
Požadavky na SLA

Standardy ICT MPSV

MPSV



Vedoucí projektu Objednatele: Milan Hojer
Vedoucí projektu Zhotovitele: Michal Čanda

HEWLETT-PACKARD s.r.o.
Vyskočilova 1/1410
140 21 Praha 4
Tel: 261 307 111
Verze dokumentu: 1.1
Datum: 7.10.2012



Požadavky na SLA

Projekt Standardy ICT MPSV



Informace o dokumentu

Název projektu:	Požadavky na SLA - Standardy ICT MPSV		
Vedoucí projektu Objednatel:	Milan Hojer	Vedoucí projektu Zhotovitel:	Michal Čanda
Architekt řešení:	Ivan Kalebaba	Verze dokumentu:	1.1
Fáze projektu:	E2	Datum dokumentu:	7.10.2012

Historie verzí

Číslo verze	Datum verze	Vypracoval	Popis	Jméno souboru
0.1	14.8.2012	Josef Mrázek	Struktura dokumentu a první draft	PozadavkyNaSLA_v0.1_20120814@1630
0.2	15.8.2012	Josef Mrázek	Struktura dokumentu	PozadavkyNaSLA_v0.2_20120815@1200
0.3	15.8.2012	Josef Mrázek	Aktualizace dokumentu	PozadavkyNaSLA_v0.3_20120815@1300
0.4	16.8.2012	Josef Mrázek	Aktualizace dokumentu	PozadavkyNaSLA_v0.4_20120815@1600revJM
0.5	20.8.2012	Tomáš Businský	Aktualizace dokumentu	PozadavkyNaSLA_v0.5_20120820@1443revTB
0.5	27.8.2012	Tomáš Businský	Aktualizace dokumentu	PozadavkyNaSLA_v0.5_20120827@1040
0.6	30.8.2012	Josef Mrázek	Aktualizace dokumentu	PozadavkyNaSLA_v0.6_20120830@1630
1.0	31.8.2012	Josef Mrázek	Aktualizace dokumentu	STD_APL_PozadavkyNaSLA_v1.0_20120831
1.1	7.10.2012	Ivan Kalebaba	Finální revize	STD_APL_PozadavkyNaSLA_v1.1_201211007

Upozornění

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Company.

Tento dokument byl vytvořen společností HEWLETT-PACKARD s.r.o. a je určen pro vnitřní potřebu MPSV a s odkazem na ustanovení §17 Obchodního zákoníku považován za předmět obchodního tajemství. Žádná část tohoto dokumentu nesmí být zveřejněna mimo MPSV ani předána třetí straně, a to v žádné podobě, bez předchozího písemného souhlasu firmy HEWLETT-PACKARD s.r.o.

V dokumentu bylo použito názvů firem a produktů, které mohou být chráněny patentovými a autorskými právy nebo mohou být registrovanými obchodními značkami podle příslušných ustanovení právního řádu.



Obsah

Úvod.....	4
Důležité pojmy a zkratky	4
1. Kategorizace požadavků v SLA.....	5
1.1 Dostupnost aplikací.....	5
1.1.1 RTO - maximální doba uvedení systému do provozu po výpadku	6
1.1.2 RPO - maximální akceptovatelná ztráta dat	6
1.1.3 Provozní doba	6
1.1.4 Servisní okno	7
2. Požadavky na SLA	8
2.1.1 Maximální reakční doba	8
2.1.2 Maximální doba na odstranění incidentu	8
2.1.3 Celková maximální doba výpadků aplikace v provozní době	8
2.1.4 Helpdesk	9
2.1.5 Monitoring SLA.....	9
2.1.6 Reporting SLA.....	9
2.1.7 Hodnocení SLA	9

Seznam tabulek

Tabulka 1 Zkratky a pojmy	4
Tabulka 2 Třídy dostupnosti	5
Tabulka 3 Popis jednotlivých tříd dostupnosti	5
Tabulka 4 Maximální doba uvedení systému do provozu (RTO)	6
Tabulka 5 Maximální akceptovatelná ztráta dat (RPO)	6
Tabulka 6 Provozní doby aplikace.....	6
Tabulka 7 Servisní okna aplikací	7
Tabulka 8 Maximální reakční doba	8
Tabulka 9 Maximální doba na odstranění incidentu	8
Tabulka 10 Celková maximální doba výpadků aplikace	8
Tabulka 11 Doba provozu Helpdesku.....	9

Úvod

Tento dokument slouží pro kategorizaci a specifikaci hodnot SLA. Specifikované hodnoty jsou považovány za doporučené, přičemž jejich finální podoba bude ze strany Zadavatele potvrzena, pro každou vyvíjenou aplikaci zvlášť a bude součástí smluvního vztahu s Dodavatelem/Provozovatelem.

