

MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

## **Příloha č. 2 - Požadavky na procesy poskytování EKIS MV a ISoSS**

Česká republika – Ministerstvo vnitra

# Obsah

<b>1</b>	<b>Přehled procesů poskytování EKIS MV a ISOSS.....</b>	<b>3</b>
1.1	Řízení provozu a reporting.....	3
1.1.1	Typy jednání.....	4
1.1.2	Typy reportů .....	7
1.2	Řízení požadavků a incidentů .....	9
1.2.1	Aplikační podpora – řízení incidentů .....	10
1.2.2	Aplikační podpora – řízení požadavků na rozvoj .....	11
1.3	Řízení rizik vyplývajících z provozu .....	11
1.3.1	Registr rizik .....	11
1.3.2	Procedura řízení rizik .....	12
1.4	Řízení kapacit .....	14
1.4.1	Kapacitní plánování.....	14
1.4.2	Kapacitní reporting .....	16
1.5	Řízení dostupnosti služeb .....	17
1.5.1	Zavedení a změny monitoringu dostupnosti služeb.....	18
1.5.2	Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení .....	18
1.5.3	Reporting dostupnosti služeb.....	19
1.5.4	Plánování dostupnosti služeb .....	19
1.6	Řízení reklamací .....	20
1.7	Řízení architektury.....	20
1.7.1	Plánování rozvoje architektury .....	21
1.8	Řízení dodavatelů.....	21
1.9	Change Management.....	21
1.10	Řízení problémů.....	22
1.11	Release Management .....	22
1.12	Test Management.....	22
1.13	Řízení aktiv a konfiguračních položek.....	23
1.14	Řízení přístupu .....	23
1.15	IT Service Continuity Management .....	23

# 1 Přehled procesů poskytování EKIS MV a ISoSS

V rámci tohoto dokumentu jsou vymezena základní pravidla a požadavky na řízení procesů poskytování služeb provozu a rozvoje EKIS MV a Informačního systému o státní službě, dále jen „ISoSS“ (dále souhrnně označeno jen Systém). Poskytovatel je povinen v rámci těchto procesů poskytovat maximální součinnost. Jedná se o tyto procesy:

- Řízení provozu a reporting
- Aplikační podpora – řízení incidentů
- Aplikační podpora – řízení požadavků na rozvoj
- Řízení rizik vyplývajících z provozu
- Řízení kapacit
- Řízení dostupnosti služeb
- Řízení reklamací
- Řízení architektury
- Řízení dodavatelů
- Change Management
- Řízení problémů
- Release Management
- Test Management
- Řízení aktiv a konfiguračních položek
- Řízení přístupů
- IT Service Continuity Management

## 1.1 Řízení provozu a reporting

V této kapitole je popsán způsob řízení služeb prostřednictvím definovaných řídicích struktur, jednotlivých typů jednání a reportů zpracovávaných poskytovatelem.

Pro účely řízení služeb je ustanovena následující řídicí struktura:

Úroveň řízení	Strana MV	Strana poskytovatele
<b>Strategická úroveň</b>	Náměstek ministra vnitra pro řízení sekce informačních a komunikačních technologií (předseda řídicí komise EKIS, předseda Řídicího výboru)	Zodpovědný statutární zástupce

Úroveň řízení	Strana MV	Strana poskytovatele
	ISoSS), náměstek ministra vnitřní pro státní službu, ředitel OPRE	
<b>Řídící úroveň</b>	Manažer EKIS (ředitel odboru provozu a rozvoje EKIS), garanti primárních aktiv EKIS a ISoSS, vybraní zástupci (servisní manažeři) výkonné úrovně	Account manažer EKIS (osoba z nejvyššího managementu Poskytovatele, která je zodpovědná na manažerské úrovni za úspěšnou realizaci dané smlouvy
<b>Výkonná úroveň</b>	Servisní manažeři MV (např. vedoucí oddělení, projektový manažer), zástupci věcného správce EKIS MV a ISoSS, architekt MV	Servisní manažeři poskytovatele (pracovníci Poskytovatele, kteří nesou na operativní úrovni zodpovědnost za úspěšnou realizaci příslušných částí smlouvy), architekt poskytovatele
<b>Operativní úroveň – realizační týmy</b>	Pracovníci odboru provozu a rozvoje EKIS, a další zodpovědní pracovníci MV (manažeři nastavení) a zástupci věcných správců (dle Organizačního řádu MV)	Konzultanti poskytovatele

V případě neshod, nebo pokud řešená záležitost přesahuje kompetence dané řídicí úrovně je stanovena následující eskalační hierarchie:

<b>Eskalační úroveň</b>	1. eskalační úroveň	2. eskalační úroveň	3. eskalační úroveň
<b>Řídící úroveň</b>	Výkonná úroveň	Řídící úroveň	Strategická úroveň

Podněty na eskalace jsou postoupeny na vyšší řídicí úroveň pouze v případě, kdy eskalující řídicí úroveň není schopna daný podnět vyřešit.

### 1.1.1 Typy jednání

Řízení poskytování služeb se standardně odehrává na formalizovaných jednáních v následujícím vymezení:

Jednání	Popis	Frekvence	Účastníci	Vstupy /výstupy
<b>Jednání strategické úrovně</b>	<p>Cílem jednání je schválení strategických projektů rozvoje, řešení eskalací, které nebylo možné vyřešit na nižších řídicích úrovních projektu a případná revize finančního zabezpečení.</p> <p>Předmětem je také autorizace změn smlouvy.</p> <p>Jednání organizuje Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.</p>	Ad hoc	Strategická úroveň	<p><b>Vstupy:</b></p> <p>Registr rizik</p> <p>Plán rozvoje</p> <p>Náměty na eskalace</p>
<b>Roční jednání</b>	<p>Cílem jednání je celkové vyhodnocení stavu plnění smlouvy, celková revize všech parametrů a procesů poskytování služeb a dohoda o prioritách dalšího rozvoje EKIS MV a ISoSS v dalším období. Dále je projednáván stav kapacit.</p> <p>Jednání organizuje odpovědný Servisní manažer Poskytovatele</p>	Doporučeno 1x za rok, zpravidla koncem nebo počátkem roku	Strategická úroveň + přizvané osoby	<p><b>Vstupy</b></p> <p>Návrh roční zprávy o poskytování služeb</p> <p>Registr rizik</p> <p><b>Výstupy</b></p> <p>Schválená roční zpráva o poskytování služeb</p> <p>Portfolio projektů – roční kapacitní plán a report rozvoje, součástí je i plán člověkodnů</p> <p>Zápis</p>
<b>Jednání Řídící rady</b>	<p>Cílem jednání je projednat stavy realizovaných rozvojových projektů s poskytovaných služeb, změny a eskalace z výkonné a operativní úrovně řízení.</p> <p>Předmětem jednání je také zpřesnění ročního kapacitního plánu (např. o nové legislativní</p>	1x za měsíc	Řídící úroveň, Výkonná úroveň	<p><b>Vstupy:</b></p> <p>Doporučení pro řídicí radu ze strany architektů, pokud je pro jednání relevantní</p>

Jednání	Popis	Frekvence	Účastníci	Vstupy /výstupy
	<p>požadavky) a autorizace reportu o plnění SLA a kapacitního plánu, schválení kapacitního plánu pro příští období stav připravovaných a probíhajících projektů.</p> <p>Výstupem jednání jsou plány pro další období ve formě měsíčního reportu.</p> <p>Jednání organizuje Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem.</p>			<p><b>Výstupy:</b></p> <p>Měsíční kapacitní report a plán projektů</p> <p>Zápis</p>
<b>Jednání servisních manažerů (SM)</b>	<p>Předmětem jednání je stav poskytovaných služeb, rozvoj, koordinace a párování aktivit na další období, projednání výsledků poskytování služeb v uplynulém období (zejm. úrovně služeb, vytížení kapacit, realizovaný rozvoj, rizika).</p> <p>Jednání organizuje a vede Servisní manažer poskytovatele nebo MV</p>	Ad hoc, dle potřeby	Servisní manažeri MV a Poskytovatele	<p><b>Vstupy:</b></p> <p>Návrh měsíčního reportu</p> <p><b>Výstupy:</b></p> <p>Zápis</p>
<b>Risk workshop</b>	Předmětem risk workshopu je proaktivní identifikace rizik v rámci provozu a rozvoje služeb.	Cca 2x za rok	Výkonná úroveň	<p><b>Vstupy:</b></p> <p>Stávající registr rizik</p> <p><b>Výstupy:</b></p> <p>Aktualizovaný registr rizik</p> <p>Zápis</p>
<b>Architektonický / integrační board</b>	<p>Předmětem architektonického boardu je příprava a schválení plánu rozvoje architektury.</p> <p>Závěry jsou případně projednány na jednání řídicí rady</p>	Doporučeno 1x za 3 měsíce	Architekt Poskytovatele, Architekt MV	<p><b>Výstupy:</b></p> <p>Zápis</p> <p>Doporučení pro řídicí radu</p>
<b>Schůzky operativní úrovně</b>		Ad hoc	Realizační týmy	

## 1.1.2 Typy reportů

Klíčové informace o poskytování služeb jsou za jednotlivé procesy agregovány do souhrnných pravidelných reportů zpracovaných zvláště pro EKIS MV a ISoSS:

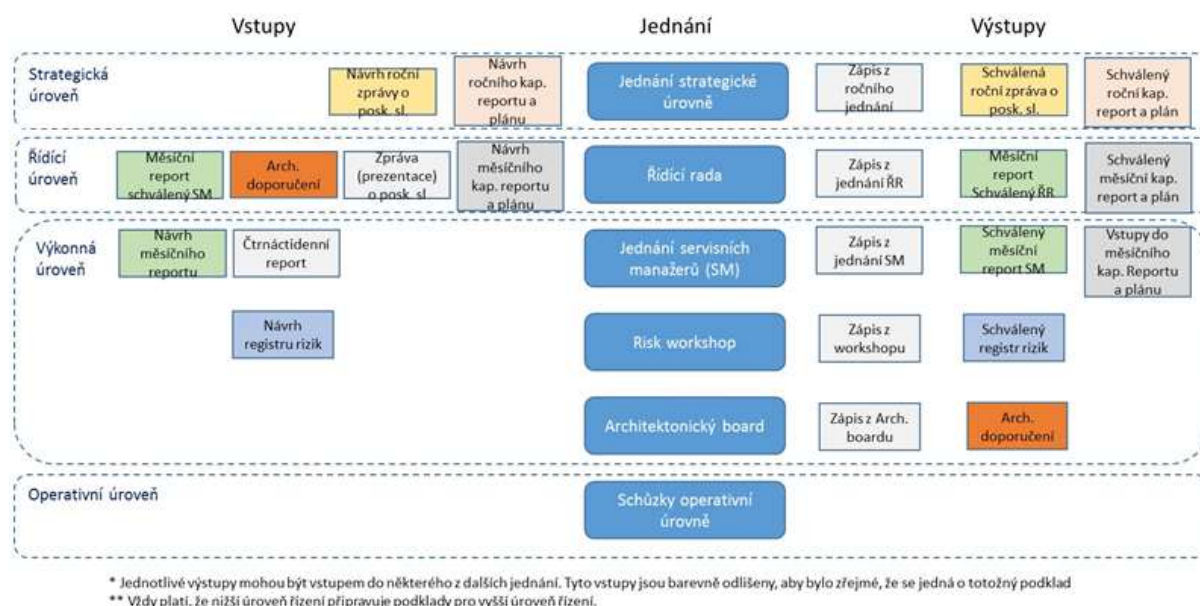
Report	Popis	Frekvence	Adresáti
<b>Souhrnný měsíční výkaz</b>	<p>Zpráva zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Přehledy (grafy) dosahovaných úrovní služeb</li> <li>- Komentář k hlavním výpadkům služeb v období</li> <li>- Informace o plánovaných odstávkách v příštím období</li> <li>- Dosahované úrovně služeb</li> <li>- Informace o plnění SLA</li> <li>- Statistiku čerpání člověkohodin</li> <li>- Významná rizika a jejich stav</li> </ul> <p>Přílohou zprávy jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detailní reporty o úrovni služeb a plnění SLA</li> <li>- Kapacitní report a kapacitní plán</li> <li>- Registr rizik</li> </ul> <p>Draft zprávy připravuje Servisní manažer Poskytovatele jako podklad na jednání servisních manažerů v rozlišení informací pro EKIS a pro ISoSS. Finální verzi zpracuje na základě schválených dohod z jednání.</p> <p>Zprávu schvaluje řídicí úroveň. Následně je podkladem pro výpočet penalizací a fakturaci služeb.</p>	Měsíční	Výkonná úroveň Řídící úroveň
<b>Půlroční prezentace o poskytování služeb</b>	<p>Prezentace obsahuje manažerské shrnutí informací ze zprávy o poskytování služeb v rozlišení informací pro EKIS MV a pro ISoSS. Prezentaci připravuje Servisní manažer Poskytovatele.</p>	2. Q	Řídící úroveň  Vybraní manažeři nastavení
<b>Roční zpráva o poskytování služeb</b>	<p>Zpráva zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stav plnění smlouvy a návrh případných optimalizačních opatření</li> </ul>	Roční	Řídící úroveň  Strategická úroveň

