

Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

Obsah

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

Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

9.2.2	Specialista podpory systému eSeL.....	16
9.2.3	Metodik IS eSeL	17

KL – L2 metodická podpora eSeL – Pilotní provoz

Služba:	Poskytování metodické 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 metodické (nazývána i jako znalostní či legislativní) podpory pro IS eSeL • Řešení incidentů a požadavků úrovně L2 metodické 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*
	Metodická podpora L2 eSeL	Služba podpory <small>za měsíc</small>	

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

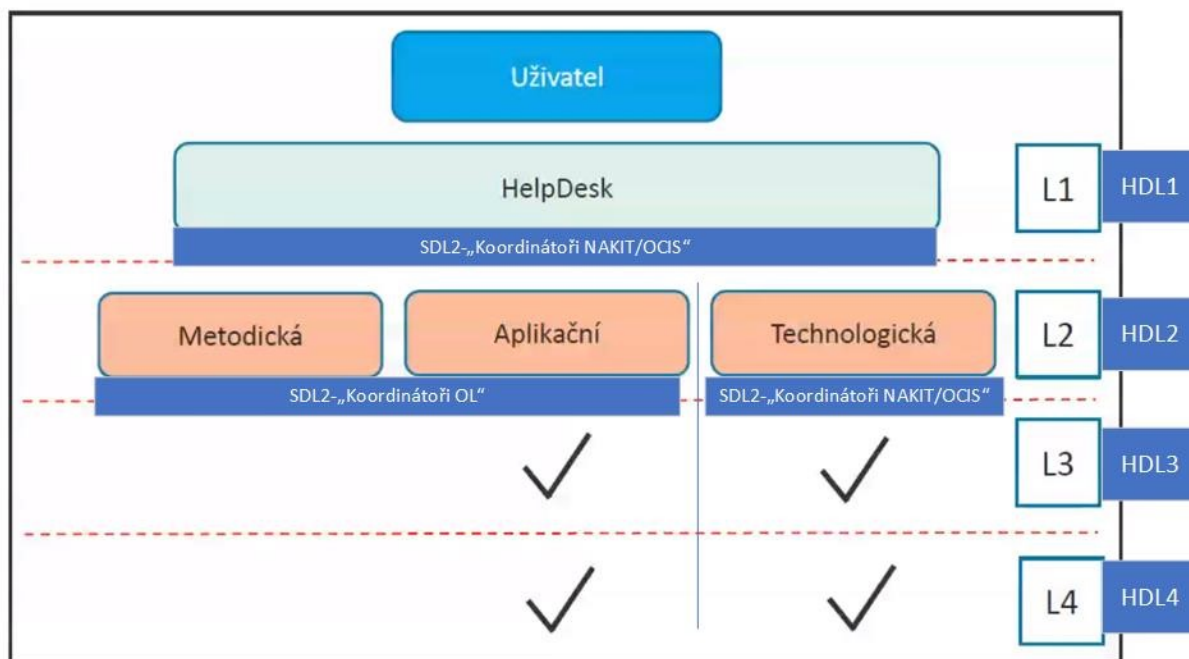
1 Popis služby

Katalogový list (KL) "Poskytování metodické podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký a e-Legislativy" specifikuje rozsah a podmínky poskytování služeb podpory na uživatelsko-legislativní úrovni pro řešení IS eSeL v rámci pilotního provozu.

1.1 Koncepce podpory

Základním účelem služeb metodické 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 metodickou (popsána v tomto KL), technologickou a aplikační
- Podpora L3

Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

- Metodická podpora je poskytována ze strany MV odborem strategického rozvoje (OSR) a odborem legislativním (OL)
- Podpora L4
 - Metodická podpora je poskytována ze strany MV odborem strategického rozvoje (OSR) a odborem legislativním (OL)

Předmětem tohoto KL je pouze poskytování L2 metodické podpory.

