PREVÁDZKOVÝ OPIS a POKYNY PRE SERVIS a ÚDRŽBU

(Production Support Assurance - PSA)

Dátum poslednej modifikácie: DD.MM.YYYY

Verzia: v0.1

Stav: Vzorový dokument

Vlastník dokumentu: XY

Dokument vytvoril: XY

Dokument schválil: XY

História dokumentu

História revízií

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Číslo****revízie** | **Dátum** | **Popis zmeny** | **Revidoval** |
| 1.0 | DD.MM.YYYY | Referenčný dokument | XY |

Schvaľovanie

Zoznam schvaľovateľov:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Meno** | **Pozícia** | **Dátum** | **Verzia** |
|  |  |  |  |

Rozdeľovník

Tento dokument je:

 Všeobecne prístupný v rámci organizácie

 Prístup je limitovaný len pre nasledovných ľudí:

|  |  |
| --- | --- |
| **Meno** | **Pozícia** |
| <meno> | <pozícia> |

Uloženie dokumentu

<Lokalita, kde je dokument uložený>

Poznámka:

Toto je výtlačok elektronického dokumentu. Papierové kópie sú aktuálne len v deň, kedy sú vytlačené. Prosím kontaktujte autora dokumentu, ak máte pochybnosti o aktuálnosti dokumentu.

