

Obsah

KL – L2 aplikační podpora eSeL – Pilotní provoz	3
1 Popis služby	4
1.1 Koncepce podpory.....	4
1.2 Princip poptávané služby.....	5
1.3 Ostatní	7
2 Matice zodpovědností.....	8
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 Funkční analytik eSeL	16
8.2.2 Procesní analytik eSeL	16
8.2.3 Architekt	17

Příloha č. 7 Dodatku – Katalogový list L2 aplikační podpora pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

8.2.4	Aplikační bezpečnostní specialista	17
8.2.5	Aplikační DB specialista	17
8.2.6	Specialista aplikačních technologií – Frontend	18
8.2.7	Specialista aplikačních technologií – Backend.....	18
8.2.8	Aplikační specialista – OpenShift.....	19
8.2.9	Aplikační specialista – Unify	19
8.2.10	Aplikační specialista – Důvěryhodný archiv	19
8.2.11	Aplikační specialista – Elasticsearch.....	20
8.2.12	Aplikační specialista – RDF	20
8.2.13	Aplikační specialista – Sazba.....	20
8.2.14	Tester.....	20

KL – L2 aplikační podpora eSeL – Pilotní provoz

Služba:	Poskytování aplikační 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 aplikační podpory L2 eSeL • Řešení incidentů a požadavků úrovně L2 aplikační 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 *
	Aplikační podpora L2 eSeL	Služba podpory <small>za měsíc</small>	

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

1 Popis služby

Katalogový list “Poskytování aplikační podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy” specifikuje rozsah a podmínky poskytování služeb podpory na aplikační úrovni pro řešení IS eSeL v rámci pilotního provozu. Tato služba zahrnuje podporu na úrovni funkčnosti aplikace a řešení souvisejících incidentů a požadavků.

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.

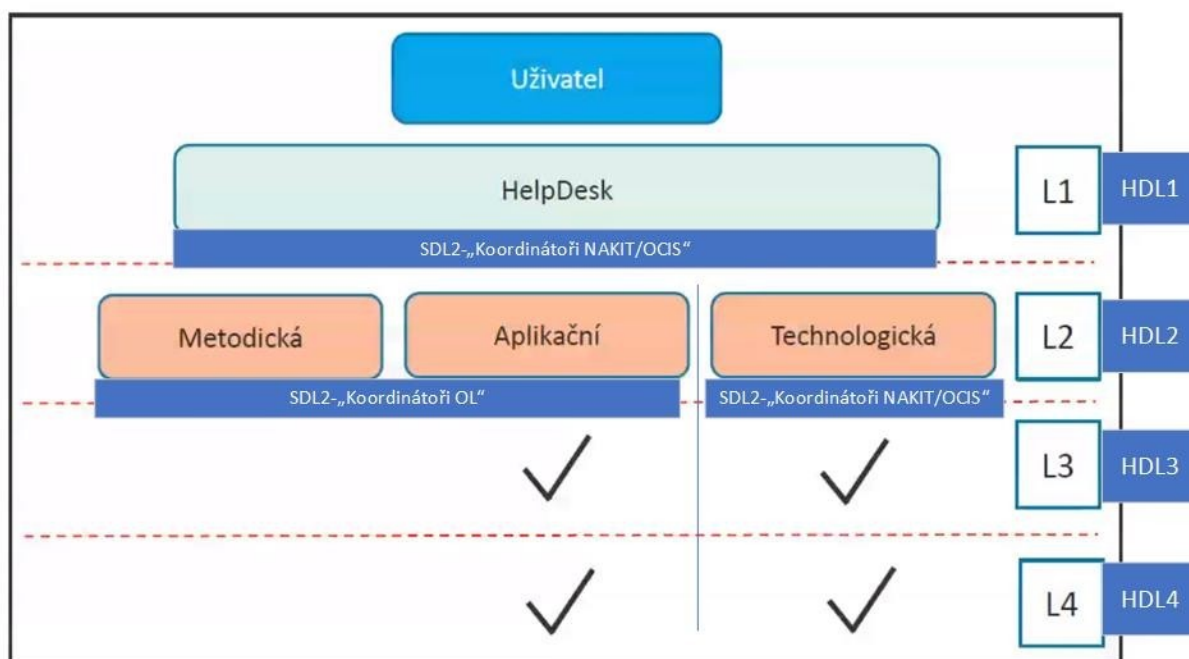
V tomto KL je definovány parametry KPI, SLA a mechanismus měření SLA za účel ověření funkčnosti podpory jako celku. Podle těchto parametrů není hodnocena dodávka služby L2 směrem k Objednateli.

