

Obsah

KL – L2 technologická podpora eSeL – Pilotní provoz	3
1 Popis služby	4
1.1 Koncepce podpory.....	4
1.2 Princip poptávané služby.....	6
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 dodávané služby podpory L2	11
3.2.1 Měření dostupnosti dodávané služby podpory L2	11
3.2.2 Prahové hodnoty	12
3.3 Maximální doba odezvy a odstranění incidentu	13
3.3.1 Požadavky.....	13
3.3.2 Prahové hodnoty	13
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	14
6 Reportování.....	14
7 Předčasné ukončení služby.....	14
8 Definice rolí	15
8.1 Organizační role a činnosti	15
8.1.1 Manažer služby.....	15
8.1.2 Procesní manažer IM, RF	15
8.1.3 Procesní manažer ChM.....	15
8.1.4 Procesní manažer RDM	15
8.2 Technické role a činnosti.....	16
8.2.1 Architekt.....	16
8.2.2 Specialista provozního monitoringu.....	16

Příloha č. 9 Dodatku – Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

8.2.3	Síťový specialista	17
8.2.4	Serverový a HW specialista	17
8.2.5	Bezpečnostní specialista.....	17
8.2.6	Specialista zálohování.....	18
8.2.7	Specialista OS a virtualizace	18
8.2.8	Databázový specialista	19
8.2.9	Specialista Middleware technologií.....	19

KL – L2 technologická podpora eSeL – Pilotní provoz

Služba	Poskytování technologické 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 technologické podpory provozu L2 eSeL • Řešení incidentů a požadavků úrovně L2 při technickém provozu systému eSeL dle definovaných kategorií incidentu a požadavku a definovaných lhůt a zabezpečení provozu IS • Služba je poskytována z důvodu zajištění podpory Pilotu dle KL Pilotní provoz 		
Parametry služby	<p>Provozní doba poskytované služby je v režimu 8x5 s dostupností 98 %.</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 *
	Technologická podpora L2 eSeL	služba podpory ^{za měsíc}	

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

1 Popis služby

Katalogový list “Poskytování technologické podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký a e-Legislativy“ specifikuje rozsah a podmínky poskytování služeb podpory a provozu na technologické úrovni pro řešení IS v rámci pilotního provozu. Tato služba zahrnuje podporu na úrovni infrastruktury datových center, sítí, hardware (HW), operačních systémů (OS), databází (DB), OpenShift platformy, Middleware a infrastrukturních aplikací (ntp, Unify, monitoring, zálohování atd.).

Služba podpory 2 úrovně je podporou pro otestování 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 L2 směrem k Objednateli.

