

VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNE

Fakulta Informačních technologií



Projekt z predmetu INI – 4. část
Service Design Package

Autori:

Martin Berešík - xberes01
Barbora Blašková - xblask04
Samo Bohovic - xbohov01
Jakub Crkoň - xcrkon00
Zdeno Hanko - xhanko00



Service Design Package - Správa zákazníkov

1 Prevádzka služby

Postupy popísané v tomto dokumente sa budú týkať prevádzky služby a riešenia problémov vzniknutých pri prevádzke služby.

1.1 Riešenie rizík:

1.1.1 Prelomenie ochrany systému

Náš systém obsahuje viac úrovňové zabezpečenie a je neustále monitorovaný, vďaka tomu vieme prelomenie ochrany a neoprávnený vstup do databázy odhaliť takmer okamžite a danú databázu v najhoršom prípade odpojiť. Tým pádom sú aj pri prelomení všetkých bezpečnostných prostriedkov sú citlivé dáta neprístupné.

1.1.2 Výpadok servera

Podľa UC výpadky a údržbu serverov rieši subdodávateľ. Subdodávateľ udržiava záložný aplikačný server, ktorý nabehne pri výpadku primárneho servera. Užívateľ by tento prechod nemal pocítiť.

1.1.3 Problémy so stratou hesla

Pre tieto problémy je zriadená hotline podpora.

1.2 Monitorovanie služby:

Táto služba je monitorovaná 24/7. Monitorujeme komunikáciu v sieti, prístup do databázy a v monitoringu je zahrnuté aj hlásenie chýb a kontrola integrity údajov. Výstupné dáta sledovania sú dostupné zákazníkovi a technikovi, ktorý rieši závädy.

Zodpovedná osoba:

Meno: Kyrill Asimov

Pozícia: IT oddelenie

Telefón: +421 627 842 301

Email: asimovk@random.eu

1.3 Mimoriadne riziká:

1.3.1 Kompletná strata dát

Vďaka pravidelnej zálohe dát dôjde pri úplnej strate k obnove do 24 hodín. Vzhľadom na väčší časový rozostup záloh, je možné že dáta nebudú úplné. Na zálohu využívame software Iperius Backup

1.3.2 Nefunkčná registrácia alebo prihlasovanie užívateľov

V prípade nefunkčnej registrácie má správca systému možnosť priamej registrácie vložením do databázy. V prípade nefunkčného prihlasovania alebo toho že jedna z funkcií systému nereaguje na strane užívateľa môže správca systému všetky úkony vykonať manuálne.

1.4 Dokumentácia:

Pre technikov a administrátorov dodávame kompletnú dokumentáciu ohľadom správy a ladenia systému v ich administrátorskom účte.

Zákazníkom dodávame stručnú príručku vo forme pdf prístupnú na stránke tech. podpory a aj vo forme tlačenej dokumentu pri zavedení služby. Stručné návody na vykonávanie základných úkonov sú dostupné na stránke tech. podpory.

V rámci zavedenia služby zákazníkom ponúkame prispôsobenie rozhrania služby a prípadné školenie zamestnancov.

1.5 Ľudské zdroje:

Technici zaisťujúci plynulý chod tejto služby sú dostupný 24/7 pre riešenie ľubovoľného problému. Taktiež je dostupná hotline podpora pre riešenie problémov zákazníkov.

2. Neustále vylepšovanie služby

Modernizácia hardware je zaistená subdodávateľom podľa UC. O aktualizáciu a opravu software sa stará náš team vývojárov. Vyhradený ľudia sledujú nové trendy a konkurenčné služby a podľa nich sa vytvára plán aktualizácie. K aktualizácií služby následne dochádza každé 3 mesiace. Obvykle sa na aktualizácii podieľajú členovia tímu, ktorí službu vytvárali, v inom prípade sa na aktualizácii musia podieľať a zmeny schváliť minimálne 2 členovia pôvodného tímu.

Experimentálne vylepšenia služby sa testujú v izolovanom prostredí u nás na serveroch. Aktualizácie sa zavádzajú po dôkladnom testovaní vo vopred oznámenom čase, spravidla v čase najmenej vyťaženia systému.

Vyťaženie aplikačných serverov a databáz monitoruje náš zamestnanec a vytvára hlásenie o využití zdrojov na základe ktorého sa vyhodnocuje nákup nových serverov.