1.2 Princip poptávané služby

Hlavním úkolem poskytované služby je zabezpečení metodické podpory IS eSeL úrovně L2, tedy řešení případů (incidentů a požadavků) eskalovaných pracovníky L1, tj. nálezů identifikovaných primárně koncovými uživateli na straně Objednatele či jeho partnerů (Úřad vlády, Poslanecká sněmovna, Senát). Hlavním úkolem metodické L2 podpory je poskytnout koncovým uživatelům pomoc při řešení otázek práce s aplikací, které není možné vyřešit na první úrovni podpory.

Obsahem služby je:

- Metodická podpora k IS eSeL spočívající zejména v podpoře uživatelů aplikace pracovníky proškolenými znalostmi práce v aplikaci a pro to vybavenými nezbytnými znalostmi v oblasti tvorby právních předpisů a jiných aktů a legislativního procesu.
- Řešení incidentů a požadavků úrovně L2 při metodické podpoře systému eSeL dle definovaných kategorií incidentu a požadavku v definovaných lhůtách.
- Provozní doba poskytované služby podpory je v režimu 8x5.
- Služba bude poskytována jednotlivými experty a rolemi uvedenými v příloze č. 1.

Předpokladem provozování služby je funkční provoz a integrace nástroje ServiceDesku Objednatele a 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 skupinách bude provádět pověřená osoba(y) MV – legislativa.

Popis rozsahu pokrytí oblastí systémů eSeL, které je nutné metodicky podporovat:

Systém e-Legislativa bude sloužit jako povinně používaný nástroj pro tvorbu, projednání a vyhlášení právních předpisů a dále pro tvorbu a vyhlášení jiných typů dokumentů. Zejména oblast tvorby právních předpisů a jejich projednávání bude znamenat každodenní zapojení řádově až jednotek tisíců různých uživatelů z různých institucí (ministerstva, Úřad vlády, ústřední správní úřady, krajské úřady, Poslanecká sněmovna, Senát).

Fáze legislativního procesu

Po zjištění nutnosti vytvoření nové právní úpravy a promyšlení konkrétního legislativního záměru přichází jeho realizace:

- Rozhodnutí příslušného orgánu, například ministerstva o zahájení přípravy právního předpisu (funkcionalita legislativních záměrů).
- Vypracování zásad obsahu právního předpisu a případně jeho osnovy (tvorba a projednání věcných záměrů zákonů a věcných záměrů ústavních zákonů).

Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

- Vypracování návrhu právního předpisu, jeho odůvodnění a dalších doprovodných dokumentů a jeho úpravy na základě interních připomínkových řízení.
- Eventuální realizace veřejných připomínkových řízení.
- Meziresortní připomínkové řízení, ve kterém se vypořádávají připomínky jiných úřadů a vybraných organizací a zájmových skupin.
- Projednání návrhů vyhlášek, nařízení vlády a vládních návrhů zákonů, ústavních zákonů a zákonných opatření Senátu v komisích legislativní rady vlády a v Legislativní radě vlády.
- Předložení vypracovaného (paragrafovaného) znění návrhu právního předpisu orgánu, který je ústavně zmocněn jej přijmout
 - v případě zákonů, ústavních zákonů a zákonných opatření Senátu buď prostřednictvím projednání vládou u vládních návrhů Poslanecké sněmovně, jinak Poslanecké sněmovně přímo zákonodárnou iniciativou nadaným subjektem),
 - v případě nařízení vlády projednání vládou,
 - v případě vyhlášky po projednání legislativními orgány vlády.
- Projednání návrhu v tomto orgánu či orgánech (vláda, Poslanecká sněmovna, Senát).
- Přijetí návrhu.
- Vyhlášení (tzv. promulgace) přijatého právního předpisu.