Hodnocení dodávky služby Objednateli je definováno samostatně jako dostupnosti služby podpory úrovně L1 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 aplikační 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. 7 Dodatku – Katalogový list L2 aplikační podpora pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

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

1.2 Princip poptávané služby

Hlavním úkolem poskytované služby je zabezpečení aplikační podpory IS eSeL úrovně L2, tedy řešení složitějších incidentů eskalovaných pracovníky L1 podpory, které jsou uživatelem identifikované primárně při používání aplikace a týkají se její funkčnosti. Současně je předmětem této úrovně podpory i oblast integrace na partnerské systémy a s tím související řešení incidentů a požadavků.

Obsahem služby je:

- řešení incidentů úrovně L2 při provozu systému eSeL dle definovaných kategorií incidentu a požadavků v definovaných lhůtách
- 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
- 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 nástrojů 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	Podpora aplikace	<ul style="list-style-type: none"> • Odborná aplikační podpora vyšší úrovně a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi) • Vyhodnocení a řešení funkčních, integračních a procesních nálezů • Spolupráce s dalšími oblastmi podpory eSeL na vertikální (L1 a L3 aplikační podpora) i horizontální (technologická a znalostní) úrovni • Spolupráce s partnery při řešení nálezů v oblasti integrace na partnerské systémy • Poskytování konzultační a poradenské činnosti v předmětné oblasti • Správa verzí včetně testování nových verzí aplikace • Navrhování změn a úprav stávajících verzí aplikace • Kontrola a testování funkčnosti v závislosti na změnách legislativy • Kontrola a testování funkčnosti v závislosti na změnách infrastruktury • Eskalace na vyšší úroveň aplikační podpory
	Provoz aplikace	<ul style="list-style-type: none"> • Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) • Kontrola aplikačních logů (na denní bázi) a následný audit • Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na měsíční bázi) • Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům v důsledku snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace) • Komunikace s administrátory partnerských systémů při řešení problematiky integrací • Zajištění podpory provedení nasazení změn do systému • Návrh, realizace, plánování a nasazení změn a úprav integračních rozhraní ve spolupráci s partnery • Provádění testů systému po provedení změn před jeho nasazením do provozu, zejména v přípravě a vyhodnocování požadovaných simulovaných situací a dat pro účely testování • Zajištění součinnosti při řešení procesů zajišťovaných aplikací (systémem) • Kontrola dodržování stanoveného průběhu uživatelských procesů v aplikaci (systému) • Vyhodnocování a reakce na sledované funkční parametry aplikace
	Správa aplikace	<ul style="list-style-type: none"> • Udržování aktuálního stavu aplikace 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 SW podpory u dodavatele aplikace v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele • Správa a aktualizace technické dokumentace v oblasti funkční, integrační a procesní • Spolupráce při aktualizaci a údržbě znalostní báze

Na vyžádání	Dodávka / odebrání aplikace	<ul style="list-style-type: none"> • Instalace a konfigurace včetně software, dle požadavků aplikace • Zajištění spolupráce při upgrade systému a integračních rozhraní • Zajištění spolupráce při implementaci schválených požadavků na změnu konfigurace
	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 a potenciálním dopadem do funkčních, integračních a procesních oblastí eSeL

Předpokladem provozování služby je povinnost Dodavatele monitorovat stav aplikace a na základě výstupů monitorování informovat Objednatele o případných i dílčích výpadcích aplikace. Ve všech případech nefunkčnosti bude Dodavatel informovat Objednatele následujícím způsobem:

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

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 L3 a 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)

