

FAKULTA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

Návrh a implementácia IT služieb- 4. časť

Service Design Package IT_TCrowd

19. novembra 2018

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

1 Riešenie rizík

Najčastejšie riziká a ich riešenia sú:

- **Prelomenie ochrany systému** - Vzhľadom na šifrovanie systému a monitorovacie služby vieme veľmi rýchlo a efektívne detekovať prípadné narušenie bezpečnosti systému. Na tento stav systém automaticky reaguje systematicky odobratím práv narušiteľovi a v kritickom prípade odpojuje systém od databází, čím zabráni úniku citlivých údajov o užívateľoch a pasažieroch
- **Neočakávaný výpadok na serveri** - Pri neočakávanom výpadku máme prichystané menšie rezervné servery, ktoré počas výpadku primárneho servera dokážu udržať systém v chode až do obnovenia primárnych serverov. A však museli by sme pristúpiť k mierne obmedzenej funkcionalite systému
- **Problémy so stratou hesla** - Heslá je možné resetovať pomocou e-mailovej adresy užívateľov

Zriedkavejšie sú mimoriadne riziká, a to:

- **Kompletná strata dát** - Pri strate dát odkážeme vďaka automatickému zálohovaniu (každú hodinu) systém veľmi rýchlo obnoviť
- **Poškodenie serverov** - Pri poškodení serverov počas mimoriadnych situácií (požiar, záplavy atď.) by sme boli nútený službu outsoursovať. Pre takýto prípad máme podpísané zmluvy s niekoľkými strategickými partnermi, ktorí sú v takýchto prípadoch zaviazaní poskytnúť nám priestor na prevádzkovanie systému

2 Dokumentácia

Pre **technikov** a osoby pracujúce na tejto službe je k dispozícii dokumentácia, ktorá je dostupná na našich internetových stránkach. Táto dokumentácia je k dispozícii len oprávneným účtom technikov; verejnosť k nej nemá prístup. Táto dokumentácia rieši technickú časť služby - ako čo funguje, čo riešia aké úseky kódu a podobne.

Pre našich **klientov** dodávame dokumentáciu k tejto službe formou pdf súboru, ktorý je verejne prístupný na našich stránkach. Pri zavedení služby dostane zákazník vytlačených 5 kusov dokumentácie. Táto dokumentácia obsahuje popis všetkých funkcií, ktorú užívateľ môže využiť. Dokumentácia je ľahko zrozumiteľná. Sú v nej popísané kroky a krokom rôzne postupy, ako dosiahnuť danej funkcionality. Ku každej funkcii sú tu screeny obrazoviek programu, vrátane zvýraznených tlačítok, čo sa majú použiť aby sa užívateľ lepšie orientoval.

Pre našich klientov ponúkame taktiež spoluprácu na tvorbe služby formou pravidelných testov novovytvorených funkcií IS s následnými úpravami podľa požiadaviek zákazníka.

Pri zavedení služby bude zaučená vybraná skupinka užívateľov.

Za príplatok je možnosť zakúpiť prístup k videu na našich webových stránkach, kde sú ukázané detailne všetky funkcie vrátane komentárov technika.

3 Ľudské zdroje

Pre túto službu je zaistená technická podpora, ktorá je dostupná celodenne každý deň. Technici, ktorí sú zodpovední za bezproblémový chod služby sú k dispozícii 24/7 pre riešenie akýchkoľvek problémov týkajúcich sa služby.