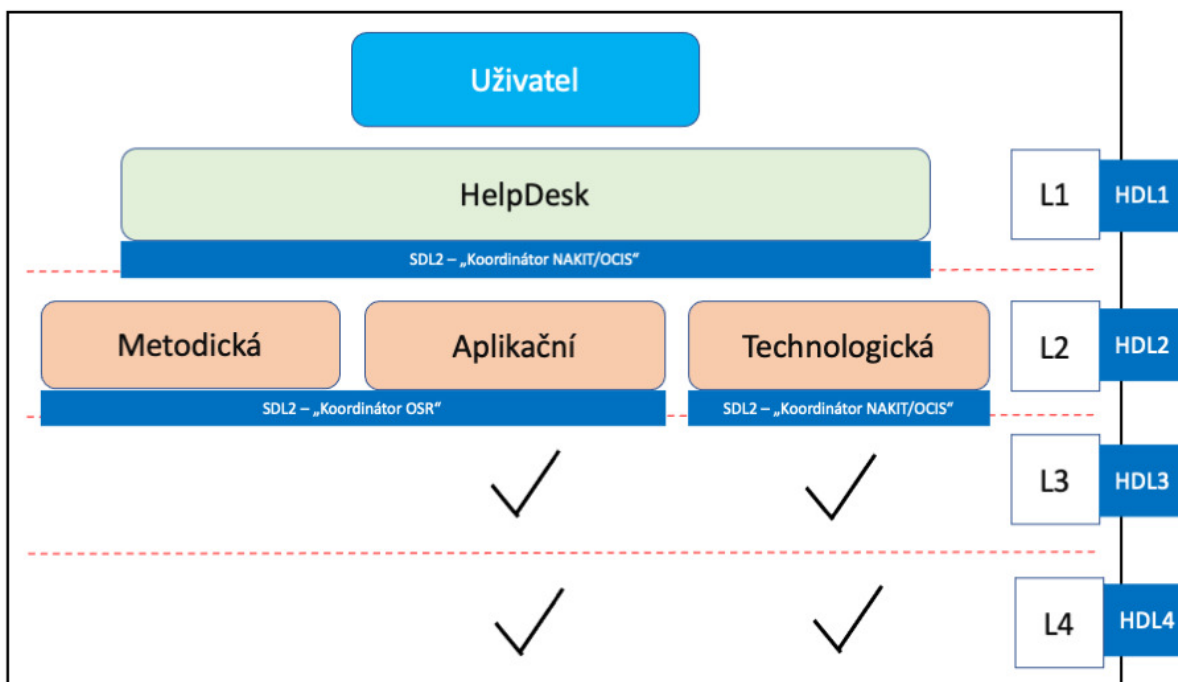
Hodnocení dodávky služby Objednateli je definováno samostatně jako dostupnosti služby podpory úrovně L2 a je definováno samostatně v kapitole 3.2., kde je definována samostatná metoda měření, SLA služby a mechanismus výpočtu sankcí.

1.1 Koncepce podpory

Základním účelem služeb provozní 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.

Příloha č. 9 Dodatku – Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz



- 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 technologickou (popsána v tomto KL), aplikační 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 L2 technologické podpory.

1.2 Princip poptávané služby

Hlavním úkolem poskytované služby je zabezpečení technické provozní podpory infrastruktury systému eSeL úrovně L2, tedy řešení složitějších incidentů eskalovaných pracovníky L1 podpory či incidentů identifikovaných na základě monitorování infrastruktury.

Obsahem služby je:

- řešení incidentů úrovně L2 při technickém provozu systému eSeL dle definovaných kategorií incidentu a definovaných lhůt
- 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
- příjem incidentů a požadavků z úrovně podpory L1
- služba bude poskytována jednotlivými experty a rolemi uvedenými v příloze č. 1

Předpokladem provozování služby je funkční provoz nástroje ServiceDesku Dodavatele a zajištění správy / provozu SD nástroje 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	Provoz	<ul style="list-style-type: none">• Odborná technická podpora vyšší úrovně a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi) dle definovaných kategorií a definovaných lhůt• Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů• Vyhodnocování událostí z monitoringu IS eSeL• Profylaktické činnosti (na týdenní bázi)• Kontrola provozních logů (na denní bázi) a následný audit• Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi)• Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře Objednatele (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace)• Zajištění podpory provedení nasazení změn do systému• Provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování• Poskytování konzultační a poradenské činnosti v předmětné oblasti

	Správa	<ul style="list-style-type: none"> • Správa infrastruktury a jednotlivých komponent, aktualizace provozovaných verzí sw, hw včetně testování v rozsahu tohoto KL • Navrhování změn infrastruktury a jednotlivých komponent v rozsahu tohoto KL • Udržování aktuálního stavu zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack apod.), a to v souladu s release mgmt procesem v rozsahu tohoto KL • Zajištění podpory (u výrobce/dodavatele) v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele • Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu: <ul style="list-style-type: none"> • Postupy pro provoz a správu infrastrukturních komponent • Postupy pro obnovu ze záloh • Seznam napojení na externí systémy • Aktuální popis typové konfigurace operačního systému • Spolupráce při aktualizaci a údržbě znalostní báze
Na vyžádání	Dodávka / odebrání	<ul style="list-style-type: none"> • Instalace a konfigurace technologických komponent včetně software, dle požadavků aplikace • Upgrade systémů • Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace <ul style="list-style-type: none"> • Konfigurace dostupných datových úložišť platformy (přístupová práva, správa kvót, správa sdílení) • Konfigurace dostupných síťových připojení platformy • Konfigurace vlastností platformy (konfigurace clusterů, dostupné datové zdroje, databází, operačních systémů, instalace aplikací apod.)
	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 Objednatele (společně s dodavatelem technologií) • Provozní podpora koncových zařízení v součinnosti s provozovatelem služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA

Monitoring infrastruktury

Monitorování infrastruktury, jako podpůrná služba, jež je obecným předpokladem pro provozování služby podpory, má za úkol sbírat události v jednotlivých vrstvách a částech systémů, které by mohly mít vliv na správný chod aplikací, a v případě výskytu definované odchylky od standardních požadovaných hodnot informovat obsluhu s cílem provést potřebné korektivní akce. Monitorovací funkce mají klíčový vliv na správnou funkci služeb, neboť podporují predikci nebo detekci nežádoucího stavu. Jako monitorovací nástroj bude využit

Příloha č. 9 Dodatku – Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

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 měření musí být konsolidovány a předány do ServiceDesku k dalšímu řešení odpovědnými řešitelskými skupinami. Výsledky měření musí být zpřístupněny ve formě reportu.

Součástí služby poskytování technologické podpory L2 je využití nástroje ServiceDesku (SD). Tento bude realizován nástroji Dodavatele služby a bude dostupný v režimu 24x7. SD nástroj slouží pro přijímání hlášení incidentů a obecně veškerých požadavků na služby podpory poskytované Dodavatelem. V SD je realizováno řešení nahlášených incidentů/požadavků případně výstupů dalších procesů (dále jen ticketů) a informování o vyřešení zadavateli ticketu.

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 technologické 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	Dodavatel
Nastavení monitoringu aplikace a souvisejících komponent (OS, DB, network atd.)	A, R	R
Reporting SLA	A, I	R
Vykonávání činností technologické podpory v rámci organizačních rolí		
Manažer služby	A	R
Procesní manažer IM, RF	A, R	R
Procesní manažer ChM	A, R	R
Procesní manažer RDM	A, R	R
Vykonávání činností technologické podpory v rámci technických rolí		
Architekt	A	R
Síťový specialista	I	R
Serverový a HW specialista	I	R
Bezpečnostní specialista	A, R	R
Specialista zálohování	I	R
Specialista OS a virtualizace	I	R
Databázový specialista	I	R
Specialista aplikačních technologií	I	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 realizována 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 technologické podpory Dodavatelem. Plná provozní doba je poskytována v čase 08:00 – 16:00.

3.1.2 Místo dodání

Místem dodání služby „Poskytování technologické podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislative“ 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	Vyhodnocení plnění doby odezvy a doby odstranění incidentů zadaných do ServiceDesk nástroje resp. identifikovaných v monitorovacím nástroji.

Měření	Popis
Časové vymezení	<p>Kontrolní bod 1: Začátek: Časová značka hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je nedostupná“ (pokud Objednatel prokáže, že služba měla výpadek služby podle tohoto KL, 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 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.</p> <p>Kontrolní bod 2: Konec: První následující pravdivé hlášení v monitorovacím nástroji, resp. logu ve smyslu „SLA jednotka je dostupná“ (pokud Dodavatel 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 služby podle tohoto KL končí po konci Plné provozní doby, je za konec výpadku služby podle tohoto KL považovaný konec Plné provozní doby.</p>
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	<p>Nejmenší jednotkou měření tohoto parametru je maximální doby odezvy a maximální doba převzetí požadavku.</p> <p>Souhrnnou SLA jednotkou je dostupnost služby jako celku (parametr se měří a vyhodnocuje nad službou).</p> <p>Detailní hodnoty pro nastavení systému podpory je popsán v Implementační analýze.</p>

3.2 Dostupnost dodávané služby podpory L2

3.2.1 Měření dostupnosti dodávané služby podpory L2

Pro měření kvality dodávky pro Objednatele se v období pilotního provozu nevyhodnocuje SLA podle mechanismu popsáném 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;

Příloha č. 9 Dodatku – Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

- 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. 9 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 Dodavatel za služby Poskytování podpory systému e-Sbírka a e-Legislativa úrovně L2 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:

- dostupnost služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Objednatele včetně nesoučinnosti Objednatele nebo partnerských organizací;
- je způsobena servisními okny a plánovanými odstávkami;
- 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 subdodavatelů, 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 L1 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.

S ohledem na to, že Dodavatel zajišťuje Objednateli dostupnost Podpory eSeL pro L2 v úrovni aplikační (příloha č. 7 Dodatku č. 10 Smlouvy), metodické (příloha č. 8 Dodatku č. 10 Smlouvy) a technologické (příloha č. 9 Dodatku č. 10 Smlouvy), dostupnost podpory ve všech těchto úrovních se sčítá. Tedy, při měření dostupnosti se vždy čísla za aplikační, metodickou a technologickou dostupnost sečtou a vydělí třemi. Výsledek je rozhodný pro uplatnění, či neuplatnění smluvní pokuty.

3.3 Maximální doba odezvy a odstranění incidentu

3.3.1 Požadavky

V rámci poskytované služby je 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.

3.3.2 Prahové hodnoty

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

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

3.4 Maximální doba převzetí požadavku

3.4.1 Požadavky

V rámci poskytované služby je 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

- Nové komponenty nebo významné změny systému eSeL, které mohou mít vliv na poskytování služby L2 podpory (tj. na úrovni infrastruktury datových center, sítí, hardware (HW), operačních systémů (OS), databází (DB), aplikací a souvisejících služeb), musí být Dodavatelem akceptovány před použitím SLA

Příloha č. 9 Dodatku – Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

- Dodavateli bude umožněno realizovat všechny opravy a opravné balíčky doporučené týmem Dodavatele
- Zajištěná podpora (maintenance) od výrobců HW a SW
- Soulad užívaných licencí s licenčními podmínkami výrobců HW a SW
- Zabezpečení navazujících a souvisejících úrovní a oblastí podpory L1 – L4
- 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

- V případě, že důvodem Výpadku je porucha podpůrného systému, jenž není v zodpovědnosti Dodavatele, není tento Výpadek započítán do SLA Dostupnosti 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
- Vyčerpání systémových zdrojů pro databázi či server v důsledku špatné funkčnosti aplikace, předem neoznámená rozsáhlé datové operace nad obvyklou úroveň atd. nebudou započítány do tohoto SLA

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 KL (je definováno ve Smlouvě mezi Dodavatelem a Objednatelem).

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

8 Definice rolí

8.1 Organizační role a činnosti

8.1.1 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

8.1.2 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

8.1.3 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

8.1.4 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.

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

8.2 Technické role a činnosti

8.2.1 Architekt

Předpokladem pro vykonávání této role je detailní znalost architektury řešení a schopnost posouzení navržených / identifikovaných úprav a dopadů. Tato role v sobě zahrnuje role Enterprise Architect, Solution Architect, Technical Architect.

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

8.2.2 Specialista provozního monitoringu

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost monitorovacích technologií v rámci informačního systému eSeL (např. Nagios) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace nastavení jednotlivých technických a aplikačních aktiv do monitorovacího nástroje IS eSeL
- implementace a konfigurace monitorovacího nástroje a jednotlivých monitorovacích metrik
- pravidelná kontrola monitorovacího systému, jeho funkčnosti a řešení poruch
- poskytování odborné konzultace a zajištění podpory při řešení prioritních incidentů
- poskytování odborné konzultace pro vývoj a nasazení monitorovacích scriptů, healthchecků
- příprava prezentační vrstvy – grafického rozhraní pro jednotlivé skupiny uživatelů (dashboard)
- nastavení prahových hodnot pro jednotlivé prototypy událostí
- konfigurace E2E dohledového systému
- konfigurace transakčního monitoringu, optimalizace

