

Katalogový list podpory L1 pro Pilotní provoz

Obsah

Katalogový list podpory L1	2
1 Popis služby	3
1.1 Koncepce podpory.....	3
1.2 Princip poptávané služby.....	5
1.3 Ostatní	7
2 Matice zodpovědností.....	8
3 Kvalitativní parametry služby	9
3.1 Společné parametry a pravidla pro KPS	9
3.1.1 Celková provozní doba a Plná provozní doba	9
3.1.2 Místo dodání.....	9
3.1.3 Měření	9
3.2 Dostupnost SLA jednotky	10
3.2.1 Požadavky	10
3.2.2 Prahové hodnoty	10
3.3 Maximální doba odezvy a odstranění incidentu	10
3.3.1 Požadavky	10
3.3.2 Prahové hodnoty	11
3.4 Maximální doba převzetí požadavku.....	11
3.4.1 Požadavky	11
3.4.2 Prahové hodnoty	11
4 Předpoklady Služby	11
5 Výjimky Služby	12
6 Reportování	12
7 Systém kreditace	13
8 Předčasné ukončení služby.....	13
9 Příloha 1 – Definice rolí	14
9.1 Technické role a činnosti	14
9.1.1 ServiceDesk administrátor.....	14
9.1.2 Specialista uživatelské podpory.....	14

Katalogový list podpory L1

Služba:	Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy		
Krátký popis:	<p>Služba je poskytována pro pilotní provoz IS eSeL, provozovaného v prostředí a na infrastruktuře Objednatele.</p> <p>Obsahem služby je</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zajištění podpory L1 úrovně pro celé řešení eSeL v rozsahu jednoho FTE • Řešení incidentů a požadavků úrovně L1 podpory IS eSeL dle definovaných kategorií incidentu a požadavku a definovaných lhůt a zabezpečení provozu IS. 		
Parametry služby:	Provozní doba poskytované služby je v režimu 8x5 s dostupností 98%. Služba bude poskytována jednotlivými experty a rolemi uvedenými v příloze č.1.		
Cena:	Třída	Jednotka	Jedn. cena *
	Podpora L1 eSeL	Služba podpory ^{za měsíc}	

*) Ceny budou do tabulky doplněny, po podpisu Smlouvy.

1 Popis služby

Katalogový list “Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy” specifikuje rozsah a podmínky poskytování služeb podpory první úrovně (L1) pro řešení IS eSeL v rámci pilotního provozu. Tato služba zahrnuje první úroveň provozní podpory a podpory koncového uživatele a řešení souvisejících incidentů a požadavků za použití odpovídající nástrojové podpory v podobě jednotného řešení ServiceDesku.

Incidentem se rozumí jakékoliv neplánované přerušení služby nebo snížení její kvality. Konkrétním příkladem incidentu může být například chyba při přihlášení uživatele do IS eSeL, chyba v průběhu zpracování návrhu předpisu, dlouhá odezva při načítání formuláře / stránky, špatné formátování výstupu editoru e-Legislativy apod.

Požadavkem se pak rozumí formální požadavek uživatele na něco, co má být poskytnuto – např. požadavek na informaci nebo radu při používání IS eSeL (jak provedu určitý úkon v aplikaci), požadavek na pomoc při obnovení hesla apod.

