

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 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	14
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 podpory systému eSeL.....	16

Příloha č. 8 Dodatku – Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

8.2.3	Metodik IS eSeL	17
-------	-----------------------	----

KL – L2 metodická podpora eSeL – Pilotní provoz

Služba:	Poskytování metodické podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírký 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 • 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>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*
	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.

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.

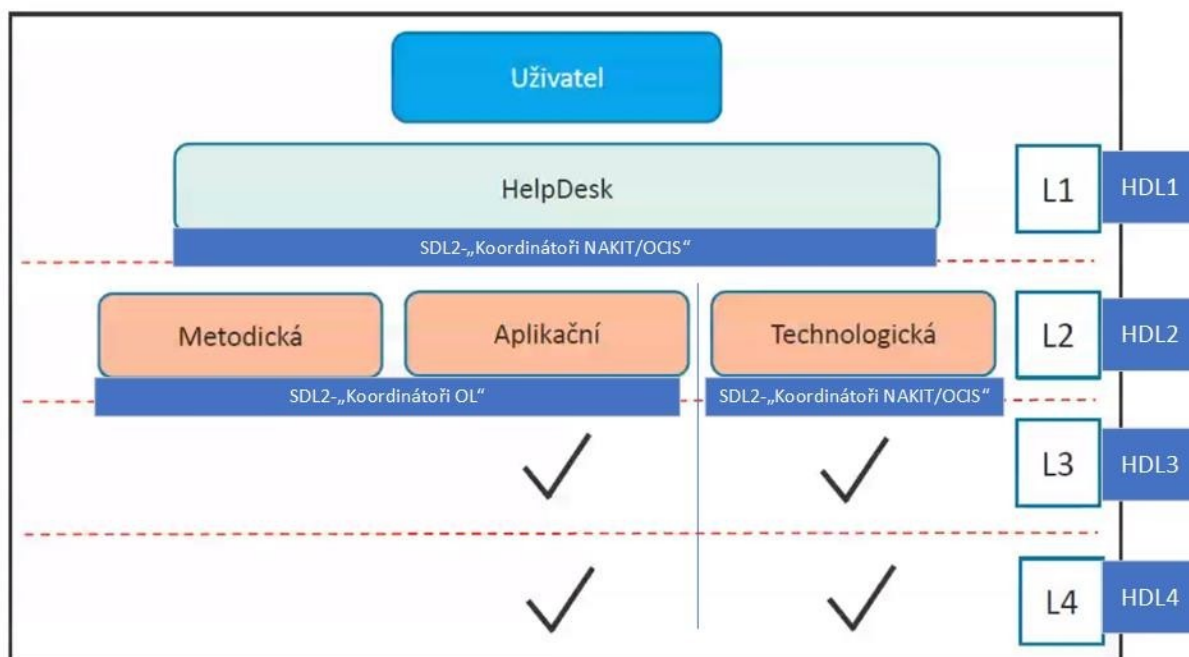
V tomto KL je definovány parametry KPI, SLA a mechanismus měření SLA za účel ověření funkčnosti podpory jako celku. Podle těchto parametrů není hodnocena dodávka služby L2 směrem k Objednateli.

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 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)

Příloha č. 8 Dodatku – Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

- 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
 - Metodická podpora je poskytována ze strany MV odborem strategického rozvoje a koordinace veřejné správy (OSR) a odborem legislativy a koordinace předpisů (OL)
- Podpora L4
 - Metodická podpora je poskytována ze strany MV odborem strategického rozvoje a koordinace veřejné správy (OSR) a odborem legislativy a koordinace předpisů (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 rolmi 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).
- 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).

Příloha č. 8 Dodatku – Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

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	
Parlament ČR	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 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 ignorancia 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.

Systém 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-Legislativy 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.

Příloha č. 8 Dodatku – Katalogový list L2 metodická podpora pro Pilotní provoz

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:

- 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	R
Procesní manažer ChM	A, R	R
Procesní manažer RDM	A, R	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 – 16:00.

3.1.2 Místo dodání

Místem dodání služby „Poskytování metodické podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky 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, 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 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;

Příloha č. 8 Dodatku – Katalogový list L2 metodická 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. 8 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 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

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.
- Soulad užívaných licencí s licenčními podmínkami výrobců HW a SW.
- Zabezpečení ServiceDesk pro zajištění nástrojové podpory jednotného kontaktního místa podpory.
- Součinnost odpovědných řešitelských skupin (např. SDL2 – Koordinátoři NAKIT/OCIS) při procesu předávání / eskalace incidentů a požadavků mezi jednotlivými úrovněmi podpory.

5 Výjimky Služby

- Odstávky způsobené nedostupností datových center či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Poskytovatele jsou vyloučeny z tohoto SLA.
- Odstávková okna nejsou považována za Výpadky a nejsou započítávána do SLA Dostupnosti služby.
- Vyčerpání systémových zdrojů pro databázi či server v důsledku špatné funkčnosti aplikace, předem neoznámená rozsáhlé OS operace nad obvyklou úroveň atd. nebudou započítány do tohoto SLA.
- Čas pro obnovu dat ze zálohy není považován za Výpadek v případě, kdy je obnova vyžádána Objednatel a zároveň důvodem k obnově není pochybení či nedodržení kvality služby na straně Poskytovatele.

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 Poskytovatelem a Objednatel není definováno v rámci tohoto KL (je definováno ve Smlouvě mezi Poskytovatelem a Objednatel).

Služba popsaná tímto KL 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.

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 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)

8.2.3 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)

