Oferta alterpage na usługi serwerowe

alterpage

Transparentne alterpage

Na potrzeby niniejszej oferty słowem „projekt" nazywamy wytworzoną przez programistów usługę, którą w tym przypadku będzie strona internetowa.

Często panuje przekonanie, że w ramach początkowo ustalonej stawki za projekt, Zamawiający kupuje dożywotnią obsługę i bezawaryjność systemu. W momencie dojścia do pierwszej sytuacji kryzysowej okazuje się, że doznaje on szoku, gdy Podwykonawca informuje go o wycenie dodatkowych prac programistycznych. Często Podwykonawca, któremu zależy na kliencie i utrzymaniu pozytywnych relacji, godzi się na wykonywanie działań, które nie są skutkiem jego niewiedzy. Zmieniająca się nieustannie technologia i rewolucyjny rozwój otoczenia projektowego destabilizują zastosowane rozwiązania. Powodują tym samym zdezaktualizowanie warunków w jakich projekt początkowo był testowany i zaakceptowany przez klienta.

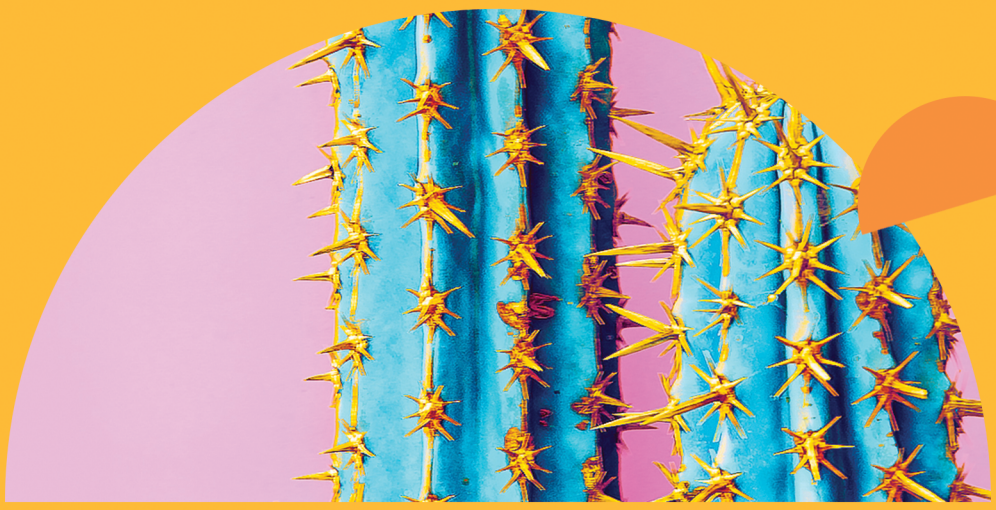
Tempo rozwoju branży opartej na technologii jest ekspresowe, dlatego uznaliśmy, że musimy stworzyć niniejszy dokument. Chcemy w nim jasno oddzielić to, co Zamawiający kupuje w ramach realizacji projektu, od tego co łączy się z dodatkowymi kosztami. Pojawiają się one w momencie, gdy projekt rozpocznie swoje oficjalne życie online, czyli po podpisaniu protokołu odbioru i zakończeniu okresu gwarancyjnego.

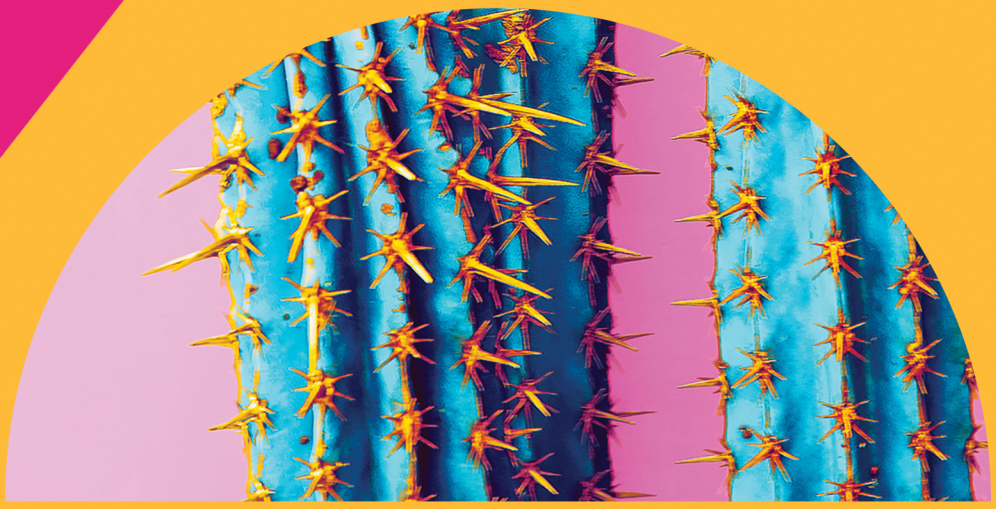
Rynek IT można porównać do rynku motoryzacyjnego. Wyjeżdżając z salonu nowym samochodem, płacimy określoną kwotę za jego zakup. Auto wskutek stałej eksploatacji wymaga od nas ponoszenia dodatkowych kosztów np. okresowych serwisów, czy wymiany części. Właściwe dbanie o nasze auto sprawia, że możemy cieszyć się nim przez długie lata. Podobna sytuacja występuje w przypadku usług IT – oprogramowanie ulega procesowi starzenia się i wymaga nieustannej aktualizacji.