Contents

1 Úvod 5

1.1 Rozsah 5

1.2 Definícia skratiek 5

2 Sumárny popis 5

2.1 Obchodné východiská projektu 5

2.2 Obchodné (funkčné) požiadavky 5

2.3 Technologické (HW) a softwareové (SW) požiadavky 6

2.4 Nefunkčné požiadavky 6

2.4.1 Požiadavky na rast a škálovateľnosť 6

2.4.2 Kapacita a priepustnosť systému 7

2.4.3 Dostupnosť a spoľahlivosť systému 7

2.4.4 Požiadavky na bezpečnosť 7

3 Konfigurácia siete 8

4 Konfigurácia operačných systémov 8

5 Konfigurácia aplikácií 8

5.1 Zoznam aplikačných interfejsov 8

5.1.1 Aplikačné interfejsy 9

5.1.2 Topológia systému 9

5.1.3 Požadované operačné systémy 10

5.1.4 Dátové slovníky (číselníky) 10

5.1.5 Dátové vzťahy 10

5.1.6 Atribúty dátových tabuliek 10

5.2 Vývojové nástroje a aplikačné prevádzkové prostredie 10

5.2.1 Integračné prostredie (middleware) 11

5.2.2 Tranzakčný manažér 11

5.2.3 Nastavenie aplikačných parametrov 11

5.2.4 Konfigurácia aplikácie a web aplikácie 11

5.2.5 Komunikačný port aplikácie 12

6 Zálohovanie systému a nastavenie monitorigu 12

7 Prevádza systému a prevádzkové procedúry 12

7.1 Prevádzková procedúra aplikácie 12

7.1.1 Spustenie a zastavenie aplikácie a vedenie kontrolného záznamu 12

7.2 Procedúra pre obnovu systému 13

7.3 Vykonanie dávkovej aplikačnej operačnej procedúry (napr. dennej uzávierky) 13

7.3.1 Spustenie dávkovej aplikačnej procedúry / plánovanie úloh a operčný postup 13

7.4 Operačná mapa (tabuľka) 14

7.5 Dohody s tretími stranami o kvalite servisu (SLA – Service Level Agreement) 15

7.6 Špeciálne požiadavky 16

8 Riešenie problémov 16

9 Bezpečnostné nastavenia 16

9.1 Správa úžívateľských profilov aplikácie 16

9.2 Politika správy užívateľských hesiel 16

9.3 Matica užívateľských prístupov 16

9.3.1 Vytvorenie užívateľského profilu, skupinový užívateľský profil 16

9.3.2 Zrušenie užívateľského profilu 16

9.3.3 Modifikácia / aktualizácia užívateľského profilu 17

9.3.4 Reaktivácia užívateľského profilu 17

10 Príloha A: Užívateľské požiadavky na systém 19

11 Príloha B: Testovacie kritériá a testovacie reporty 19

11.1 UAT testovacie kritériá a report (Users Acceptance Test) 19

11.2 SIT testovacie kritériá a report (System Integration Test) 19

12 Príloha C: Bezpečnostná správa 19

12.1 Application security control document 19

12.2 Odolnosť voči atakom 19

12.3 Bezpečnostné riziká spojené s užívateľskými profilmi 19

12.4 Dokument výnimiek 19

13 Príloha D: Plán kontinuity obchodných aktivít 21

13.1 Kontinuita podpory obchodných aktivít 21

14 Príloha E: Servisný proces 21

14.1 Podporný proces 21

14.2 Akceptácia zaškolenia prevádzkového personálu 21

15 Príloha G: SLA dohody 21

16 Príloha F: Servisné kontakty 21

# Úvod

Tento dokument sumarizuje základné informácie ako sú funkčnosť produkčnej siete, systémov, databáz, aplikačných rozhraní a nefunkčných parametrov IT aplikácií. V jednotlivých častiach sa bude odkazovať na detailné informácie obsiahnuté v existujúcich dokumentoch.

## Rozsah

Táto sekcia zahŕňa informácie týkajúce sa rozsahu tohto dokumentu. *<Skupina aplikácií>* pokrýva nasledovné aplikácie:

Tabuľka 1: Informácie o aplikáciách

| **Skupina aplikácií** | **Názov aplikácie** | **Skratka pre aplikáciu** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Poznámka: Dokument môže byť vytvorený na úrovni „Skupiny aplikácií“ alebo na „Úrovni aplikácie“. Jednoducho povedané obsahuje zoznam všetkých aplikácií / systémov, ktoré sú pokryté v tomto dokumente.

## Definícia skratiek

Táto sekcia dokumentuje použité skratky a terminológiu špecificky použitú v tomto dokumente.

Tabuľka 2: Definície a skratky

| **Skratky**  | **Definícia použitej skratky** |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Sumárny popis

Táto sekcia obsahuje základný popis riešenia ako je popis funkčnosti, popis siete, systémov, databáz a aplikačných interfejsov ako aj nefuknčných parametrov aplikácií. Detailné informácie k jednotlivým častiam riešenia sa nachádzajú v dokumentoch, na ktoré sa tento dokument bude v ďalších častiach odkazovať.

## Obchodné východiská projektu

*<Táto sekcia zahŕňa informácie o projekte a type aplikácií pre ktoré je tento dokument vytváraný* >

## Obchodné (funkčné) požiadavky

Táto sekcia sumarizuje obchodné funkčné požiadavky pre daný typ aplikácie, ktorý má byť výstupom zmenového konania, resp. projektu <Meno aplikácie>.

*Sekcia obchodných požiadaviek je v podstate časť, v ktorá dokumentuje zoznam požiadaviek na aplikáciu, ktorá má byť v rámci zmenového konania, resp. projektu vyvinutá. Obsahuje informácie o výhodách požadovanej aplikácie a ako takéto riešenie pomôže zákazníkom. <Vymenujte zároveň aj aplikácie (nie SW produkty), pre ktoré je tento servis určený>.*

Vzhľadom na fakt, že terminológia použitá v tomto dokumente má technický, resp. špecializovaný význam vo vťahu k projektu <Meno aplikácie>, význam jednotlivých termínov alebo skratiek je v Prílohe A.

Tabuľka 3: Zoznam aplikácií

| **Unikátny identifikátor aplikácie** | **Funkčné požiadavky** | **Akceptačné kritériá**  | **Priorita**  | **Obchodné pravidlo** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## Technologické (HW) a softwareové (SW) požiadavky

Táto sekcia poskytuje informácie a požiadavkách na technologické prostredie (hardware) a komponentoch programového vybavenia (software), ktoré sú potrebné na podporu nového riešenia.

