

## Obsah

1.	Katalogový list .....	2
2.	Popis služby .....	3
2.1	Oblasti návrhu ITSM procesů.....	3
2.2	Koncepce poskytování podpory .....	4
2.3	Princip poptávané služby.....	6
3.	Matice zodpovědností.....	8
4.	Kvalitativní parametry služby.....	9
4.1	Společné parametry a pravidla pro KPS.....	9
4.1.1	Celková provozní doba a Plná provozní doba .....	9
4.1.2	Místo dodání .....	9
5.	Předpoklady Služby .....	9
6.	Výjimky Služby.....	9
7.	Reportování.....	9
8.	Systém kreditace .....	9
9.	Předčasné ukončení služby.....	9
10.	Příloha 1 – Definice rolí.....	11
10.1	Organizační role a činnosti.....	11
10.1.1	Projektový manager.....	11
10.1.2	Procesní manager .....	11
10.1.3	Procesní manager IM, RF.....	12
10.1.4	Procesní manager ChM.....	12
10.1.5	Procesní manager RDM .....	12
10.2	Technické role a činnosti.....	12
10.2.1	ServiceDesk administrátor .....	12
10.2.2	Bezpečnostní specialista .....	12

## 1. Katalogový list

Služba:	Realizace ITSM procesů pro provoz eSeL		
Krátký popis:	<p>Předmětem poskytnuté služby je poskytnutí odborných konzultací a podpory v oblasti ITSM procesů.</p> <p>Obsahem služby je</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vypracování koncepce procesu poskytování podpory provozu eSeL v těchto oblastech: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proces podpory uživatelů</li> <li>○ Proces podpory provozu</li> <li>○ Proces bezpečnostní podpory</li> </ul> </li> <li>• Procesní zajištění <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incident management (Správa incidentů)</li> <li>○ Request fulfilment (Plnění požadavků)</li> <li>○ Change management (Řízení změnových požadavků)</li> <li>○ Release and Deployment management (Řízení nasazení)</li> </ul> </li> <li>• Konfigurace nástrojů podpory v definovaných oblastech <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ServiceDesk</li> <li>○ Úprava provozního monitoringu</li> </ul> </li> </ul>		
Parametry služby:	Provozní doba poskytované služby je v režimu 8x5. Služba bude poskytována jednotlivými experty a rolemi uvedenými v příloze č.1		
Cena:	Třída	Jednotka	Jedn. cena *
	Podpora procesy podpory eSeL	Služba podpory za měsíc	

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

## 2. Popis služby

Katalogový list (KL) "Realizace ITSM procesů pro provoz eSeL" specifikuje rozsah a podmínky poskytování předmětných služeb pro řešení IS eSeL v rámci pilotního a následný provoz řešení.

Realizace a akceptace Zadavatelem této služby musí být provedena do 20 pracovních dní před startem pilotního provozu. Neakceptování výstupů této služby má za následek nespouštění pilotního provozu.

Tato služba zahrnuje návrh ITSM procesů v rozsahu popsáném v dalších kapitolách.

### 2.1 Oblasti návrhu ITSM procesů

#### **System řízení IT služeb**

Jedná se o řídicí dokument, který specifikuje principy a pravidla zavedení systému řízení IT služeb Pro projekt eSeL. Dodávka bude definovat strategii a cíle řízení IT služeb, specifikuje celkový rozsah systému a obsahuje základní organizační a procesní role a jejich odpovědnosti.

#### **Procesní politika**

Výstupem bude Specifikace obecných pravidel provádění procesu v prostředí IS eSeL a vymezuje základní procesní role a jejich odpovědnosti. Jsou zpracovány tyto politiky:

- Návrh služeb a přechod na nové nebo změněné služby
- Řízení úrovně služeb
- Předkládání výkazu o službách
- Řízení kontinuity a dostupnosti služeb
- Rozpočtování a účtování služeb
- Řízení kapacit
- Řízení bezpečnosti informací
- Řízení vztahů s dodavateli
- Řízení incidentů a žádostí o službu
- Řízení problémů
- Řízení konfigurací
- Řízení změn
- Řízení uvolnění a nasazení

#### **Popis a specifikace procesu**

Jedná se o popis procesu implementovaného v prostředí IS eSeL. Výstupem bude dokument vymezující rozsah procesu, detailně popisuje pravidla provádění procesu, obsahuje schéma procesu, konkrétní role a odpovědnosti, definuje způsob měření, kontroly a vykazování dílčích aktivit procesu. Jsou zpracovány tyto procesní specifikace:

- Řízení kontinuity a dostupnosti služeb
- Řízení vztahů s dodavateli
- Řízení změn
- Řízení uvolnění a nasazení
- Řízení incidentů a žádostí o službu
- Návrh služeb a přechod na nové nebo změněné služby

#### **Pracovní postupy procesu**

Předmětem výstupu budou konkrétní pracovní postupy pro jednotlivé procesy zpracované zejména pro poskytovatele služeb, ať už se jedná o interní pracovníky MV nebo externí dodavatele.

## 2.2 Koncepce poskytování podpory

Základním účelem služeb podpory je identifikovat, adresovat a odstraňovat chyby a události, které mohou mít dopad na provoz služeb. Následující text popisuje obecnou koncepci procesu poskytování podpory provozu e-Sbírký a e-Legislativy.

### Proces podpory uživatelů

Předmětem tohoto procesu je poskytnout pomoc uživatelům při práci s veřejným portálem e-Sbírký a e-Legislativy. Uživatelé mají možnost hlásit jakýkoliv nález formou telefonické hotline, zasláním incidentu / požadavku formou e-mailu, který se automaticky transformuje do tiketu v ServiceDesk systému nebo prostřednictvím web rozhraní ServiceDesk nástroje. Podporu poskytuje úroveň L1 tzv. HelpDesk. V případě potřeby mají pracovníci podpory uživatelů L1 možnost využít služeb provozní podpory (viz. další odstavec). K této situaci dochází v případě, že pracovníci uživatelské podpory L1 nejsou schopni nález vyřešit a je nutné jej eskalovat k řešení na vyšší úroveň podpory.

### Proces podpory provozu

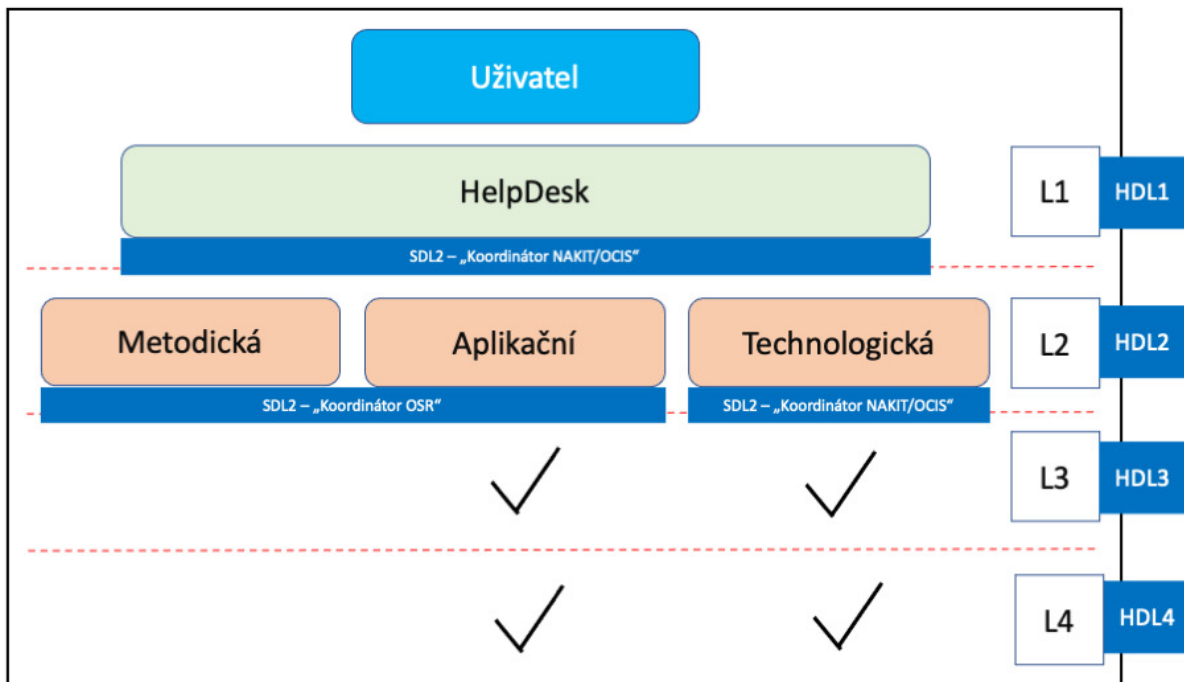
Předmětem tohoto procesu je zajistit řešení nálezů, které se týkají provozu veřejného portálu e-Sbírký a eLegislativy a týkají se zejména technologické a aplikační části řešení, ale jejich zadavatelem není primárně koncový uživatel (resp. nález sice může zadat koncový uživatel, ale současně jsou provozní nálezy identifikovány pomocí monitorovacího nástroje a jsou identifikovány na úrovni L2 podpory). Klienty tohoto typu podpory jsou vybraní zástupci MV (pracovníci SDL2 a nepřímo přes SDL2 i vybraní další zástupci MV) a podporu reálně poskytují pracovníci úrovní SDL2, L2, L3 a L4 (dále jen provozní podpora). Životní cyklus řešení nálezů v rámci provozní podpory začíná kontaktováním SDL2 ze strany klienta. Následně SDL2 incident zakládá do ServiceDesku (SD) poskytovatele, kde probíhá jeho následné řešení. SDL2 po vyřešení dostává zpětnou vazbu, kterou poskytuje klientovi.