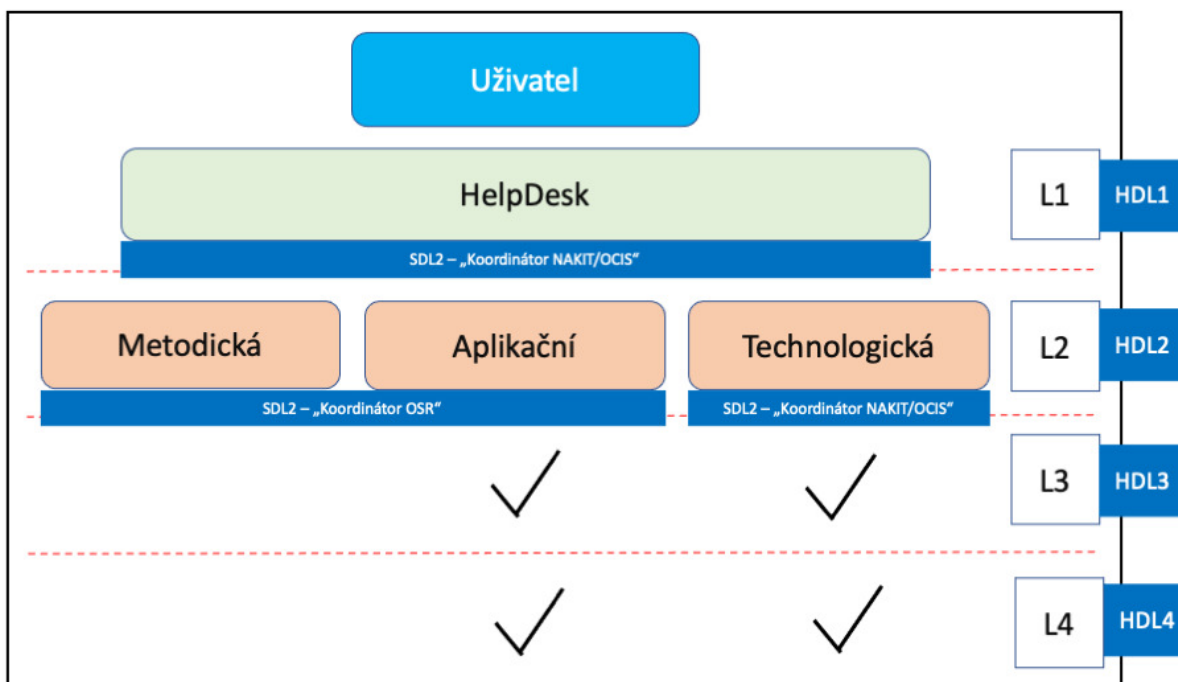
Proces, který odpovídá za správu životního cyklu všech incidentů se nazývá Správa incidentů (angl. Incident management) a zajišťuje, aby normální provoz služby byl obnoven tak rychle, jak je to možné, tj. primárním cílem procesu je odstranění chyby v co možná nejkratším termínu. V případě požadavků proces jejich správy nazýváme Plnění požadavků (angl. Request fulfilment) a jelikož se nejedná o nálezy, v jejichž důsledku dochází k přerušení služby, nebývá jejich řešení z pohledu rychlosti tak významné. Tento předpoklad však nemusí být úplně platný v době před a při zavádění IS eSeL do produkčního provozu, protože zejména v průběhu tohoto období bude nutná co možná nejkratší interakce s uživatelem v případě požadavků o radu, protože jejich počet bude pravděpodobně řádově vyšší.

1.1 Koncepce podpory

Základním účelem L1 podpory je identifikovat, adresovat a odstraňovat nálezy (incidenty a požadavky) hlášené koncovými uživateli IS, které mohou mít dopad na služby a následně i dopad na provozní a obchodní procesy organizace Objednatele.

Na následujícím obrázku je znázorněna obecná koncepce podpory pro řešení eSeL na všech úrovních, tj. L1 – L4.

Katalogový list podpory L1 pro Pilotní provoz



- Podpora L1 (HelpDesk)
 - Uživatelská podpora
 - Pro pilotní provoz eSeL bude podpora poskytována formou jednotného kontaktního místa v režimu 8x5
 - Uživatelé mohou využít následující kanály pro kontaktování podpory:
 - telefonická hotline
 - zaslání incidentu / požadavku formou e-mailu, který se automaticky transformuje do tiketu v ServiceDesk systému
 - web rozhraní ServiceDesk nástroje pro založení incidentu / požadavku
 - Operátoři jednotného kontaktního místa vyhodnocují nahlášené incidenty a požadavky, v rámci svých kompetencí a znalostí se podílejí na jejich řešení, případně předávají tikety na odpovědné řešitelské skupiny, resp. na další úrovně podpory.
 - Provozní podpora
 - Pro pilotní provoz eSeL bude podpora poskytována formou jednotného kontaktního místa v režimu 8x5
 - Incidenty budou primárně přebírány z monitorovacího systému IS eSeL a z bezpečnostního dohledu DCeGOV
 - Operátoři jednotného kontaktního místa vyhodnocují nahlášené incidenty a požadavky, v rámci svých kompetencí a znalostí se podílejí na jejich řešení, případně předávají tikety na odpovědné řešitelské skupiny, resp. na další úrovně podpory.
- Podpora L2
 - Je rozdělena na úroveň aplikační, technologickou a metodickou
- Podpora L3

Katalogový list podpory L1 pro Pilotní provoz

- Podpora je poskytována společnosti Asseco jako součást platné smlouvy. Pro pilotní provoz jsou aplikovány technické parametry služby popsané v dokumentu detailní návrh.
- Podpora L4
 - Podpora je poskytována společnosti Asseco jako součást platné smlouvy. Pro pilotní provoz jsou aplikovány technické parametry služby popsané v dokumentu detailní návrh.

