| IDENTIFIKACE APLIKACE | |
|---|---|
| Název aplikace | |
| Zkratka názvu aplikace | |
| Jméno projektového managera | |
| Správce aplikace | |
| administrátor aplikace | |
| administrátor databáze | |
| administrátor operačního systému | |
| administrátor sítí | |
| administrátor monitoringu | |
| Helpdeska skupina SD | |

| Protokol o převzetí aplikace do podpory ICT | | ZVÝŠENÝ VÝKON Z PROJEKTOVÉ KANCELÁŘE DO PROVOZU OTP/DIAS |
|---|---|---|
| Identifikace aplikace | **Název - zkratka projektu / aplikace** | |
| | Datum verze předávacího protokolu | |
| Zadavatel | **IT garant** | |
| | **Odborný garant** | |
| | **Odbornýj garant+Tamtník** | |
| Informace o dodavateli | **Dodavatel** | Kontakt na dodavatele, který zajišťuje |
| | Zástupce dodavatele | support - dle supportní smlouvy. |
| | **Smlouva o dílo/Supportní smlouva** | |
| | Dodatek ke smlouvy | |
| Nutná dokumentace pro odbor provozní podpory | **Uživatelská příručka** | |
| | Definice podpory v jednotlivé Service Desku | Řízení Incident managementu musí být stanoven způsob podpory ve Service Deskem. |
| Nutná dokumentace pro odbor technické podpory | **Administrátorská příručka, provozní dokumentace dle administrátorské osnovy** | |
| | **Datový model** | |
| | Instalační návody | |
| Školení pro odbor klientské podpory | **Uživatelská školení** | |
| | pro 1-odbor správce | |
| Školení pro odbor technické podpory | **Administrátorské školení = správci aplikace** | |
| | Test školení | |
| Datum testování | Business | |
| | Přesun provozu | |
| | Záťažový test | |
| | Datový přesun | |
| Zrušení projektových přístupů externích pracovníků do produkčního prostředí aplikací | CITX – Oddělení správy sítí | provedeno ANO/NE |
| | Axeleron - oddělení správy síťových systémů | provedeno ANO/NE |
| | Zrušení Microsoft Windows - Oddělení správy Microsoft systémů | provedeno ANO/NE |
| | Oracle a databázové účty s právy administrace dB - administrátor databáze | NEPŘEDĚLUJÍ SE |
| | Zrušení účty aplikací - aplikační administrátor aplikace | provedeno ANO/NE |
| Žádost o supportní přístupy dodává vlastník supportní smlouvy aplikačního SW = OKP<br>Žádost o supportní přístupy dodává vlastník supportní smlouvy technologických celků = OTP | | |
| Zřízení nezbytných supportních přístupů externích pracovníků do produkčního prostředí aplikace | CITX – Oddělení správy sítí | provedeno ANO/NE |
| | Axeleron - oddělení správy síťových systémů | provedeno ANO/NE |
| | Zrušení Microsoft Windows - Oddělení správy Microsoft systémů | provedeno ANO/NE |
| | Oracle a databázové účty s právy administrace dB - dB administrátor | standardně nejsou zakládány. Pouze na vyžádání supportní podpory v rámci řešení IM s prio 1 |
| | Zřízení účty aplikací - aplikační administrátor aplikace | provedeno ANO/NE |
| Aplikaci přebírá do provozu, dne | | |
| Souhlas ředitele odboru architektury, vývoje aplikací a řízení změn, dne | | Mgr. Jaroslav Bogaš, MBA |
| Aplikaci přebírá do provozu za OKP, dne | | Odbor Legal |
| Aplikaci přebírá do provozu za OTP, dne | | Ing. Roman Palkovič |

## 1 Společné zásady pro povolení a rušení přístupu

### 1.1.1 Povolování přístupu

1) Účty se zakládají pouze na základě Servisního požadavku.

2) Založení účtu pro oprávněnou osobu může požadovat:

- Projektový vedoucí – pro externí pracovníky po dobu trvání projektu
- Manager L3 správy aplikace – pro aplikace převzaté do provozu
- Garant supportové smlouvy – pro externí pracovníky zajišťující support
- Ředitel OTP nebo náměstek ÚICT VZP ČR – ve všech případech

3) V servisním požadavku musí být uvedeno, k jakému účelu bude účet používán.

4) Jedná-li se o přístup pro externího pracovníka, musí být v servisním požadavku uvedeno pro jakou firmu se účet zřizuje a jméno pracovníka externí firmy, který bude účet používat.

5) V servisním požadavku musí být uvedeno po jakou dobu, má být účet platný.

6) Servisní požadavek musí být odsouhlasen schvalovatelem - pracovníkem zodpovědným za bezpečnost informačních technologií VZP ČR.

7) Následné fyzické přidělení přístupu a zdokumentování tohoto aktu v provozním deníku OTP provádí vždy přidělovatel za příslušnou oblast (VPN, MS doména, Kerberos).

### 1.1.2 Rušení přístupů

1) Po uplynutí doby platnosti, která byla požadována v servisním požadavku, bude účet zablokován.
2) V případě, že pomine důvod používání účtu před uplynutím doby jeho platnosti nebo tato situace nastane u účtu s neomezenou dobou platnosti, je povinností žadatele požádat servisním požadavkem o zrušení účtu/přístupu, aby mohl být udržen konzistentní stav, který vyhovuje auditovaným požadavkům na bezpečnost informačního systému.
3) Při přebírání projektu/aplikace do provozu (standardní interní proces VZP ČR mezi ORP a OTP) budou všechny přístupy externích pracovníků do produkčního prostředí této aplikace zablokovány. Budou zároveň změněna všechna hesla „superuživatelských" účtů. Jedná se zejména o unikový účet oracle a databázové účty s právy administrace dB.
4) Tato operace bude provedena a zaznamenána v provozním deníku přikládaným přidělovatelem.

