

Prevádzkový manuál ICT systému a alebo technológií
(Názov ICT systému alebo technológie, ktorý je uvedený aj v názve dokumentu)

Záznam zmien

Každá zmena dokumentu tu musí byť zaznamenaná

Dátum	Autor	Verzia	Popis zmeny

Obsah

1. Úvod.....	4
2. Prehľad funkčnej špecifikácie	4
2.1 Popis základnej funkcionality	4
2.2 Súpis funkcionality prístupnej cez konkrétne užívateľské rozhrania.....	4
3. Prehľad technickej špecifikácie.....	5
3.1 Všeobecný popis HW a SW	5
3.2 Architektúra a topológia.....	5
3.3 Požiadavky na LAN prostredie	5
3.4 Systémová štruktúra	5
3.5 Databázová štruktúra.....	5
3.6 Špecifikácia podsystémov	5
3.7 Popis/špecifikácia rozhraní	5
4. Údržba ICT systému a technológie	5
4.1 Zoznam parametrov a konfiguračných súborov	5
4.2 Štartovanie, stopovanie celej aplikácie	5
4.3 Štartovanie, stopovanie jednotlivých modulov	5
4.4 Zálohovanie	6
4.5 Archivácia	6
4.6 Správa užívateľov.....	6
4.7 Koncové zariadenia	6
4.8 Portál	6
4.9 Patchovanie SW.....	6
4.10 Bezpečnosť	7
4.11 Špecifikácia monitorovania prevádzky	7
4.12 Riešenie neštandardných stavov.....	7
4.13 Komunikácia s externým prostredím	7
4.14 Akceptačný protokol	7
5. Školenia	7

1. Úvod

Tento dokument slúži na podporu údržby ICT systému, alebo technológie a pri riešení všetkých konfiguračných systémových úloh s minimálnou participáciou pracovníkov dodávateľa SW. Dôležité je, aby pomocou tohto dokumentu sa ICT prevádzka vedela správne rozhodnúť, verifikovať stav ICT systému, alebo technológie, identifikovať požiadavky na zálohovanie a vykonávať ostatné bežné administrátorské činnosti.

Dokument je rozdelený na nasledujúce časti:

- *Overview funkčnej špecifikácie*
- *Technická špecifikácia*
- *Údržba*

Úvod bude obsahovať základné overview o popisovanom ICT systéme, alebo technológii so zreteľom na business procesy maximálne na jednu stranu. Nevzťahuje sa to na „krabicový SW, ktorý sa neinštaluje v datacentre“.

2. Prehľad funkčnej špecifikácie

Táto kapitola obsahuje heslovite vypísanú funkcionálnu ICT systému, alebo technológie, jej mapovanie do konkrétnych užívateľských rozhraní a okruh užívateľov, ktorí prichádzajú do styku s daným ICT systémom, alebo technológiou. Jej rozsah by nemal presahovať 3 strany textu bez obrázkov.

2.1 Popis základnej funkcionality

Táto podkapitola obsahuje súpis základnej funkcionality, procesov vnútri ICT systému, alebo technológie a procesov komunikujúcich s externými systémami.

2.2 Súpis funkcionality prístupnej cez konkrétne užívateľské rozhrania

Dôležitou súčasťou každého ICT systému, alebo technológie je užívateľské rozhranie. Jeho jednotlivé časti poskytujú uzavretej množine užívateľov ohraničenú funkcionálnu. Táto podkapitola bude obsahovať súpis užívateľských rozhraní s ponúkanou funkcionálnou a mapovaním na konkrétne typy užívateľov, ktorým bude prístupná. V tejto kapitole sa môžu uviesť aj informačné screenshoty.

3. Prehľad technickej špecifikácie

V tejto kapitole by mali byť vymenované a popísané aplikačné rozhrania na externé systémy, popísaná architektúra a uvedená referencia na relevantnú kapitolu v technickej špecifikácii. Túto kapitolu je vhodné doplniť globálnym schématickým obrázkom.

3.1 Všeobecný popis HW a SW

3.2 Architektúra a topológia

3.3 Požiadavky na LAN prostredie

3.4 Systémová štruktúra

3.5 Databázová štruktúra

3.6 Špecifikácia podsystémov

3.7 Popis/špecifikácia rozhraní

4. Údržba ICT systému a technológie

4.1 Zoznam parametrov a konfiguračných súborov

Pre každý komponent je popísaný zoznam parametrov a štruktúra konfiguračných entít.