## Nefunkčné požiadavky

Táto časť dokumentuje nefunkčné požiadavky na výsledné riešenie.

Nefunkčné požiadavky špecifikujú požadovanú úroveň služieb, ktoré musí systém poskytovať, neprodukčné vlastnosti, ktoré musí systém mať a s akými obmedzeniami sa musí vysporiadať. Nefukčné požiadavky sa môžu vzťahovať na systém ako celok, alebo na jeho časti alebo na vybrané užívateľské prípady (use case).

Príklady nefunkčných požiadaviek:

* Úroveň kvality poskytovaných služieb (SLR/SLA) definuje prevádzkové parametre, ktoré musí systém spĺňať

Požiadavky na kvalitu poskytovaných služieb môžu zahŕňať;

* Kapacitu a prevádzkovú priepustnosť systému
* Podporu rastu (škálovateľnosť)
* Dostupnosť
* Bezpečnosť
* Požiadavky na zabezpečenie kontinuity obchodných administratívnych procesov (BCM)

Ostatné neprevádzkové požiadavky, ktoré musí systém spľňať:

* Portovateľnosť
* Servisovateľnosť
* Obmedzenia, ktoré musí systém zohľadňovať a zahrňovať
* Zohľadnenie obchodných, resp. regionálnych špecifík
* Technologické štandardy

Pre infraštruktúrne projekty sú nefunkčné požiadavky kľúčové ako napríklad inštalácia nového sieťového riešenia.

###

### Požiadavky na rast a škálovateľnosť

Táto časť dokumentu poskytuje informácie o požiadavkách na podporu rastu obchodných objemov a požiadavky na škálovatľnosť riešenia.

Identifikujte všetky predvídateľné projekcie rastu (plánované ročné nárasty obchodných objemov, resp. odhad časovej periódy do nasledujúceho významného nárastu kapacity), detailnejšie:

* Požadovaný úroveň servisu (napr.: 7x24, 6:00-18:00)
* Požadovanú úroveň dostupnosti, spoľahlivosti, doby odozvy a pod.
* Definíciu prípustných výpadkov systému
* Detaily dopadov na obchod v prípade výpadkov systému.

Poskytnite zoznam aplikácií z pohľadu rastu a skálovateľnosti pre server, ktorý je zvažovaný.

Tabuľka 4: Zoznam aplikácií pre zabezpečenia rastu a škálovateľnosti riešenia

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Servis** | **Servisné hodiny** | **Čas odozvy** | **Dopad ba obchod** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Kapacita a priepustnosť systému

Táto sekcia popisuje výkonové parametre ako sú priepustnosť, doba odozvy, počet súčasne pracujúcich používateľov, využitie a statické objemové požiadavky.

Tabuľka 5: Priepustnosť a kapacita systému

| **Číslo** | **Komponent pracovnej zataze** | **Východisková úroveň** **(Nepovinné)** | **1. rok** | **2. rok**  | **Cieľová záťaž na konci 3. roku** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Napr. g1 | Napr. počet volaní  | Napr. 100 volaní / min. | Napr. 500 volaní/min. | Napr. 2000 volaní/min. | Napr. 2000 volaní / min. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

### Dostupnosť a spoľahlivosť systému

Táto časť definuje miery pre dostupnosť systému, môže byť definovaná ako stredná doba medzi dvomi výpadkami.

Poskytuje informácie týkajúce sa dostupnosti a spoľahlivosti aplikácií ivedených v zozname pre daný server. Tak isto definuje cieľovú úroveň dostupnosti, spoľahlivosti a odozvy systému pre vyvíjamnú službu.

Tabuľka 6: Dostupnosť a spoľahlivosť systému

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Služba** | **Servisná doba** | **Doba odozvy** | **Dopad na obchod** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Požiadavky na bezpečnosť

Táto sekcia sumarizuje bezpečnostné požiadavky, ktoré musí cieľový systém spĺňať.

Poskytuje úroveň bezpečnosti pre cieľový systém, napríklad expiračné dátumy bezpečnostných certifikátov alebo požiadavky na implementáciu bezpečnostných funkcií (audit log)

# Konfigurácia siete

Táto časť dokumentu poskytuje informácie o požadovanej konfigurácii siete, špecifikácie interfejsov a spôsobe komunikácie aplikácií.

# Konfigurácia operačných systémov

Táto časť dokumentu obsahuje zoznam konfiguračných parametrov operačných systémov a hodnôt, na ktoré majú byť nastavené. Rovnako obsahuje aj informácie o konfigurácii databázových systémov, aplikačných interfejsov, mená serverov IP adries a fyzického umiestnenia.

# Konfigurácia aplikácií

Táto sekcia obsahuje zoznam konfigurácií relevantných aplikácií.

Poskytuje informácie aj o nasledovných oblastiach:

* Popis hlavných funkcií, jednotlivých funkcií a neobchodných funkcií
* Systémová topológia a operačný model
* Požadovaný operačný systém (aplikačné interfejsy, špecifikácie interfejsov a spôsoby komunikácie aplikácií, dátové prenosy)
* Nastavenie aplikačných parametrov (konfigurácia aplikácií a web aplikácií, komunikačné porty aplikácií a integračných aplikácií, popis dátových prenosov)

## Zoznam aplikačných interfejsov

Táto sekcia poskytuje informácie o dátových tokoch pre konfiguráciu databázových systémov a konfiguráciu aplikačných systémov.

Obrázok 1: Príklad konfiguračného diagramu



Obrázok 2: Príklad diagramu dátových tokov



### Aplikačné interfejsy

Interfejs je zdieľané rozhranie medzi dvomi funkčnými jednotkami definované funkčnými charakteristikami, signálnymi charakteristikami alebo inými charakteristikami podľa potreby. Koncept interfejsov zahŕňa aj špecifikácie komunikačného spojenia medzi dvomi entitami majúcimi rozdieľnu funkčnosť.

Tabuľka 7: Aplikačné interfejsy

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Číslo procesu** | **Popis** | **Vstupné dáta** | **Výstupné dáta** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Topológia systému

Táto kapitola popisuje topológiu a geografické rozloženie systému, definíciu uzlov (počítačových platforiem) a sieťových komponentov a kde a ako používajú externé systémy.

Tabuľka 8: Informácie o interfejsoch

| **Interfejs ID alebo meno** | **Popis** | **Uzol** | **Typ interfejsu****(Batch/Online)** | **Protokol interfejsu** | **Číslo Portu** | **Frekvencia komunikácie****(v reálnom čase, denne, mesačne ...)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

### Požadované operačné systémy

Táto časť identifikuje požamdované operačné systémy potrebné na prevádzku cieľovej aplikácie.

Tabuľka 9: Požadované operačné systémy pre každú aplikáciu

| **ID uzla alebo****Meno uzla** | **Popis** | **Operačný systém (číslo verzie, edície, korekcie)** | **Poznámka** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Dátové slovníky (číselníky)

Táto sekcia dokuentuje informácie o štandardných číselníkoch, lktoré sa v aplikácii používajú. Obsahujú definíciu metadát a reprezentáciu dátových elementov. Poskytujú informácie o všetkých dátovývh elementoch ako sú tabuľky, pohľady a vzťahy.

Tabuľka 10: Tabuľka dát

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabuľka** | **Popis** | **Mapovanie na logický dátový model** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Dátové vzťahy

Popisuje vzťahy medzi databázovými tabuľkami.