### Proces bezpečnostní podpory

V případě identifikace kyber-bezpečnostních událostí nebo incidentů jsou pracovníci MV a NAKITu i dodavatele povinni tyto hlásit na dohledové centrum eGovernmentu (DCeGOV) standardními komunikačními kanály k tomu určenými (e-mail [sek@dcgov.cz](mailto:sek@dcgov.cz) nebo telefonní číslo 974 801 131). Tento proces nenahrazuje standardní proces podpory, ale jde o rychlou a paralelní činnost, která zamezí zpoždění v případě potřeby řešení kyber-bezpečnostních událostí a incidentů, které mohou mít zásadní vliv na provoz systému ESEL, souvisejících dat a případně dalších aplikací. Varianta přímého telefonického kontaktu mezi pracovníky MV a Assecu nezbavuje žádnou ze stran povinnosti v případě identifikace kyber-bezpečnostních událostí nebo incidentů tyto hlásit na DCeGOV.

### Koncepce podpory

V rámci realizace této služby budou definovány procesy, které efektivně pomohou řízení poskytování podpory na jednotlivých úrovních. Na následujícím obrázku je znázorněna obecná koncepce podpory pro řešení eSeL na všech úrovních, tj. L1 – L4.



- 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 24x7
    - Incidenty budou 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
  - Podpora je poskytována společností 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 podle popisu servisu v nabídce dodavatele.

### 2.3 Princip poptávané služby

Hlavním úkolem poskytované služby je procesní zabezpečení L1 - L4 podpory IS eSeL, tedy zajištění sběru, kategorizace, třídění, řešení a předávání incidentů a požadavků hlášených koncovými uživateli na další úrovně podpory. Primárně se jedná o nálezy identifikované uživatelem při používání systému eSeL, případně nálezů identifikovaných v rámci poskytování provozní podpory systému. Dále je to řízení procesů pro realizaci řízení změn a realizaci nasazení release.

Obsahem služby je vytvoření procesů:

- řešení incidentů L1 – L4 úrovně (včetně evidence, kontroly, předávání na další úrovně podpory apod.) identifikovaných uživateli při provozu systému eSeL dle definovaných kategorií incidentů a definovaných lhůt
- řešení požadavků L1 – L4 úrovně (včetně evidence, kontroly, předávání na další úrovně podpory apod.) identifikovaných uživateli při provozu systému eSeL dle definovaných kategorií požadavků a definovaných lhůt
- řízení změn
- řízení release
- kontrola plnění SLA parametrů a eskalace při porušení garantovaných hodnot poskytované služby

Služba popsaná v tomto KL bude poskytována jednotlivými experty a rolemi uvedenými v příloze č. 1.

V rámci ServiceDesk nástroje bude poskytnuta podpora procesů dle ITIL minimálně pro:

- Incident management
- Request fulfillment
- Problem management
- Change management
- Release a Deployment management
- Service-level management
- Service Catalog
- Knowledge management
- Service Configuration and Asset management

Současně musí ServiceDesk nástroj poskytovat minimálně následující funkce, které budou v rámci návrhu ITSM procesů zohledněny:

- Konfigurace workflow pro jednotlivé procesy
- Vytvoření a údržba řešitelských skupin
- Schvalování v řešitelských slupinách pověřenými osobami
- Měření KPI, SLA a OLA + reporting
- Iniciální naplnění znalostní báze relevantními informacemi pro využití jednotlivými skupinami uživatelů / rolemi (minimálně na úrovni uživatel, řešitel)
- Automatické zpracování příchozího e-mailu a jeho transformace do záznamu (tiketu)
- Možnost napojení na monitorovací systém a zpracování informace o nedostupnosti / chybě monitorovaných parametrů včetně transformace informace do záznamu (tiketu)

## Katalogový list – Realizace ITSM procesů pro provoz eSeL

- Dostupnost z Internetu pro interní i externí uživatele

Předpokladem provozování služby je funkční provoz nástroje ServiceDesku Poskytovatelem (pro 700 uživatelů) a zajištění nástroje pro ServiceDesk, jeho správu / podporu provozu.