4.2 Štartovanie, stopovanie celej aplikácie

Táto sekcia jasne popisuje postup akým sa má ICT systém a technológia stopovať alebo štartovať. Zároveň presne popisuje zoznam služieb a systémových prostriedkov, na ktorých sú jednotlivé moduly závislé. Je popísaný spôsob verifikácie správneho naštartovania a zastavenia ICT systému a technológie.

4.3 Štartovanie, stopovanie jednotlivých modulov

V tejto podkapitole sa presne popisuje ako sa má postupovať ak chceme naštartovať jednotlivé procesy, ktoré z neznámych dôvodov zhavarovali.

Sú popísané externé a interné podmienky/závislosti (napr. popis procesov, ktoré musia bežať prípadne musia byť zastavené pri danom kroku) na zachovanie integrity dát pri štarte a zastavení modulu. Je popísaný spôsob verifikácie správneho naštartovania a zastavenia modulu. Je popísaný spôsob automatického štartovania resp. zotavenia po výpadku servera.

4.4 Zálohovanie

V tejto časti sú popísané požiadavky na zálohovanie OS, DB, aplikácie a je definovaná stratégia tvorby záloh. Sú identifikované interné procesy v aplikácii, ktoré môžu významne ovplyvniť dobu zálohovania. Je určená potreba vytvárania a prenosu bezpečnostných kópií na vzdialenú zálohu.

Špecifikácia zálohovania

Súbor/adresár	Koľko verzií	Ako dlho

4.5 Archivácia

Sú popísané požiadavky a spôsob archivácie dát. Je určená doba uchovania archívnych dát. . V prípade, že nie je archivácia logov a dát v DB je potrebné popísať ako je riešená a vykonávaná retencia logov a dát v DB pre IS.

Súbor/adresár	Koľko verzií	Ako dlho

4.6 Správa užívateľov

Je popísaný spôsob správy užívateľov, prípadne vytvorené skupiny užívateľov, role, názov a druh užívateľa (oprávnenia), pod ktorým má aplikácia bežať, atď.

4.7 Koncové zariadenia

Obsahuje popis spôsobu správy koncových používateľov, zoznam koncových zariadení podľa CMDB, požiadavky na HW/SW, postup inštalácie aplikácie u koncového používateľa (ak je potreba),požiadavka na nastavenie IE s doporučením verzie....

4.8 Portál

Stručný popis portálu, prístup, monitorovanie, identifikácia základných chýb a popis ich odstránenia

4.9 Patchovanie SW

Sú popísané požiadavky na patchovanie OS/DB/APSW, vzájomné závislosti, odporúčania na patchovanie (policy).

4.10 Bezpečnosť

Sú popísané požiadavky, na čo je kladený dôraz, aby ICT systém a technológia spĺňala bezpečnostné štandardy, ako je aplikované na prevádzku. Prípadne čím sa dá overiť.

4.11 Špecifikácia monitorovania prevádzky

Sú popísané požiadavky na monitorovanie OS, DB, aplikácie, štruktúru aplikačných logov. Ďalej by táto kapitola mala obsahovať popis chybových hlásení, postup ich riešenia, popis API rozhrania, ktoré je napojiteľné na štandardný externý monitorovací/event management systém

Parameter	Spôsob sledovania	Popis

4.12 Riešenie neštandardných stavov

Aplikačné logy

Popis aplikačných logov per proces alebo subsystem. Popis prípadnej parametrizácie úrovne logovania.

Systémové logy

Popis systémových logov, kde je možné identifikovať rôzne špecifické problémy aplikácie.

Zoznam typových problémov a ich riešenie

Popis štandardných/známych chybových stavov a ich spôsob riešenia

4.13 Komunikácia s externým prostredím

Uvedie sa, na ktoré aplikácie v rámci ICT systému a technológie resp. na iné IS je väzba. Uvedie sa rozsah a možné dopady v prípade nefunkčnosti ICT systému a technológie.

4.14 Akceptačný protokol

Priloží sa kópia akceptačného protokolu so zákazníkom – garantom resp. kľúčovým používateľom

5. Školenia

Projektový manažér odovzdávajúci ICT systém a technológiu do prevádzky zabezpečí:

- potrebné zaškolenie pracovníkov prevádzky, podľa požadovaných činností SP.*
- dodá mená expertov z okruhu riešiteľov, ktorí budú riešiť prípadne incidenty presahujúce rámec odovzdania ICT systému a technológie do prevádzky.*