Report	Popis	Frekvence	Adresáti
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Shrnutí dosahovaných úrovní poskytování služeb a návrh případných optimalizačních opatření</li> <li>- Rekapitulaci hlavních rozvojových aktivit v předcházejícím období</li> <li>- Ponaučení, hlavní rizika a problémy</li> <li>- Plán rozvojových aktivit pro další rok, jejich prioritizace a načasování</li> </ul> <p>Přílohou zprávy jsou:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Roční kapacitní report</li> <li>- Roční kapacitní plán</li> <li>- Plán dostupnosti služeb</li> <li>- Plán rozvoje architektury</li> </ul> <p>Zprávu zpracovává Poskytovatel v rozlišení informací pro EKIS MV a pro ISoSS, podepisuje jí náměstek IKT po projednání na příslušné strategické úrovni.</p>		
<b>Zápis z ročního jednání</b>	Závěry a změny vyplývající z ročního jednání	Roční	Účastníci ročního jednání
<b>Zápis z jednání řídicí rady</b>	Závěry a změny vyplývající z řídicí rady	Měsíční	Účastníci řídicí rady
<b>Zápis z jednání servisních manažerů</b>	Závěry a změny vyplývající z jednání servisních manažerů	Ad hoc, předpoklad jednou týdně	Účastníci jednání servisních manažerů
<b>Zápis z Risk worshopu</b>	Závěry a změny vyplývající z Risk workshopu	Roční	Účastníci Risk worshopu
<b>Registr rizik</b>	Evidence rizik s pravděpodobností jejich výskytu a dopadem. K registru rizik je dedikován Risk workshop cca 2x za rok, nicméně významná rizika jsou uvedena v měsíčním reportu o poskytování služeb, měsíční zprávě o poskytování služeb a roční zprávě o poskytování služeb.	cca 2 x za rok	Řídicí úroveň Vybraní manažeři nastavení
<b>Zápis z architektonického</b>	Závěry a změny vyplývající z architektonického / integračního boardu	Doporučeno	Účastníci Architektonického



Report	Popis	Frekvence	Adresáti
/ integračního boardu		1x za 3 měsíce	/ integračního boardu
<b>Měsíční kapacitní report a plán</b>	Viz proces kapacitní plánování a reporting. Návrh zpracovává poskytovatel	1x za měsíc	Účastníci řídicí rady
<b>Roční kapacitní report a plán</b>	Viz proces kapacitní plánování a reporting. Návrh zpracovává poskytovatel	1x za rok	Účastníci ročního jednání

Níže je uvedeno schéma znázorňující vazby mezi vstupy do jednání, jednáními a výstupy z jednání:



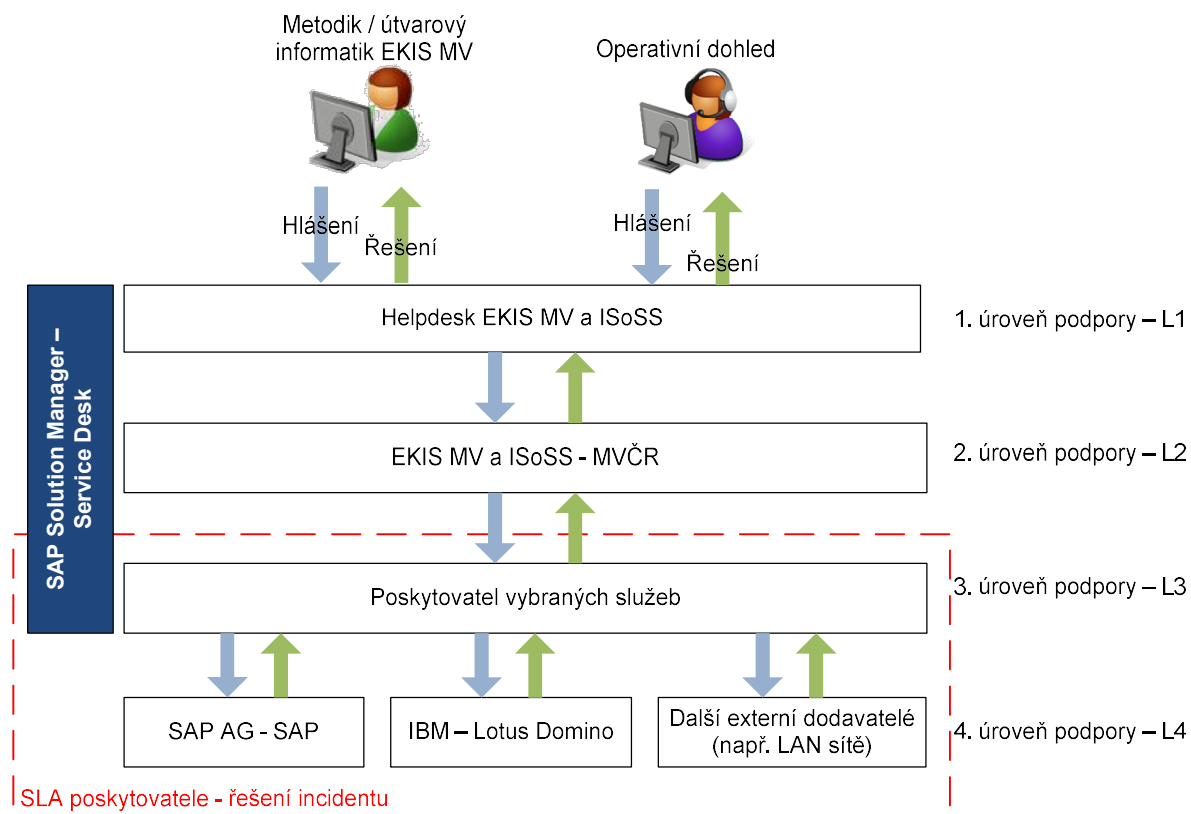
## 1.2 Řízení požadavků a incidentů

Incidenty a Požadavky (význam všech souvisejících pojmů je uveden v dokumentu „Příloha 1 – Smlouvy Katalog služeb EKIS MV a ISOSS“) založené uživateli (příp. metodiky / útvarovými informatiky) EKIS MV ve formuláři „Založení hlášení“ nebo ISOSS ve formuláři na portálu ISOSS jsou automaticky evidovány a zpracovávány v systému ServiceDesk (Solution Manager) Objednatele. Způsob zpracování je prezentován na obrázku níže.

Pro hlášení a dotazy obdržené e-mailem založí v odůvodněných případech operátor EKIS MV nebo ISOSS (operativní dohled) hlášení v systému Service Desk Objednatele manuálně.

Tato úroveň je označována jako 1. úroveň podpory uživatelů – L1.

Bližší informace k procesům řízení incidentů a požadavků je uvedeno v podkapitolách níže.