*Popisuje každú reláciu (v abecednom poradí) každého páru databázových tabuliek.*

Tabuľka 11: Dátové vzťahy

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabuľka 1** | **Tabuľka 2** | **Kardinalita** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Atribúty dátových tabuliek

*Popisuje každý atribút tabuľky.*

Tabuľka 12: Atribúty

| **Meno** | **Popis** | **Dátový typ a dĺžka** | **Preddefinovaná hodnota** | **Povolená hodnota** | **Kľúčové pole** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

## Vývojové nástroje a aplikačné prevádzkové prostredie

Táto časť dokumentu popisuje vývojové nástroje použíté na vývoj aplikácie, programovacie jazyky a potrebné kompilátory.

Tabuľka 13: Vývojové nástroje a prostredia

| **No.** | **Vývojový nástroj / kompilátor / prevádzkové prostredie** | **Verzia** | **Poznámka** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Integračné prostredie (middleware)

Middleware je programový systém, ktorý prepája programové komponenty alebo aplikácie. Najčastejšie sa používa na podporu veľmi komplexných, distribuovaných aplikácií alebo architektúr. Zvyčajne zahŕňa web servery, aplikačné servery, systémy na správu obsahu a dokumentov a podobné nástroje, ktoré podporujú vývoj a prevádzku aplikácií. Ak je táto vrstva požadovaná, poskytnite informácie v nasledovnej časti.

*Nahraďte príklad uvedený v nasledovnej tabuľke.*

Tabuľka 14: Middleware

| **No.** | **Middleware** | **Verzia** | **Poznámka** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Inštaluj v uzle\_ID. |
|  |  |  | Inštaluj na uzle <Meno> |
|  |  |  | Inštaluj na serveri <Meno>  |

### Tranzakčný manažér

Ak aplikácia požaduje inštaláciu tranzakčného manažéra (ako napr. CICS), uvedte detailné informácie v tabuľke:

Tabuľka 15: Nastavenia tranzakčného manažéra

| **No.** | **Transačný manažér** | **Verzia** | **Poznámka** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | Inštaluj v uzle\_ID. |
|  |  |  | Inštaluj na uzle <Meno> |
|  |  |  | Inštaluj na serveri <Meno>  |
|  |  |  |  |

### Nastavenie aplikačných parametrov

Konfiguračné parametre popisujú výber a nastavenie hodnôt a možností lokalizovať charakteristické chovanie aplikácie na zosúladenie s prevádzkovým prostredím.

Table 16: Nastavenie aplikačných parametrov

| **Aplikácia / Názov SW produktu** | **Parameter** | **Hodnota** | **Poznámka** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Konfigurácia aplikácie a web aplikácie

Popisuje, ako konfigurovať web aplikácie a popisuje konfiguračné parametre.

Table 17: Application and Web Application Configuration

| **Meno web aplikácie** | **Parameter** | **Hodnota** | **Poznámka** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Komunikačný port aplikácie

Popisuje použité komunikačné porty v aplikáciách a nastavenie parametrov.

Table 18: Nastavenie parametrov komunikačných portov

| **Komunikačný port** | **Parameter** | **Hodnota** | **Poznámka** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Zálohovanie systému a nastavenie monitorigu

Poskytuje informácie o zálohovaní dát a konfigurácii monitoringu systému vrátane politiky, a procedúr definovaných pre daný systém / aplikačné dáta.

# Prevádza systému a prevádzkové procedúry

Táto sekcia popisuje zoznam aplikáčných prevádzkových procedúr, SLA dohody s externými dodávateľmi a podporné procesy.

## Prevádzková procedúra aplikácie

Táto sekcia popisuje ako relevantnú aplikáciu spustiť, zastaviť a vedenie kontrolného záznamu prevádzky.

*Poskytnite informácie týkajúce sa prevádzky dodávanej aplikácie, použite nasledovnú metódu na dokumentáciu prevádzkových inštrukcií, ak je to potrebné:*

### Spustenie a zastavenie aplikácie a vedenie kontrolného záznamu

Táto časť popisuje informácie potrebné na spustenie systému do prevádzky, resp. na jeho zastavenie.

V nasledovnej časti je príklad, ktorý slúži na inšpiráciu a v cieľovom dokumente bude nahradený reálnou procedúrou týkajúcou sa relevantného systému.

 **Štart DB2**

Na naštartovanie DB2 inštancie je potrebné:

1. Prihlásiť sa ako vlastník inštancie.
2. Spustiť nasledovný príkaz z príkazového riadku:
	* **db2start**

[**Zastavenie DB2**](http://tioid4.torolab.ibm.com/TPM51FP2/5.1.0-TIV-TPM-UNIX-FP0002.README.HTM#ToC_111)

Na zastavenie DB2:

1. Prihlásiť sa ako vlastník inštancie (napr. db2inst1).
2. Zobraziť všetkých užívateľov aplikácie, ktorí si nakonektovaní do špecifickej databázy, ktorú ideme zastaviť. Uistiť sa, že žiadny vitálny proces alebo kritická aplikácia nebeží cez zobrazenie všetkých aplikácií. Na to sú potrebné prístupové práva SYSADM? SYSCTRL alebo SYSMAINT.
3. Zabezpečiť že všeky aplikácie a užívatelia sa odhlásia z databázy.
4. Nakoniec stopnúť inštanciu príkazom:

db2stop

## Procedúra pre obnovu systému

Táto sekcia popisuje proces pre obnovu systému a jeho opätovnú konfiguráciu. Vrátane politík a procedúr na obnovu systému a aplikačných dát.

## Vykonanie dávkovej aplikačnej operačnej procedúry (napr. dennej uzávierky)

Táto sekcia poskytuje informácie o spôsobe vykonania dávkovej uzávierky systému *<Meno Aplikácie>.*

### Spustenie dávkovej aplikačnej procedúry / plánovanie úloh a operčný postup

Poskytuje informácie týkajúce sa vykonávania uzávierkovej (dávkovej) procedúry. Nižšie sa nachádza príklad operačného časového plánu, formát je potrebné si prispôsobiť konkrétnym podmienkam v banke.

Tabuľka 19: Príklad opračného časového plánu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Čas | Deň | Servisný model |
| Po | Ut | St | Št | Pi | So | Ne |
| Op | SE | Op | SE | Op | SE | Op | SE | Op | SE | Op | SE | Op | SE |
| 0:00 | O1 |   | O1 |   | O1 |   | O1 |   | O1 |   | O1 |   | O1 |   | 24x7 |
| 1:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3:00 | O2 |   | O2 |   | O2 |   | O2 |   | O2 |   | O2 |   | O2 |   |   |
| 4:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5:00 |   |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |   |
| 6:00 |   |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |  |   |   |
| 7:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9:00 |   | S1 |   | S1 |   | S1 |   | S1 |   | S1 |   |   |   |   |   |
| 10:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 16:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 17:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 18:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 19:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 20:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 21:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 22:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   | S2 |   |   |   |   |
| 23:00 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

***Legenda:****Op = Prevádzka systému
SE = Údržba vykonávaná systémovým administrátorom
On = Úloha číslo „n“ v rámci operačného procesu
Sn = Úloha č. „n“ v rámci údržby systému*

Tabuľka 20: Zoznam úloh v rámci prevádzkového plánu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID Úlohy** | **Popis** | **Trvanie / časové okno** | **Poznámka** |
| O1 | <Popis operácie; uzávierkový proces > | <časový plán> |  |
| O2 |  |  |  |
| S1 |  |  |  |
| S2 |  |  |  |

## Operačná mapa (tabuľka)

Tieto informácie sú určené na identifikáciu závislostí ostatných aplikácií v prípade, že sa zmení konfigurácia jedného servera.

V pripojenej tabuľke sú uvedené ostatné aplikácie, ktoré sú prevádzkované na zdieľanom serveri, resp. server má viac inštalovaných viac aplikácií. Tabuľku si banka upraví podľa potreby.

Tabuľka 21: Meno servera a lokalita

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Meno alebo skratky aplikácie** | **Meno SID dokuemntu** | **Umiestnenie dokumentu** | **Vlastník dokumentu** | **Kontaktné číslo / e-mail** |
| 1 | *<Meno aplikácie>* | *<XXX\_SID\_Platforma\_yymmdd.doc>* | *<umiestnenie v repozitory>* |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |

Tabuľka 22: Konfiguračné parametre serverov (príklad)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **<Server#1 name>** | **<Server#2 name>** | **<Server #3 name>** | **<Server #4 name>** |
| Server Brand |  |  |  |  |
| Server Model |  |  |  |  |
| Server Platform |  |  |  |  |
| Server Name |  |  |  |  |
| Serial Number |  |  |  |  |
| Processor  |  |  |  |  |
| Memory |  |  |  |  |
| Hard disk |  |  |  |  |
| O/S |  |  |  |  |
| Service Pack  |  |  |  |  |
| Software Installed (prerequisite software) |  |  |  |  |
| Other System Software |  |  |  |  |
| Core Application installed |  |  |  |  |
| Anti Virus |  |  |  |  |
| Tape |  |  |  |  |
| Backup Software |  |  |  |  |
| Location / Cabinet |  |  |  |  |
| Application Server IP address. / Net mark / Gateway |  |  |  |  |
| Database Server IP address. / Net mark / Gateway |  |  |  |  |
| WINS settings |  |  |  |  |
| DNS settings |  |  |  |  |
| Security Function |  |  |  |  |
| Application Access |  |  |  |  |
| TCP port number |  |  |  |  |
| UDP port number |  |  |  |  |
| Virtual IP address / Net mark / Gateway |  |  |  |  |
| Appllication. Call DNS naming |  |  |  |  |
| Bkup NIC card / IP addr. / Net mark / Gateway |  |  |  |  |
| Server Zone |  |  |  |  |

## Dohody s tretími stranami o kvalite servisu (SLA – Service Level Agreement)

Táto sekcia obsahuje informácie o dohode s externým poskytovateľom prevádzkových služieb o kvalite ním dodávaných služieb (ako sú servisné hodiny, reakčné doby, podporu na mieste a pod.). Detailné parametre dohody môžu zdokumentované byť v samostatnej prílohe.

Tabuľka 23: SLA s externým dodávateľom

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Meno aplikácie** | **Lokalita a team** | **Poznámka** |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Špeciálne požiadavky

Táto sekcia zahŕňa všetky speciálne požiadavky, ktoré je potrebné zohľadniť pri používaní aplikácie.

# Riešenie problémov

Táto časť obsahuje informácie o riešení problémov, ktoré sa môžu vyskytnúť pri prevádzke a používaní aplikácie. Taktiež obsahuje zoznam známych a vyriešených incidentov a problémov.

Požiadavky na riešenie problémov obsahujú:

* *Servisná procedúra*
* *Technická dokumentácia*
* *Spôsob distribúcie SW*
* *Dátové závislosti na HW a SW*
* *Popis už vyriešených incidentov a problémov*
* *Školenia*
* *Kontaktné zoznamy*

# Bezpečnostné nastavenia

Táto sekcia obsahuje informácie o nastavení bezpečnostných parametrov, ktoré musia byť zohľadnené.

## Správa úžívateľských profilov aplikácie

Táto sekcia poskytuje informácie o správe prístupových práv užívateľov, procese vytvárania, modifikácie a znefunkčnenia užívateľských profilov. Tieto postupy by mali byt verifikované minimálne interným IT auditom.

## Politika správy užívateľských hesiel

Táto časť dokumentu popisuje požiadavky na kvalitu a správu používateľských hesiel v súlade s bezpečnostnou politikou banky. Uvádzame niekoľko príkladov pre inšpiráciu na definovanie vlastných pravidiel:

* Minimálna dĺžka hesla, doporučenie min. 8 znakov
* Maximálna dĺžka hesla
* Vnútenie zmeny hesla pri prvom prihlásení
* Nastavenie doby platnosti hesla
* História použitých hesiel, doporučenie 5
* Počet nekorektných pokusov o prihlásenie, doporučenie 3
* Heslo nesmie byť rovnaké ako užívateľský profil
* Užívateľ si môže meniť heslo kedykoľvek

## Matica užívateľských prístupov

### Vytvorenie užívateľského profilu, skupinový užívateľský profil

Táto sekcia poskytuje informácie a procese vytvárania užívateľských profilov / skupinových užívateľských profilov.

