

Katalogový list SLA podpory pro LOG manager

Označení služby

LOG manager

Název služby

Správa a podpora provozu služby LOG manager

Vymezení služby

Prostředí

Produkční

Cílová skupina

Interní IT ZZS SK

Zkrácený popis služby

Systémová správa a podpora provozu služby LOG manager

Rozsah požadovaných činností

- 1) Provoz služeb LOG manageru (na týdenní denní bázi, 2MD měsíčně)
 - a) profylaktické činnosti, kontrola služeb
 - b) kontrola logů
 - c) kontrola monitoringu služby
 - d) návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby
 - e) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti - 2nd level support
- 2) Správa služeb
 - a) kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce (na měsíční bázi, nebo dle kritičnosti)
 - b) analýza vhodnosti a potřebnosti implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků
 - c) implementace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků
 - d) údržba a zajištění dostupnosti služeb
 - e) implementace schválených požadavků na změnu konfigurace služeb
- 3) Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře
- 4) Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu
 - a) Postupy pro provoz a správu služby
 - b) Postupy pro obnovu služby LOG manageru ze záloh v případě potřeby
- 5) Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu
 - a) aktuální přehled infrastruktury zapojení LOG manageru
 - b) aktuální přehled parametrů nastavení LOG manageru
 - c) správa konfigurací předmětných služeb LOG manageru

SLA

Vyhodnocovací období

3 měsíce (1 kvartál)

	Jednotka	A	B	C
Dostupnost	%/3 měsíce	98,00 %		
Provozní doba zaručená	hod/dny	24/7		
Maximální doba výpadku	hod	8		
Maximální doba servisní odezvy	hod	8		
Odstranění výpadku	hod	24	72	192

Upřesnění kategorií incidentů a závad

Kategorie A	Nedostupnost služby LOG manageru - systém je nedostupný - systém neukládá nebo nesbírá logy nebo nezpracovává logy dle technické specifikace - systém neprovádí korelace z různých systémů - systém není aktualizovaný - systém nearchivuje logy - systém nevyhledává a nereportuje dle technické specifikace
	- systém neprovádí detekce dle technické specifikace - značné omezení služeb, které neumožňuje plnohodnotné zpracování logů dle technické specifikace
Kategorie B	Závada nebo výpadek části služby LOG manageru, které způsobí sníženou dostupnost služby, avšak nepůsobí celkovou nedostupnost služby LOG manageru.
Kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B

Způsob kontroly

Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují.

Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby.