

Příloha č. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

Obsah

Katalogový list podpory L1	2
1 Popis služby	3
1.1 Koncepce podpory.....	4
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 pro ověření funkčnosti podpory pro pilotní provoz	9
3.2 Dostupnost dodávané služby podpory L1	10
3.2.1 Měření dostupnosti dodávané služby podpory L1	10
3.2.2 Prahové hodnoty	10
3.2.3 Požadavky.....	11
3.2.4 Prahové hodnoty	11
3.3 Maximální doba převzetí požadavku.....	12
3.3.1 Požadavky	12
3.3.2 Prahové hodnoty	12
4 Předpoklady Služby	12
5 Výjimky Služby	13
6 Reportování.....	13
7 Předčasné ukončení služby.....	13
8 Příloha 1 – Definice rolí	14
8.1 Technické role a činnosti	14
8.1.1 ServiceDesk administrátor.....	14
8.1.2 Specialista uživatelské podpory.....	14
9 Procesní role.....	16

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 pilotní provoz eSeL • Poskytnutí nástroje Servicedesk a jeho podpora • Podpora a zajištění procesů podpory • Služba je poskytována z důvodu zajištění podpory Pilotu dle KL Pilotní provoz 		
Parametry služby:	<p>Plná provozní doba je poskytována v čase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8:00 – 16:00 pro uživatelskou podporu. • 8:00 – 16:00 pro provozní podporu. <p>Služba bude poskytována jednotlivými experty a rolemi uvedenými v příloze č. 1.</p> <p>Pro hodnocení dodávky úrovně dodávané služby je definována samostatně dostupnost podpory detailně popsána v kapitole 3.2.</p>		
Cena:	Třída	Jednotka	Jedn. cena *
	Podpora L1 eSeL	Služba podpory <small>za měsíc</small>	

*) 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.

Služba podpory L1 úrovně je podporou pro testování a nastavení systému podpory IS eSeL jako celku v pilotním provozu tak, aby po startu ověřovacího nebo produkčního provozu byly všechny úrovně podpory otestovány a finálně nastaveny.

V tomto KL je definovány parametry KPI, SLA a mechanismus měření SLA za účel ověření funkčnosti podpory jako celku. Podle těchto parametrů není hodnocena dodávka služby L1 směrem k Objednateli.

Hodnocení dodávky služby Objednateli je definováno samostatně jako dostupnost služby podpory úrovně L1 a je definováno samostatně v kapitole 3.2., kde je definována samostatná metoda měření, SLA služby a mechanismus výpočtu sankcí.

Incidentem se rozumí jakékoliv neplánované přerušení služby nebo snížení její kvality, jak je popsán v čl. 3.4.4.1 Smlouvy.

Požadavkem se pak rozumí formální požadavek uživatele na něco, co má být poskytnut v souladu se Smlouvou – 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.

Pro zajištění pilotu bude zajišťovat Dodavatel:

- Nástrojovou podporu ServiceDesk – detailní popis je v KL „zajištění nástrojové podpory Servicedesku“.
- Monitorování a vyhodnocování procesů
 - Řízení incidentů
 - Řízení nasazení
 - Řízení úrovně služeb
 - Řízení žádosti o službu

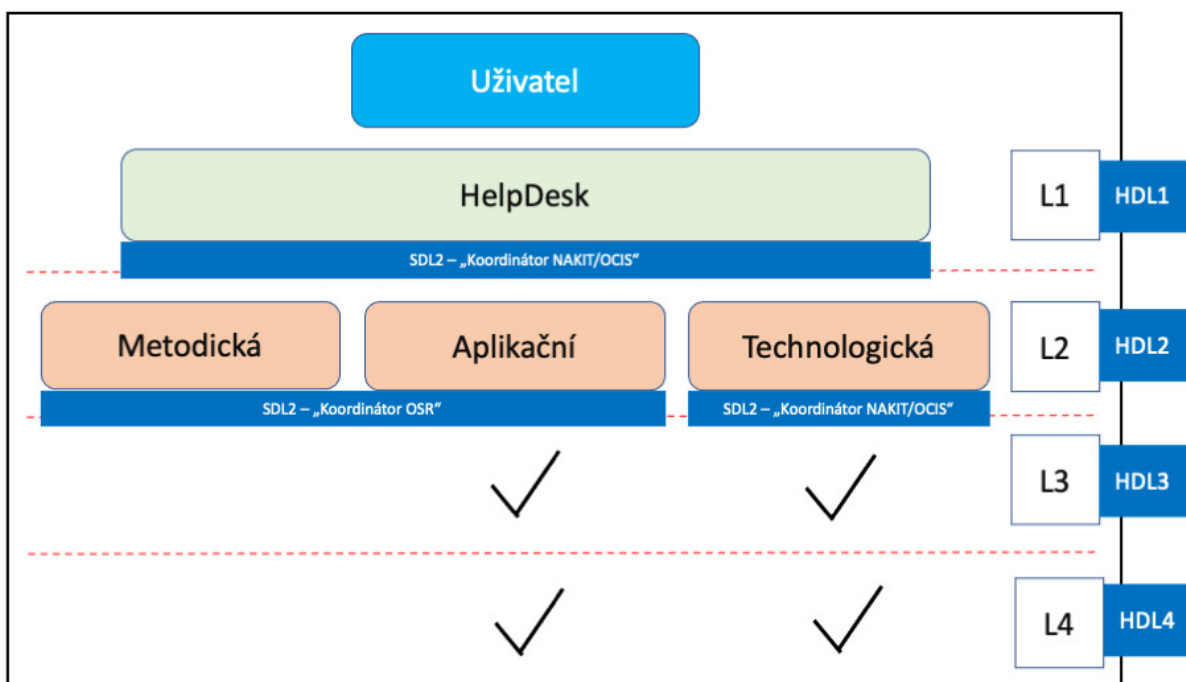
Příloha č. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

- Řízení změn
- Řízení znalostí

1.1 Konceptce 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 konceptce 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 ticketu 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

Příloha č. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

- Pro pilotní provoz eSeL bude podpora poskytována formou jednotného kontaktního místa v režimu 8x5
- Incidents 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
 - Podpora je poskytována společností Asseco jako součást platné smlouvy. Pro pilotní provoz jsou aplikovány technické parametry služby popsané v dokumentu implementační analýza.
- Podpora L4
 - Podpora je poskytována společností Asseco jako součást platné smlouvy. Pro pilotní provoz jsou aplikovány technické parametry služby popsané v dokumentu implementační analýza.

Předmětem tohoto katalogového listu (KL) je pouze poskytování L1 podpory, nástrojové podpory (Servicedesk) a podpora procesů 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 úrovně 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 úrovně 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 úrovně podpory apod.) identifikovaných provozním monitoringem systému eSeL dle definovaných kategorií incidentů a definovaných lhůt
- řešení incidentů L1 úrovně (včetně evidence, kontroly, předávání na další úrovně 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 úrovně podpory apod.) identifikovaných uživateli při provozu systému eSeL dle definovaných kategorií požadavků a definovaných lhůt
- kontrola plnění SLA parametrů definovaných v Katalogovém listě a eskalace při porušení garantovaných hodnot poskytované služby
- Řízení incidentů
- Řízení nasazení
- Řízení úrovně služeb
- Řízení žádosti o službu
- Řízení změn

Příloha č. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

- Řízení znalostí
- tvorba standardních 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 ServiceDesk Dodavatele (s omezením na 60 řešitelů a 400 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 odbor strategického rozvoje MV.

Detailní popis poskytování nástroje ServiceDesk je v katalogovém listu „KL – Poskytování ServiceDesk nástroje“. Činnosti dle tohoto KL jsou součástí poskytované služby L1 a není možné je poskytovat samostatně.

Podpora bude poskytována na tato prostředí:

- Produkční – pro běh pilotního provozu e-Sbírky a e-Legislativy – testování v rámci pilotního provozu, nasazování nových verzí, řízení oprav.
- Zkušební e-Sbírka – pro zapojení veřejnosti, prezentace projektu.
- Testovací prostředí – integrační testy s partnery, testování e-Legislativy.

Detailní rozsah činností je popsán v samostatném katalogovém listě – „Pilot eSeL“.

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• 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)

Příloha č. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký a e-Legislativy

		<ul style="list-style-type: none"> Spolupráce s dalšími oblastmi podpory eSeL, zejména předávání tiketů k řešení na odpovídající L2 úrovně 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)
- řízení úrovně služeb
- řízení znalostí

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-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	Dodavatel
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 nebo požadavku 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	I	R
Specialista uživatelské podpory	I	R
Realizace procesů podpory (nasazení, změny, úroveň služeb)	C, I, 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)
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 Dodavatelem.

Plná provozní doba je poskytována v čase 8:00 – 16:00 pro uživatelskou podporu.