Hlášení je v rámci analýzy v první úrovni podpory (L1) kategorizováno manažerem nastavení EKIS MV nebo ISOSS jako **incident** nebo jako **požadavek** s následným postoupením k řešení dle odpovídajícího procesu.

### 1.2.1 Aplikační podpora – řízení incidentů

Aplikační podpora v rámci provozu spočívá především v řešení incidentů, eskalovaných na třetí úroveň podpory, resp. řešení incidentů pro danou aplikaci. Předchozí obrázek ilustruje koncepci řešení incidentů v rámci aplikační podpory provozu.

V rámci aplikační podpory se Poskytovatel zavazuje zajistit řešení incidentu formou spolupráce v rámci řešitelského týmu. Pro daný incident Poskytovatel zajistí analýzu a diagnostiku incidentu, posouzení a ohodnocení chyb, návrh řešení incidentu, eventuálně návrh změn, popisu chyby a hledání náhradního řešení incidentu. Při řešení spolupracuje s konzultanty třetích stran, pokud je to potřebné.

Každý incident bez ohledu na to, kdo ho identifikoval, musí být zadán do ServiceDesku v systému SAP Solution Manager (dále také SAP SM). V případě, že incident není možné řešit interními zdroji Objednatel (manažerem nastavení EKIS MV nebo ISOSS) je eskalován na 3. úroveň podpory zajišťovanou Poskytovatelem. Poskytovatel po vyřešení incidentu předá řešení příslušnému manažerovi nastavení EKIS MV nebo ISOSS k otestování. V případě, že je testováním ověřeno, že incident byl odstraněn, dochází k uzavření ticketu pro daný incident v SAP SM a proces je ukončen. V případě neúspěšného testování je incident vrácen k řešení Poskytovateli až do jeho opětovného vyřešení. V případě, že konzultant Poskytovatele není schopen incident vyřešit vlastními silami, zabezpečí eskalaci incidentu na 4. úroveň podpory (SAP OSS ve Walldorfu). Poskytovatel nadále nese vůči Objednateli zodpovědnost za vyřešení uvedeného incidentu. Při eskalaci na 4. úroveň podpory Objednatel zajistí na základě žádosti Poskytovatele otevření VPN spojení pro OSS ve Walldorfu pro požadované prostředí (v případě nutnosti i pro produktivní prostředí).

## 1.2.2 Aplikační podpora – řízení požadavků na rozvoj

Aplikační podpora v rámci rozvoje spočívá především v řešení požadavků na rozvoj.

Rozvoj systémů může obsahovat jakýkoliv vývoj nebo konfiguraci spojenou s aplikacemi, které jsou provozovány Objednatelem. Součástí rozvojové aplikační podpory je také řešení rozvoje EKIS MV a ISoSS na základě legislativních změn.

Objednatel vždy před začátkem každého kalendářního roku připraví Poskytovateli plán rozvoje systému, který definuje oblasti plánovaného rozvoje ve formě jednotlivých požadavků. Poskyvatel následně odhadne jejich pracnost a v součinnosti s Objednavatelem připraví plán rozvoje po měsících. Tento plán je pak vždy jeden kalendářní měsíc před plánovanou realizací potvrzen na schůzce mezi servisními manažery Objednavatele a Poskytovatele. Plán je na čtvrtletní bázi aktualizován dle potřeby.

Požadavky na rozvoj mohou být definovány věcným správcem / metodikem nebo manažery nastavení. Všechny požadavky na rozvoj budou zadány do SAP SM a následně Poskyvatel provede následující úkony:

- Rámcově navrhne způsob řešení;
- Odhadne počet člověkodnů potřebných k realizaci;
- Rámcově popíše dopady změny do systému.

Po schválení požadavku k realizaci předloží Objednatel požadavek a následně je vytvořen realizační tým složený z manažerů nastavení EKIS MV nebo a ISoSS, konzultantů Poskytovatele a dalších relevantních zástupců Objednavatele. V případě, že se jedná svým rozsahem a komplexností o projekt, Poskyvatel v součinnosti s Objednatelem zajistí přípravu plánu projektu a zahájí tvorbu cílového konceptu (resp. aktualizaci existujících cílových konceptů) a po jeho schválení realizaci úprav. Po ukončení realizace je změna předána k akceptačním testům a po akceptaci manažerem nastavení EKIS nebo věcným správcem a servisním manažerem Objednavatele může být změna přenesena do produktivního prostředí.

Kapacitní plánování i čerpání dedikovaných člověkodnů na rozvoj je evidováno pomocí nástroje SAP SM.

## 1.3 Řízení rizik vyplývajících z provozu

Všechna podstatná rizika musí být dokumentována a analyzována, ke každému riziku musí být naplánována a implementována přiměřená reakce.

### 1.3.1 Registr rizik

Všechna identifikovaná rizika musí být zaznamenána v registru rizik. Registr rizik spravuje Servisní manažer Poskytovatele. Registr rizik schvaluje odpovědný zástupce Objednavatele a Poskytovatele.

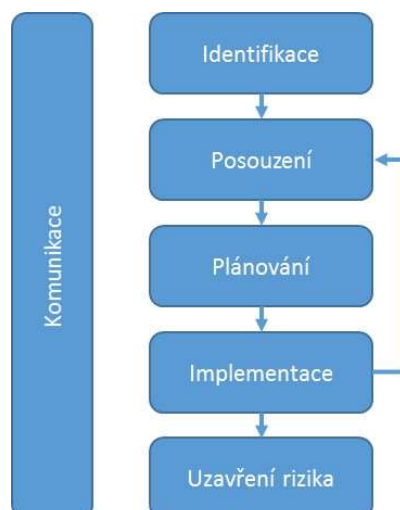
Registr rizik obsahuje následující údaje:

- Kdo identifikoval riziko	- Dopad vč. kvantifikace
- Kdy bylo riziko identifikováno	- Kategorie reakce na riziko
- Kategorie rizika	- Popis aktivit reakce na riziko

- Popis rizika (příčina, k jaké události je vázáno, co se může stát)	- Status rizika
- Pravděpodobnost	- Vlastník rizika
	- Vykonavatel aktivit

### 1.3.2 Procedura řízení rizik

Procedura řízení rizik zahrnuje Identifikaci, posouzení, plánování, implementaci a komunikaci. Posloupnost kroků zachycuje následující schéma.



#### 1.3.2.1 Identifikace

Cílem identifikace rizik je rozpoznání hrozeb (rizik), které mohou negativně ovlivnit provoz a rozvoj systému EKIS a ISoSS.

Rizika mohou být hlášena Ad-hoc kterýmkoliv pracovníkem Objednatele a Poskytovatele. Rizika jsou rovněž identifikována proaktivně formou „Risk workshopů“, které budou organizovány cca 2x do roka.

Risk workshop organizuje Servisní manažer poskytovatele, účastní se ho servisní manažeri MV a zodpovědní pracovníci poskytovatele.

V rámci identifikace rizika jsou dokumentovány tyto aspekty:

- Možná příčina, resp. zdroj rizika
- Popis události nebo oblasti, ke které se riziko váže
- Popis možných dopadů rizika, tj. co se může stát, pokud riziko nastane.

#### 1.3.2.2 Posouzení

Předmětem posouzení rizika je odhad pravděpodobnosti a dopadu rizika.

Kategorie pravděpodobnosti rizika:	Kategorie dopadu rizika:
- Velmi nízká (do 10%)	- Nízký (riziko ohrožuje cíl či harmonogram dílčí aktivity v rámci etapy projektu)
- Nízká (11-30%)	

- Střední (31-50%)	- Střední (riziko ohrožuje cíl či harmonogram dílčí části/etapy projektu nebo rozvojového projektu)
- Vysoká (51-70%)	
- Velmi vysoká (71-90%)	- Vysoký (riziko ohrožuje cíl, projektu, harmonogram či rozpočet)

Posouzení rizika navrhuje Servisní manažer Poskytovatele. Návrh posouzení rizika vč. plánu jeho ošetření je projednán a schválen na nejbližším měsíčním jednání servisních manažerů.

Rizika, která jsou posouzena v obou kategoriích současně jako vysoká nebo velmi vysoká, musí být eskalována na řídicí úroveň.

### 1.3.2.3 Plánování

Předmětem plánování je zvolení přiměřené reakce na riziko, stanovení zodpovědných rolí a naplánování příslušných aktivit. Při plánování je riziku přidělena jedna z následujících kategorií reakce na riziko:

- Zamezení rizika – předmětem je opatření nebo změna, která riziko zcela vyloučí. Např. pokud hrozí přetížení databáze, je reakcí nákup nového HW.
- Snížení rizika – předmětem je opatření nebo změna, která sníží úroveň dopadu nebo pravděpodobnosti rizika. Např. implementací automatického skriptu na odmazávání logu databáze při překročení stanovené prahové hodnoty.
- Záložní plán – předmětem je návrh postupu (plánu), který ošetří dopady rizika v případě, kdy riziko nastane. Např. pokud dojde k přetížení databáze, bude dočasně posílen HW formou zápůjčky od třetí strany, než dojde k pořízení nového HW.
- Přenesení rizika – předmětem je přenesení některých finančních dopadů rizika na třetí stranu např. formou pojištění.
- Přijetí rizika – přijetí rozhodnutí, že možné dopady rizika jsou nižší než nároky jeho ošetření. Riziko bude nadále monitorováno.

### 1.3.2.4 Implementace

Předmětem implementace rizika je vykonání naplánovaných aktivit reakce na riziko a průběžné monitorování stavu a parametrů rizika. Jsou definovány následující zodpovědnosti rolí, které byly nominovány v rámci plánování rizik:

- Vlastník rizika – osoba zodpovědná za řízení, monitoring a kontrolu všech aspektů daného rizika včetně implementace plánovaných aktivit reakce na riziko.
- Vykonavatel aktivit – osoba zodpovědná za realizaci naplánovaného opatření k danému riziku. Jeho úkolem je podporovat a realizovat úkoly od vlastníka rizika

Vlastník rizika a vykonavatel aktivit může být jedna a tatáž osoba.

Po implementaci může být riziko uzavřeno nebo se proces vrací do fáze Posouzení.

### 1.3.2.5 Komunikace

Aktuální registr rizik je přiložen ke každému zápisu z měsíčního jednání servisních manažerů.

Významná rizika jsou zahrnuta minimálně do následujících pravidelných reportů:

- Měsíční report o poskytování služeb
- Půlroční prezentace o poskytování služeb
- Roční o poskytování služeb

Pokud je to vhodné, komunikují zodpovědní Servisní manažeři MV vhodnou formou informace o rizicích zástupcům dotčených skupin uživatelů. Komunikace probíhá v průběhu celého procesu řízení rizik.

## 1.4 Řízení kapacit

Termínem řízení kapacit je v kontextu tohoto dokumentu myšleno řízení kapacity zdrojů Poskytovatele při realizaci rozvoje systému EKIS MV a ISOSS. Rozvojem systému se rozumí drobný rozvoj a schválené rozvojové projekty.

Předmětem řízení kapacit je především kapacitní plánování a kapacitní reporting.

### 1.4.1 Kapacitní plánování

Předmětem kapacitního plánování je řízení vytížení týmů Poskytovatele, přičemž dochází k balancování mezi požadavky na rozvoj systému a stanoveným rozpočtem.

Kapacitní plánování probíhá v ročním a měsíčním cyklu.

#### **Roční kapacitní plán**

Roční kapacitní plán je sestaven na základě předpokládaných změnových a rozvojových požadavků v následujícím roce. Sestavuje se v závěru roku. Roční kapacitní plán má hrubý charakter, který bude upřesňován v rámci měsíčních kapacitních plánů.

Při sestavení ročního kapacitního plánu se zejména bere v úvahu:

- Plánované změny vyplývající z připravované legislativy
- Plánovaný rozvoj vyplývající z plánu rozvoje architektury EKIS MV a ISOSS
- Aktuální a odložené změnové požadavky uživatelských útvarů systému EKIS MV a ISOSS
- Rezerva na analytické, architektonické a vývojové práce při posuzování nových změnových požadavků, realizace nových kritických požadavků a řešení problémů.

Sestavení roční kapacitního plánu probíhá takto:

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>Zajištění požadavků</b>	Zajištění a zaslání požadavků a podkladů k plánovanému rozvoji.	Budou připraveny tak, aby 10 dní před jednáním řídicí úrovně byly k dispozici.	Servisní manažeři MV, servisní manažeři Poskytovatele
<b>Draft ročního kapacitního</b>	Příprava pracovní verze ročního kapacitního plánu.	Bude připraven tak, aby 5 dní před jednáním	Servisní manažeři MV, servisní manažeři

<b>plánu</b>		řídící úrovně byl k dispozici., pokud se smluvní strany nedohodnou jinak	Poskytovatele
<b>Projednáni draftu ročního kapacitního plánu</b>	Projednáni draftu ročního kapacitního plánu. Revize priorit a načasování dílčích rozvojových aktivit.	Na jednání řídící úrovně	Účastníci jednání
<b>Finalizace ročního kapacitního plánu</b>	Zpracování dohod a závěrů z ročního jednání.	5 dní před ročním jednáním	Servisní manažeři MV, servisní manažeři Poskytovatele
<b>Schválení ročního kapacitního plánu</b>	Doporučení schválení ročního kapacitního plánu výkonnou úrovní a schválení řídící úrovní.	Na ročním jednání strategické úrovně	Účastníci ročního jednání.