Niniejsza oferta ma możliwie jak najprościej wyjaśnić co dzieje się z projektem po jego „wytworzeniu", ponieważ od lat kierujemy się zasadą pełnej transparentności. Na kolejnych stronach przedstawiamy i wyjaśniamy na czym polegają tzw. usługi poprojektowe, w zakresie serwerów i utrzymania wytworzonego oprogramowania. Mamy nadzieję, że dzięki temu obie strony będą mówiły do siebie zrozumiałym językiem i co najważniejsze, będą zadowolone ze współpracy. Strona kupująca będzie świadoma, że utrzymanie wysokiej jakości technologii projektu jest możliwe, ale wymaga inwestycji zarówno w aktualizowanie kodu źródłowego, a następnie środowiska serwerowego (Update). Podobnie jak wsparcie i profesjonalna obsługa gwarantująca dostępność wytworzonych usług (SLA).

Każdego dnia tworzymy rozwiązania, które są innowacyjne oraz przystają do trendów panujących na bardzo dynamicznym rynku. I w tym kierunku nadal chcemy z Wami podążać.

alterpage





Spis treści

Hosting 9-13

Backupy 15

Monitoring 17-18

SLA 19-20

Update'y infrastruktury serwerowej 21

Obsługa serwerów 22

Do zobaczenia po drugiej stronie → → → → → → → → →

Timeline

WŁASNY HOSTING

1. HOSTING

GOTOWA STRONA WWW

1.1. ZROZUMIENIE POTRZEB

1.2. DOBÓR INFRASTRUKTURY SERWEROWEJ

1.3. KONFIGURACJA INFRASTRUKTURY SERWEROWEJ (INSTALACJA I KONFIGURACJA OPROGRAMOWNAIA NA SERWERACH)

- INSTALACJA I KONFIGURACJA SERWERÓW WWW
- INSTALACJA I KONFIGURACJA SERWERÓW BAZODANOWYCH
- INSTALACJA I KONFIGURACJA SERWERÓW CACHE
- INSTALACJA I KONFIGURACJA SERWERÓW WYSZUKIWANIA PEŁNOKONTEKSTOWEGO
- INSTALACJA I KONFIGURACJA SERWERÓW OBSŁUGUJĄCYCH POCZTĘ ELEKTRONICZNĄ

1.4. INSTALACJA CERTYFIKATÓW BEZPIECZEŃSTWA SSL

1.5. KONFIGURACJA DOMENY

1.6. WDROŻENIE SERWISU

1.7. TESTY OBCIĄŻENIOWE INFRASTRUKTURY SERWEROWEJ

ODDANIE SERWISU

Timeline

2. BACKUPY

2.1. WDROŻENIE PLANU DLA KOPII ZAPASOWEJ

- URUCHOMIENIE REALIZACJI PLANU KOPII ZAPASOWYCH DLA BAZ DANYCH
- URUCHOMIENIE REALIZACJI PLANU KOPII ZAPASOWYCH DLA STRUKTURY PLIKÓW I KATALOGÓW

2.2. WERYFIKACJA PLANU KOPII ZAPASOWEJ (AWARYJNE PRZYWRÓCENIE DANYCH)

3. MONITORING

3.1. MONITORING DOSTĘPNOŚCI PROJEKTU

- WERYFIKACJA CZASU ŁADOWANIA STRONY
- WERYFIKACJA WAŻNOŚCI CERTYFIKATU SSL
- WERYFIKACJA CZASU DOSTĘPNOŚCI SERWERÓW (UPTIME)

3.2. MONITORING AKTYWNOŚCI I WYKORZYSTANIA ZASOBÓW

- WERYFIKACJA ZUŻYCIA PROCESORA I PAMIĘCI PODRĘCZNEJ
- WERYFIKACJA WYKORZYSTANIA PRZESTRZENI DYSKOWEJ
- WERYFIKACJA AKTYWNOŚCI USŁUG
- WERYFIKACJA AKTYWNOŚCI UŻYTKOWNIKÓW ZALOGOWANYCH NA SERWERACH
- WERYFIKACJA AKTYWNOŚCI PROCESÓW FUNKCJONUJĄCYCH NA SERWERACH

Wróćmy do początku...

Przypomnijmy, jak w skrócie wyglądał proces naszej dotychczasowej **współpracy**:

1 Omówienie zakresu projektu i ustalenie Twoich potrzeb.

2 Stworzenie widoków makiet i projektów graficznych. Widoki miały formę statycznych plików jpg/png.

3 Oprogramowanie zaakceptowanych widoków i wszystkich zdefiniowanych funkcjonalności.

4 Wykonanie testów projektu, w tym przede wszystkim sprawdzenie zachowania się strony na różnych przeglądarkach i urządzeniach, różniących się między sobą wielkością i rozdzielczością ekranu.