Plná provozní doba je poskytována v čase 8:00 – 16:00 pro provozní podporu.

3.1.2 Místo dodání

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

3.1.3 Měření pro ověření funkčnosti podpory pro pilotní provoz

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

Příloha č. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký a e-Legislativy

Měření	Popis
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek: Časová značka hlášení (ticketu) v ServiceDesku. V případě, že výpadek služby podle tohoto KL začne před a pokračuje po začátku Plné provozní doby, za začátek výpadku služby podle tohoto KL se považuje začátek Plné provozní doby. Kontrolní bod 2: Konec: Uzavřené hlášení v ServiceDesku. V případě, že výpadek služby podle tohoto KL končí po konci Plné provozní doby, je za konec výpadku považovaný konec Plné 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 a kvartální bázi. Pro výpočet sankcí porušení SLA se používá vyhodnocení poskytované služby podle jednotlivých částí Pilotu (tj. část 1, nebo 2).
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). Detailní hodnoty pro nastavení systému podpory je popsán v Implementační analýze.

3.2 Dostupnost dodávané služby podpory L1

3.2.1 Měření dostupnosti dodávané služby podpory L1

Pro měření kvality dodávky pro Objednatele se v období pilotního provozu nevyhodnocuje SLA podle mechanismu popsaném v kapitole 3.1.3, ale je definována jako samostatný kvalitativní parametr dostupnosti poskytované služby

Dostupnost se počítá následujícím postupem:

- za referenční hodnotu pro výpočtu podle tohoto čl. se rozumí Plná provozní doba;
- za referenční jednotku pro výpočet podle tohoto čl. se rozumí 1 hodina;
- pro měření dostupnosti je Objednatel oprávněn činit testovací tickety, které však nepřesáhnou množství 1 za hodinu;
- aby bylo prokázáno, že je Podpora eSeL (pro vyloučení pochybností se za Podporu eSeL rozumí definice podle čl. 1.2 výše) v dané hodině dostupná, postačí, že buď (i) Dodavatel řádně naplní dobu Maximální doba odezvy podle čl. 3.3.2 této Přílohy č. 5 níže pro alespoň 1 ticket v rámci 1 hodiny; (ii) nebude v dané hodině jakýkoli ticket.

3.2.2 Prahové hodnoty

Definována dostupnost poskytované služby je 98 %.

V případě, že dostupnost Podpory eSeL bude v období fáze č. 1, nebo fáze č. 2 Pilotu (počítáno samostatně) nižší než 98,0 %, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši uvedené v tabulce níže. Smluvní pokuta se počítá z částky bez DPH, kterou

Příloha č. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

Dodavatel za služby Poskytování podpory systému e-Sbírka a e-Legislatura úrovně L1 poskytnuté v příslušném v období (tj. buď v období fáze č. 1 Pilotu, nebo v období fáze č. 2 Pilotu) od Objednatele obdrží.

Dobou trvání výpadku dostupnosti Podpory se rozumí doba od nahlášení výpadku služby do ukončení výpadku služby.

Za snížení dostupnosti se nepovažují případy kdy:

1. dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Objednatele včetně nesoučinnosti Objednatele nebo partnerských organizací;
2. je způsobena servisními okny a plánovanými odstávkami;
3. je způsobena vyšší mocí, přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli Dodavatele. Za vyšší moc se považují zejména takové nevyhnutelné události, které žádná strana nemohla předvídat v době uzavření Smlouvy a které straně brání plnit smluvní závazky. Za okolnost vyšší moci se považují zejména války, invaze, občanské války, povstání a občanské nepokoje nikoli nepodstatného rozsahu, epidemie, embargo, stávky, zásah státu nebo vlády, živelné události a plošné výpadky energie jako požáry, záplavy, blesky. Za okolnosti vyšší moci se nepovažují zpoždění dodávek subdodavateli, nejsou-li rovněž způsobeny okolnostmi vyšší moci.

Dostupnost Podpory eSeL pro L1	Pokuta
98 % a vyšší	0 %
95-97.9 %	10 %
90-94.9 %	25 %
85-89.9 %	50 %
80-84.9 %	75 %
79,9 % a nižší	100 %

Vyjma výše uvedených smluvních pokut a smluvních pokut za dostupnost Podpory eSeL pro úroveň podpory L2 Objednateli nenáleží jakékoli další smluvní pokuty za služby poskytované Dodavatelem v souvislosti s pilotním provozem. Tím nejsou dotčeny Smluvní pokuty za akceptační milník Pilot nebo jiné akceptační milníky podle Smlouvy.