Předmětem tohoto katalogového listu (KL) je pouze poskytování L1 podpory.

1.2 Princip poptávané služby

Hlavním úkolem poskytované služby je zabezpečení L1 podpory IS eSeL, tedy zajištění sběru, kategorizace, třídění, řešení a předávání incidentů a požadavků hlášených koncovými uživateli na další úroveň podpory. Primárně se jedná o nálezy identifikované uživatelem při používání systému eSeL.

Obsahem služby je:

- řešení incidentů L1 úrovně (včetně evidence, kontroly, předávání na další úroveň podpory apod.) identifikovaných uživateli při provozu systému eSeL dle definovaných kategorií incidentů a definovaných lhůt
- řešení incidentů L1 úrovně (včetně evidence, kontroly, předávání na další úroveň podpory apod.) identifikovaných provozním monitoringem systému eSeL dle definovaných kategorií incidentů a definovaných lhůt
- řešení incidentů L1 úrovně (včetně evidence, kontroly, předávání na další úroveň podpory apod.) předaných bezpečnostním monitoringem systému eSeL zajištěným prostřednictvím DC eGov dle definovaných kategorií incidentů a definovaných lhůt
- řešení požadavků L1 úrovně (včetně evidence, kontroly, předávání na další úroveň podpory apod.) identifikovaných uživateli při provozu systému eSeL dle definovaných kategorií požadavků a definovaných lhůt
- kontrola plnění SLA parametrů a eskalace při porušení garantovaných hodnot poskytované služby
- tvorba sestav / reportů týkající se realizace procesu poskytování uživatelské a provozní podpory
- služba bude poskytována jednotlivými experty a rolemi uvedenými v příloze č. 1

Předpokladem provozování služby je funkční provoz nástroje ServiceDesku Poskytovatele (s omezením na 500 uživatelů) a zajištění jeho správy / podpory provozu v rozsahu:

- řízení a podpory procesů
- konfigurace workflow pro jednotlivé procesy
- vytvoření a údržba řešitelských skupin
- schvalování v řešitelských skupinách bude provádět pověřená osoba(y) MV – Odbor centrálních informačních systémů a legislativní odbor MV.

Detailní popis činností realizovaných v rámci poskytované služby je uveden v následující tabulce.

Periodizace	Název	Popis
Průběžně	Podpora eSeL	<ul style="list-style-type: none">● Podpora první úrovně (L1) koncových uživatelů při používání eSeL prostřednictvím telefonického kanálu a ServiceDesk nástroje

Katalogový list podpory L1 pro Pilotní provoz

		<ul style="list-style-type: none"> • Příjem incidentů a požadavků (tiketů) ze strany koncových uživatelů • Příjem tiketů ze strany provozního dohledu systému IS eSeL a bezpečnostního dohledu DCeGOV • Zadání tiketů do ServiceDesk nástroje • Shromáždění a doplnění relevantních informací pro řešení nahlášených tiketů včetně komunikace s koncovým uživatelem • Klasifikace tiketu • Základní analýza tiketu pro identifikaci předmětné oblasti (incident vs. Požadavek, resp. Technologická, aplikační nebo metodická oblast) a identifikace příčiny problému • Poskytování základní konzultační a poradenské činnosti koncovým uživatelům • Řešení zadaných tiketů • Využívání postupů pro řešení incidentů a požadavků (znalostní báze) • Spolupráce s dalšími oblastmi podpory eSeL, zejména předávání tiketů k řešení na odpovídající L2 úrovni podpory • Eskalace na vyšší úroveň podpory • Průběžná údržba a správa znalostní báze včetně plnění znalostní báze relevantními informacemi pro využití jednotlivými skupinami uživatelů / rolemi (minimálně na úrovni uživatel, řešitel) • Kontrola a poskytování zpětné vazby odpovědným osobám při přípravě podkladů pro realizaci první úrovně podpory (znalostní báze, návody, dokumentace apod.)
Na vyžádání	Podpora eSeL (minimálně 1x měsíčně)	<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění spolupráce při přípravě a tvorba sestav / reportů týkající se realizace procesu poskytování podpory koncovým uživatelům
	Řešení incidentů a požadavků	<ul style="list-style-type: none"> • Řešení poruch, zajištění servisu, zajištění potřebných eskalací incidentu • Řešení požadavků případně zajištění potřebných eskalací požadavků
	Součinnost při podpoře služeb	<ul style="list-style-type: none"> • Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře MV a potenciálním dopadem do funkčních, integračních a procesních oblastí eSeL