Roční plán je revidován a aktualizován na ročních jednáních. Kapacitní plán obsahuje také plán člověkodnů.

#### 1.4.1.1 Měsíční kapacitní plán

Měsíční kapacitní plán je sestavován na základě skutečných požadavků a jejich reálných priorit.

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>Zajištění požadavků</b>	Zajištění a zaslání požadavků a podkladů k plánovanému rozvoji.	Bude připraven tak, aby 5 dní před jednáním SM byl k dispozici.	Servisní manažeři MV
<b>Návrh měsíčního kapacitního plánu</b>	Příprava návrhu měsíčního kapacitního plánu.	Bude připraven tak, aby 2 dny měsíčním jednáním SM byl k dispozici., pokud se smluvní strany nedohodnou jinak	Servisní manažer Poskytovatele
<b>Projednáni draftu měsíčního kapacitního plánu</b>	Projednáni draftu měsíčního kapacitního plánu. Revize priorit a načasování dílčích rozvojových aktivit.	Na měsíčním jednání SM	Výkonná úroveň
<b>Korekce měsíčního</b>	(pokud je nutné) Zpracování dohod a závěrů z měsíčního jednání.	2 dny po měsíčním jednání	Servisní manažer Poskytovatele

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>kapacitního plánu</b>		SM	
<b>Schválení měsíčního kapacitního plánu</b>	Schválení měsíčního kapacitního plánu na následující měsíc.	Na měsíčním jednání řídicí úrovně	Řídící úroveň

Začátek a konec „měsíce“ měsíční kapacitní plánování je nastaveno tak, aby navazovalo na pravidelná měsíční jednání servisních manažerů. Nemusí se jednat o kalendářní měsíc.

#### 1.4.1.2 Reakce na kapacitní problémy

V průběhu měsíce mohou nastat okolnosti, které způsobí kapacitní problémy – např. zdržení realizace dílčích rozvojových aktivit, nutnost realokace zdrojů na řešení kritického problému atp. Pokud nastanou kapacitní problémy s dopadem do plnění kapacitního plánu, servisní manažer Poskytovatele neprodleně kontaktuje servisní manažery Objednatele, jejichž služeb se kapacitní problém dotýká. Servisní manažer Poskytovatele v takovém případě navrhne způsob řešení kapacitního problému vč. dopadů do schváleného kapacitního plánu.

Pokud nedojde k dohodě mezi zodpovědnými servisními manažery Objednatele a Poskytovatele, je kapacitní problém eskalován na Řídící úroveň. Podle závažnosti kapacitního problému může být svoláno mimořádné jednání výkonné úrovně.

Kapacitní problémy s dopadem do plnění kapacitního plánu a způsob jejich řešení musí být dokumentovány v měsíční zprávě o poskytování služeb.

### 1.4.2 Kapacitní reporting

Předmětem kapacitního reportingu je zajišťování informací o vytížení rozvojových týmů poskytovatele, realizovaných aktivitách rozvoje, řešení problémů atp.

#### 1.4.2.1 Roční kapacitní report

Roční kapacitní report je zdrojem zpětné vazby a podkladem pro optimalizaci kapacitního plánování a provozních a rozvojových procesů EKIS MV a ISoSS. Roční kapacitní report se připravuje pro roční jednání zvláště pro EKIS MV a pro ISoSS. Na ročním jednání jsou schváleny případné samostatné návrhy optimalizace procesů ve vztahu ke kapacitnímu plánování EKIS MV a ISoSS

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>Návrh ročního kapacitního reportu</b>	Příprava pracovní verze ročního kapacitního reportu.	5 dní před ročním jednáním řídicí úrovně	Servisní manažer Poskytovatele
<b>Projednání návrhu ročního</b>	Projednání návrhu ročního kapacitního reportu. Projednání	Na jednání řídicí úrovně	Výkonná úroveň



Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>reportu</b>	návrhu optimalizačních opatření v plánování kapacit.		
<b>Finalizace návrhu optimalizačních opatření</b>	Finalizace návrhu opatření pro optimalizaci kapacitního plánování ve vztahu k procesům provozu a rozvoje EKIS MV a ISOSS.	5 dní před ročním jednáním /	Servisní manažer Poskytovatele
<b>Schválení návrhu a plánu optimalizačního opatření</b>	Schválení návrhu a plánu optimalizačních opatření.	Na ročním jednání /	Řídící úroveň na základě doporučení výkonné úrovně

#### 1.4.2.2 Měsíční kapacitní report

Měsíční kapacitní report je především podkladem pro vyúčtování služeb rozvoje EKIS MV a ISOSS.

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
<b>Návrh měsíčního kapacitního reportu</b>	Příprava návrhu měsíčního kapacitního plánu.	2 dny před prvním měsíčním jednáním	Servisní manažer Poskytovatele
<b>Projednání draftu měsíčního kapacitního reportu</b>	Projednání návrhu měsíčního kapacitního reportu.	Na měsíčním jednání SM	Výkonná úroveň
<b>Korekce měsíčního kapacitního reportu</b>	(pokud je nutné) Zapracování dohod a závěrů z měsíčního jednání.	2 dny po měsíčním jednání SM	Servisní manažer poskytovatele
<b>Schválení měsíčního kapacitního reportu</b>	Schválení měsíčního kapacitního reportu	Na měsíčním jednání řídicí úrovně	Řídící úroveň

Kapacitní report musí rozlišovat, které aktivity byly čerpány z rozpočtu rozvoje a které byly realizovány v režimu reklamace. Obsahuje také stav realizovaných projektů.

Pro kapacitní reporty budou použity podklady ze systému Solution Manager.

## 1.5 Řízení dostupnosti služeb

Řízení dostupnosti je zaměřeno především na proaktivní identifikaci výpadků dostupnosti, snižování jejich počtu, dopadů a délky jejich trvání. V dlouhodobém měřítku je cílem dosažení nákladově optimální úrovně dostupnosti služeb při současném splnění obchodních požadavků na jejich dostupnost. V neposlední řadě poskytuje proces řízení dostupnosti podklady pro vyhodnocení úrovně služeb a vyúčtování služeb.

Řízení dostupnosti se skládá z následujících aktivit:

- Zavedení a změny monitoringu dostupnosti služeb
- Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení
- Reporting dostupnosti služeb
- Schvalování plánovaných výpadků dostupnosti
- Plánování dostupnosti služeb

### 1.5.1 Zavedení a změny monitoringu dostupnosti služeb

Nastavení monitoringu dostupnosti by mělo být realizováno v rámci změnového řízení zavedení nebo změny služby.