3.3 Maximální doba odezvy a odstranění incidentu

3.3.1 Požadavky

V rámci poskytované služby Dodavatel 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.

Bezpečnostní incidenty musí být řešeny bezodkladně.

3.3.2 Prahové hodnoty

Kategorie incidentu	Maximální doba odezvy [v hod]	Maximální doba odstranění incidentu [v hod]
---------------------	----------------------------------	---

Příloha č. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký a e-Legislativy

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

5 Výjimky Služby

- Odstávky způsobené nedostupností datových center či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, 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 Dodavatele.

6 Reportování

Report služby je dodáván na měsíčním základě. Kompletní přehled požadovaných reportů je definován v popisu podpory pro jednotlivé procesy.

7 Předčasné ukončení služby

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

8 Příloha 1 – Definice rolí

8.1 Technické role a činnosti

8.1.1 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 odstavek, aplikace nutných záplat,
- administrace systému ServiceDesk, včetně řízení účtů (vytváření, rušení).

8.1.2 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,

Příloha č. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

- poskytnutí zpětné vazby procesním manažerům.

9 Procesní role

Role	Potřebné znalosti, dovednosti a zmocnění
<p>Vlastník procesu Řízení incidentů</p> <p>Zajišťuje MV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Znalosti: <ul style="list-style-type: none"> ○ ITIL ○ ISO 20000 ○ Konkrétní fungování procesu Řízení incidentů a souvisejících procesů ○ SD na úrovni možností nástroje v podpoře Řízení incidentů a návazností na další moduly ○ Modelování a optimalizace procesů ○ Směrnice pro vznášení a realizaci požadavků ○ Podporovaných služeb, jejich SLA • Dovednosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Vyjednávání (rozsah procesu, rozhraní s dalšími procesy) • Zmocnění <ul style="list-style-type: none"> ○ Schvalovat změny procesu a úpravy SD
<p>Manažer procesu Řízení incidentů</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Znalosti: <ul style="list-style-type: none"> ○ ITIL ○ ISO 20000 ○ Konkrétní fungování procesu Řízení incidentů a souvisejících procesů ○ Detailní fungování SD v podpoře Řízení incidentů a návazností na další moduly ○ Modelování a optimalizace procesů ○ Směrnice pro vznášení a realizaci požadavků ○ Podporované služby, jejich SLA • Dovednosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Hledat a navrhnout optimalizace procesu ○ Vést pracovníky procesu řízení incidentů • Zmocnění <ul style="list-style-type: none"> ○ Prosazovat plnění SLA v rámci Řízení incidentů napříč organizací
<p>HD/ Řešitel 1. úroveň podpory</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Znalosti: <ul style="list-style-type: none"> ○ Konkrétní fungování procesu Řízení incidentů a souvisejících procesů ○ Používání SD v podpoře Řízení incidentů ○ Směrnice pro vznášení a realizaci požadavků ○ Podporované služby, jejich SLA a základy jejich používání a řešení incidentů • Dovednosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Komunikace s uživateli ○ Řešení incidentů • Zmocnění <ul style="list-style-type: none"> ○ Prosazovat plnění SLA v rámci Řízení incidentů napříč organizací
<p>Service manažer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Znalosti: <ul style="list-style-type: none"> ○ Konkrétní fungování procesu podpory ○ Směrnice pro vznášení a realizaci požadavků ○ Podporované služby, jejich SLA • Dovednosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Vyjednat, zejména ohledně priority požadavků a efektivního využití zdrojů pro řešení požadavků • Zmocnění <ul style="list-style-type: none"> ○ Nejsou požadovány

Příloha č. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký a e-Legislativy