Jako monitorovací nástroj bude využit Nagios, který je součástí dodávky řešení eSeL. Monitoring Nagios bude využit jak MV OCIS na dohledovém centru, tak servisním partnerem pro účely realizace podpory na úrovni L1 až L4. Výsledky jednotlivých oblastí měření musí být konsolidovány a předány do ServiceDesku k dalšímu řešení odpovědnými řešitelskými skupinami. Výsledky měření musí být zpřístupněny ve formě reportu.

1.3 Ostatní

Provoz služby je procesně řízen následujícími procesy, jejichž vykonávání je zajištěné i v rámci SD nástroje:

- správa incidentů (incident management – IM)
- plnění požadavků (request fulfilment – RF)
- řízení změn (change management – ChM)
- řízení nasazení (release and deployment management – RDM)

Pro jednotlivé procesy existuje kalendář s přehledem pravidelných servisních oken (profylaxe systémů) a mimořádných servisních oken (např. nasazení bezp. Fixů, nasazení nových verzí v rámci procesu řízení změn a řízení nasazení) dostupný pro pracovníky L1 podpory.

Vykonávání těchto procesů je součástí této služby a odměna za jejich výkon je zahrnuta v ceně za tuto službu.

2 Matice zodpovědností

Matice zodpovědností upřesňuje zodpovědnost za určité aktivity v rámci služby „Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký a e-Legislativy“.

Legenda RACI matice:

R = Zodpovídá za provedení

A = Zodpovídá za rozhodnutí

C = Musí být konzultováno

I = Musí být informován

Činnost	Objednatel	Poskytovatel
Definice rozsahu činností L1 podpory	A, R	I
Zajištění nástrojové a znalostní podpory pro vykonávání činností L1 podpory	I	A, R
Komunikace s koncovými uživateli		A, R
Telefonická podpora pro uživatele		A, R
Založení incidentu v ServiceDesk nástroji		A, R
Přidělování incidentu na řešitele, řešitelské skupiny a úrovně L2 a L3 podpory		A, R
Pokrytí eskalační procedury v ServiceDesku	I	A, R
Uzavírání incidentů L1 a informování koncových uživatelů		A, R
Kontrola a spolupráce na údržbě dokumentace	I	A, R
Řešení jednoduchých / známých technických incidentů a požadavků		A, R
Řešení jednoduchých / známých uživatelských incidentů		A, R
Řešení jednoduchých / známých aplikačních (systémových) incidentů a požadavků		A, R
Údržba a správa znalostní báze	I	A, R
Vykonávání činností L1 podpory v rámci technických rolí		
ServiceDesk administrátor		R
Specialista uživatelské podpory		R

3 Kvalitativní parametry služby

3.1 Společné parametry a pravidla pro KPS

3.1.1 Celková provozní doba a Plná provozní doba

Celková provozní doba a Plná provozní doba pro příslušnou třídu služby jsou definované následující tabulkou:

Třída služeb	Celková provozní doba (Service time)	Plná provozní doba (Support time)
Uživatelská podpora eSeL	24x7	8x5
Provozní podpora eSeL	24x7	8x5

Celková provozní doba a Plná provozní doba

Celková provozní doba (Service time) představuje dobu, po kterou je provozován systém eSeL. Celková provozní doba je poskytována v čase 00:00 – 24:00. Do této doby se nezapočítávají servisní okna / plánované odstávky systému. Proti produkčnímu provozu je v rámci pilotního provozu snížena požadovaná dostupnost systému eSeL na 98%.

Plná provozní doba (Support time) představuje dobu, po kterou je poskytována služba L1 podpory Poskytovatelem.

Plná provozní doba je poskytována v čase 9:00 – 17:00 pro uživatelskou podporu.

Plná provozní doba je poskytována v čase 9:00 – 17:00 pro provozní podporu.

3.1.2 Místo dodání

Místem dodání služby „Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký a e-Legislativ“ je rozhraní jednotného kontaktního místa HelpDesku.

3.1.3 Měření

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocení plnění doby odezvy a doby odstranění incidentů / požadavků zadaných do ServiceDesk nástroje. Případně dle objektivního prokázání Poskytovatelem nebo Objednatelem.