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 aplikační 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
Schvalování, rozhodování o provedení (Požadavek, Žádost o změnu, Nasazení)	A	R
Úpravy nastavení procesů v SD	C	A, R
Reporting SLA	A, I	R
Vykonávání činností aplikační 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 aplikační podpory v rámci technických rolí		
Funkční analytik eSeL		R
Procesní analytik eSeL		R
Architekt		R
Aplikační bezpečnostní specialista		R
Aplikační DB specialista		R
Specialista aplikačních technologií – Frontend		R
Specialista aplikačních technologií – Backend		R
Specialista aplikačních technologií – Unify		R
Specialista aplikačních technologií – Důvěryhodný archiv		R
Specialista aplikačních technologií – ElasticSearch		R
Specialista aplikačních technologií – RDF		R
Specialista aplikačních technologií – OpenShift		R

Příloha č. 7 Dodatku – Katalogový list L2 aplikační podpora pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

Specialista aplikačních technologií – Sazba		R
Tester		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 aplikační podpory Dodavatelem. Plná provozní doba je poskytována v čase 08:00 – 16:00.

3.1.2 Místo dodání

Místem dodání služby „Poskytování aplikační podpory L2 úrovně pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy“ 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 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. 7 Dodatku – Katalogový list L2 aplikační podpora pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

- 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. 7 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 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 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, musí být Dodavatelem akceptovány před použitím SLA
- Dodavateli bude umožněno realizovat všechny opravy a opravné balíčky doporučené týmem Dodavatele na základě schválení v procesu realizace změn a nasazení.
- Zabezpečení navazujících a souvisejících úrovní a oblastí podpory L1 – L4.
- Zajištěná podpora (maintenance) od výrobců HW a SW.
- 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 Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.
- Odstávková okna nejsou považována za Výpadky a nejsou započítávána do SLA Dostupnosti služby.
- Vyčerpání systémových zdrojů pro databázi či server v důsledku špatné funkčnosti aplikace, předem neoznámená rozsáhlé OS operace nad obvyklou úroveň atd. nebudou započítány do tohoto SLA.
- Čas pro obnovu dat ze zálohy není považován za Výpadek v případě, kdy je obnova vyžádána Objednatelem a zároveň důvodem k obnově není pochybení či nedodržení kvality služby na straně 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).

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 Funkční analytik eSeL

Předpokladem pro vykonávání této role je detailní znalost systému eSeL a související technické dokumentace. Analytik musí mít dále schopnost identifikace a následného řešení nálezů v oblasti funkční a integrační problematiky eSeL.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- řešení incidentů a požadavků v rámci aplikační podpory řešení eSeL, tj. vyhodnocení a řešení zejména funkčních a integračních nálezů
- 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 znalostní) úrovni
- eskalace na vyšší úroveň aplikační podpory
- spolupráce při řešení změnových požadavků
- zajištění podpory provedení nasazení změn do systému
- vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů
- kontrola a testování funkčnosti v závislosti na funkčních a legislativních změnách
- kontrola a testování funkčnosti v závislosti na změnách infrastruktury
- kontrola dodržování stanoveného průběhu uživatelských procesů v aplikaci (systému)
- kontrola a aktualizace technické dokumentace systému

8.2.2 Procesní analytik eSeL

Předpokladem pro vykonávání této role je detailní znalost systému eSeL a související technické dokumentace. Analytik musí mít dále schopnost identifikace a následného řešení nálezů zejména v procesní oblasti systému eSeL.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- řešení incidentů a požadavků v rámci aplikační podpory řešení eSeL, tj. vyhodnocení a řešení zejména procesních nálezů
- 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 znalostní) úrovni
- eskalace na vyšší úroveň aplikační podpory
- spolupráce při řešení změnových požadavků
- zajištění podpory provedení nasazení změn do systému
- kontrola a testování funkčnosti v závislosti na procesních a legislativních změnách
- zajištění součinnosti při řešení procesů zajišťovaných aplikací (systémem)

Příloha č. 7 Dodatku – Katalogový list L2 aplikační podpora pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

- kontrola a aktualizace technické dokumentace systému

8.2.3 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:

- odpovědnost za vypracování návrhu detailních úprav a systémových integrací stávajících a nově vznikajících systémů a služeb s partnery a jejich technickými zástupci
- 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

