

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

Obsah

KL – L2 aplikační podpora eSeL – Pilotní provoz	3
1 Popis služby	4
1.1 Koncepce podpory.....	4
1.2 Princip poptávané služby.....	5
1.3 Ostatní	7
2 Matice zodpovědností.....	8
3 Kvalitativní parametry služby	10
3.1 Společné parametry a pravidla pro KPS	10
3.1.1 Celková provozní doba a Plná provozní doba	10
3.1.2 Místo dodání.....	10
3.1.3 Měření	11
3.2 Dostupnost SLA jednotky	12
3.2.1 Požadavky	12
3.2.2 Prahové hodnoty	12
3.3 Maximální doba odezvy a odstranění incidentu	12
3.3.1 Požadavky.....	12
3.3.2 Prahové hodnoty	12
3.4 Maximální doba převzetí požadavku.....	13
3.4.1 Požadavky	13
3.4.2 Prahové hodnoty	13
4 Předpoklady Služby	13
5 Výjimky Služby	13
6 Reportování.....	14
7 Systém kreditace	14
8 Předčasné ukončení služby.....	15
9 Definice rolí	16
9.1 Organizační role a činnosti	16
9.1.1 Manažer služby.....	16
9.1.2 Procesní manažer IM, RF.....	16
9.1.3 Procesní manažer ChM.....	16
9.1.4 Procesní manažer RDM	16
9.2 Technické role a činnosti	17
9.2.1 Funkční analytik eSeL	17

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

9.2.2	Procesní analytik eSel	17
9.2.3	Architekt	18
9.2.4	Aplikační bezpečnostní specialista	18
9.2.5	Aplikační DB specialista	18
9.2.6	Specialista aplikačních technologií – Frontend	19
9.2.7	Specialista aplikačních technologií – Backend.....	19
9.2.8	Aplikační specialista – OpenShift.....	20
9.2.9	Aplikační specialista – Unify	20
9.2.10	Aplikační specialista – Důvěryhodný archiv	20
9.2.11	Aplikační specialista – Elasticsearch.....	21
9.2.12	Aplikační specialista – RDF	21
9.2.13	Aplikační specialista – Sazba.....	21
9.2.14	Tester.....	22

KL – L2 aplikační podpora eSeL – Pilotní provoz

Služba:	Poskytování aplikační podpory L2 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 aplikační podpory L2 eSeL • Řešení incidentů a požadavků úrovně L2 aplikační 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 *
	Aplikační podpora L2 eSeL	Služba podpory ^{za měsíc}	