Okruhy informací pro zpracování administrátorské diskumentace

A. Popis systému
1. Přehledový popis architektury aplikace, vč. diagramů a schémat.
2. Popis aplikační logiky, použité objekty (tabulky, formy) - k tomu detail, jak jsou procesně navázány, odkud kam co putuje, co se kde loguje - kteří jsou administrátoři
3. Způsob implementace aplikace do prostředí VZP včetně popisu konkrétního řešení.
B. Popis technologie a infrastruktury
1. Rozdíl všech objektů na úrovni technologie a infrastruktury.
2. Specifikace a seznam strojů, na nich běží/má běžet aplikace implementována.
3. Přesná specifikace operačního systému, v případě implementace do prostředí VZP uvést zdrojový image (včetně data instalace), na němž bylo postaveno (pokud
4. Seznam nasazených/vyžadovaných patchů proti standardnímu image VZP.
5. Seznam všech síťových účtů (dle strojů), jež aplikace vyžaduje.
6. Seznam všech komponent (a systémů), které musí pro správný chod aplikace současně běžet (včetně komponent FailOver). Startovací parametry těchto prostředí pro
7. V případě clusterového řešení seznam nodů, jejich funkce, umístění, postupy pro start a stop clusteru, přepnutí do druhé lokality, popis nutných skriptů, kompletní postupy
8. Specifikace aplikačních komunikačních toků včetně způsobu autentizace/autorizace mezi uzly uživatelů a strojů, na nichž je aplikace implementována.
9. Seznam doplňkového SW (SW mimo standardní image), jež aplikace vyžaduje (tj. seznam všeho, co bylo instalováno mimo adresáře dedikované aplikaci)
10. Pro doplňkový SW způsob administrace, zálohování, monitoringu funkčnosti, pokud není součástí popisu aplikace.
11. Popis adresářů dedikovaných aplikaci a popis jejich obsahu, přístupová práva.
12. Přehled souborových exportů/výstupů.
13. Specifikace nároků na datová úložiště – aktuální a s predikcí v horizontu 5 let.
14. Přesná specifikace databázového systému a souvisejícího software (aplikačních serverů...), seznam konfiguračních souborů, jejich proměnných a možných hodnot.
15. Popis a schémata DB instancí (tablespace, tabulky, indexy, uživatelé, role...).
16. Požadovaná LAN, WAN, SAN spojení.
C. Administrativní nástroje
1. Uvést popis administrativních nástrojů, specifických pro aplikaci. Pokud existuje v aplikaci sekce pro administrátory, podrobný popis funkcionality (je možné nahradit
2. Uvést odkaz na standardní administrativní nástroje určené ke správě aplikace.
3. Uvést popis akcí, prováděných administrátorem (start/stop systému, maintenance aplikace...) včetně nutných omezení s ohledem na vazby na okolí.
D. Diagnostika a monitoring
1. Seznam logových souborů - důležité (klíčové) logy aplikačních činností zdůraznit.
2. Výčet takových kritických objektů, které je potřeba umět zkontrolovat (tj. jak, čím apod.) a umět na nich identifikovat problém (tj. proč).
3. Seznam pracovních oblastí, kde může docházet k nárůstu dat a zaplnění filesystémů.
4. Návod, jak ověřit zdraví aplikace a její funkčnost např. podle následujícího schématu:
   i. Podívejte se tam a tam jestli to vypadá tak a tak - definovat co je běžný stav a co indikuje problém.
   ii. Sepsat doporučené postupy, jak řešit problémy (tj. zastavte to a to, udělejte to a to a zase to nastartujte tak a tak a ověřte, že je to ve stavu tom a tom
   iii. Uvést jaké množství logů, front, generovaných souborů v jednotlivých filesystémech, plnění pracovních oblastí je ještě v normálu a kdy už je systém přetížen (neshlídá).
   iv. Standardní DB a OS procesy – aby se dalo odlišit, jestli je db v klidu nebo na ní někdo pracuje (z pohledu aplikace, ne standardní procesy DB instance – aby bylo jasné, co je běžná aktivita na pozadí a co je spuštěná akce kterou není nutno přerušit).
5. Popis ověření funkčnosti integračních vazeb na ostatní aplikace.
E. Pravidelná údržba a profylaxe, upgrade a nasazování patchů
1. Doporučení profylaktických aktivit a jejich časového režimu (jak následovat logy apod).
2. Doporučené intervaly/termíny odstávky pro upgrady, patchování systému.
3. Doporučený interval rebootu.

F. Typické chybové stavy a jejich popis nejčastějších nebo nejzávažnějších chybových stavů a výstižným popisem jejich identifikace, doporučený postup řešení.
G. Zálohování a obnovení
1. Požadavky na zálohování a archivaci dat:
   i. periodicita
   ii. kapacita aktuální a s predikcí v horizontu 5 let.
2. Použité specifické zálohovací nástroje, podrobný popis použití a nastavení.
3. Uvést odkaz na použité standardní zálohovací nástroje.
4. Recovery plán pro kompletní zálohu a obnovu prostředí a dat.
H. Integrace
1. Popis komunikačních a datových toků.
2. Popis integračních vazeb s ostatními aplikacemi, komunikace s integrační platformou, popis souvisejících BPE, procesů...
I. Monitoring
1. Popis monitoringu.
2. Doporučení, které procesy mají být monitorovány a jakým způsobem.
3. Popis vazeb na dohledové nástroje a seznam monitorovaných událostí a stavů.