Katalogový list podpory L1 pro Pilotní provoz

Měření	Popis
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek incidentu: Časová značka hlášení v ServiceDesku. V případě, že Výpadek začne před a pokračuje po začátku Celkové provozní doby, za začátek Výpadku se považuje začátek Celkové provozní doby. Kontrolní bod 2: Konec incidentu: Uzavřené hlášení v ServiceDesku. V případě, že Výpadek končí po konci Celkové provozní doby, je za konec Výpadku považovaný konec Celkové provozní doby.
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání
Časový interval	Každý KPS (kvalitativní parametry služby) se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku. Vyhodnocení se provádí na měsíční bázi.
SLA jednotka	Nejmenší jednotkou měření tohoto parametru je maximální doby odezvy, resp. maximální doba odstranění incidentu a maximální doba převzetí požadavku. Souhrnnou SLA jednotkou je dostupnost služby jako celku (parametr se měří a vyhodnocuje nad službou).

3.2 Dostupnost SLA jednotky

3.2.1 Požadavky

Dostupnost je definována a reportována pro každou SLA jednotku, provozovanou v rámci této služby.

Výpadek je jakýkoliv výpadek, jehož délka a doba nebyla předem písemně schválena Objednatelům.

Dostupnost se počítá jako procentuální podíl času, ve kterém je SLA jednotka dostupná oproti Celkové provozní době.

3.2.2 Prahové hodnoty

DOSTUPNOST		
Třída služeb	Zelená (Green)	Červená (Red)
Podpora eSeL	A ≥ 98%	A < 98%

3.3 Maximální doba odezvy a odstranění incidentu

3.3.1 Požadavky

V rámci poskytované služby je Poskytovatel povinen zajistit požadované parametry pro maximální dobu odezvy a maximální dobu pro řešení incidentu.

Doba Výpadku je doba skutečného (změřeného) Výpadku.

Všechny funkce SLA jednotky musí být dostupné na konci Doby Výpadku.

3.3.2 Prahové hodnoty

Kategorie incidentu	Maximální doba odezvy [v hod]	Maximální doba odstranění incidentu [v hod]
Kritický	2	12
Nekritický	12	58
Provozní / operativní událost	24	480

Hodnoty Maximální doba odezvy a Maximální doba odstranění incidentu na sebe vzájemně navazují. Hodnota Maximální doba odstranění incidentu začíná plynout po formálním přijetí požadavku, tedy skutečnou odezvou.

3.4 Maximální doba převzetí požadavku

3.4.1 Požadavky

V rámci poskytované služby je Poskytovatel povinen zajistit požadované parametry pro maximální dobu převzetí požadavku.

3.4.2 Prahové hodnoty

Kategorie požadavku	Maximální doba převzetí [v hod]
Standardní požadavek	24
Požadavek o informace	40

4 Předpoklady Služby

- Úvodní zaškolení obsluhy L1
- Provedení naplánování a nasazení služeb vztahující se k ServiceDesku a jednotlivým úrovním podpory. Je popsáno v samotném KL.
- Přístup do dohledového nástroje – upravený pohled pro L1 podporu
- Nové komponenty nebo významné změny systému eSeL, které mohou mít vliv na poskytování služby L1 podpory musí být Poskytovatelem akceptovány před použitím SLA
- Zabezpečení navazujících a souvisejících úrovní a oblastí podpory L2 – L4
- Přístup do znalostní báze řešení
- Zajištěná podpora (maintenance) od výrobců HW a SW
- Zabezpečení ServiceDesk pro zajištění nástrojové podpory jednotného kontaktního místa podpory.
- Součinnost odpovědných řešitelských skupin (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS) při procesu předávání / eskalace incidentů a požadavků mezi jednotlivými úrovněmi podpory.

5 Výjimky Služby

- Odstávky způsobené nedostupností datových center či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Poskytovatele jsou vyloučeny z tohoto SLA
- Odstávková okna nejsou považována za Výpadky a nejsou započítávána do SLA Dostupnosti služby
- Čas pro obnovu dat ze zálohy není považován za Výpadek v případě, kdy je obnova vyžádána Objednatelem a zároveň důvodem k obnově není pochybení či nedodržení kvality služby na straně Poskytovatele.

6 Reportování

Report služby je dodáván na měsíčním základě.