### Zrušenie užívateľského profilu

Táto čast popisuje procedúru popisujúcu postup pri rušení užívateľského profilu alebo skupinového užívateľského profilu.

### Modifikácia / aktualizácia užívateľského profilu

Táto čast popisuje procedúru popisujúcu postup pri zmenách užívateľského profilu alebo skupinového užívateľského profilu.

### Reaktivácia užívateľského profilu

Táto čast popisuje procedúru popisujúcu postup pri reaktivácii užívateľského profilu alebo skupinového užívateľského profilu.

# Príloha A: Užívateľské požiadavky na systém

Táto časť dokumentuje užívateľské funkčné aj nefunkčné požiadavky na systém, ako aj zoznam formulárov a dokumentov, s ktorými bude systém pracovať.

# Príloha B: Testovacie kritériá a testovacie reporty

V tejto sekcii sú popísané testovacie prístupy a postupy, testovacie prípady a formuláre použité pre dokumentáciu výsledkov jednotlivých fáz testovania.

## UAT testovacie kritériá a report (Users Acceptance Test)

Táto kapitola definuje pristup a priebeh užívateľského akceptačného testovania, finálne akceptačné kritériá a spôsob prezentovania priebežných a finulnych vásledkov testovania.

## SIT testovacie kritériá a report (System Integration Test)

Táto kapitola definuje pristup a priebeh integračného testovania, finálne akceptačné kritériá a spôsob prezentovania priebežných a finulnych vásledkov testovania.

# Príloha C: Bezpečnostná správa

Táto časť definuje formu hodnotenia bezpečnostných parametrov aplikácie, ako aj spôsob a formu prezentácie výsledkov.

## Application security control document

Táto časť obsahuje stanovisko interného auditu k dodanej aplikácii a rozhodnutie o úrovni splnenia legislatívnych a interných predpisov.

## Odolnosť voči atakom

V tejto časti je zdokumentovaný výsledok testovania odolnosti voči atakom.

## Bezpečnostné riziká spojené s užívateľskými profilmi

V tejto časti sa poskytnú informácie o bezpečnostných rizikách spojených s užívateľskými profilmi. Determinujú sa potenciálne oblasti napadnutia systému vo väzbe na užívateľske profily.

## Dokument výnimiek

Tento dokumrnt poskytuje prehľad o výnimkách schválených pre daný systém. Cieľom je zdokumentovať výnimky z interných pravidiel a ich dôvody.

# Príloha D: Plán kontinuity obchodných aktivít

## Kontinuita podpory obchodných aktivít

Táto sekcia popisuje ako sa má vykonať zotavenie systému po výskyte kritickej situácie / výpadku systému..

# Príloha E: Servisný proces

## Podporný proces

Táto sekcia poskytuje informácie o podpornom procese pre všetky časti aplikácie (technologická infraštruktúra, platformy, aplikácie)

## Akceptácia zaškolenia prevádzkového personálu

Popisuje realizáciu a rozsah školení poskytnutých prevádzkovému personálu banky a akceptáciu zodpovedným pracovníkom prevádzky.

# Príloha G: SLA dohody

Obsahuje informácie o SLA dohodách s externými dodávateľmi pre danú aplikáciu.

# Príloha F: Servisné kontakty

Táto časť obsahuje detailné informácie o štruktúre podporného tímu vrátane informácie či ide o externého dodávateľa, kontaktné čísla na pracovisko a mobilný telefón, e-mail a servisné formuláre pre danú aplikáciu.

.