5 Początek zaawansowanych rozmów o hostingu i tym, co dalej będzie działo się ze stworzonym projektem.

Hosting

Jeśli zdecydowałeś się na własny hosting - nie ma problemu. W takiej sytuacji możemy Ci pomóc, pełniąc rolę doradczą w zakresie wyboru dostawcy i określenia parametrów, jakie powinna posiadać maszyna, na której umieszczony zostanie projekt. Bez względu na to, czy decyzję o dostawcy i maszynie podejmiesz sam, czy z naszym udziałem, masz do wyboru jedną z dwóch opcji:

• **Twoje samodzielne działanie z serwerem** – odpłatnie przygotujemy wszystkie pliki strony www i prześlemy je do Ciebie. Otrzymasz również informacje dotyczące parametrów serwera i oprogramowania, jakie musi się na nim znaleźć, żeby strona funkcjonowała poprawnie. Stronę przegrywasz we własnym zakresie. Nasza współpraca kończy się w tym momencie, chociaż zawsze zapraszamy Cię do dalszego rozwijania Twojego projektu. Jest to możliwe nawet jeżeli nie będziemy mieli dostępu do Twojego serwera. Po prostu jeszcze raz (od nowa) „spakujemy" „zupgrade'owaną" stronę, a Ty postąpisz tak, jak w przypadku jej pierwszej wersji. W razie jakichkolwiek awarii Twojego projektu będziesz musiał kontaktować się z Twoim hostingodawcą.

• **Nasze odpłatne działanie ze wskazanym serwerem** – po uzyskaniu od Ciebie dostępu do serwera, skonfigurujemy maszynę. Zainstalujemy na niej wymagane oprogramowanie oraz przygotujemy potrzebne środowisko. Wgramy wszystkie pliki, przetestujemy działanie projektu wraz z maszyną i oddamy działającą usługę. Możesz wygasić nam dostępy do serwera, możesz też pozostawić je i zdecydować czy będziemy dalej współpracować pełniąc rolę administratorów.

Czym jest hosting? W skrócie polega on na przechowywaniu na serwerze plików projektu stworzonych przez programistów. Może być nim mało skomplikowana strona internetowa, sklep e-commerce czy np. landing page. Dzięki hostingowi projekt ujrzy światło dzienne, a po wpisaniu adresu www w przeglądarce wyświetli się użytkownikowi. Na tym etapie Twoja strona nie ma jeszcze publiczności, dlatego nie wiadomo jaki będzie na niej ruch. Przygotowana przez nas architektura systemu, pozwoli na obsłużenie jak największej liczby użytkowników oraz zapewni stabilną pracę serwerów przy zachowaniu możliwie najniższej ceny. Warto jednak pamiętać, że wybierając za słabą konfigurację serwerową strona będzie narażona na niepoprawne działanie. Jest to szczególnie istotne w sytuacji premiery strony i pierwszych wizyt użytkowników, wśród których dużą grupę mogą stanowić Twoi obecni i przyszli klienci. Widok długo ładującej się strony, zakończony błędem może doprowadzić do frustracji, nerwów, a przede wszystkim wstydu, że Twój nowy projekt nie działa. Wraz z rozwojem projektu i wzrostem liczby użytkowników będziemy mogli zwiększyć parametry maszyny. Migracja projektu do nowego środowiska jest jednak często kosztowna i czasochłonna. Biorąc pod uwagę powyższe, lepiej na start kupić lepszy, droższy serwer, który „starczy" na dłużej, niż szybko doprowadzić do koniecznej migracji na inny serwer.

Jeśli chciałbyś jednak skorzystać z naszych usług w zakresie Hostingu...

czytaj dalej.

H.

Co składa się na usługę hostingu?

• Skonfigurowanie oprogramowania na serwerze umożliwiające funkcjonowanie projektu.

• Stworzenie maszyny, która gwarantować będzie realizację oferty – odpowiednio dobrane parametry, takie jak pamięć RAM, pojemność dysków i inne.

• Zapewnienie fizycznego bezpieczeństwa dla umieszczonych na maszynie plików, w tym przede wszystkim tych zawierających dane osobowe.

• Uchronienie przed zewnętrznymi atakami.

Jak dobieramy serwer?

Codziennie realizujemy projekty o różnym stopniu skomplikowania, dlatego na etapie doboru hostingu klasyfikujemy je ze względu na ich złożoność, liczbę funkcjonalności, procesów biznesowych i spodziewany ruch. Na tej podstawie tworzymy szkic architektury, która będzie możliwie jak najbardziej wydajna. Wśród proponowanych przez nas rozwiązań znajdują się:

• serwer współdzielony
• serwer wirtualny (Virtual Private Server – VPS)
• serwer dedykowany

Każdy z nich oznacza inny sposób wykorzystania zasobów i skierowany jest do innego typu projektu.

Serwer współdzielony – to maszyna wirtualna, na której umieszczane są projekty małej skali nierealizujące celów biznesowych. Są to rozwiązania hobbystyczne takie jak blogi, strony internetowe małych klubów czy organizacji, których głównym celem jest funkcja informacyjna. Serwer współdzielony można przyrównać do szuflady, do której wkładamy różne przedmioty i przechowujemy razem. Współdzielenie uniemożliwia wydanie przez nas dostępu do projektu innej osobie (spoza naszego zespołu developerskiego), ponieważ miałaby ona wtedy wgląd w projekty innych naszych klientów.

Wiemy, że nas rozumiesz. Sam przecież też nie chciałbyś, żeby ktokolwiek z zewnątrz miał dostęp do danych Twoich użytkowników. Dodatkowo specyfiką serwera współdzielonego jest fakt, że każdy z projektów korzysta z tych samych zasobów. Oznacza to, że jeśli na serwerze współdzielonym znalazłyby się projekty wymagające, które w tym samym czasie obciążałyby maszynę w równym stopniu, serwer mógłby ostatecznie tego nie wytrzymać.

Serwer wirtualny (Virtual Private Server – VPS) - to również maszyna wirtualna, jednak znajdować się będzie na niej wyłącznie Twój projekt. Jesteś więc niezależny, a dostęp do serwera może w ostateczności zostać wydany wskazanemu przez Ciebie podwykonawcy (wtedy jednak dochodzi do utraty gwarancji projektu). Zarządzanie maszyną odbywa się na tzw. prawach Roota, a więc tak jak zwykłym komputerem. Zasoby składające się na serwer takie jak pamięć, dysk, procesor, które są przydzielone danemu VPSowi mogą być rozszerzane wraz ze wzrostem potrzeb. Moc nie jest dzielona pomiędzy inne projekty, co oznacza, że Twój projekt nie będzie przez nic spowalniany. Wraz z serwerem VPS otrzymujesz unikalny adres IP. Wirtualny Serwer Prywatny (VPS) jest rozwiązaniem bardzo korzystnym. Daje Twojemu projektowi niezależność. Możliwości rozwiązania VPS są zbliżone do serwera dedykowanego przy zachowaniu atrakcyjnych kosztów. W razie potrzeby istnieje możliwość utworzenia wielu VPS w ramach jednej maszyny fizycznej (serwer dedykowany). Wszystkie wirtualne maszyny są od siebie odizolowane.

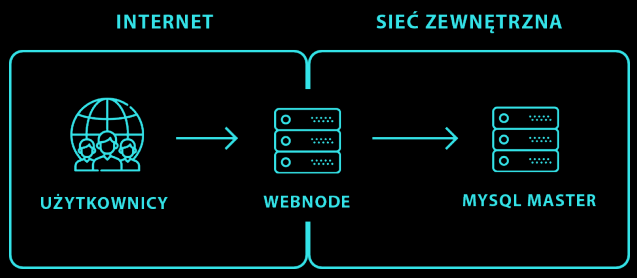
Serwer dedykowany - jest to najbardziej rozbudowana forma hostingu. W tym przypadku na Twoje potrzeby budowana jest fizyczna maszyna, niezależna od innych. W pierwszej kolejności określamy parametry i kompletujemy hardware. Następnie składamy wszystko w całość, konfigurujemy środowisko i instalujemy projekt. Serwer dedykowany, oferuje najwyższy współczynnik dostępności środowiska, ponieważ jest całkowicie niezależną fizyczną maszyną przeznaczoną wyłącznie na Twój projekt.

Dobór VPSa i architektury serwerowej dokonywany jest w zależności od typu i wielkości projektu. Na sąsiedniej stronie przygotowaliśmy przykłady, które pokazują w jaki sposób klasyfikujemy projekty i jak dobieramy zasoby.

1.

Projekt mały – np. strona www Twojej firmy (tzw. wizytówka) pełniąca funkcję wizerunkową, informacyjną (np. na temat Twoich usług lub produktów). Zakładamy, że projekt składa się z: efektownych animacji CSS, strony głównej zawierającej slajder, kilku podstron (wśród nich podstrona kontaktowa z formularzem kontaktowym), galerii zdjęć, dwóch wersji językowych, pdf'ów lub innych opublikowanych dokumentów statycznych. Dodatkowo wyposażona jest w CMS z możliwością wprowadzania treści. **Zgodnie z obowiązującym prawem dotyczącym ochrony danych osobowych, projekt musi posiadać dedykowaną (oddzielną) bazę danych przeznaczoną wyłącznie do przechowywania informacji o charakterze wrażliwym.**

Projekt infrastruktury do powyżej opisanych parametrów, przedstawia się w następujący sposób:



2.

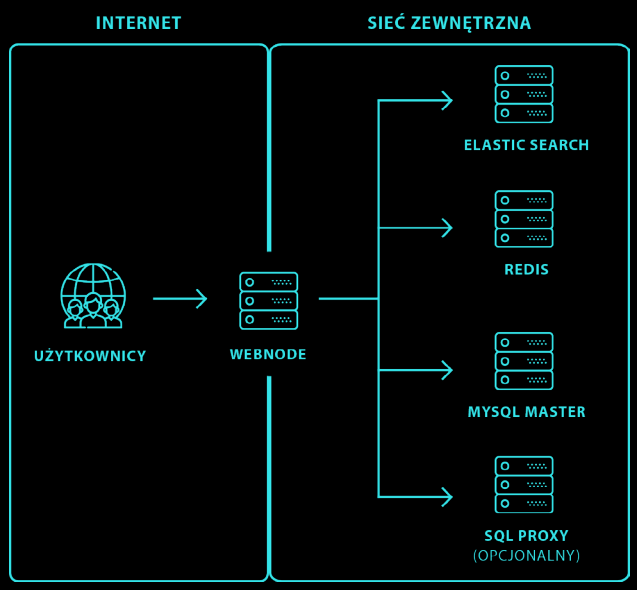
Projekt średni – sklep e-commerce. Projekt pełni klasyczne funkcje biznesowe i realizuje złożone procesy systemowe. Przyciąga znacznie więcej użytkowników niż strona wizytówka. Przyjmijmy, że w ramach wykonywanych operacji i dostępnych funkcjonalności sklep realizuje podstawowe zadania operacyjne, takie jak:

- rejestracja
- logowanie
- odzyskanie hasła
- edycja danych
- podgląd historii zakupów
- zarządzanie listą ulubionych produktów
- wyszukiwanie produktów

Dodatkowo realizuje cele sprzedażowe, takie jak:

- tworzenie listy ulubionych produktów
- korzystanie z programu rabatowego, np. poprzez użycie kodów rabatowych
- realizowanie zakupów – ścieżka transakcyjna składająca się z wielu kroków (np. podsumowanie koszyka, dane do wysyłki, dane do płatności, dokument sprzedaży, forma płatności online, forma odbioru, podsumowanie w formie Thank-You-Page)

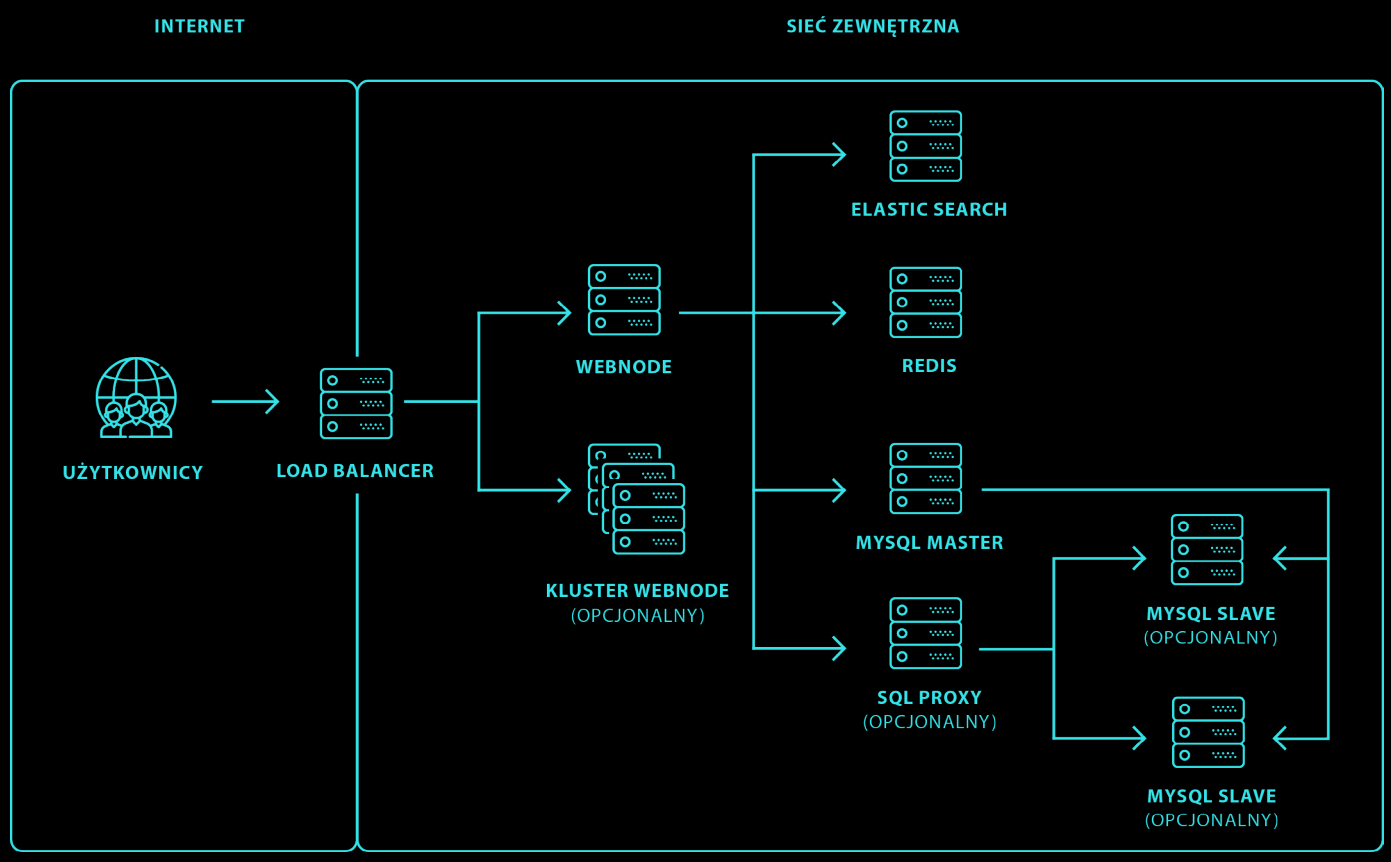
Projekt infrastruktury do powyżej opisanych parametrów, przedstawia się w następujący sposób:



Sklep internetowy e-commerce.
Zaleca się stworzenie infrastruktury składającej się z 5 VPS w ramach jednego środowiska.

3.

Projekt duży – rozwiązanie dedykowane – np. aplikacja webowa z zaimplementowanym algorytmem do rekomendacji posiłków, umożliwiająca budowanie planów żywieniowych, zintegrowana z zewnętrznym API produktowym. Tego typu projekt łączy w sobie wiele funkcji. Od tych biznesowych, przez indywidualne procesy systemowe, aż po wzajemną integrację i spełnienie wymagań wszystkich z komponentów.