Účelem dokumentu je:

- stanovit základ pro určování hodnot jednotlivých kategorií aplikací (A – D),
- přiřadit k jednotlivým kategoriím aplikací specifikaci SLA.

Cílem dokumentu není popsat konkrétní technické řešení a technické principy měření hodnot, tj. nezabývá se popisem monitorovacího systému a technického řešení sběru informací, pro úroveň podpory provozu ICT Zadavatele.

Důležité pojmy a zkratky

Úplný seznam je součástí příloh dokumentu, zde jsou uvedeny vybrané zkratky a pojmy důležité pro porozumění dokumentu.

Zkratka/Pojem	Význam
SLA	Dohoda o službě, o její úrovni (Service Level Agreement)
PD	Provozní doba
MPD	Mimo provozní dobu
NBD	Next business day - řešení požadavku v následujícím pracovní dni
RPO	Recovery Point Objective, maximální akceptovatelná ztráta dat (z časového hlediska)
RTO	Recovery Time Objective, maximální doba uvedení systému do provozu po výpadku
Helpdesk	Centrální systém pro řešení incidentu MPSV
Zadavatel	MPSV – tj. subjekt, který aplikaci/službu definuje a odebírá
Dodavatel	Subjekt, který aplikaci/službu dodává a plní definované parametry
Provozovatel	Subjekt, který aplikaci/službu provozuje a plní definované parametry
Aplikace	Programové vybavení počítače (tj. software), které umožňuje provádět nějakou užitečnou činnost (řešení konkrétního problému, interaktivní tvorbu uživatele – např. textový procesor apod.)
Služba	Explicitně definovaná a popsána funkcionalita, poskytovaná informačními technologiemi, která podporuje, či přímo umožňuje chod definovaného/vybraného podnikového procesu, resp. podnikové činnosti.

Tabulka 1 Zkratky a pojmy

1. Kategorizace požadavků v SLA

1.1 Dostupnost aplikací

ICT systémy MPSV jsou rozděleny do čtyř tříd podle charakteru jejich provozu. Údaje uvedené v následující tabulce mají charakter maximálních hodnot:

Třídy dostupnosti		Doba uvedení do provozu (RTO)			
		< 4 hod	< 1 den	< 1 týden	> 1 týden
Ztráta dat (RPO)	< 4 hod	A	B		
	< 1 den			C	
	> 1 den				D

Tabulka 2 Třídy dostupnosti

Každá nově realizovaná aplikace bude mít definovanou třídu dostupnosti. Architektura systému je následně navržena tak, aby dané třídě odpovídala. Za návrh zařazení do Kategorie odpovídá Zadavatel, přičemž se řídí potřebou podpory interních procesů.

Kategorie	Popis
A	Hlavní systémy s nejvyšší požadovanou dostupností. Jedná se zejména o IS, pomocí kterých poskytuje MPSV služby klientům prostřednictvím elektronických kanálů (hlavní systémy, většina podpůrných systémů).
B	Hlavní systémy, pro které není nutná nepřetržitá dostupnost.
C	Ostatní systémy, zejména interní systémy, které nejsou bezprostředně potřebné pro vykonávání zákonné činnosti MPSV.
D	Systémy, u kterých je akceptovatelný i delší výpadek, resp. MPSV je ochotno nést riziko delšího výpadku.

Tabulka 3 Popis jednotlivých tříd dostupnosti

1.1.1 RTO - maximální doba uvedení systému do provozu po výpadku

RTO – (Recovery Time Objective) doba nutná k znovu uvedení aplikace a jejích funkcí do provozu po přijetí požadavku od Zadavatele na Helpdesk Provozovatele, ne automatickým přijetím.

Položka	Kategorizace aplikací			
	A	B	C	D
RTO - maximální doba uvedení systému do provozu po výpadku	< 4 hod	< 1 den	< 1 týden	> 1 týden

Tabulka 4 Maximální doba uvedení systému do provozu (RTO)

1.1.2 RPO - maximální akceptovatelná ztráta dat

RPO (Recovery Point Objective) - vyjadřuje, do jakého stavu (bodu) v minulosti lze obnovit data při jejich ztrátě. Doba bodu obnovení je rozdělena dle kategorií aplikací a určena v hodinách nebo dnech. Standardy, které RPO popisují, jsou uvedeny v normě ISO 27001.

