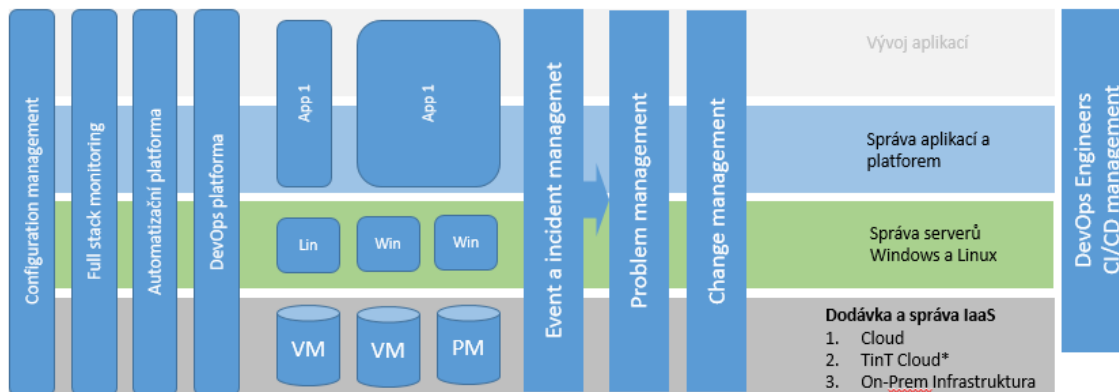


## Správa aplikací

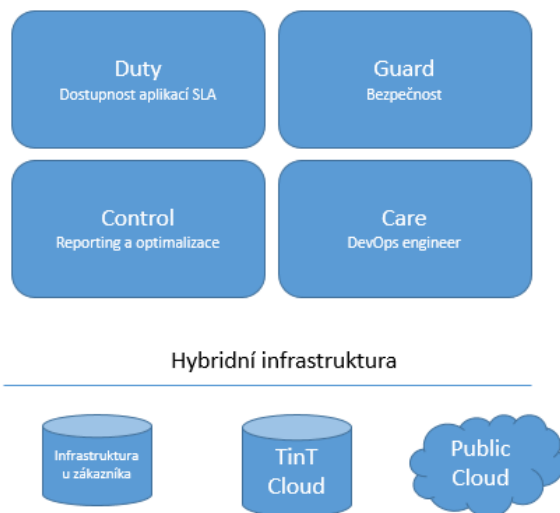
### Vymezení služby

Správa aplikací a platformem je nezbytnou součástí kompletní správy IT a je koordinátorem pro správu infrastruktury (HW a sítě) a rovněž pro vývoj aplikací.



### Popis služby

Aplikační servis zajišťuje správu portfolia aplikací zákazníka v hybridním prostředí. Dodavatel přebírá odpovědnost za jejich dostupnost a bezpečnost. Aplikační servis tvoří jej čtyři stavební kameny.



#### 1) Duty – Dostupnost aplikací

- Řešení chyb/incidentů nevyžadující změnu v kódu aplikace
- Preventivní a prediktivní údržba prostředí
- Konfigurační management
- Koordinační role v případě řešení incidentů zahrnujících více dodavatelů
- Zálohování dat a DB\*
- Nezbytnou součástí služby je aplikační monitoring a automatizační platforma, které jsou plně pod správou dodavatele a tvoří klíčový prvek v zajištění správy aplikací

## 2) Guard - Bezpečnost dat a aplikací

Pravidelná automatizovaná kontrola prostředí zda je v souladu s nastavenými bezpečnostními pravidly.

## 3) Care DevOps engineer\*

Zálohování a údržba konfigurace infrastruktury. Správa CI/CD platformy a nasazení nových verzí do Test, QA a produkčního prostředí.

## 4) Control

Nepřetržitá kontrola prostředí zákazníka, zda jsou prostředky využité pro optimální fungování prostředí. Měření a reportování pro optimalizace infrastruktury, platform a aplikací. Zákazník má přístup k portálu kde sám sleduje zdraví a funkčnost svého prostředí.