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

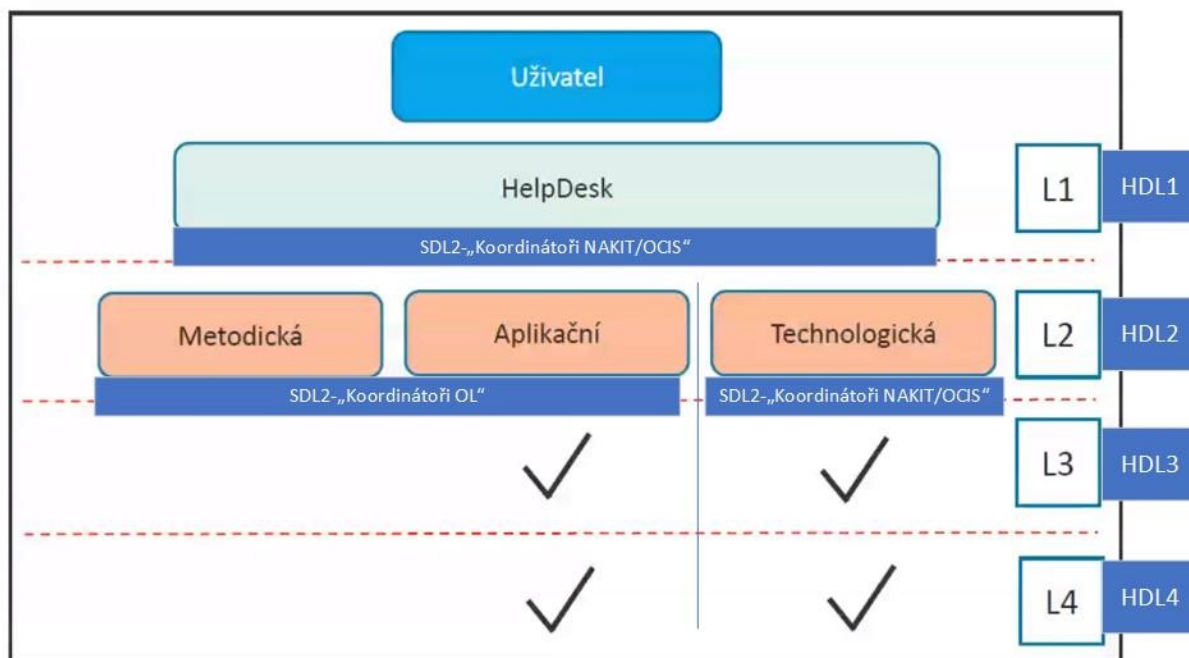
1 Popis služby

Katalogový list "Poskytování aplikační podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy" specifikuje rozsah a podmínky poskytování služeb podpory na aplikační úrovni pro řešení IS eSeL v rámci pilotního provozu. Tato služba zahrnuje podporu na úrovni funkčnosti aplikace a řešení souvisejících incidentů a požadavků.

1.1 Koncepce podpory

Základním účelem služeb aplikační podpory je identifikovat, adresovat a odstraňovat problémy a události, 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.



- Podpora L1 (HelpDesk)
 - 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.
- Podpora L2
 - Je rozdělena na úroveň aplikační (popsána v tomto KL), technologickou a metodickou

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

- Podpora L3
 - 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 L2 aplikační podpory.

1.2 Princip poptávané služby

Hlavním úkolem poskytované služby je zabezpečení aplikační podpory IS eSeL úrovně L2, tedy řešení složitějších incidentů eskalovaných pracovníky L1 podpory, které jsou uživatelem identifikované primárně při používání aplikace a týkají se její funkčnosti. Současně je předmětem této úrovně podpory i oblast integrace na partnerské systémy a s tím související řešení incidentů a požadavků.

Obsahem služby je:

- řešení incidentů úrovně L2 při provozu systému eSeL dle definovaných kategorií incidentu a požadavků v definovaných lhůtách
- řešení požadavků identifikovaných uživateli či při provozu systému eSeL dle definovaných kategorií požadavků a definovaných lhůt
- provozní doba poskytované služby podpory je definována v článku č. 4
- služba bude poskytována jednotlivými experty a rolemi uvedenými v příloze č. 1

Předpokladem provozování služby je funkční provoz nástroje ServiceDesku Poskytovatele a zajištění správy / provozu SD nástrojů v rozsahu:

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

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

Periodizace	Název	Popis
Průběžně	Podpora aplikace	<ul style="list-style-type: none">• Odborná aplikační podpora vyšší úrovně a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi)• Vyhodnocení a řešení funkčních, integračních a procesních nálezů• Spolupráce s dalšími oblastmi podpory eSeL na vertikální (L1 a L3 aplikační podpora) i horizontální (technologická a znalostní) úrovni• Spolupráce s partnery při řešení nálezů v oblasti integrace na partnerské systémy• Poskytování konzultační a poradenské činnosti v předmětné oblasti