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.

### 3. Matice zodpovědností

Matice zodpovědností upřesňuje zodpovědnost za určité aktivity v rámci služby „Realizace ITSM procesů pro provoz eSeL“.

Legenda RACI matice:

R = Zodpovídá za provedení

A = Zodpovídá za rozhodnutí

C = Musí být konzultováno

I = Musí být informován

<b>Činnost</b>	<b>Objednatel</b>	<b>Poskytovatel</b>
Návrh procesů a definice rozsahu činností L1-L4 podpory	<b>A, C</b>	<b>I, R</b>
Konzultační činnosti podpory v rámci organizačních rolí		
Projektový manager	<b>A</b>	<b>R</b>
Procesní manager	<b>A</b>	<b>R</b>
Procesní manager IM, RF	<b>A</b>	<b>R</b>
Procesní manager ChM	<b>A</b>	<b>R</b>
Procesní manager RDM	<b>A</b>	<b>R</b>
Konzultační činnosti podpory v rámci technických rolí		
ServiceDesk administrátor	<b>A</b>	<b>R</b>
Bezpečnostní specialista	<b>A</b>	<b>R</b>



## 4. Kvalitativní parametry služby

### 4.1 Společné parametry a pravidla pro KPS

#### 4.1.1 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)
Poskytování služeb	8x5	8x5

Celková provozní doba a Plná provozní doba

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

#### 4.1.2 Místo dodání

Místem dodání služby je pracoviště objednatele, konzultační činnosti mohou být poskytovány online i onsite formou.

## 5. Předpoklady Služby

- Zabezpečení ServiceDesk pro zajištění nástrojové podpory jednotného kontaktního místa podpory.
- Zajištění spolupráce odpovědných osob na straně Objednatele služby.

## 6. Výjimky Služby

Nejsou definovány.

## 7. 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
Výstupní dokument popisu	Výstupní dokument návrhu služby / dílčí části služby

## 8. 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.

## 9. 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).

## Katalogový list – Realizace ITSM procesů pro provoz eSeL

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

## 10. Příloha 1 – Definice rolí

### 10.1 Organizační role a činnosti

#### 10.1.1 Projektový manager

Předpokladem pro vykonávání této role je

- Podílí se na řízení samostatných projektů, nebo jednotlivých subprojektů v rámci programu.
- Zajišťuje profesionální řízení projektů v oblasti informačních a komunikačních technologií v souladu s mezinárodními standardy vedení projektu.
- Disponuje know-how v oblasti vedení ICT projektů.

Hlavní činnosti a odpovědnosti:

- Řídí tým Poskytovatele.
- Zajišťuje přípravu, realizaci a vyhodnocení dílčích částí projektu, zajišťuje informování zainteresovaných stran.
- Sleduje plnění projektových plánů a úkolů, pravidelně je vyhodnocuje z pohledu času a dostupnosti zdrojů.
- Koordinuje činnost zdrojů tak, aby byly optimálně využívány a řeší případné kapacitní nedostatky.
- Zajišťuje řešení stížností Objednatele.
- Koordinuje spolupráci mezi projektovým týmem Poskytovatele s projektovým vedoucím a týmem Objednatele.
- Organizuje případnou spolupráci subdodavatelů, třetích stran.
- Prezentuje Objednateli (technickým pracovníkům i managementu) stav projektu a návrhy opatření k eliminaci nežádoucích dopadů na projekt, vede projektový tým.
- Zajišťuje, aby byl projekt a jeho části dodán podle dohodnutého časového plánu a podle podmínek smlouvy.
- Zajišťuje, že všechna odpovídající projektová dokumentace je schválena.
- Organizuje a udržuje projektové soubory a dokumentaci.