Rozwiązanie dedykowane – aplikacja webowa z wieloma niezależnymi modułami, wymagająca szybkiego skalowania usługi, przygotowana na realizowanie wielu operacji przy dużej liczbie użytkowników. Infrastruktura serwerowa tworzona jest w oparciu o wszystkie elementy realizujące procesy biznesowe.

alterpage
digital 2gether

Backupy

Kopie zapasowe

1

Bez względu na wielkość Twojego projektu, a zatem architekturę serwerową jaka została stworzona (serwer współdzielony, VPS, serwer dedykowany) w ramach miesięcznej opłaty wykonujemy kopie zapasowe tzw. backupy. Backupujemy wszystkie dane powstałe w wyniku działania użytkowników. Jeśli po wdrożeniu projektu online, nadal go z nami rozwijasz wykonujemy również kopie zapasowe związane z funkcjonalnościami, które dopisujemy do działającego systemu.

Rodzaje i harmonogram wykonywanych backupów w ramach świadczonych przez nas usług:

• **Pełna kopia zapasowa** – wykonywana raz w miesiącu – gdy awaria w projekcie jest bardzo poważna, a inne formy przywrócenia projektu zawodzą, wykonujemy przywrócenie pełnej kopii zapasowej. W skład pełnej kopii zapasowej wchodzą wszystkie pliki projektu i jego pełna struktura. Czas tworzenia pełnej kopii zapasowej jest najdłuższy spośród wszystkich backupów, dlatego wykonywana jest rzadko.

• **Kopia różnicowa** – wykonywana raz na tydzień – wykonuje się ją wyłącznie wobec danych, które przybyły od ostatniego pełnego backupu. Kopia tego typu nie zajmuje dużo miejsca, ale w celu odzyskania wszystkich utraconych danych potrzebne jest odtworzenie pełnej kopii zapasowej i wszystkich kopii różnicowych wykonanych po niej.

• **Kopia przyrostowa** – wykonywana codziennie – kopia znajduje zastosowanie wówczas, gdy chcemy odzyskać dane, które zostały usunięte od czasu wykonania ostatniej pełnej kopii zapasowej lub ostatniego przyrostowego backupu. Czas jej przeprowadzania jest stosunkowo krótki. Przeprowadzamy ją odtwarzając wszystkie wykonane kopie przyrostowe od ostatnio wykonanych: pełnej kopii zapasowej i kopii różnicowej.

2

Do tworzenia backupów używamy dedykowanego oprogramowania.

3

Kopie przechowywane są poza maszyną, na której znajduje się projekt, a także w innej lokalizacji niż się ona znajduje. Dzięki temu minimalizujemy sytuacje krytyczne, w których dochodzi do uszkodzenia serwera i wszystkich jego komponentów, jak również miejsca, w którym przechowywany jest backup. Dostęp do zewnętrznego serwera zawierającego backupy jest zabezpieczony poprzez VPN i posiada go tylko uprawniony i przypisany do Twojego projektu administrator.

4

Każdy rodzaj kopii przechowywany jest przez miesiąc, po czym wolumeny są zastępowane w porządku od najstarszego.

Opis działania procedury wykonywania kopii zapasowych:

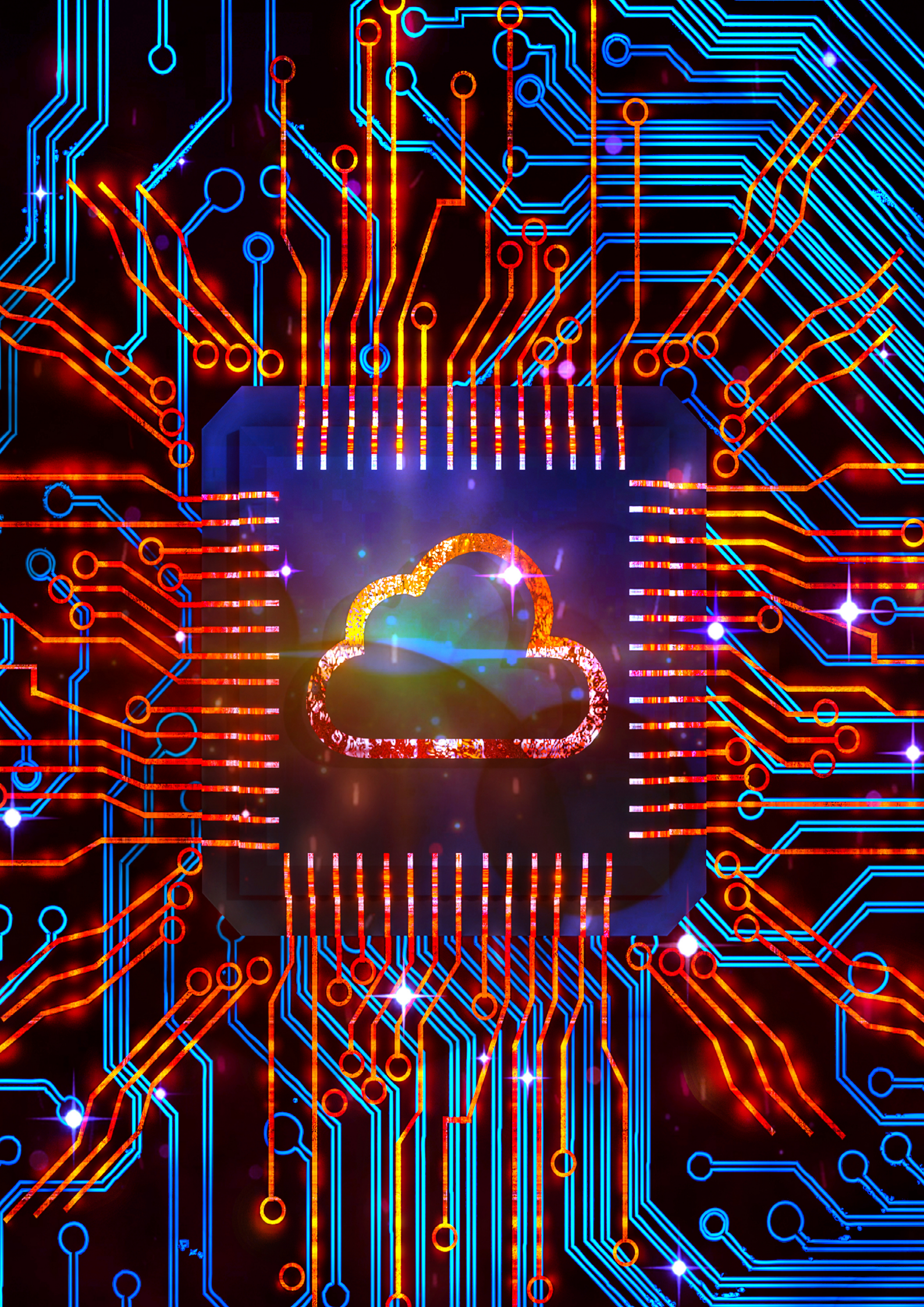
• **Serwer zarządzający, łączy się z agentami oprogramowania do wykonywania kopii zapasowych, którzy są zainstalowani na serwerach i wysyła informacje o typie backupu do wykonania oraz lokalizacji serwera tzw. storage dla danego agenta.**