8.2.3 Síťový specialista

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost síťových technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. Cisco) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace instalace zařízení do prostor DC, včetně zajištění potřebných zdrojů
- instalace, konfigurace a administrace síťových prvků a zařízení (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- údržba a nastavení systémových politik
- zabezpečení prvků síťové infrastruktury proti útokům, kontrola záplat a jejich aplikace
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

8.2.4 Serverový a HW specialista

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost serverových a jiných hardware technologií (disková pole, SAN atd.) používaných v rámci informačního systému eSeL na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace instalace zařízení do prostor DC, včetně zajištění potřebných zdrojů
- instalace, konfigurace a administrace serverů, diskových polí, SAN infrastruktury a dalších HW prvků a zařízení (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- zabezpečení proti útokům, kontrola vlastností nových záplat, sledování bezpečnostních záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

8.2.5 Bezpečnostní specialista

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost bezpečnostních technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. CheckPoint, A10, Balabit) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- koordinace instalace zařízení do prostor DC

Příloha č. 9 Dodatku – Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

- instalace, konfigurace a administrace FW, LB a dalších síťových a bezpečnostních zařízení (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- údržba a nastavení systémových politik
- zabezpečení privátní sítě proti neautorizovanému přístupu a proti útokům z vnější sítě
- zabezpečení síťových prvků, informačních zdrojů, operačních systémů a aplikací proti útokům
- kontrola vlastností nových záplat, sledování bezpečnostních záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- komunikace s odbornými týmy Objednatele v oblasti souladu se ZoKB
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

8.2.6 Specialista zálohování

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost zálohovacích technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. Commvault, Oracle StorageTek) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- instalace, konfigurace a administrace diskových polí a systému pro zálohování (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- zabezpečení proti útokům, kontrola vlastností nových záplat, sledování bezpečnostních záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vytvoření, správa a údržba zálohovacího plánu včetně testování obnov
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

8.2.7 Specialista OS a virtualizace

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost serverových operačních systémů a virtualizačních technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. MS Windows, Hyper-V, RedHat Linux a OpenShift Container Platform) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- instalace, konfigurace a administrace operačních systémů MS Windows / RedHat Linux (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)

Příloha č. 9 Dodatku – Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

- instalace, konfigurace a administrace virtualizačních systémů a kontejnerů Microsoft Hyper-V, resp. virtualizačních systémů OpenShift Container Platform (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- zprovoznění antivirové ochrany a aktualizace antivirové databáze
- údržba a nastavení systémových politik
- zabezpečení proti útokům na slabosti systémů a aplikací
- kontrola vlastností nových záplat, sledování bezpečnostních záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

8.2.8 Databázový specialista

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost databázových technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. MS SQL, PostgreSQL) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- instalace, konfigurace a administrace databázových systémů MS SQL / PostgreSQL (proaktivně i v souvislosti s řešením zadaných tiketů)
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- kontrola vlastností nových záplat, sledování záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

8.2.9 Specialista Middleware technologií

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost Middleware technologií používaných v rámci informačního systému eSeL (např. RedHat OpenShift, RedHat Jboss, eLdax, Unify) na úrovni instalace, administrace a konfigurace.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- instalace, konfigurace a administrace virtualizačních systémů OpenShift Container Platform
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a řešení poruch
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- konfigurace a prezentace kontejnerů

Příloha č. 9 Dodatku – Katalogový list L2 technologická podpora pro Pilotní provoz

- kontrola vlastností nových záplat, sledování záplat, plánování odstávek, aplikace nutných záplat
- vedení provozního deníku
- zpracování reportů o poruchovosti včetně všech důležitých alarmů a událostí
- průběžná aktualizace dokumentace elektronickou formou
- zajištění komunikace s návaznými řešitelskými skupinami (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS, L3)