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

		<ul style="list-style-type: none"> • Správa verzí včetně testování nových verzí aplikace • Navrhování změn a úprav stávajících verzí aplikace • Kontrola a testování funkčnosti v závislosti na změnách legislativy • Kontrola a testování funkčnosti v závislosti na změnách infrastruktury • Eskalace na vyšší úroveň aplikační podpory
	Provoz aplikace	<ul style="list-style-type: none"> • Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) • Kontrola aplikačních logů (na denní bázi) a následný audit • Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi) • Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům v důsledku snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace) • Komunikace s administrátory partnerských systémů při řešení problematiky integrací • Zajištění podpory provedení nasazení změn do systému • Návrh, realizace, plánování a nasazení změn a úprav integračních rozhraní ve spolupráci s partnery • Provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování • Zajištění součinnosti při řešení procesů zajišťovaných aplikací (systémem) • Kontrola dodržování stanoveného průběhu uživatelských procesů v aplikaci (systému) • Vyhodnocování a reakce na sledované funkční parametry aplikace
	Správa aplikace	<ul style="list-style-type: none"> • Udržování aktuálního stavu aplikace zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack apod.), a to v souladu s release mgmt procesem • Zajištění SW podpory u dodavatele aplikace v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele • Správa a aktualizace technické dokumentace v oblasti funkční, integrační a procesní • Spolupráce při aktualizaci a údržbě znalostní báze
Na vyžádání	Dodávka / odebrání aplikace	<ul style="list-style-type: none"> • Instalace a konfigurace včetně software, dle požadavků aplikace • Zajištění spolupráce při upgrade systému a integračních rozhraní • Zajištění spolupráce při implementaci schválených požadavků na změnu konfigurace
	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
--	--	---

Předpokladem provozování služby je povinnost Poskytovatele monitorovat stav aplikace a na základě výstupů monitorování informovat Objednatele o případných i dílčích výpadcích aplikace. Ve všech případech nefunkčnosti bude Poskytovatel informovat Objednatele následujícím způsobem:

- neprodleně po nahlášení nefunkčnosti (incidentu) informovat ServiceDesk a kontaktní osoby Objednatele o možných dopadech nefunkčnosti;
- po nalezení příčiny nefunkčnosti (incidentu) informovat ServiceDesk a kontaktní osoby Objednatele o pravděpodobném čase odstranění nefunkčnosti a případně alternativních způsobech řešení;
- po odstranění nefunkčnosti (incidentu) informovat ServiceDesk a kontaktní osoby Objednatele o způsobu vyřešení a případné úpravě konfigurace aplikace pro zamezení budoucího výskytu identifikované nefunkčnosti.

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 L3 a 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)

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 aplikační podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky 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
Schvalování, rozhodování o provedení (Požadavek, Žádost o změnu, Nasazení)	A	R
Úpravy nastavení procesů v SD	C	A, R
Reporting SLA	A, I	R
Vykonávání činností technologické podpory v rámci organizačních rolí		
Manažer služby	A	R
Procesní manažer IM, RF	A	R
Procesní manažer ChM	A	R
Procesní manažer RDM	A	R
Vykonávání činností technologické podpory v rámci technických rolí		
Funkční analytik eSeL		R
Procesní analytik eSeL		R
Architekt		R
Aplikační bezpečnostní specialista		R
Aplikační DB specialista		R
Specialista aplikačních technologií – Frontend		R
Specialista aplikačních technologií – Backend		R
Specialista aplikačních technologií – Unify		R
Specialista aplikačních technologií – Důvěryhodný archiv		R
Specialista aplikačních technologií – ElasticSearch		R
Specialista aplikačních technologií – RDF		R
Specialista aplikačních technologií – OpenShift		R

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

Specialista aplikačních technologií – Sazba		R
Tester		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)
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. 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 L2 aplikační podpory Poskytovatelem. Plná provozní doba je poskytována v čase 09:00 – 17:00.

3.1.2 Místo dodání

Místem dodání služby „Poskytování aplikační podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy“ je rozhraní ServiceDesk nástroje. Poskytnutí služby je současně iniciováno událostí identifikovanou v monitorovacím nástroji nad komponentami tvořícími řešení eSeL.

