

Atollon podpora

- [Typy požadavků a jejich vyúčtování](#)
- [Vyúčtování služeb Atollonu](#)
- [Technické dotazy](#)
- [Zabezpečení provozu](#)
- [Návod na otestování funkčnosti nového zobrazení E-mailů](#)

Typy požadavků a jejich vyúčtování

Tento dokument slouží k definici kategorií požadavků klientů na helpdesk a jejich dělení na základě jejich povahy a definice jejich fakturovatelnosti ve vztahu ke klientu a uzavřené servisní smlouvě.

1. Chyby v aplikaci (bug zone)

Za chyby v aplikaci, které si nemůže odstranit Klient sám, odpovídá Atollon.

Jedná se o problémy způsobené chybou v programu.

Atollon poskytuje opravy těchto chyb výhradně poskytnutím aktualizace na nejnovější verzi systému Klientům, kteří si hradí předplatné aktualizací. V případě, že není aplikace uložena na serverech Atollonu je Klient sám odpovědný za provedení aktualizace, případně pro tento krok si může objednat služby konzultačního partnera Atollonu.

V případě provozu systému formou hostingu je tato služba součástí ceny řešení.

Typickým příkladem je situace, kdy chybou na serveru není možné se připojit do aplikace a konzultant musí na serveru provést patřičné opravy.

2. Chyby v konfiguraci systému

Takovouto chybu si standardně může Klient opravit sám. Pokud na její opravu nestačí Klientovy zkušenosti a dovednosti, může si objednat na opravu konzultačního partnera Atollonu.

Za chyby v konfiguraci systému v průběhu konfigurace odpovídá konzultační partner Atollonu, který od Klienta obdržel objednávku na danou konfiguraci. Odpovědnost je omezena do doby, kdy klient převezme konfiguraci do provozu. Klient se zavazuje konfiguraci převzít a ověřit provoz funkce co nejdříve od předání konzultantem, nikoliv déle než 30 dní od výzvy konzultanta k převzetí konfigurace. Po této době jsou jakékoli konfigurační zásahy do aplikace účtovatelné.

3. Žádost o radu nebo identifikaci problému (dark zone)

Klient má problém s aplikací, který nedokáže zřejmě popsat a požádá podporu Atollonu o pomoc.

Typicky je problém způsoben nedostatečným, nebo nevyhovujícím nastavením aplikace. Jedná se o problémy, které může klient vyřešit sám a jejichž řešení mu zároveň přináší možnost si do budoucna danou funkci nastavit dle svých aktuálních potřeb. V takovém případě konzultant poskytne Klientovi dle uzavřené smlouvy e-mailem, či telefonicky postup na nastavení. Pokud si klient vyžádá, aby nastavení provedl konzultant, vytváří se nový požadavek na konfiguraci (viz násl. odstavce)

Pro předplatitele servisní smlouvy je tato služba poskytována zdarma. Ostatním Klientům je účtována dle sazebníku servisních zásahů.

4. Žádost o konfiguraci (green zone)

Požadavek na konfiguraci může vzniknout nejčastěji při zavádění systému, případně při rozšiřování využití systému a přidávání nových funkcí.

Jedná se například o přidávání nových typů projektů, subjektů, zavádění nových funkcí, nebo celé organizace. Ve většině případů dochází nejprve ke schvalovací fázi, tedy že klientu je předložen odhad ceny a až po jeho schválení se provádí vlastní nastavení. V případě náročnějších a dlouhodobějších projektů pak dochází i k předávací a schvalovací fázi.

Typickým příkladem je zakázkový vývoj funkce, případně přidávání nového typu objektu do systému s kompletním nastavením statusů a oprávnění.

Tato kategorie je plně fakturovatelná. V případě sjednání servisní smlouvy má Klient nárok na určitý počet úkonů v rámci servisní smlouvy zdarma.

5. Podnět k vývoji nové funkce

Atollon vítá a podporuje proaktivitu našich Klientů. Pouze přesným pochopením Vašich potřeb se dokážeme přizpůsobit v plánování dalšího vývoje systému.

Atollon vyvíjí nové funkce a poskytuje je zdarma jako součást služby předplatné aktualizací pro zvolené produkty, pokud se Klient s Atollonem nedohodnou jinak.

Fakturace servisních služeb.

V případě fakturace požadavku je tento vyúčtován dle aktuálního cenníku a výkazu práce konzultanta. Výkaz práce je účtován za každých započatých 15 minut dle sazebníku konzultanta Atollonu.

Nezbytné je uvědomit si, že do času se započítává nejen vlastní provedení požadavku, ale i čas strávený komunikací s klientem, identifikace konfigurace, spuštění administrátorských nástrojů a testování.

Náročnost poskytnutí podpory se výrazně sníží, pokud Klient kvalitně identifikuje problém a poskytne co nejvíce informací k zadání.