Požadovaná úroveň dostupnosti ICT služby a způsob jejího vykazování by měly být definovány v rámci návrhové fáze řízení změny zavedení nebo změny služby. Návrh požadované úrovně dostupnosti a způsobu jejího měření musí být konzultován se zodpovědným servisním manažerem s cílem nalezení optimální rovnováhy mezi úrovní dostupnosti a celkové nákladovosti řešení služby.

Na základě požadavků je zpracován návrh měření dostupnosti a jejího vykazování, který zahrnuje především:

- Určení technické metody monitoringu a výpočtu dostupnosti a nestandardních stavů systému
- Definice notifikací
- Zpracování podkladů pro dohled systému a popis reakcí na zjištěné události

Vlastní nastavení monitoringu se skládá z:

- Zavedení monitoringu služby pro účely operativního dohledu služby (detekce a identifikace poruchových stavů, zahájení řešení, minimalizace doby výpadku)
- Zavedení služby do reportu dostupnosti

Po zavedení monitoringu je kontinuálně vyhodnocována kvalita a přesnost měření a prováděny korekce nastavení monitoringu.

Návrh monitoringu dostupnosti služeb zpracovává Poskytovatel služby. Zavedení a změny monitoringu dostupnosti služby jsou předmětem schválení ze strany zodpovědného servisního manažera MV.

### 1.5.2 Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení

Úlohou operativního dohledu ICT služeb je sledování nestandardních stavů zjištěných automatickými monitorovacími systémy nebo na základě definovaných manuálních kontrol, identifikace výpadků a iniciace jejich řešení s cílem minimalizovat nedostupnost ICT služeb.

Zajišťování operativního dohledu služeb je zodpovědností Objednatele a Poskytovatel by měl poskytnout minimálně následující činnosti:

- Poskytování součinnosti řešitelům incidentu při identifikaci příčin a dopadů výpadku

### 1.5.3 Reporting dostupnosti služeb

Proces řízení dostupnosti zajišťuje měření a periodické vyhodnocování parametrů dostupnosti definovaných v rámci katalogu služeb a zpracovává pravidelný výstup „Detailní report o úrovni služeb a plnění SLA“ v oblasti dostupnosti.

Podkladem pro zpracování reportu dostupnosti služeb je seznam všech naměřených výpadků doplněný o seznam výpadků nahlášených formou incidentu, které nebyly pokryty automatickým měřením.

Report má dvě úrovně podrobnosti – celkový přehled dostupnosti služeb a detailní rozbor výpočtu dostupnosti služby. Detailní rozbor výpočtu dostupnosti služby obsahuje výčet všech naměřených výpadků a jejich délky trvání, identifikaci výpadků bez dopadu na dostupnost služby a identifikaci nahlášených incidentů nenaměřených dohledovými systémy.

Sestavení reportu a vyhodnocení dostupnosti provádí pověřený pracovník Poskytovatele. Za věcnou správnost a předání reportu servisním manažerům MV odpovídá Servisní manažer poskytovatele.

Sestavení reportu a vyhodnocení dostupnosti by měl obsahovat tyto dílčí činnosti:

- Příprava dat o naměřených výpadcích
- Identifikace chybně naměřených výpadků, které neměly dopad na dostupnost služby
- Identifikace nahlášených incidentů, které způsobily výpadek služby, který nebyl zachycen monitorovacími systémy
- Schválení reportu dostupnosti a návrhu korekcí servisním manažerem poskytovatele
- Předání reportu dostupnosti příslušným servisním manažerům MV (v rámci měsíční zprávy o poskytování služeb)
- Zajištění podpory při interpretaci a obhajobě vykázané dostupnosti

Report dostupnosti je jako součást pravidelné měsíční zprávy o poskytování služeb projednán na měsíčním jednání servisních manažerů a schválen na měsíčním jednání řídicí úrovně. Následně se stává jedním z podkladů pro vyúčtování služeb.

### 1.5.4 Plánování dostupnosti služeb

Jednou ročně se zpracovává Plán dostupnosti. Plán dostupnosti je přílohou roční zprávy o poskytování služeb.

Plán dostupnosti má následující obsah:

- Kvalita měření
  - Revize současných metod měření dostupnosti
  - Návrh opatření pro zvýšení kvality měření
- Dostupnost služeb

- Revize dosahovaných hodnot dostupnosti a obvyklých příčin výpadků
- Návrh opatření pro zvýšení dostupnosti služeb

## 1.6 Řízení reklamací

Ze smluvních vztahů mezi Objednatelem a Poskytovatelem vyplývají lhůty na reklamaci, které se vztahují jak k celkovému dílu, tak k dílčím dílům vzniklým na základě rozvoje služeb.

Vada, která má charakter incidentu, je řešena stejným způsobem jako ostatní incidenty. Za předpokladu, že řešení vady nevyžaduje čerpání prostředků z rozpočtu rozvoje, není mezi standardním incidentem a vadou rozdíl.

Pokud má vada závažnější charakter a je řešena formou požadavku na rozvoj, jdou náklady na vynaložené zdroje k tíži poskytovatele služeb a neměly by být zahrnuty do čerpání rozpočtu rozvoje.

Rozhodnutí je předmětem dohody zodpovědného servisního manažera Objednatele a servisního manažera Poskytovatele. V případě neshody je uplatněno standardní eskalační řízení.

K řešené vadě se vztahují lhůty pro odstranění vady a slevy z těchto lhůt vyplývající z Přílohy č.3 Smlouvy. Ty mohou být uplatněny souběžně s uplatněním penalizací za snížení úrovně poskytovaných služeb (např. v rámci parametrů dostupnosti služeb).

## 1.7 Řízení architektury

Poskytovatel je zodpovědný za řízení, udržování a dokumentování celkové architektury systému EKIS (včetně ISOSS). Celková architektura by měla zahrnovat následující dílčí architektonické vrstvy:

- Vize architektury (zajišťuje Objednatel)
- Business architektura (zajišťuje Objednatel)
- Architektura informačního systému
  - Datová architektura
  - Aplikační architektura
  - Technologická architektura

Každý změnový požadavek by měl být posouzen architektem v případě, že se dotkne některého z níže uvedených témat a navržené řešení by mělo být v souladu s principy a pravidly navržené architektury.

Architektura je povinna zabývat se těmito tématy:

- Integrace mezi službami.
- Dopady a vazby na strategie MV (ISVS, RPP, JIP, KAAS, ISZR, centrální místo služeb, SOCCR, Datové schránky)
- Dopady a vazby na strategie mimo rezort MV (ČNB, IISSP, CRAB, ...)
- Požadavky s přesahem definovaných služeb, tj. nad rámec smluvních vztahů mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
- Technologická koncepce a konzistence.