3.1.3 Měření

Měření	Popis						
Metoda měření	<p>Vyhodnocení plnění doby odezvy a doby odstranění incidentů zadaných do ServiceDesk nástroje, resp. identifikovaných v monitorovacím nástroji. Monitoring bude v rámci Datového centra měřit tyto provozní parametry:</p> <p><u>Výkonnostní parametr: Maximální doba odezvy</u></p> <table border="1"> <tr> <td>O1 – Doba odezvy běžné stránky rozhraní</td> <td>O1 <= 2 s</td> </tr> <tr> <td>O2 – Doba odezvy běžné stránky rozhraní při výpadku jednoho datového centra</td> <td>O2 <= 4 s</td> </tr> <tr> <td>O3 – Doba odezvy systémových a analytických výstupů pro PM = 90 %</td> <td>O3 <= 10 s</td> </tr> </table> <p><u>Zajištění služeb eSeL v případě výpadku</u> KPI 2 (RTO) = 4 hodiny (včetně obnovy při ztrátě či poškození dat) KPI 3 (RPO) = 60 minut s chráněním proti rizikům</p> <ul style="list-style-type: none"> • Výpadku či ztrátě jednoho datového centra • Uživatelskému, administrátorskému či aplikačnímu (způsobené SW chybou) poškození či ztrátě databází <p>Při poruše parametrů je založen tiket v ServiceDesku, je provedena jeho aktualizace a následně návrh k akceptaci uzavření. Schválení provádí Objednatel do 3 pracovních dní. Vyhodnocení měsíčního SLA reportu. Případně dle objektivního prokázání Poskytovatelem nebo Objednatelem.</p>	O1 – Doba odezvy běžné stránky rozhraní	O1 <= 2 s	O2 – Doba odezvy běžné stránky rozhraní při výpadku jednoho datového centra	O2 <= 4 s	O3 – Doba odezvy systémových a analytických výstupů pro PM = 90 %	O3 <= 10 s
O1 – Doba odezvy běžné stránky rozhraní	O1 <= 2 s						
O2 – Doba odezvy běžné stránky rozhraní při výpadku jednoho datového centra	O2 <= 4 s						
O3 – Doba odezvy systémových a analytických výstupů pro PM = 90 %	O3 <= 10 s						
Časové vymezení	<p>Kontrolní bod 1: Začátek incidentu: Časová značka hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je nedostupná“ (pokud Objednatel prokáže, že služba měla výpadek, tak je irelevantní, že se v logu nenachází záznam o výpadku služby a za začátek výpadku je považován prokázaný čas) nebo nové 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.</p> <p>Kontrolní bod 2: Konec incidentu: První následující pravdivé hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je dostupná“ (pokud Poskytovatel prokáže, že služba byla obnovena a v logu či monitorovacím nástroji není o tomto záznam, tak za čas ukončení výpadku je považován prokázaný čas) nebo uzavřené hlášení v ServiceDesku. V případě, že Výpadek končí po konci Celkové provozní doby, je za konec Výpadku považovaný konec Celkové provozní doby.</p>						
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání						

Měření	Popis
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 Objednatel.

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	$A \geq 98 \%$	$A < 98 \%$

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

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

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

- Nové komponenty nebo významné změny systému eSeL, které mohou mít vliv na poskytování služby L2 podpory musí být Poskytovatelem akceptovány před použitím SLA
- Zabezpečení navazujících a souvisejících úrovní a oblastí podpory L1 – L4
- 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
- Vyčerpání systémových zdrojů pro databázi či server v důsledku špatné funkčnosti aplikace, předem neoznámená rozsáhlé OS operace nad obvyklou úroveň atd. nebudou započítány do tohoto SLA.

- Čas pro obnovu dat ze zálohy není považován za Výpadek v případě, kdy je obnova vyžádána Objednatelům a zároveň důvodem k obnově není pochybení či nedodržení kvality služby na straně Poskytovatele.

6 Reportování

Report služby je dodáván na měsíčním základě. Reportuje kontejner jako celek.