Právní předpis – tvorba

Právní předpis je normativní právní akt, který je jednostranně vydán orgánem veřejné moci a který obsahuje jednu, zpravidla ale více právních norem jako obecně závazných pravidel chování nebo jejich složek. Protože jde vždy o písemný dokument, z hlediska typu jako pramen práva tvoří psané právo. Právní předpisy jsou součástí právního řádu a navzájem se hierarchicky strukturují především podle své právní síly.

Právě v závislosti na subjektu, který příslušný právní předpis vydává, a na jeho postavení je určena právní síla toho kterého normativního aktu.

Orgán, který jej vydává, musí:

- k tomu mít předem danou pravomoc,
- zachovat předem stanovený postup (například zákonodárný proces) a
- právní předpis náležitě publikovat (promulgace).

V českém právním řádu se také podle subjektu, který je vydává, rozlišují následující typy právních předpisů. e-Legislativa z níže uvedených typů právních předpisů podporuje tvorbu právních předpisů orgánů zákonodárné moci a moci výkonné.

Právní předpisy orgánů zákonodárné moci	Právní předpisy orgánů výkonné moci					Právní předpisy územní samosprávy	
	Vláda České republiky	Ministerstva a jiné ústřední správní úřady	Česká národní banka	Rady obcí a krajů	Prezident ČR	Obce	Kraje
ústavní zákony	nařízení vlády	vyhlášky	vyhlášky	nařízení	některá rozhodnutí obecné povahy (např. rozhodnutí o amnestii ^[6])	obecně závazné vyhlášky obce	obecně závazné vyhlášky kraje
zákony							
zákonná opatření Senátu							

Vyhlášení právního předpisu

Vyhlášení právního předpisu předem stanoveným způsobem je nutnou podmínkou jeho platnosti. Děje se tak jeho publikací, kterou na podnět Ústavou zmocněného orgánu realizuje

Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

Ministerstvo vnitra. Publikace bude realizována prostřednictvím systému e-Legislativa do systému e-Sbírka. Slouží k tomu, aby měl každý možnost se s právním předpisem předem seznámit a mohlo tak být ze strany státu oprávněně požadováno dodržování zásady ignorantia legis non excusat (neznalost zákona neomlouvá). V právním státu je nemyslitelná platnost nevyhlášeného právního předpisu. Od platnosti se pak odvozuje i účinnost právního předpisu.

e-Sbírka a e-Legislativa

Řešení elektronické Sbírky zákonů a mezinárodních smluv (e-Sbírka) a elektronického legislativního procesu (e-Legislativa) představuje zásadní modernizační krok eGovernmentu v oblasti tvorby práva a přístupu k platnému právu a je pevnou součástí rámce strategických cílů vlády v oblasti eGovernmentu. Cílem řešení je zvýšit dostupnost, přehlednost a srozumitelnost platného práva a zkvalitnit, zefektivnit a zpřehlednit jeho tvorbu ve všech stádiích legislativního procesu. Zároveň směřuje k větší transparentnosti legislativního procesu, a tím k prevenci korupčních rizik spojených s tvorbou práva.

System e-Sbírka tvoří jednotné místo pro přístup k platné, minulé a připravované legislativě. Poskytne prostřednictvím moderních a pokročilých aplikací nepřetržitý a bezplatný přístup k ověřeným informacím o minulé a platné právní úpravě, k právně závazné elektronické podobě právního předpisu, včetně právní závazného úplného (konsolidovaného) znění, a propojí informace o právu České republiky a Evropské unie s odůvodňujícími, vysvětlujícími a metodickými dokumenty veřejné správy.