Položka	Kategorizace aplikací			
	A	B	C	D
RPO - maximální akceptovatelná ztráta dat	< 4 h	> 4 h	< 1 den	> 1 den

Tabulka 5 Maximální akceptovatelná ztráta dat (RPO)

1.1.3 Provozní doba

Provozní doba – definuje časové období, ve kterém je požadována plná funkcionální příslušné aplikace. Provozní doba je stanovena v hodinách případně ve dnech pro každou kategorii zvlášť. Konkrétní dny jsou určeny zkratkou dnů od-do. Pokud je rozsah provozní doby kratší než 24h je určen rozsah provozních hodin pro konkrétní dny (8 - 17).

Položka	Kategorizace aplikací			
	A	B	C	D
Provozní doba aplikace	7x24	7x24	5x9 (Po – Pa; 8 - 17)	5x9 (Po – Pa; 8 - 17)

Tabulka 6 Provozní doby aplikace



1.1.4 Servisní okno

Servisní okno – plánovaná doba odstavení aplikace mimo provoz, ve které je možné provádět údržbu aplikace nebo prostředí na kterém je aplikace provozována. Servisní okno je definováno jako dny a rozsah hodin, ve kterých může být aplikace nedostupná. Nedostupnost aplikace během servisního okna se nepovažuje za incident. Pokud musí být servisní okno realizováno mimo dohodnutou dobu, musí být tato odstávka dohodnuta a schválena ze strany Zadavatele. Provozovatel je odpovědný za průběh Servisního okna a komunikaci případných problémů směrem k Zadavateli.

Položka	Kategorizace aplikací			
	A	B	C	D
Servisní okno	První středa v měsíci 18:00 – 6:00	První středa v měsíci 18:00 – 6:00	Po 19:30 – 24:00 Čt 18:00 - 24:00	Po 19:30 – 24:00 Čt 18:00 - 24:00

Tabulka 7 Servisní okna aplikací

2. Požadavky na SLA

2.1.1 Maximální reakční doba

Maximální reakční doba – definuje dobu, do kdy Provozovatel aplikace potvrdí přijetí požadavku Zadavatele (nikoliv automatickým přijetím požadavku), na řešení incidentu.

Položka	PD	MPD
Maximální reakční doba	15 min	60 min

Tabulka 8 Maximální reakční doba

2.1.2 Maximální doba na odstranění incidentu

Maximální doba na odstranění incidentu – servisní zásah Provozovatele, vedoucí k přímé lokalizaci a následnému odstranění incidentu, ať už náhradní aplikací/službou nebo odstraněním poruchy aplikace nebo na přenosovém zařízení či médiu v rámci stanovených servisních parametrů. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset a rekonfigurace). Max. doba odstranění incidentu je počítána od doby max. reakční doby. Zadavatel může stanovit rozdílnou maximální dobu odstranění incidentu v závislosti na kategorii incidentu. Níže uvedená tabulka udává hodnoty maximální doby na odstranění incidentů kategorie A – kritický incident znemožňující používání aplikace.

Položka	Kategorizace aplikací			
	A	B	C	D
Maximální doba na odstranění incidentu	< 4 hod	< 1 den	< 1 týden	> 1 týden

Tabulka 9 Maximální doba na odstranění incidentu

2.1.3 Celková maximální doba výpadků aplikace v provozní době

Celková maximální doba neplánovaných výpadků aplikace v provozní době – maximální doba přerušení dostupnosti aplikace/služby za sledované období.

Celková maximální doba výpadků aplikace v provozní době h/měsíc	8	8	16	

Tabulka 10 Celková maximální doba výpadků aplikace



2.1.4 Helpdesk

Helpdesk – požadavek dostupnosti Helpdesku Provozovatele a zdrojů odpovědných za podporu dané aplikace/služby.

Položka	Kategorizace aplikací							
	A		B		C		D	
	PD	MPD	PD	MPD	PD	MPD	PD	MPD
Helpdesk	7x24	-	5x24 (Po – Pa)	HD email NBD	5x9 (Po – Pa; 8 - 17)	HD email NBD	5x9 (Po – Pa; 8 - 17)	HD email NBD

Tabulka 11 Doba provozu Helpdesku

2.1.5 Monitoring SLA

Za monitoring provozu služby je odpovědný Provozovatel. Zadavatel si zajišťuje pouze uživatelský monitoring pomocí svého nástroje, který bude měřit odezvu z pohledu uživatele.

2.1.6 Reporting SLA

Každý měsíc provádí Provozovatel aplikace reporting o provozu aplikace/služby dle definovaných parametrů SLA směrem k Zadavateli. Report je předáván Zadavateli v elektronické podobě jako dokument nebo pomocí on-line výstupů monitorovacího systému Provozovatele. Výstupy budou porovnávány s výstupy monitoringu Zadavatele.

2.1.7 Hodnocení SLA

Ze strany Zadavatele bude prováděna akceptace služby na základě měsíčního reportu a definovaných parametrů SLA každé aplikace/služby.