#### 10.1.2 Procesní manager

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost:

- Podpory a zavádění procesů tak, aby byl dosažen a udržen soulad s požadavky ISO 20000.
- Řízení, zajištění provozu, optimalizace a řešení neshod svěřených procesů.
- Ve svěřených procesech zajištění dosažení a udržení souladu s ostatními procesy a relevantními regulatorními požadavky.
- Odpovědnost za šíření povědomí o svěřeném procesu.
- Spolupráce v oblasti ITSM a procesů dodávky IT služeb.

Hlavní činnosti a odpovědnosti:

- Je odpovědný za definici, dokumentaci svěřených procesů a udržování její aktuálnosti a návrh přiměřených zdrojů pro běh procesů tak, aby bylo dosaženo nejvyšších standardů kvality.
- Zajišťuje rozvoj svěřených procesů a navrhuje rozvoj podpůrných nástrojů tak, aby byly splněny smluvní závazky (OLA, SLA).
- Podílí se na vývoji a zavádění změn do svěřených procesů a podpůrných nástrojů.
- Je důkladně obeznámen s procesy a kvalitativními požadavky interních a externích zákazníků společnosti.
- Proaktivně zjišťuje potřeby interních i externích zákazníků ohledně svěřených procesů a navrhuje a řídí schválené změny za účelem naplnění těchto potřeb.

- V rámci svěřených procesů definuje a dohlíží nad tvorbou záznamů, interním i externím reportingem.
- V rámci svěřených procesů analyzuje a indikuje nesoulady v návaznostech na ostatní procesy, navrhuje korektivní opatření nebo zlepšení.
- Identifikuje příležitosti pro zlepšení efektivity svěřených i ostatních procesů a podílí se na zavádění příslušných změn.
- Provádí analýzy a konzultace v oblasti procesního řízení ITSM, zejména dle metodologie ITIL.
- Poskytuje předprodejní rady a konzultace o procesní architektuře ITSM a procesních standardech.
- Zodpovídá za následování nejlepší praxe v procesní oblasti.

### 10.1.3 Procesní manager IM, RF

Předpoklady pro vykonávání role jsou identické jako v případě procesního manažera, stejně tak vykonávané činnosti a odpovědnosti. Specialista v této roli je však dedikován konkrétně na procesy Incident Management a Request Fulfillment.

### 10.1.4 Procesní manager ChM

Předpoklady pro vykonávání role jsou identické jako v případě procesního manažera, stejně tak vykonávané činnosti a odpovědnosti. Specialista v této roli je však dedikován konkrétně na proces Change Management.

### 10.1.5 Procesní manager RDM

Předpoklady pro vykonávání role jsou identické jako v případě procesního manažera, stejně tak vykonávané činnosti a odpovědnosti. Specialista v této roli je však dedikován konkrétně na proces Release and Deployment Management.

## 10.2 Technické role a činnosti

### 10.2.1 ServiceDesk administrátor

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost nástroje ServiceDesk.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- Konzultace funkčnosti a technických omezení systému ServiceDesk a spolupráce při návrhu jednotlivých ITSM procesů
- 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)

### 10.2.2 Bezpečnostní specialista

Předpokladem pro vykonávání této role je

- Spolupráce při návrhu, zajištění implementace a kontroly politik v oblasti Informační bezpečnosti v rámci běžných činností v souladu a podle požadavků Objednatele.
- Konzultační činnost v oblasti Informační bezpečnosti pro interní i externí zákazníky.

Hlavní činnosti a odpovědnosti:

- Konzultace bezpečnostních požadavků a bezpečnostních politik při návrhu jednotlivých ITSM procesů

- Zajišťuje návrh, implementaci a kontroly politik v oblasti Informační bezpečnosti v rámci běžných činností v souladu s platnými standardy ISO/IEC, legislativními požadavky a podle požadavků Objednatele.
- Je důkladně obeznámen s požadavky na Informační bezpečnost interních i externích zákazníků.
- S ohledem na interní politiku Informační bezpečnosti indikuje nedostatečnou kvalitu dodávaných služeb vůči dohodnutým smluvním podmínkám, popř. rizik a iniciuje příslušná nápravná opatření.
- Podporuje systém hlášení bezpečnostních událostí a bezpečnostních incidentů.
- Identifikuje příležitosti pro zlepšení efektivity provozu a podílí se na zavádění příslušných změn.
- Provádí analýzy a konzultace v oblasti Informační bezpečnosti.
- Spravuje procesy, služby a činnosti tak, aby byly řádně zdokumentované a popsané a aby bylo dosahováno nejvyšších standardů kvality.