<p>Vlastník procesu Řízení žádostí o službu</p> <p>Zajišťuje MV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Znalosti: <ul style="list-style-type: none"> ○ ITIL ○ ISO 20000 ○ Konkrétní fungování procesu Řízení žádostí o službu a souvisejících procesů ○ SD na úrovni možností nástroje v podpoře Řízení žádostí o službu a návazností na další moduly ○ Modelování a optimalizace procesů ○ Směrnice pro vznášení a realizaci požadavků na ICT ○ Podporovaných služeb, jejich SLA • Dovednosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Vyjednávání (rozsah procesu, rozhraní s dalšími procesy) • Zmocnění <ul style="list-style-type: none"> ○ Schvalovat změny procesu a úpravy SD
<p>Manažer procesu Řízení žádostí o službu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Znalosti: <ul style="list-style-type: none"> ○ ITIL ○ ISO 20000 ○ Konkrétní fungování procesu Řízení žádostí o službu a souvisejících procesů ○ Detailního fungování SD v podpoře Řízení žádostí o službu a návazností na další moduly ○ Modelování a optimalizace procesů ○ Směrnice pro vznášení a realizaci požadavků na ICT ○ Podporovaných služeb, jejich SLA • Dovednosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Hledat a navrhnout optimalizace procesu ○ Vést pracovníky procesu Řízení žádostí o službu • Zmocnění <ul style="list-style-type: none"> ○ Prosazovat plnění SLA v rámci Řízení žádostí o službu napříč organizací
<p>Vlastník procesu Řízení nasazení</p> <p>Zajišťuje MV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Znalosti: <ul style="list-style-type: none"> ○ ITIL ○ ISO 20000 ○ Konkrétní fungování procesu Řízení nasazení a souvisejících procesů ○ SD na úrovni možností nástroje v podpoře Řízení nasazení a návazností na další moduly ○ Modelování a optimalizace procesů ○ Směrnice pro nasazení ○ Podporované služby, jejich SLA • Dovednosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Vyjednávání (rozsah procesu, rozhraní s dalšími procesy) • Zmocnění <ul style="list-style-type: none"> ○ Schvalovat změny procesu a úpravy SD

Příloha č. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký a e-Legislativy

<p>Manažer procesu Řízení nasazení</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Znalosti: <ul style="list-style-type: none"> ○ ITIL ○ ISO 20000 ○ Konkrétní fungování procesu Řízení nasazení a souvisejících procesů ○ Detailního fungování SD v podpoře Řízení nasazení a návazností na další moduly ○ Modelování a optimalizace procesů ○ Směrnice pro vznášení a realizaci Řízení nasazení ○ Podporované služby, jejich SLA • Dovednosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Hledat a navrhnout optimalizace procesu ○ Vést pracovníky procesu řízení incidentů • Zmocnění <ul style="list-style-type: none"> ○ Prosazovat plnění SLA v rámci Řízení nasazení napříč organizací
<p>Vlastník procesu Řízení změn Zajišťuje MV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Znalosti: <ul style="list-style-type: none"> ○ ITIL ○ ISO 20000 ○ Konkrétní fungování procesu Řízení změn a souvisejících procesů ○ SD na úrovni možností nástroje v podpoře Řízení změn a návazností na další moduly ○ Modelování a optimalizace procesů ○ Směrnice pro vznášení a realizaci požadavků ○ Podporované služby, jejich SLA • Dovednosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Vyjednávání (rozsah procesu, rozhraní s dalšími procesy) • Zmocnění <ul style="list-style-type: none"> ○ Schvalovat změny procesu a úpravy SD
<p>Manažer procesu Řízení změn</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Znalosti: <ul style="list-style-type: none"> ○ ITIL ○ ISO 20000 ○ Konkrétní fungování procesu Řízení změn a souvisejících procesů ○ Detailního fungování SD v podpoře Řízení změn a návazností na další moduly ○ Modelování a optimalizace procesů ○ Směrnice pro vznášení a realizaci Řízení změn ○ Podporované služby, jejich SLA • Dovednosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Hledat a navrhnout optimalizace procesu ○ Vést pracovníky procesu řízení incidentů • Zmocnění <ul style="list-style-type: none"> ○ Prosazovat plnění SLA v rámci Řízení změn napříč organizací
<p>Uživatel/Tester Zajišťuje MV</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Znalosti: <ul style="list-style-type: none"> ○ Postupy hlášení incidentů a používání k tomu dostupných nástrojů ○ Směrnice pro vznášení a realizaci požadavků ○ Dostupné služby a jejich SLA • Dovednosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Nejsou požadovány • Zmocnění <ul style="list-style-type: none"> ○ Nejsou požadovány

Příloha c. 5 Dodatku – Katalogový list – Poskytování podpory L1 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

CAB	<p>Poradní výbor pro změny</p> <ul style="list-style-type: none">• Znalosti:<ul style="list-style-type: none">○ Konkrétní fungování procesů○ Směrnice pro vznášení a realizaci požadavků○ Podporované služby, jejich SLA• Dovednosti<ul style="list-style-type: none">○ Znalosti o technickém řešení a vyhodnocování dopadů a rizik• Zmocnění<ul style="list-style-type: none">○ Schvalování a doporučení k realizaci
-----	---