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 Definice rolí

9.1 Organizační role a činnosti

9.1.1 Manažer služby

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost řízení v oblasti managementu a dodávky služeb, a především komunikačních dovedností směrem k zákazníkovi v rámci poskytování služby.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- řízení dodávky služby
- kontrola poskytovaných parametrů služby
- komunikace se zákazníkem
- komunikace v rámci týmu
- reporting

9.1.2 Procesní manažer IM, RF

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost řízení provozu zejména pro procesy IM a RF a obecná znalost a schopnost identifikace návazných technických oblastí pro směřování řešení zadaných tiketů.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace a kontrola dodávek týmů
- zadávání a sledování řešení TT
- řešení otevřených bodů
- komunikace s uživatelem a L3
- předávání na odpovědné řešitelské týmy

9.1.3 Procesní manažer ChM

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost řízení provozu zejména pro proces ChM a obecná znalost a schopnost identifikace návazných technických oblastí pro směřování řešení zadaných tiketů.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace, kontrola a zadávání změnových požadavků
- předávání na odpovědné technické týmy k posouzení / vyjádření
- koordinace řešení změnových požadavků
- komunikace se zadavatelem změnového požadavku
- posouzení a schválení změnových požadavků
- zadání změnových požadavků k realizaci

9.1.4 Procesní manažer RDM

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost řízení provozu zejména pro proces RDM a obecná znalost a schopnost identifikace návazných technických oblastí pro směřování řešení zadaných tiketů.

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace, kontrola a zadávání požadavků na nasazení
- kompletace release balíčků
- příprava plánu nasazení jednotlivých release / balíčků v koordinaci s dodavatelem řešení
- koordinace postupu nasazení s architekty
- posouzení a schválení požadavků na nasazení
- kontrola výsledku realizace nasazení, reportování

9.2 Technické role a činnosti

9.2.1 Funkční analytik eSeL

Předpokladem pro vykonávání této role je detailní znalost systému eSeL a související technické dokumentace. Analytik musí mít dále schopnost identifikace a následného řešení nálezů v oblasti funkční a integrační problematiky eSeL.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- řešení incidentů a požadavků v rámci aplikační podpory řešení eSeL, tj. vyhodnocení a řešení zejména funkčních a integračních nálezů
- ověřování validity zadaných incidentů a požadavků, simulace hlášených chyb a komunikace s koncovým uživatelem
- spolupráce s dalšími oblastmi podpory eSeL na vertikální (L1 a L3 aplikační podpora) i horizontální (technologická a znalostní) úrovni
- eskalace na vyšší úroveň aplikační podpory
- spolupráce při řešení změnových požadavků
- zajištění podpory provedení nasazení změn do systému
- vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů
- kontrola a testování funkčnosti v závislosti na funkčních a legislativních změnách
- kontrola a testování funkčnosti v závislosti na změnách infrastruktury
- kontrola dodržování stanoveného průběhu uživatelských procesů v aplikaci (systému)
- kontrola a aktualizace technické dokumentace systému

9.2.2 Procesní analytik eSeL

Předpokladem pro vykonávání této role je detailní znalost systému eSeL a související technické dokumentace. Analytik musí mít dále schopnost identifikace a následného řešení nálezů zejména v procesní oblasti systému eSeL.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- řešení incidentů a požadavků v rámci aplikační podpory řešení eSeL, tj. vyhodnocení a řešení zejména procesních nálezů
- ověřování validity zadaných incidentů a požadavků, simulace hlášených chyb a komunikace s koncovým uživatelem
- spolupráce s dalšími oblastmi podpory eSeL na vertikální (L1 a L3 aplikační podpora) i horizontální (technologická a znalostní) úrovni
- eskalace na vyšší úroveň aplikační podpory
- spolupráce při řešení změnových požadavků

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

- zajištění podpory provedení nasazení změn do systému
- kontrola a testování funkčnosti v závislosti na procesních a legislativních změnách
- zajištění součinnosti při řešení procesů zajišťovaných aplikací (systémem)
- kontrola a aktualizace technické dokumentace systému

9.2.3 Architekt

Předpokladem pro vykonávání této role je detailní znalost architektury řešení a schopnost posouzení navržených / identifikovaných úprav a dopadů.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- odpovědnost za vypracování návrhu detailních úprav a systémových integrací stávajících a nově vznikajících systémů a služeb s partnery a jejich technickými zástupci
- odpovědnost za přípravu standardů a metodik pro budoucí řešení s následnou kontrolou jejich dodržování a funkčnosti
- odpovědnost za výběr a posouzení technologických a produktových řešení
- poskytování odborné konzultace a zajištění podpory při řešení prioritních incidentů