8.2.4 Aplikační bezpečnostní specialista

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost použitých bezpečnostních technologií a postupů, autentizačních a autorizačních nástrojů a mechanismů, použitých komponent v aplikacích, OWASP.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů a součinnost na řešení bezpečnostních incidentů
- pravidelná kontrola systémových a aplikačních logů
- sledování identifikovaných zranitelností, vyhodnocování dopadů na použité komponenty a návrh řešení
- kontrola vlastností nových záplat, sledování bezpečnostních záplat, součinnost na plánování postupů pro aplikaci nutných záplat

8.2.5 Aplikační DB specialista

Předpokladem pro činnosti aplikačního databázového specialisty je znalost datového modelu provozovaného systému a způsob instalace databázových struktur, objektů a dat.

Z technických znalostí se předpokládá dobrá znalost následujících nástrojů a technologií:

- Databázový server
 - Všeobecná znalost specifikací a fungování databázového serveru MS SQL
- Klientská aplikace pro přístup do databáze
 - Zkušenost v používání klientské aplikace MS SQL Server Management Studio
 - Znalost poskytovaných nástrojů pro monitorování činnosti databázového serveru
- Dotazovací databázový jazyk
 - SQL, T-SQL
- Instalační program
 - Všeobecná znalost specifikací a fungování instalačního programu Liquibase
 - Znalost projektových zvyklostí v zadávání instalačních kroků a balíčků

Aplikační databázový specialista spolupracuje, provádí nebo dozoruje činnosti spojené s:

- Instalaci databáze
 - Pokud selže automatický proces instalace

Příloha č. 7 Dodatku – Katalogový list L2 aplikační podpora pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

- Instalací konfiguračních dat
 - Pokud selže automatický proces instalace
- Migrací dat
 - Na základě speciálních požadavků zákazníka nebo rozvoje systému
- Nápravou chyb aplikace
 - Spolupráce na analýze možných příčin vzniku chyby
- Nápravou chybných nebo nechtěných akcí uživatelů
 - Spolupráce na analýze dopadů a návrhu řešení v oblasti dat
- Aplikací hot-fixů
 - Příprava skriptů pro provedení záplat databázových struktur a objektů
 - Navržení způsobu instalace záplaty nebo její provedení
 - Vedení evidence provedených hot-fixů
- Aplikací data-fixů
 - Příprava skriptů pro modifikaci dat
 - Navržení způsobu instalace datových modifikací nebo jejich provedení
 - Vedení evidence provedených data-fixů

8.2.6 Specialista aplikačních technologií – Frontend

Předpokladem pro vykonávání této role je znalost následujících technologií (programovacích jazyků, frameworků a standardů, nástrojů) – Angular, Typescript, HTML, CSS, Javascript, jQuery, REST, Swagger.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- podpora při řešení incidentů
- řešení požadavků
- řešení změnových požadavků
- zajištění podpory provedení nasazení změn do systému
- vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů
- profylaktické činnosti
- kontrola aplikačních logů a následný audit
- kontrola výkonnosti a performance monitoring
- návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře Objednatele
- zajištění součinnosti při řešení procesů zajišťovaných aplikací (systémem)
- kontrola dodržování stanoveného průběhu uživatelských procesů v aplikaci (systému)

8.2.7 Specialista aplikačních technologií – Backend

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost J2EE, Spring framework, SQL, Docker, nástroje pro prohlížení logů a auditů.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- podpora při řešení incidentů
- řešení požadavků
- řešení změnových požadavků
- zajištění podpory provedení nasazení změn do systému
- vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů
- profylaktické činnosti
- kontrola aplikačních logů a následný audit
- kontrola výkonnosti a performance monitoring

Příloha č. 7 Dodatku – Katalogový list L2 aplikační podpora pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

- návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře Objednatele
- zajištění součinnosti při řešení procesů zajišťovaných aplikací (systémem)
- kontrola dodržování stanoveného průběhu uživatelských procesů v aplikaci (systému)
- vyhodnocování a reakce na sledované provozní parametry IS jaké je doba odezvy a funkčnost IS