Struktura reportu všech uvedených KPS pro každou službu, ke které se vztahuje tento SLA dokument	
Položka	Vysvětlení
Identifikace služby	Jednoznačné dohodnuté označení kontejneru.
Servisní třída	Kvalitativní třída dle tohoto SLA
SLA parametr Servisní třídy	Parametry třídy dle tohoto SLA
SLA prahová hodnota RG	Prahová hodnota parametru je označení služby za určité období určitou „barvou“ RG (Red/Červená, Green/Zelená), na základě které bude nebo nebude aplikována jednotlivá smluvní pokuta.
Hodnota – aktuální měsíc	Hodnota parametru v % a odpovídající RG pro stávající měsíc
Hodnota – měsíc-1	Hodnota parametru v % a odpovídající RG pro předchozí měsíc
Hodnota – měsíc-2	Hodnota parametru v % a odpovídající RG dva měsíce zpět
Prahová hodnota maximální doba odezvy	Prahová hodnota parametru
Hodnota – aktuální měsíc	Hodnota parametru pro zadané incidenty (splněno / nesplněno)
Prahová hodnota maximální doba pro řešení incidentu	Prahová hodnota parametru
Hodnota – aktuální měsíc	Hodnota parametru pro zadané incidenty (splněno / nesplněno)
Kreditace aktuální měsíc	Informace, zda se na službu v daný měsíc uplatní smluvní pokuta či nikoliv
Komentář	-

7 Systém kreditace

Princip aplikace smluvní pokuty za nedodržení parametrů služby se určuje podle ustanovení odpovídajících článků Smlouvy s Implementátorem řešení eSeL.

V rámci Smlouvy na realizaci podpory pro pilotní provoz eSeL jsou definovány smluvní pokuty za nedodržení smluvních parametrů poskytovaných služeb.

8 Předčasné ukončení služby

Předčasné ukončení služby v důsledku předčasného ukončení celého smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Objednatelem není definováno v rámci tohoto KL (je definováno ve Smlouvě mezi Poskytovatelem a Objednatelem).

Služba popsaná tímto katalogovým listem nemá speciální podmínky týkající se předčasného ukončení.

9 Příloha 1 – Definice rolí

9.1 Technické role a činnosti

9.1.1 ServiceDesk administrátor

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost nástroje ServiceDesk.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- Instalace, konfigurace a administrace nástroje ServiceDesk
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- kontrola vlastností nových záplat, sledování bezpečnostních záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- administrace systému ServiceDesk, včetně řízení účtů (vytváření, rušení)

9.1.2 Specialista uživatelské podpory

Předpokladem pro vykonávání této role je základní znalost systému eSeL a odpovídající dokumentace nutné pro znalost činností souvisejících s poskytnutím základní podpory koncovému uživateli. Pracovník uživatelské podpory musí mít schopnost analyzovat jednoduché problémy, provést základní diagnostiku a ověření dostupnosti jednotlivých vrstev infrastruktury (síťová, operační, vizualizační, aplikační atd.) a řešit základní uživatelské problémy (typicky zapomenutí hesla, přihlášení do IS, kontrola oprávnění, základní ovládání aplikace apod.) případně ověřovat nastavení SW a HW koncového uživatele.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- řešení incidentů a požadavků v rámci L1 podpory řešení eSeL a využívání postupů pro jejich řešení vycházející ze znalostní báze, dokumentace a návodů
- zajištění komunikace s koncovými uživateli (telefonicky, prostřednictvím ServiceDesk nástroje)
- založení incidentu a požadavku v ServiceDesk nástroji
- ověřování validity zadaných incidentů a požadavků s koncovými uživateli
- shromáždění a doplnění relevantních informací pro řešení nahlášených tiketů
- provedení základní analýza tiketu pro identifikaci předmětné oblasti (incident vs. požadavek, resp. technologická, aplikační nebo metodická oblast) a identifikace příčiny problému
- přidělování incidentu na konkrétní řešitele, řešitelské skupiny a odpovídající úrovně L2 podpory
- realizace eskalační procedury v ServiceDesku
- uzavírání incidentů L1 a informování koncových uživatelů
- vedení dokumentace popsanych problémů v ServiceDesku včetně kontroly a aktualizace dokumentace a postupů pro realizaci L1 podpory
- řešení jednoduchých / známých technických incidentů a požadavků
- řešení jednoduchých / známých uživatelských incidentů
- řešení jednoduchých / známých aplikačních (systémových) incidentů a požadavků
- zpracování sestav a reportů činnosti L1 podpory
- poskytnutí zpětné vazby procesním manažerům