9.2.4 Aplikační bezpečnostní specialista

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost použitých bezpečnostních technologií a postupů, autentizačních a autorizačních nástrojů a mechanismů, použitých komponent v aplikacích, OWASP.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a součinnost na řešení bezpečnostních incidentů
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- sledování identifikovaných zranitelností, vyhodnocování dopadů na použité komponenty a návrh řešení
- kontrola vlastností nových záplat, sledování bezpečnostních záplat, součinnost na plánování postupů pro aplikaci nutných záplat

9.2.5 Aplikační DB specialista

Předpokladem pro činnosti aplikačního databázového specialisty je znalost datového modelu provozovaného systému a způsob instalace databázových struktur, objektů a dat.

Z technických znalostí se předpokládá dobrá znalost následujících nástrojů a technologií:

- Databázový server
 - Všeobecná znalost specifikací a fungování databázového serveru MS SQL
- Klientská aplikace pro přístup do databáze
 - Zkušenost v používání klientské aplikace MS SQL Server Management Studio
 - Znalost poskytovaných nástrojů pro monitorování činnosti databázového serveru
- Dotazovací databázový jazyk
 - SQL, T-SQL
- Instalační program
 - Všeobecná znalost specifikací a fungování instalačního programu Liquibase
 - Znalost projektových zvyklostí v zadávání instalačních kroků a balíčků

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

Aplikační databázový specialista spolupracuje, provádí nebo dozoruje činnosti spojené s:

- Instalaci databáze
 - Pokud selže automatický proces instalace
- Instalaci konfiguračních dat
 - Pokud selže automatický proces instalace
- Migrací dat
 - Na základě speciálních požadavků zákazníka nebo rozvoje systému
- Nápravou chyb aplikace
 - Spolupráce na analýze možných příčin vzniku chyby
- Nápravou chybných nebo nechtěných akcí uživatelů
 - Spolupráce na analýze dopadů a návrhu řešení v oblasti dat
- Aplikací hot-fixů
 - Příprava skriptů pro provedení záplat databázových struktur a objektů
 - Navržení způsobu instalace záplaty nebo její provedení
 - Vedení evidence provedených hot-fixů
- Aplikací data-fixů
 - Příprava skriptů pro modifikaci dat
 - Navržení způsobu instalace datových modifikací nebo jejich provedení
 - Vedení evidence provedených data-fixů

9.2.6 Specialista aplikačních technologií – Frontend

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost následujících technologií (programovacích jazyků, frameworků a standardů, nástrojů) – Angular, Typescript, HTML, CSS, Javascript, jQuery, REST, Swagger.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- Podpora při řešení incidentů
- Řešení požadavků
- Řešení změnových požadavků
- Zajištění podpory provedení nasazení změn do systému.
- Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
- Profylaktické činnosti.
- Kontrola aplikačních logů a následný audit,
- Kontrola výkonnosti a performance monitoring
- Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře Objednatele.
- Zajištění součinnosti při řešení procesů zajišťovaných aplikací (systémem),
- Kontrola dodržování stanoveného průběhu uživatelských procesů v aplikaci (systému)

9.2.7 Specialista aplikačních technologií – Backend

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost J2EE, Spring framework, SQL, Docker, nástroje pro prohlížení logů a auditů.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- Podpora při řešení incidentů
- Řešení požadavků
- Řešení změnových požadavků

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

- Zajištění podpory provedení nasazení změn do systému.
- Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
- Profylaktické činnosti.
- Kontrola aplikačních logů a následný audit,
- Kontrola výkonnosti a performance monitoring
- Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře Objednatele.
- Zajištění součinnosti při řešení procesů zajišťovaných aplikací (systémem),
- Kontrola dodržování stanoveného průběhu uživatelských procesů v aplikaci (systému).
- Vyhodnocování a reakce na sledované provozní parametry IS jaké je doba odezvy a funkčnost IS.