• **Przesyłanie metadanych kopiowanych plików może odbywać się zarówno szyfrowanymi jak i nieszyfrowanymi kanałami transmisji, w zależności od ustalonego stopnia bezpieczeństwa.**

• **Przed wysłaniem danych kopiowane pliki są zaszyfrowane kluczem publicznym zainstalowanym na serwerach.**

• **Dane są przechowywane w postaci zaszyfrowanej na węźle storage'owym.**

• **W wypadku konieczności użycia kopii zapasowej odszyfrowanie takiej kopii następuje przy użyciu klucza prywatnego.**



Czym jest monitoring?

Monitoring infrastruktury serwerowej jest usługą, która pozwala zminimalizować do minimum lub całkowicie wykluczyć ryzyko awarii serwisu www w długoterminowej perspektywie. Dzięki stałemu nadzorowi jesteśmy w stanie zagwarantować stabilność projektu oraz całej otaczającej go infrastruktury serwerowej. Monitoring na bieżąco raportuje potencjalne problemy, co oznacza, że o każdej porze dnia i nocy jesteśmy w stanie uzyskać informację o jego nieprawidłowym działaniu. Dzięki temu jako pierwsi, często przed użytkownikami, wiemy, że doszło do awarii lub tymczasowej niedostępności całego projektu, lub jakiejś jego części – np. połączenia z zewnętrznym usługodawcą, którym może być pośrednik płatności online.

Monitorujemy wiele aspektów funkcjonowania projektu, wśród których do najważniejszych zaliczyć można:

1

Monitorowanie czasu ładowania projektu

Ten rodzaj monitoringu pozwala na weryfikację czasu ładowania projektu jako całości. Jednym z wczesnych symptomów awarii projektu jest spowolnienie wynikające z nadmiernego obciążenia jednego z kluczowych elementów infrastruktury krytycznej projektu. Odpowiednio wczesne wykrycie i zdiagnozowanie raczkujących symptomów potencjalnej awarii umożliwia całkowite wyeliminowanie tego typu awarii w przyszłości, poprzez przebudowę i dostosowanie infrastruktury do obecnego otoczenia rynkowego.

2

Monitorowanie ważności certyfikatu SSL

Monitorowanie tego parametru pozwala nam z wyprzedzeniem uzyskać informację na temat ważności certyfikatu SSL. W przypadku zbliżającej się daty wygaśnięcia ważności certyfikatu, możemy odpowiednio wcześnie podjąć skuteczne działania w celu przedłużenia jego ważności, eliminując tym samym ryzyko awarii całego serwisu www. Certyfikat ma olbrzymie znaczenie w projektach, w których informacje wrażliwe muszą być szyfrowane, np. w e-commerce.

3

Monitorowanie wykorzystania procesora i pamięci podręcznej

Każdy dedykowany projekt generuje obciążenie dla serwera w większym lub mniejszym stopniu. Ten rodzaj monitoringu pozwala nam odpowiednio wcześnie uzyskać informacje na temat nadmiernego wykorzystania procesora lub pamięci. Tym samym jesteśmy w stanie podjąć realne kroki w kierunku całkowitego wyeliminowania ryzyka awarii.