Vyúčtování služeb Atollonu

Tento dokument slouží k definici a pochopení modelů vyúčtování softwarových služeb a produktů. Účelem je pokud možno jednoznačně stanovit, jakým způsobem bude o produktu či službách fakturováno vůči klientovi.

Základní typy produktů

Produkt

Předem jasně definovaný produkt, hrazený fixní cenou a poplatky za servis, resp. průběžnou údržbu.

Zakázkové řešení

Řešení, resp. služba, poskytnutá klientovi "na míru" bez jasně definovaného produktu, hrazená hodinovou sazbou nákladů. Neobsahuje náklady na průběžnou údržbu.

Příklady typů produktů ve vyúčtování služeb Atollonu

Produkt: "Úpravy chování konkrétní komponenty na žádost klienta"

Takovýto zásah do funkčnosti produktu ovlivňuje přímo produkt samotný a posunuje ho na jinou úroveň kvality. Funkcionalita je tedy standardní součástí/ vlastností produktu Atollon.

V případě zadání na úpravy produktu tohoto typu je klientovi účtována dohodnutá fixní cena, respektující pracnost zadání. Vzhledem k tomu, že produkt samotný je integrální součástí modelu poskytování služeb SaaS, jsou v rámci SaaS účtovány servisní poplatky, které pokrývají náklady na servis/ průběžnou údržbu produktu.

V případě, že dojde k fundamentálnímu rozšíření rozsahu a/ nebo kvality poskytovaných služeb, je možné promítnout zvýšené vstupní náklady do navýšení servisních poplatků.

Pokud kdykoliv v budoucnu dojde k znefunkčnění produktu, např. vlivem zastarání nebo jiné interní chyby, bude úprava produktu řešena jako chyba - tedy pro vyhnutí se všem pochybnostem - na náklady Atollon.

Zakázkové řešení: "HTML šablony"

Úprava HTM šablon je typicky zakázkové řešení na míru. HTML šablony nejsou standardní součástí produktu, mnoho klientů používá svoje vlastní HTML šablony. Úlohou Atollon je tomto případě zajistit na úrovni produktu kompatibilitu, resp. použitelnost v rámci systému.

V případě zadání na vytvoření šablon - Atollon tyto vytvoří, přičemž klientovi je účtována dohodnutá hodinová sazba nákladů za odvedenou práci, v předem navzájem dohodnutém rozsahu či objemu.

Tato sazba v sobě neobsahuje žádný servisní poplatek za údržbu tohoto řešení.

Pokud kdykoli v budoucnu dojde k znefunkčnění tohoto řešení, např. vlivem zastarání, bude úprava tohoto řešení provedena z hlediska metodiky fakturace o službách/ produktech stejným způsobem - tedy pro vyhnutí se všem pochybnostem - jako zakázkové řešení.

Technické dotazy

Jaká je garance fungování systému ?

Standardně dle SLA 99%, viz: <http://www.atollon.cz/podminky/sla>

Disponuje systém API pro předávání dalších informací či dotazování se?

Ano, vývojářská dokumentace a příklady k integraci jsou zde:

<https://help.atollon.com/books/atollon-api>

Veškeré SOAP funkce je možné též trackovat prostřednictvím nástroje Logger, umístěním v Options & Tools po přihlášení do aplikace. Každá funkce může být tedy spouštěna z jiných aplikací / webu, apod.

Jak často se nasazují nové verze ?

Nové verze nasazujeme cca 4x ročně dle zařazení zákazníka do rychlostní dráhy na pomalé (stable), středně časté (fresh) a velmi časté (testing). Testing se většinou používá u zákazníků, kteří jsou v režimu vývoje nové funkcionality.

Zabezpečení provozu

Vzdálený přístup k firemním datům

Internet obecně přináší jistou úroveň bezpečnostních hrozeb, které by měly být zváženy při používání řešení Atollonu (nebo jakéhokoli jiného) řešení s dostupností prostřednictvím internetu. Naše řešení zajišťuje, že tok vašich dat na cestě mezi klientskou aplikací a serverem je šifrován prostřednictvím šifrovací technologie (https). Hesla uživatelů jsou uložena v chráněném úložišti. Přístup k serveru může být omezen pouze z vybraných lokací (např. firemních kanceláří) využitím integrovaného firewallu Atollonu. Jiná omezení přístupu (s použitím "tokenů") jsou k dispozici na požádání. Atollon je vedoucím poskytovatelem informačních systémů citlivých na zpracování osobních dat a chápe významnost správy jejich zabezpečení.

Fyzický přístup k serverům

Servery jsou umístěny v renomovaných hosting centrech, kde je fyzický přístup umožněn pouze Atollonu a jeho hostingovým poskytovatelům. Každé je obsluhováno non-stop bezpečnostní službou, střežící přístup k serverům. Využíváme služeb jednoho z nejpokročilejších hosting center v Praze, kde je vysoká dostupnost a rychlý vzdálený přístup k serverům garantován, včetně mezinárodní konektivity na vysoké úrovni.