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

Periodizace	Název	Popis
Průběžně	Metodická podpora procesů a aplikace	<ul style="list-style-type: none">Podpora uživatelů e-Legislative při práci s aplikací.Odborná metodická podpora při práci s aplikací a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi).Spolupráce s dalšími oblastmi podpory eSeL na vertikální (L1 a L3 aplikační podpora) i horizontální (technologická a aplikační) úrovni.Eskalace na vyšší úroveň aplikační podpory.
	Metodická podpora aplikace	<ul style="list-style-type: none">Kontrola funkčnosti v závislosti na změnách infrastruktury.Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace.Spolupráce při aktualizaci a údržbě znalostní báze.
	Řešení incidentů a požadavků	<ul style="list-style-type: none">Řešení poruch a zajištění potřebných eskalací incidentu.Zajištění metodické podpory procesů a aplikace.Řešení požadavků případně zajištění potřebných eskalací požadavků.

Správa Incidentů a Požadavků

Ve všech případech nefunkčnosti bude Poskytovatel informovat Objednatele následujícím způsobem:

Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

- Neprodleně po nahlášení nefunkčnosti (incidentu) informovat ServiceDesk a kontaktní osoby Objednatele o možných dopadech.
- 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.

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)

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 metodické podpory L2 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
Metodická podpora procesů a provozu IS v rozsahu definovaných činností L2 úrovně podpory (v rámci procesů IM a RF)	A	R
Spolupráce při správě a aktualizaci provozní a technické dokumentace	I	A, R
Reporting SLA	A, I	R
Vykonávání činností metodické 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 metodické podpory v rámci technických rolí		
Architekt	A	R
Specialista podpory systému eSeL	A	R
Metodik IS eSeL	A	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 metodické podpory Poskytovatelem. Plná provozní doba je poskytována v čase 09:00 – 17:00.

3.1.2 Místo dodání

Místem dodání služby „Poskytování metodické podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký a e-Legislativy“ je rozhraní ServiceDesk nástroje.

3.1.3 Měření

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocení plnění doby odezvy a doby odstranění incidentů zadaných do ServiceDesk nástroje. Vyhodnocení měsíčního SLA reportu.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek incidentu: Založení tiketu v ServiceDesku. V případě, že Incident 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.

Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

Měření	Popis
SLA jednotka	Nejmenší jednotkou měření tohoto parametru je maximální doba 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

Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

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]
Konzultace realizace procesu v IS	8
Standardní požadavek	24
Požadavek o informace	40

4 Předpoklady Služby

- Zabezpečení navazujících a souvisejících úrovní a oblastí podpory – L2 technologické podpory eSeL, L2 aplikační podpory eSeL, L1 podpory a L3 podpory v předmětných oblastech.
- 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 Objednatelem 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 KL 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 metodická 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 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:

- zastřešuje aktualizovaný stav a koncepční rozvoj IT architektury řešení
- odpovědnost za vypracování návrhu detailních úprav a systémových integrací stávajících a nově vznikajících systémů a služeb s partnery a jejich technickými zástupci
- odpovědnost za poskytnutí odborných vstupů, konzultací a identifikaci potřebných zdrojů a odhad náročnosti při přípravě a realizaci změnových požadavků
- 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

9.2.2 Specialista podpory systému eSeL

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost práce se systémem e-Legislativa a legislativy ČR (zkušenosti s leg. procesem výhodou).

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- řešení incidentů a požadavků v Servicedesku v rámci metodické podpory řešení eSeL
- 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 metodická) úrovni
- eskalace na vyšší úroveň metodické podpory
- vyhodnocování, analýza, kontrola a testování dopadu legislativy EU a ČR na procesy IS eSeL
- součinnost při řešení změnových požadavků
- zajištění podpory provedení nasazení změn do systému
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3 technická či legislativní)

9.2.3 Metodik IS eSeL

Předpokladem pro vykonávání této role je znalosti práce s aplikací e-Legislativa a znalost tvorby právního předpisu ČR (právník – legislativec).

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- vedení metodiky k IS eSeL
- řešení incidentů a požadavků v Servicedesku v rámci metodické podpory řešení eSeL
- eskalace na vyšší úroveň metodické podpory
- součinnost s přípravou a správou v rámci realese managementu
- zpracování reportů o stavu IS a příprava podkladů pro Release management
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