## Servisní balíčky

Služba může být poskytována jedním z níže uvedených balíčků:

- Holistická znalost
- Servis dle instrukcí
- Monitoring a koordinace

SLA <span style="float: right; border: 1px solid white; border-radius: 50%; padding: 2px;">24/7</span>	SLA <span style="float: right; border: 1px solid white; border-radius: 50%; padding: 2px;">8/5</span>	SLA <span style="float: right; border: 1px solid white; border-radius: 50%; padding: 2px;">8/5</span>
Holistická znalost	Servis dle instrukcí	Monitoring a kontrola
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duty – dostupnost aplikací</li> <li>• Guard - bezpečnost dat a aplikací</li> <li>• Care - DevOps engineer*</li> <li>• Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duty – dostupnost aplikací*</li> <li>• Guard bezpečnost dat a aplikací</li> <li>• Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duty – dostupnost aplikací **</li> <li>• Control</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikační monitoring</li> <li>• Automatizační platforma</li> <li>• Platforma pro CI/CD management*</li> </ul> <p><i>Vhodné pro business kritické aplikace, komplexní a monolitické aplikace</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikační monitoring</li> <li>• Automatizační platforma</li> </ul> <p><i>Vhodné pro méně komplexní aplikace</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikační monitoring</li> <li>• Automatizační platforma*</li> </ul> <p><i>Vhodné pro SaaS a Cloud native aplikace</i></p>

Výběr balíčku závisí na více faktorech zahrnujících kritičnost aplikace, úroveň podpory, dostupnost služby, komplexnost aj.

**Holistická znalost** – hluboká znalost jednotlivých komponent aplikace a okolního prostředí. Služba zajišťuje plnou zodpovědnost za dostupnost a performance aplikace. Tato služba je vhodná pro kritické aplikace, případně komplexní monolitické aplikace, které byly vyvíjeny zákazníkovými na míru.

**Servis dle instrukcí** – služba je prováděna na základě instrukcí poskytnutých zákazníkem nebo dodavatelem aplikace. Služba je poskytována s dostupností 12/5 a je pod SLA garancí. Tato služba je vhodná pro komerční aplikace, méně komplexní in-house aplikace.

**Monitoring a koordinace** – tato služba zahrnuje aplikační monitoring a poskytuje zákazníkovi přehled o dostupnosti aplikace a jejím výkonu. Součástí služby je koordinace řešení problému (směrování chyb a problémů na správnou servisní frontu v případě více dodavatelů IT řešení). Služba rovněž zahrnuje správu konfigurace cloudové platformy (PaaS a SaaS) pro zajištění automatizace jednoduchých úkolů. Tato služba je vhodná pro Cloudové platformy PaaS a SaaS a aplikace které nejsou pod SLA a nevyžadují opravy v produkční prostředí.

## Servisní předpoklady

- Servis vyžaduje exkluzivní přístup do produkčního prostředí z důvodu garance SLA
- V případě služby **Care** vyžaduje rovněž přístup do Dev/Test prostředí pro umožnění správy CI/CD.
- Servis vyžaduje administrátorský přístup na servery/aplikace které jsou předmětem dodávky.
- Servis vyžaduje připojení nástrojů pro monitoring a automatizace přes vyspecifikované porty a povolení instalace SW komponent (agentů) na prostředí zákazníka.

## Servisní prostředí

Služba je poskytována vzdáleně. Dodavatel si vyhrazuje právo vzdáleného přístupu na prostředí zákazníka pro předem specifikovaný team. Nástroje pro monitoring, automatizaci, reportování, správu a zabezpečení jsou součástí servisní ceny.

## Servisní role

Role	Popis
Servisní manažer	Je zodpovědný za kvalitu, čas dodávek a koordinaci.
Aplikační specialista a DevOps engineer	Zodpovědný za řešení problému a servisních požadavků pro zajištění požadované dostupnosti a výkonu aplikace.

## SLA (Service Level Agreement)

Účelem SLA je specifikovat úroveň poskytované služby  
Geografické rozhraní pro poskytování služby: Tato služba je poskytována v rámci EU  
Služba může být poskytována v rozsahu 24/7 popřípadě 12/5. Časová zóna CET.

Služba je poskytována vzdálenou správou a v souladu s ITIL standarty. Všechny incidenty jsou reportované v ITSM nástroji, popřípadě nahlášený přes Service Desk.

Úroveň služby	Časové rozmezí	Dostupnost
Holistická	24/7	99,5%
Servis dle Instrukcí	12/5	99%

### Servisní kredit

Dostupnost nižší než ujednáno	Kredit z měsíční platby
0.01 – 0.15 %	2.5 %
0.16 – 1.0 %	10.0 %
> 1 %	25 %

Výpadky, které jsou vyjmuty z plnění:

- Incidenty a poruchy způsobené zákazníkem případně třetí stranou (dodavatel sítí, dodavatel HW ..)
- Dohodnuté servisní okno
- Neohlášené změny v prostředí provedené zákazníkem případně třetí stranou, které způsobily výpadek služby

### Reakční časy pro incidenty

Kategorie	Servisní úroveň		
	Klasifikace incident	Incident	
		Reakce	Vyřešení
Holistická	Critical	30 min	4 h
	High	2 h	8 h
	Medium	6 h	48 h
	Low	24 h	90 h