4

Monitorowanie wykorzystania przestrzeni dyskowej projektu

Każdy projekt korzysta z przestrzeni dyskowej. Zapisywane są na niej wszelkiego rodzaju dane w postaci artykułów, banerów, danych użytkownika, zdjęć, dokumentów, tekstowe oraz wiele innych elementów, w zależności od specyfiki projektu. Niestety przestrzeń dyskowa jest ograniczona, a jej naruszenie powoduje całkowitą awarię projektu. Ten rodzaj monitoringu umożliwia odpowiednio wczesne uzyskanie informacji na temat nadmiernego wykorzystania przestrzeni dyskowej przez projekt.

5

Monitorowanie aktywności usług

Dedykowany projekt nie funkcjonuje w pojedynkę, ponieważ korzysta z wszelkiego rodzaju usług takich jak serwery wyszukiwania pełno-tekstowego, serwery baz danych, serwery pamięci podręcznej, serwery poczty oraz wiele innych usług, które są niezbędne do jego poprawnego funkcjonowania. Ten rodzaj monitoringu pozwala nam na bieżąco monitorować stabilność funkcjonowania wszystkich niezbędnych do życia projektu usług, tym samym jesteśmy w stanie odpowiednio wcześnie wyeliminować ryzyko awarii.

SLA

W związku z prowadzonym monitoringiem potrzebna jest możliwie szybka reakcja, której warunki określa dokument, tzw. SLA, czyli Service Level Agreement, co tłumaczone jest jako umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia usług.

Każde SLA definiowane jest indywidualnie, w zależności od Twojego budżetu i wymagań w kontekście utrzymywanego projektu.

W zakresie wytwarzanego przez nas oprogramowania SLA dotyczy:

Zapewnienia poziomu dostępności infrastruktury serwerowej – chodzi tu o minimalną liczbę godzin w skali roku, podczas, których maszyny są dostępne, a co za tym idzie projekt jest możliwy do użycia przez użytkowników.

Rozwiązywania błędów, obsługę zapytań, wdrażanie zmian w środowisku serwerowym - chodzi tu o czas reakcji na wykryte za pośrednictwem monitoringu alerty spowodowane np. zwiększonym ruchem na stronie i tym samym koniecznością polepszenia parametrów serwera. Wykryte błędy zawsze podlegają klasyfikacji. W zależności od niej ustala się konkretne czasy na ich naprawę.

SLA definiuje również, czy nasza dostępność wymagana jest wyłącznie w dni robocze w godzinach 9.00 - 17.00, czy gotowość („stand-by") do działania jest niezbędna przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia (włączając w to dni świąteczne).
się najbardziej.

W przypadku braku umowy SLA, mimo najlepszych chęci nie jesteśmy w stanie zagwarantować dostępności, ponieważ w ciągu roku realizujemy kilkadziesiąt projektów i to na nich, a właściwie na ustalonych terminach realizacji, skupiamy się najbardziej.

digital 2gether

Update'y infrastruktury serwerowej

Usprawnianie serwerów w zakresie software wymagane jest, gdy regularnie powierzasz nam aktualizowanie oprogramowania Twoich projektów. Języki regularnie rozbudowywane są o nowe możliwości przede wszystkim w warstwie zabezpieczeń przed atakami i kradzieżą danych. Przestarzałe oprogramowanie projektu i dobra praktyka jego aktualizacji to temat zawarty w osobnym katalogu świadczonych przez nas usług - zachęcamy do zapoznania się z nim.

W zakres aktualizacji oprogramowania infrastruktury serwerowej wchodzą:

01

Czynności administracyjne związane z bieżącą obsługą infrastruktury

02

Czynności administracyjne związane z instalowaniem aktualizacji na serwerze

03

Planowe prace projektowe będące skutkiem wykonanych czynności administracyjnych

04

Instalowanie łatek bezpieczeństwa

05

Optymalizacja wydajności serwerów

06

Naprawianie usterek infrastruktury

Nie musisz decydować się na update wraz z każdym wydaniem nowego oprogramowania (np. z wersji PHP 7.2.10 na 7.2.11). Wystarczy, jeśli wykonywać będziesz duży update, czyli tzw. major update podnosząc np. PHP o pełną, wyższą wersję (np. z 5.6 na 7.3).

Obsługa serwerów

W ramach obsługi serwerów w zależności od stopnia skomplikowania infrastruktury, świadczymy usługi rozliczane w ryczałcie w skali miesiąca i wyceniane indywidualnie.
Przykładowe działania w ramach utrzymania projektu to:

- **rozwiązywanie problemów na podstawie informacji uzyskanych z monitoringu**
- **bieżące odpowiadanie na pytania dotyczące funkcjonowania serwerów**
- **analiza obciążenia komponentów infrastruktury**
- **doradztwo w zakresie optymalizacji infrastruktury**

Poniższa tabela prezentuje zakres świadczonych usług w zależności od wybranego pakietu.

Usługi serwerowe

	S	M	L
Hosting	✓	✓	✓
Konfiguracja	✓	✓	✓
Backupy	✓	✓	✓
Monitoring	×	✓	✓
SLA	×	×	✓
Update infrastruktury serwerowej	×	×	✓
Obsługa serwerów (administrator, liczba rbh)	×	×	✓

alterpage

AlterPage Sp. z o.o.
ul. Alzacka 16/2
03-972 Warszawa

(+48) 606 242 774
(+48) 600 337 557

NIP: 5213653177
KRS: 0000475211
REGON: 146803036