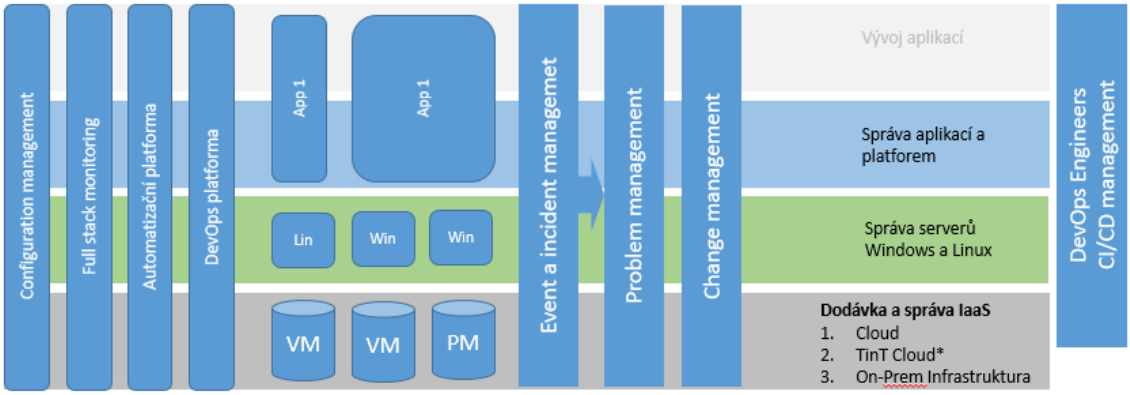
TINT s. r. o.
Riegrova 832
738 01 Frýdek-Místek
Tel.: 558 628 898, Email: tint@tint.cz, Web: www.tint.cz

Správa aplikací

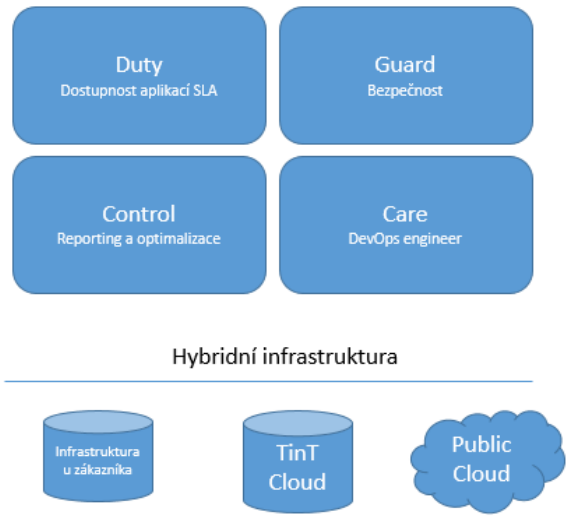
Vymezení služby

Správa aplikací a platforem 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 vice 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.

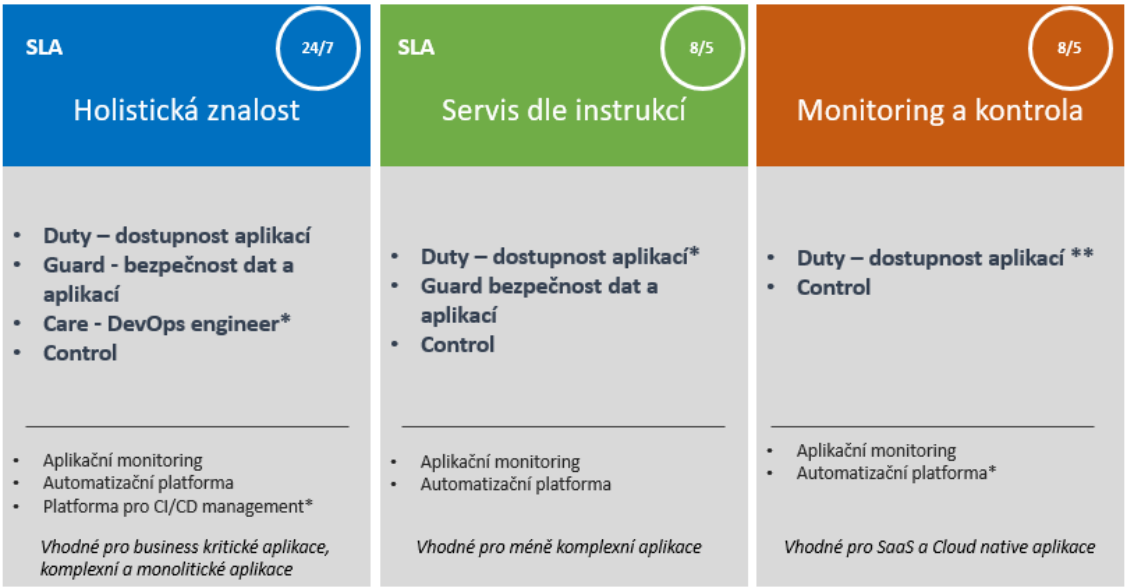
4) Control

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

Servisní balíčky

Služba muže být poskytována jedním z níže uvedených balíčků:

- Holistická znalost
- Servis dle instrukcí
- Monitoring a koordinace



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 zákazníkovi 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 (směřování 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 přistup do produkčního prostředí z důvodu garance SLA
- V případě služby **Care** vyžaduje rovněž přistup 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.

TINT s. r. o.
Riegrova 832
738 01 Frýdek-Místek
Tel.: 558 628 898, Email: tint@tint.cz, Web: www.tint.cz

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