- Vedení a aktualizace dokumentace v Archimate.

### 1.7.1 Plánování rozvoje architektury

Pro účely plánování rozvoje architektury je ustanoven architektonický board, který se schází dle doporučení 1x za 3 měsíce a ad-hoc v případě potřeby.

Architektonický board je veden hlavním architektem Poskytovatele a účastní se jej vybraní pracovníci Poskytovatele a Objednatele (standardně servisní manažeři, manažeři nastavení Objednatele).

Cílem architektonického boardu je sestavování plánu rozvoje architektury. Podkladem pro plán rozvoje architektury jsou především následující aspekty:

- Identifikované koncepční nedostatky stávající architektury (např. v oblasti zajištění požadované dostupnosti služeb atp.).
- Předpokládané rozvojové požadavky EKIS MV a ISoSS (např. plánované změny legislativy, uživatelské požadavky atp.)
- Plány rozvoje okolních informačních systémů (ostatní IS resortu MV, centrální registry atp.).
- Plány výrobců SW na další rozvoj a podporu produktů využívaných v systémech EKIS MV a ISoSS
- Trendy na trhu a best practices z jiných projektů.

Plán rozvoje architektury je vstupem do ročního kapacitního plánu.

## 1.8 Řízení dodavatelů

Řízení dílčích dodávek je plně v kompetenci Poskytovatele, který je zodpovědný za přenesení podmínek a parametrů provozu a rozvoje služeb EKIS MV a ISoSS, včetně zajištění všech bezpečnostních pravidel i na případné subdodavatele.

V kontextu smluvního zajištění provozu a rozvoje EKIS MV a ISoSS se nepředpokládá, že by si Objednatel najímal dílčí dodávky samostatně a separátně od kontraktu s Poskytovatelem. Výjimkou mohou být projekty realizované v rámci operačních programů Evropské unie a přímý dokup SW licencí.

## 1.9 Change Management

Cílem procesu je řídit celý životní cyklus veškerých změn v provozovaných systémech za co nejnižšího omezení provozu.

Relevantní požadavky budou zadány k analýze, přičemž, v rámci této analýzy Poskytovatel stanoví pracnost, návrh termínu realizace, požadavky na součinnost a dopad do stávající infrastruktury/provozu.

Požadavek bude schválen dle workflow, které si stanoví Objednatel.

Velké změnové požadavky (vyžadující vícenásobky) jsou dokumentovány formou další dílčí smlouvy. Požadavky jsou schvalovány také zástupci architektury Objednatele a Poskytovatele z pohledu dopadů do infrastruktury a celkové koncepce řešení.

V rámci Change Managementu je realizován proces transportu na prostředí pouze prostřednictvím Solution Managera (pokud je to technicky možné) dle požadavku zapsaného v systému Solution Manager.

Jakýkoli transport mimo Change Management, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je považován za bezpečnostní incident. Transport je realizován výhradně pro vývoj, test a produkci. Výjimky jsou pouze v mimořádných situacích, kdy se po akci provede záznam do Solution Managera.

## 1.10 Řízení problémů

Problém je příčinou jednoho nebo více incidentů a cílem procesu je problémy detekovat, evidovat a následně zabránit jejich opakovanému výskytu. Podstatou procesu je znalostní báze o známých incidentech a řízení jejich životních cyklů. Budou evidovány náhradní postupy, pokud není možné incident odstranit okamžitě.

## 1.11 Release Management

Cílem procesu je řídit přípravu a uvolňování jednotlivých release. Release Management obsahuje následující fáze:

- Plánování release,
- Vývoj,
- Testování release,
- Nasazení,
- Vyhodnocení a uzavření

## 1.12 Test Management

Test Management je možné považovat za součást Release Managementu, nicméně proces je vzhledem k jeho komplexnosti popsán zvlášť.

Testování je rozděleno do 3 fází:

- Příprava testů: V této fázi je potřeba zajistit, aby byly zajištěny veškeré předpoklady pro realizaci testů (připravená prostředí, testovací scénáře, testovací data, nástroje pro testování apod.) a dále stanovit nezbytné role na straně poskytovatele a Objednatele (testeři, vedoucí testování, designéři testovacích scénářů, analytici apod.)
- Realizace testů: jedná se o samotné testování, musí být stanoven způsob evidence nálezů a proces jejich vypořádání.
- Vyhodnocení testů: V rámci vyhodnocení testů musí být jednoznačně stanoven výsledek testování. Je rozhodnuto o opakování testů případně o nasazení testované verze na produkční prostředí. V tomto případě jsou testy formálně uzavřeny.

Proces Test Management (výše uvedené 3 fáze) je v kompetenci a odpovědnosti Objednatele, pokud samozřejmě není testování součástí procesu zajišťované podpory, drobného rozvoje a realizace rozvojových projektů. To je zpravidla v zodpovědnosti Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak. Součástí test managementu je vždy zajišťování součinnosti druhou stranou.

## 1.13 Řízení aktiv a konfiguračních položek

Cílem procesu je řízení aktiv nezbytných pro provoz IT služeb. Konfigurační položka je aktivum nezbytné pro provoz služby (například jiné služby IT, HW, SW, lidé, dokumentace apod.) O konfiguračních položkách budou v centrální evidenci vedeny a aktualizovány záznamy, aby bylo možné určit jejich stav. V případě, že je stav nevyhovující, je nutné přijmout reakční opatření.

Za evidenci Aktiv a Konfiguračních položek odpovídá Objednavatel. Poskytovatel poskytuje součinnost – informuje o realizovaných změnách, které provádí po předchozím souhlasu Objednavatele.

## 1.14 Řízení přístupu

Tento proces patří do oblasti bezpečnosti. Cílem procesu je zajistit, že k datům a službám budou přistupovat pouze důvěryhodní uživatelé. Řízení přístupu musí zohledňovat bezpečnostní politiky. Kdo má mít přístup k aktivu (služba či data), rozhoduje vlastník tohoto aktiva. Proces se skládá z následujících činností:

- Přijímání požadavků na přístup
- Ověřování identity žadatele a ověření oprávnění k požadovanému aktivu včetně druhu tohoto oprávnění (právo na čtení / práv na změnu)
- Monitoring přístupů uživatelů k aktivům dle jejich přístupových práv
- Případná iniciace odejmutí oprávnění
- Správa bezpečnostních incidentů.

Řízení přístupu je v kompetenci a odpovědnosti MV a proces bude popsán v bezpečnostním konceptu.

## 1.15 IT Service Continuity Management

Cílem procesu je obnova funkčnosti kritických služeb Systému po rozsáhlém výpadku. Je požadováno definovat strategie obnovy (například formou plánů obnovy) těchto služeb a implementace zvolených opatření.