8.2.8 Aplikační specialista – OpenShift

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost technologií RedHat OpenShift Container Platform, RedHat JBoss EAP, Docker, Linux a dalších technologií, na nichž je postaveno aplikační vybavení.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- volba vhodných výchozích obrazů pro kontejnerizaci aplikačního vybavení
- kontejnerizace aplikačního vybavení
- definice objektů OpenShift Container Platform pro nasazení a konfiguraci aplikačního vybavení
- nasazování aplikačního vybavení
- pravidelné proaktivní kontroly a monitoring provozních a výkonových parametrů aplikačního vybavení a řešení problémů
- pravidelná kontrola aplikačních logů
- kontrola a případný update výchozích obrazů pro kontejnerizaci aplikačního vybavení

8.2.9 Aplikační specialista – Unify

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost technologií J2EE, component-based vývojového frameworku Jboss Switchyard, Open Source integračního frameworku Apache Camel, Wildfly aplikačního serveru od RedHat včetně znalosti jeho modulů a deployment deskriptorů.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- komunikace s dodavatelem Unify
- provádí administrátorské činnosti nad sběrnici Unify
- návrh a implementace integračních služeb pro Unify
- vytváření instalačních verzí a jejich následný deploy
- dohledání příčin incidentů v journalingu, log souborech a databázi
- spolupráce se specialistou aplikačních technologií při nastavení optimální konfigurace
- podpora při nasazování nových verzí Unify.

8.2.10 Aplikační specialista – Důvěryhodný archiv

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost produktu ELDAx Storage, a to především znalost administrátorského nastavení produktu, schopnost identifikace nestandardního nebo chybného chování aplikace, schopnost identifikace problémů na jejím komunikačním rozhraní

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- diagnostika provozu aplikace
- optimalizace provozu úpravou konfiguračního nastavení
- dohledání příčin incidentů v GUI, log souborech, databázi
- administrativní zásah v případě problémů běhu aplikace

Příloha č. 7 Dodatku – Katalogový list L2 aplikační podpora pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

- spolupráce s dodavatelem produktu v případě potřeby opravy aplikace na úrovni programového kódu, nebo v případě potenciálního rozšíření funkcí aplikace
- nasazení nové verze produktu do prostředí zákazníka

8.2.11 Aplikační specialista – ElasticSearch

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost technologií Elasticsearch, java2EE, Spring framework, především tedy Spring Data Elasticsearch a Spring Batch. Dále také základní znalost SQL.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- návrh a správa indexů Elasticsearch
- vytváření a úpravy image Elasticsearch, správa pluginů
- nahrávání dat z DB pomocí technologie Spring Batch a Spring Data Elasticsearch
- switchování indexů nahrávaných dat a aplikačních dat
- úpravy, transformace a doplňování nahrávaných dat pomocí technologie Spring Batch a Spring Data Elasticsearch
- spolupráce se specialistou infrastruktury v rámci správy Elasticsearch clusteru

8.2.12 Aplikační specialista – RDF

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost technologií J2EE, Spring framework, tripletové databáze, SPARQL, RDF, HTTP protokol.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- správa grafů a dat v tripletové databázi
- kontrola vytváření datových sad a jejich publikace
- kontrola logů a vyhodnocování výkonu
- součinnost při návrhu a aplikaci změn struktur nebo obsahu dat
- spolupráce se specialistou infrastruktury

8.2.13 Aplikační specialista – Sazba

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost komponenty Automatická sazba, tj. znalost jejího programového kódu a využitých frameworků a standardů (Aspose, Anthena House, XLST, CSS, REST).

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- kontrola logů komponenty, vyhodnocování chyb
- spolupráce se specialisty ostatních komponent / modulů v rámci systému eSeL (backendové aplikace konzumující služby, sběrnice)
- úpravy programového kódu
- nasazování nových verzí komponenty
- implementace nově požadovaných formátovacích stylů do komponenty

8.2.14 Tester

Předpokladem pro vykonávání této role je technická znalost testovacích nástrojů a systému IS eSeL.

V rámci realizace služby tato role realizuje následující činnosti:

- podpora při ověření řešení incidentů

Příloha c. 7 Dodatku – Katalogový list L2 aplikační podpora pro pilotní provoz e-Sbírky a e-Legislativy

- testování řešení požadavků
- testování řešení změnových požadavků
- zajištění testování po provedení nasazení změn do systému