9.2.8 Aplikační specialista – OpenShift

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost technologií RedHat OpenShift Container Platform, RedHat JBoss EAP, Docker, Linux a dalších technologií, na nichž je postaveno aplikační vybavení.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- volba vhodných výchozích obrazů pro kontejnerizaci aplikačního vybavení
- kontejnerizace aplikačního vybavení
- definice objektů OpenShift Container Platform pro nasazení a konfiguraci aplikačního vybavení
- nasazování aplikačního vybavení
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů aplikačního vybavení a řešení problémů
- pravidelná kontrola aplikačních logů
- kontrola a případný update výchozích obrazů pro kontejnerizaci aplikačního vybavení

9.2.9 Aplikační specialista – Unify

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost technologií J2EE, component-based vývojového frameworku Jboss Switchyard, Open Source integračního frameworku Apache Camel, Wildfly aplikačního serveru od RedHat včetně znalosti jeho modulů a deployment deskriptorů.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- komunikace s dodavatelem Unify
- provádí administrátorské činnosti nad sběrnici Unify
- návrh a implementace integračních služeb pro Unify
- vytváření instalačních verzí a jejich následný deploy
- dohledání příčin incidentů v journalingu, log souborech a databázi
- spolupráce se specialistou aplikačních technologií při nastavení optimální konfigurace
- podpora při nasazování nových verzí Unify.

9.2.10 Aplikační specialista – Důvěryhodný archiv

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost produktu ELDAx Storage, a to především znalost administrátorského nastavení produktu, schopnost identifikace nestandardního nebo chybného chování aplikace, schopnost identifikace problémů na jejím komunikačním rozhraní

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- diagnostika provozu aplikace,
- optimalizace provozu úpravou konfiguračního nastavení,
- dohledání příčin incidentů v GUI, log souborech, databázi
- administrativní zásah v případě problémů běhu aplikace
- spolupráce s dodavatelem produktu v případě potřeby opravy aplikace na úrovni programového kódu, nebo v případě potenciálního rozšíření funkcí aplikace
- nasazení nové verze produktu do prostředí zákazníka

9.2.11 Aplikační specialista – Elasticsearch

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost technologií Elasticsearch, java2EE, Spring framework, především tedy Spring Data Elasticsearch a Spring Batch. Dále také základní znalost SQL.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- Návrh a správa indexů Elasticsearch
- Vytváření a úpravy image Elasticsearch, správa pluginů
- Nahrávání dat z DB pomocí technologie Spring Batch a Spring Data Elasticsearch
- Switchování indexů nahrávaných dat a aplikačních dat
- Úpravy, transformace a doplňování nahrávaných dat pomocí technologie Spring Batch a Spring Data Elasticsearch
- Spolupráce se specialistou infrastruktury v rámci správy Elasticsearch clusteru

9.2.12 Aplikační specialista – RDF

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost technologií J2EE, Spring framework, tripletové databáze, SPARQL, RDF, HTTP protokol.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- Správa grafů a dat v tripletové databázi
- Kontrola vytváření datových sad a jejich publikace
- Kontrola logů a vyhodnocování výkonu
- Součinnost při návrhu a aplikaci změn struktur nebo obsahu dat
- Spolupráce se specialistou infrastruktury

9.2.13 Aplikační specialista – Sazba

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost komponenty Automatická sazba, tj. znalost jejího programového kódu a využitých frameworků a standardů (Aspose, Anthena House, XLST, CSS, REST).

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- Kontrola logů komponenty, vyhodnocování chyb
- Spolupráce se specialisty ostatních komponent / modulů v rámci systému eSeL (backendové aplikace konzumující služby, sběrnice)
- Úpravy programového kódu
- Nasazování nových verzí komponenty
- Implementace nově požadovaných formátovacích stylů do komponenty

Katalogový list L2 aplikační podpora pro Pilotní provoz

9.2.14 Tester

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost testovacích nástrojů a systému IS eSeL.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- Podpora při ověření řešení incidentů
- Testování řešení požadavků
- Testování řešení změnových požadavků
- Zajištění testování po provedení nasazení změn do systému

