ktoré bezprostredne neohrozujú funkčnosť služby, je lehota stanovená na 14 dní. Technické oddelenie a poskytovateľ služby sa budú schádzať každý pondelok v 8:15 v kancelárii C229. Na tejto porade bude prebiehať diskusia o aktuálnom behu služby či prípadných plánovaných zmenách služby.

### **Technické špecifikácie platné pre službu:**

Zamestnanec sa pri vykonávaní zákazky zaväzuje dodržať:

- Zákonom č. 365/2000 Sb., o informačných systémoch verejnej správy
- Zákonom č. 101/2000 Sb., o ochrane osobných údajov
- Pravidiel zaoberajúci sa bezpečnosťou webových aplikácií

### **Cenový model:**

Osobám priamo realizujúcim službu prísľušia finančné prémie vrámci ich mesačnej mzdy. Výšku určuje vedúci technického oddelenia. Celková výška prémie za službu je závislá na kvalite a kvantite vykonanej práce jednotlivca a celkového zisku za služby.