Bezpečnost na aplikační úrovni

Každá důležitá informace v systému má své vlastní ACL (Access Control List), které definuje úroveň přístupu poskytnutého uživateli na základě jeho/její účasti ve skupinách nebo jejich rolích na projektu. Server neposkytuje uživateli jakákoli data, na která uživatel nemá příslušná oprávnění. Přístup k serveru je povolen pouze použitím serverového rozhraní (API), postaveného (nikoli pouze) na standardech Web services.

Zálohování

Data systému jsou zálohována denně, včetně úložiště dat a samotné databáze. Úložiště zálohování dat je umístěno fyzicky v jiné lokaci, než hardware, na kterém je provozován aplikační server a databáze.

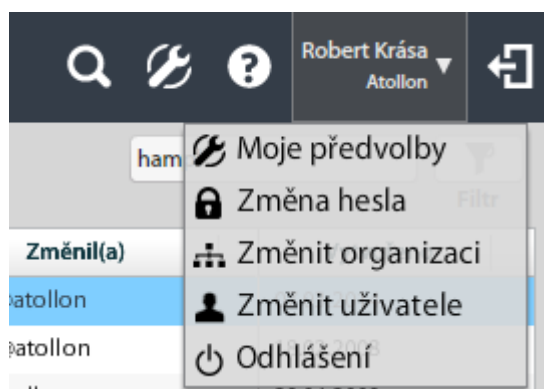
Z hlediska dostupnosti dat uložených v databázi, zde je možnost provést zálohu a tu dát na internetu k dispozici ke stažení (se zaheslovaným přístupem). Nicméně je třeba počítat, že záloha je v sql databázích. Pokud budou tyto data přeneseny do nějakého dalšího databázového systému (nebo nasazeny přímo na náš systém), pak to problém není, ale pro uživatele neznalého IT bude velice nesnadné do této databáze vstoupit a pracovat s ní. V tomto směru lze spíše doporučit

využít desktop klienta, který má možnost exportu osob a exportu firem do univerzálního CSV formátu nebo XLS, nebo některé možnosti reportů.

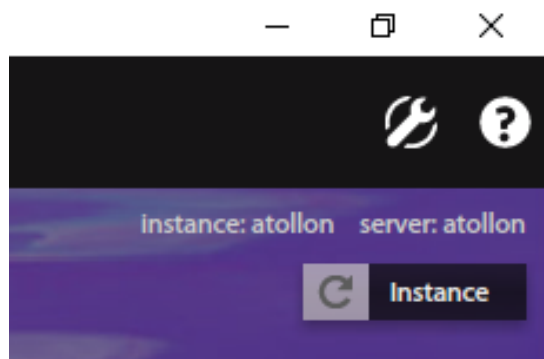
Návod na otestování funkčnosti nového zobrazení E-mailů

Odhlášte se z vaší instance Atollonu a přihlašte se do testovací instance:

Klikněte na tlačítko **Odhlášení**,



znovu spusťte Atollon, kliknete na tlačítko **Instance**,



klikněte na **+**, přidejte název nové instance,



přihlašte se pomocí zasláního testovacího loginu. Otevřete složku Komunikace a zkontrolujte, jestli se vám e-maily zobrazují správně jak v přijatých, tak v odeslaných a v okně pro psaní e-mailů např. po kliknutí na tlačítko Odpovědět. (Bez obrázku, posouzení nechávám na vás.)

Dejte prosím vědět, jak to dopadlo. Pokud bude vše fungovat tak, jak má, stačí, když se následně stejným způsobem přihlásíte do své domácí instance.

Pokud by se vám cokoliv nezdálo, nebo něco nefungovalo, bude třeba, abyste před návratem do vaší instance odebrali program Atollon z vašeho počítače (ve Windows: Nastavení > Aplikace a funkce > Atollon > Odinstalovat) a následně si stáhli funkční verzi z URL vaší instance <vaše_instance>.atollon.com.

Při jakýchkoliv potížích nám napište, či zavolejte na podporu.

Potíže při zobrazení náhledu e-mailů

Pokud se stane, že nový editor zpráv nebo náhledy e-mailů nefungují (místo komponenty nebo náhledu zprávu se zobrazuje bílá plocha), pokuste se jednorázově spustit aplikaci jako správce.

Na odkazu k Atollonu (na ploše MS Windows) najdete vlastnosti odkazu, v záložce Zástupce a v položce Upřesnit ... je možné vynutit spuštění aplikace jako Správce. Následně aplikaci pomocí tohoto odkazu spustíte, aplikace se zeptá, zda-li povolíte provádět změny. To potvrďte. Po otevření si ověřte, že se náhledy zpráv a nový editor e-mailů zobrazuje. Pokud bude akce úspěšná, je možné opět odkaz na spouštění Atollonu vrátit do původního tvaru (tedy nespouštět jako správce).

Viz nastavení spuštění aplikace jako správce:

