

Příloha č. 3 - Požadavky na procesy spojené s poskytováním EKIS

Česká republika - Ministerstvo vnitra

Obsah

1	Požadavky na procesy spojené s poskytováním EKIS	3
1.1	Aplikační podpora - řízení incidentů	8
1.2	Aplikační podpora – řízení požadavků na rozvoj.....	9
1.3	Řízení rizik vyplývajících z provozu	10
1.3.1	Registr rizik.....	10
1.3.2	Procedura řízení rizik.....	10
1.4	Řízení kapacit.....	12
1.4.1	Kapacitní plánování.....	12
1.4.2	Kapacitní reporting.....	15
1.5	Řízení dostupnosti Služeb.....	16
1.5.1	Zavedení a změny monitoringu dostupnosti Služeb	17
1.5.2	Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení	17
1.5.3	Reporting dostupnosti Služeb	18
1.5.4	Plánování dostupnosti Služeb	18
1.6	Řízení reklamací.....	19
1.7	Řízení architektury	19
1.7.1	Plánování rozvoje architektury	20
1.8	Řízení dodavatelů	20
2	Podmínky poskytování Služeb rozvoje systému EKIS	21

1 Požadavky na procesy spojené s poskytováním EKIS

V rámci tohoto dokumentu jsou vymezeny základní pravidla a požadavky na řízení procesů poskytování Služeb podpory provozu EKIS a Služeb podpory rozvoje EKIS.

Předmětem řízení Služeb jsou následující procesy (jsou popsány v dílčích podkapitolách):

- 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

Pro účely řízení Služeb je ustanovena následující řídicí struktura:

Úroveň řízení	Strana MV	Strana PPoskytovatele
Statutární úroveň	Vrchní ředitel / náměstek	Zodpovědný statutární zástupce
Řídící úroveň	Manažer EKIS (ředitel odboru provozu a rozvoje EKIS)	Account manažer EKIS
Výkonná úroveň	Servisní manažeři MV (vedoucí oddělení)	Servisní manažer Poskytovatele
Operativní úroveň	Pracovníci odboru provozu a rozvoje EKIS a další zodpovědní pracovníci MV (manažeři nastavení)	Týmy provozu Služeb Týmy rozvoje Služeb

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

Eskalační úroveň	1. eskalační úroveň	2. eskalační úroveň	3. eskalační úroveň
Řídicí úroveň	Výkonná úroveň	Řídicí úroveň	Statutární úroveň

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

Jednání	Popis	Frekvence	Účastníci
Měsíční jednání servisních manažerů (SM)	Cílem je projednání výsledků poskytování Služeb v uplynulém období (zejm. úrovně Služeb, vytížení kapacit, realizovaný rozvoj, rizika) a odsouhlasení aktivit pro další období (zejm. plán rozvoje a kapacit). Jednání organizuje a vede Servisní manažer Poskytovatele.	1x za měsíc (v prvním týdnu každého měsíce)	Výkonná úroveň Řídicí úroveň
Měsíční jednání řídicí úrovně	Cílem jednání je autorizace reportu o plnění SLA a kapacitního plánu, schválení kapacitního plánu pro příští období a projednání eskalovaných záležitostí. Jednání organizuje Account manažer Poskytovatele.	1x za měsíc (0-2 dny po jednání SM)	Řídicí úroveň
Roční jednání	Cílem jednání je celkové vyhodnocení stavu plnění smlouvy, celková revize všech parametrů a procesů poskytování Služeb a dohoda o prioritách dalšího rozvoje EKIS v dalším období. Roční jednání je tvořeno dvěma schůzkami. První má prioritizační a diskusní charakter, druhá má schvalovací charakter. Mezi prvním a druhým jednáním by nemělo uplynout více než 14 dní.	1x za rok dvě navazující jednání	Výkonná úroveň Řídicí úroveň

Jednání	Popis	Frekvence	Účastníci
Čtvrtletní jednání	Předmětem jednání je především zpřesnění ročního kapacitního plánu (např. o nové legislativní požadavky). S odstupem od běžných operativních záležitostí je vyhodnocen průběh poskytování Služeb a řešeny širší problémy a rizika. Dalším cílem jednání je autorizace Výkazu plnění dle článku 3.1.1 Smlouvy Výstupem jednání jsou schválené podklady pro fakturaci Služeb a plány pro další období.	4x za rok	Řídící úroveň
Jednání statutární úrovně	Předmětem je autorizace změn Smlouvy a projednání eskalovaných záležitostí nejvyšší úrovně.	Ad-hoc	Statutární úroveň Řídící úroveň
Risk workshop	Předmětem risk workshopu je proaktivní identifikace rizik v rámci provozu a rozvoje Služeb.	1x za rok	Výkonná úroveň
Architektonický board	Předmětem architektonického boardu je příprava a schválení plánu rozvoje architektury.	Min. 1x za rok	Hlavní architekt Poskytovatele Výkonná úroveň Řídící úroveň

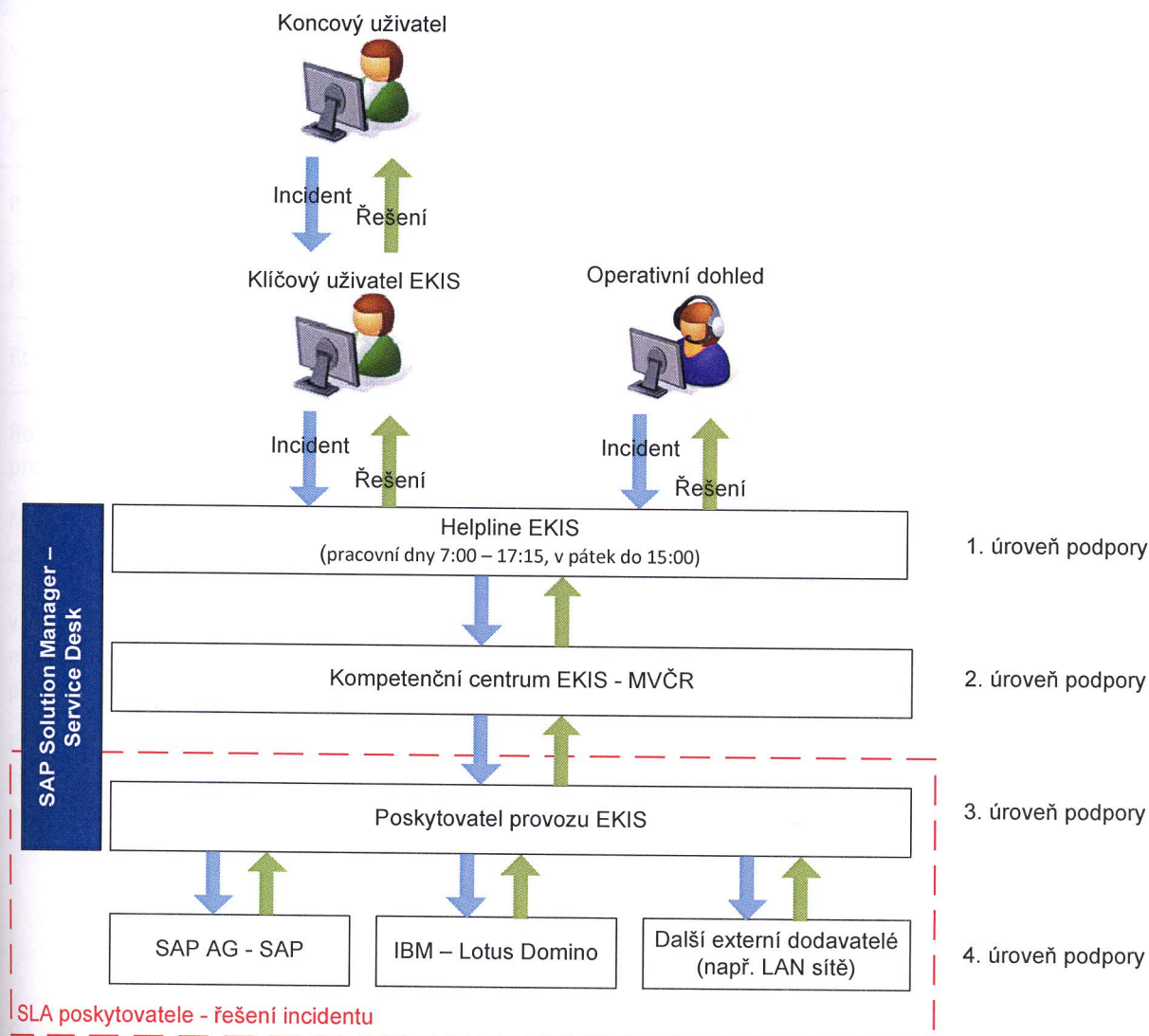
Klíčové informace o poskytování Služeb jsou za jednotlivé procesy agregovány do souhrnných pravidelných reportů v minimálně následující specifikaci:

Report	Popis	Frekvence	Adresáti
Týdenní report	Týdenní report obsahuje: - Přehledy (grafy) dosahovaných úrovní Služeb - Komentář k hlavním výpadkům Služeb v období - Komentář k realizovaným a plánovaným aktivitám rozvoje - Informace o plánovaných výpadcích v příštím období Předpokládá se, že týdenní report je z velké části generován automaticky s doplněním dílčích komentářů a informací tak, aby jeho příprava a distribuce nepřinášela zbytečnou zátěž.	Týdenní (četnost stanovní Servisní manažer)	Výkonná úroveň Operativní úroveň
Měsíční zpráva o poskytování Služeb	Zpráva zahrnuje: - Dosahované úrovně Služeb - Informace o plnění SLA - Realizované aktivity rozvoje - Vytížení kapacit v období - Významná rizika a jejich stav - Plán rozvojových aktivit na další období Přílohou zprávy jsou: - Detailní reporty o úrovni Služeb a plnění SLA - Kapacitní report a kapacitní plán - Registr rizik Draft zprávy připravuje Servisní manažer Poskytovatele jako podklad na měsíční jednání servisních manažerů. Finální verzi zpracuje na základě schválených dohod z jednání. Zprávu schvaluje řídící úroveň. Následně je podkladem pro výpočet penalizací a fakturaci Služeb.	Měsíční	Výkonná úroveň Řídící úroveň

Report	Popis	Frekvence	Adresáti
Měsíční prezentace o poskytování Služeb	Prezentace obsahuje manažerské shrnutí informací ze zprávy o poskytování Služeb. Prezentaci připravuje Servisní manažer Poskytovatele.	Měsíční	Řídící úroveň Statutární úroveň Vybraní seniorní zástupci uživatelů systému EKIS
Roční zpráva o poskytování Služeb	Zpráva zahrnuje: - Stav plnění smlouvy a návrh případných optimalizačních opatření - Shrnutí dosahovaných úrovní poskytování Služeb a návrh případných optimalizačních opatření - Rekapitulaci hlavních rozvojových aktivit v předcházejícím období - Ponaučení (Lessons learned), hlavní rizika a problémy - Plán rozvojových aktivit pro další rok, jejich prioritizace a načasování Přílohou zprávy jsou: - Roční kapacitní report - Roční kapacitní plán - Plán dostupnosti Služeb - Plán rozvoje architektury	Roční	Řídící úroveň Statutární úroveň
Zápis ze čtvrtletního jednání	Závěry a změny vyplývající ze čtvrtletního jednání	Čtvrtletní	Řídící úroveň Výkonná úroveň

1.1 Aplikační podpora - řízení incidentů

Aplikační podpora v rámci provozu spočívá především v řešení incidentů, eskalovaných na třetí úroveň podpory resp. řešení problémů pro danou aplikaci. Následující 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 problém. 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 Service desku v systému SAP Solution Manager (dále také SAP SM). V případě, že incident není možné řešit interními zdroji MV ČR je eskalován na 3. úroveň podpory zajišťovanou Poskytovatelem. Poskytovatel po vyřešení incidentu předá řešení kompetenčnímu centru k otestování. V případě, že je testováním ověřeno, že incident byl odstraněn, dochází k uzavření ticketu v SAP SM a proces je ukončen. V případě neúspěšného testování je incident vrácen k řešení Poskytovateli až do jeho vyřešení.

1.2 Aplikační podpora – řízení požadavků na rozvoj

Aplikační podpora v rámci rozvoje spočívá především v řešení požadavků na rozvoj. Součástí rozvojové aplikační podpory je také řešení legislativních změn. MV ČR požaduje od Poskytovatele v rámci jednotlivých let následující počty člověkodnů pro legislativní a drobný rozvoj systému (Tyto člověkodny se nevztahují na rozvoj uvedený v příloze č. 2) :

Rok	Počet člověkodnů
Rok 1	1400
Rok 2	1400
Rok 3	1400
Rok 4	1400
Rok 5	700 (+700 v rámci opce)

Rozvoj systému může obsahovat jakýkoliv vývoj nebo konfiguraci spojený s aplikacemi, které jsou provozovány Poskytovatelem.

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

Požadavky na rozvoj mohou být definovány uživateli, klíčovými uživateli nebo kompetenčním centrem SAP. Všechny požadavky na rozvoj budou zadány do SAP SM a následně Poskytovatel provede následující úkony:

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

Po schválení požadavku k realizaci je vytvořen realizační tým složený z konzultantů Poskytovatele, kompetenčního centra popř. dalších relevantních zástupců MV ČR. Poskytovatel zajistí přípravu projektového plánu 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 uživateli a servisním manažerem MV ČR 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 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.

Identifikace

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

Rizika mohou být hlášena Ad-hoc kterýmkoliv pracovníkem MV a Poskytovatele. Rizika jsou rovněž identifikována proaktivně formou „Risk workshopů“, které budou organizovány minimálně 1x do roka.

Risk workshop organizuje Servisní manažer Poskytovatele, účastní se ho servisní manažeři 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.

Posouzení

Předmětem posouzení rizika je odhad pravděpodobnosti a dopadu rizika.

Kategorie pravděpodobnosti rizika:	Kategorie dopadu rizika:
- Velmi nízká (do 10%)	- Velmi nízký
- Nízká (11-30%)	- Nízký
- Střední (31-50%)	- Střední
- Vysoká (51-70%)	- Vysoký
- Velmi vysoká (71-90%)	- Velmi vysoký

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.

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.

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.

Komunikace

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

Významná rizika jsou zahrnuta minimálně do následujících pravidelných reportů:

- Měsíční zpráva o poskytování Služeb
- Měsíční prezentace o poskytování Služeb
- Roční / čtvrtletní zpráva o poskytování Služeb

Pokud je to vhodné, komunikují zodpovědní Servisní manažeři MV vhodnou formou informace o rizicích zástupcům dotčených skupin uživatelů.

1.4 Řízení kapacit

Termínem řízení kapacit je v kontextu tohoto dokumentu myšleno řízení kapacity zdrojů dodavatele při realizaci rozvoje systému EKIS.

Předmětem řízení kapacit je především kapacitní plánování a kapacitní reporting.

1.4.1 Kapacitní plánování

Předmětem kapacitního plánování je řízení vytížení rozvojových 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. 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
- Aktuální a odložené změnové požadavky uživatelských útvarů systému EKIS
- 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
Zajištění požadavků	Zajištění a zaslání požadavků a podkladů k plánovanému rozvoji.	10 dní před prvním ročním jednáním	Servisní manažeři MV
Draft ročního kapacitního plánu	Příprava pracovní verze ročního kapacitního plánu.	5 dní před prvním ročním jednáním. V případě detailního plánování bude termín předložení kapacitního plánu stanoven po dohodě Servisních manažerů.	Servisní manažer Poskytovatele
Projednání draftu ročního kapacitního plánu	Projednání draftu ročního kapacitního plánu. Revize priorit a načasování dílčích rozvojových aktivit.	Na prvním ročním jednání	Účastníci ročního jednání
Finalizace ročního kapacitního plánu	Zpracování dohod a závěrů z ročního jednání.	5 dní před druhým ročním jednáním	Servisní manažer Poskytovatele
Schválení ročního kapacitního plánu	Doporučení schválení ročního kapacitního plánu výkonnou úrovní a schválení řídicí úrovně.	Na druhém ročním jednání	Řídící úroveň na základě doporučení výkonné úrovně

Roční plán je revidován a aktualizován na čtvrtletních jednáních.

Měsíční kapacitní plán

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

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
Zajištění požadavků	Zajištění a zaslání požadavků a podkladů k plánovanému rozvoji.	5 dní před měsíčním jednáním SM	Servisní manažeři MV
Návrh měsíčního kapacitního plánu	Příprava návrhu měsíčního kapacitního plánu.	2 dny měsíčním jednáním SM	Servisní manažer Poskytovatele
Projednání draftu ročního kapacitního plánu	Projednání draftu měsíčního kapacitního plánu. Revize priorit a načasování dílčích rozvojových aktivit.	Na měsíčním jednání SM	Výkonná úroveň
Korekce měsíčního kapacitního plánu	(pokud je nutné) Zapracování dohod a závěrů z měsíčního jednání.	2 dny po měsíčním jednání SM	Servisní manažer Poskytovatele
Schválení měsíčního kapacitního plánu	Schválení měsíčního kapacitního plánu	Na měsíčním jednání řídicí úrovně	Řídící úroveň

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

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 MV, jejichž Služeb se kapacitní problém týká. 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 MV a Poskytovatele, je kapacitní problém eskalován na řídicí úroveň. Podle závažnosti kapacitního problému může být svoláno mimořádné jednání výkonné úrovně (např. prostřednictvím telekonference).

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.

Roční / čtvrtletní kapacitní report

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

Čtvrtletní kapacitní report je projednán vč. vyplývajících opatření na jednom jednání.

Krok	Popis	Kdy	Zodpovědnost
Návrh ročního / čtvrtletního kapacitního reportu	Příprava pracovní verze ročního kapacitního reportu.	5 dní před prvním ročním jednáním / před čtvrtletním jednáním	Servisní manažer Poskytovatele
Projednání návrhu ročního kapacitního reportu	Projednání návrhu ročního kapacitního reportu. Projednání návrhu optimalizačních opatření v plánování kapacit.	Na prvním ročním jednání / na čtvrtletním jednání	Výkonná úroveň
Finalizace návrhu optimalizačních opatření	Finalizace návrhu opatření pro optimalizaci kapacitního plánování ve vztahu k procesům provozu a rozvoje EKIS	5 dní před druhým ročním jednáním / v rámci čtvrtletního jednání	Servisní manažer Poskytovatele
Schválení návrhu a plánu optimalizačního opatření	Schválení návrhu a plánu optimalizačních opatření.	Na druhém ročním jednání / v rámci čtvrtletního jednání	Řídící úroveň na základě doporučení výkonné úrovně

Měsíční kapacitní report

Měsíční kapacitní report je především podkladem pro vyúčtování Služeb rozvoje EKIS.

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

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 odstávek
- 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 Poskytovatele a měl by obsahovat minimálně následující činnosti:

- Sledování dohledových systémů a provádění definovaných automatických a manuálních kontrol
- V případě zjištění nestandardního stavu provedení analýzy detekovaného stavu a ověření jeho trvání a zda se jedná o výpadek
- V případě zjištění výpadku založení incidentu k řešení v rámci aplikační podpory provozu
- Poskytování součinnosti řešitelům incidentu při identifikaci příčin a dopadů výpadku
- Validace obnovení Služby po vyřešení incidentu

1.5.3 Reporting dostupnosti Služeb

Proces řízení dostupnosti zajišťuje měření a periodické vyhodnocování parametrů dostupnosti definovaných v rámci Katalogu Služeb a SLA 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 MV 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 procesní rozdíl.

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

Prakticky k rozhodování o tom, zda je daná aktivita rozvoje posuzována jako vada řešená v reklamaci, dochází přípravě a schvalování měsíčního kapacitního plánu a měsíčního kapacitního reportu. Rozhodnutí je předmětem dohody zodpovědného servisního manažera MV a servisního manažera Poskytovatele. V případě neshody je uplatněno standardní eskalační řízení.

K řešené vadě se vztahují lhůty pro odstranění vady a pokuty z těchto lhůt vyplývající. 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. Celková architektura by měla zahrnovat následující dílčí architektonické vrstvy:

- Vize architektury
- Business architektura
- Architektura informačního systému
 - o Datová architektura (jedná se o globální úroveň popisu)
 - o Aplikační architektura
 - o Technologická architektura

Každý změnový požadavek by měl být posouzen architektem a navržené řešení by mělo být v souladu s principy a pravidly navržené architektury.

1.7.1 Plánování rozvoje architektury

Pro účely plánování rozvoje architektury je ustanoven architektonický board, který se schází pravidelně minimálně jednou ročně a ad-hoc v případě potřeby.

Architektonický board je veden hlavním architektem Poskytovatele a účastní se jej vybraní pracovníci Poskytovatele a MV (standardně manažeři Služeb MV).

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 (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 systému EKIS
- Trendy na trhu a best practice 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 na případné subdodavatele.

V kontextu smluvního zajištění provozu a rozvoje EKIS se nepředpokládá, že by si MV najímalo dílčí dodávky samostatně a separátně od Smlouvy s Poskytovatelem.

2 Podmínky poskytování Služeb rozvoje systému EKIS

A. Postup při zadání požadavku na rozvoj dle Objednávky

1. Plnění požadavků na rozvoj EKIS dle odst. 2.1 Smlouvy se bude skládat ze dvou částí, a to analýza požadavků na rozvoj (dále jen „*Analýza požadavku*“) a realizace požadavků na rozvoj (dále jen „*Realizace požadavku*“). Řádně provedená a Objednatelem akceptovaná Analýza požadavku je předpokladem zadání Realizace požadavku Objednatelem.
2. Analýza bude Poskytovatelem provedena vždy na základě Objednávky Objednatele, která bude vytvořena Objednatelem v systému Solution Manager, dle odst. 4.2 Smlouvy. Objednatel učiní Objednávku následujícím způsobem:
 - 2.1 Objednatel předá písemnou Objednávku na provedení Analýzy požadavku
 - 2.2 Součástí Objednávky musí být minimálně:
 - detailní specifikaci požadavku na rozvoj EKIS,
3. Postup Poskytovatele při zpracování Analýzy požadavku
 - 3.1 Poskytovatel potvrdí příjem Objednávky Objednateli v systému Solution Manager. Smluvní strany se dohodnou na lhůtě pro zpracování Analýzy požadavku, která činí v obvyklých případech maximálně 30 pracovních dní. V případě rozsáhlých požadavků na rozvoj systému bude termín předložení Analýzy stanoven po dohodě Servisních manažerů.
 - 3.2 Poskytovatel dodá Analýzu požadavku ve lhůtě odsouhlasené oběma smluvními stranami. Analýza bude zpracována v elektronické podobě a uložena v systému Solution Manager. Minimálními náležitostmi Analýzy jsou:
 - vyhodnocení dopadů Realizace požadavku na EKIS,
 - požadavky na Objednatele v souvislosti s Realizací požadavku,
 - doba Realizace požadavku ve dnech,
 - očekávaný hodinový rozsah plnění Služeb v členění dle jednotlivých činností dle odst. 5.1.2 Smlouvy.
 - 3.3 Objednatel
 - Analýzu požadavku akceptuje; nebo
 - vyzve Poskytovatele k doplnění Analýzy požadavku, nebo
 - zopakuje Objednávku Analýzy s upřesněním jejích parametrů.
4. Postup při Realizaci požadavku
 - 4.1 Na základě akceptované Analýzy zašle Objednatel Poskytovateli Objednávku Realizace požadavku prostřednictvím systému Solution Manager. Doručením Objednávky se tato stává závaznou.

4.2 Realizace požadavku musí vycházet z Objednatelem akceptované Analýzy požadavku. Objednatel může požadavek se souhlasem Poskytovatele drobně upravit, čímž však nesmí být dotčena podstata akceptované Analýzy.

4.3 Objednatel je oprávněn v průběhu Realizace požadavku požadovat zprávy (reporty) o průběžném stavu plnění.

4.4 Výstup Realizace požadavku bude zpracován v systému EKIS a předán prostřednictvím systému Solution Manager. V rámci Realizace požadavku budou Poskytovatelem zapracovány změny dokumentace systému.

4.5 Předání a převzetí Realizace požadavku bude provedeno na základě akceptačního řízení, které bude zahrnovat porovnání skutečných vlastností Realizace požadavku s Objednatelem požadovanou specifikací. Akceptační řízení, jež je podrobně definováno v části B. této kapitoly, bude zahrnovat kontrolu provedení Realizace požadavku v souladu s Analýzou požadavku a se závaznou Objednávkou Realizace.

B. Akceptační procedura Služeb podpory rozvoje EKIS

1. Podmínkou řádného předání Realizace požadavku je úspěšné splnění požadavků akceptačního řízení, jehož účelem je ověřit, zda Realizace požadavku odpovídá akceptované Analýze požadavku. V rámci akceptačního řízení se bude předané Dílo ověřovat a testovat dle oboustranně odsouhlasených testovacích scénářů a dle testovacích protokolů realizovaných programových úprav v testovacím prostředí.
2. Poskytovatel vyzve Objednatele k zahájení akceptačního řízení nejpozději pět (5) pracovních dní před termínem pro dokončení Realizaci požadavku.
3. Řízení o akceptaci příslušné Realizace požadavku je zahájeno dnem skutečného předání Realizace požadavku a je ukončeno podpisem příslušného akceptačního protokolu Objednatelem a Poskytovatelem (dále jen „Akceptační protokol“), který bude obsahovat minimálně:
 - popis Realizace požadavku, které bylo předmětem akceptace;
 - záznam průběhu akceptačního řízení;
 - seznam akceptačních testů se záznamem jejich výsledků;
 - seznam zjištěných vad s jejich klasifikací dle kategorií;
 - výsledek akceptačního řízení.
4. Každá Realizace požadavku bude zakončena podpisem Akceptačního protokolu. V akceptačním řízení budou projednány výhrady Objednatele a stanovena výsledná závažnost připomínek vad a nedodělků, včetně termínů jejich odstranění. Výsledky tohoto řízení budou uvedeny do Akceptačního protokolu.
5. Kategorizace vad předávané Realizace požadavku při akceptačním řízení se řídí Přílohou č. 4 Smlouvy.

6. Výsledkem akceptačních řízení mohou být 3 stavy:

- a) **Akceptováno bez výhrad.** V případě, že Objednatel v průběhu akceptačního řízení nenalezne v předané Realizaci požadavku žádné vady ani nedodělky (dle výše uvedené kategorizace vad), uvede Objednatel do Akceptačního protokolu, že předané plnění bylo akceptováno bez výhrad a Akceptační protokol potvrdí svým podpisem.
 - b) **Akceptováno s výhradami.** V případě, že budou v průběhu akceptačního řízení shledány v předané Realizaci požadavku vady nebo nedodělky a to v počtu 0 vad kategorie A a/nebo maximálně 5 vad kategorie B a/nebo maximálně 15 vad kategorie C, dohodnou se Objednatel a Poskytovatel na termínu, do kterého je Poskytovatel povinen tyto vady a nedodělky odstranit. Seznam vad nebo nedodělků s termíny jejich odstranění bude uveden v Akceptačním protokolu. V Akceptačním protokolu bude uvedeno, že předaná Realizace požadavku byla akceptována s výhradami a obě strany Akceptační protokol potvrdí svým podpisem. Po odstranění všech vad a nedodělků podepíší obě strany nový Akceptační protokol s výsledkem „Akceptováno bez výhrad“.
 - c) **Neakceptováno.** V případě, že budou v průběhu akceptačního řízení v předané Realizaci požadavku shledány vady a nedodělky a to v počtu 1 a více vad kategorie A a/nebo 6 a více vad kategorie B a/nebo více než 15 vad kategorie C, není předaná Realizace požadavku akceptována a není rovněž považována za předanou v souladu se Smlouvou (zejména se Poskytovatel dostává do prodlení se stanoveným termínem Realizace požadavku). Obě strany se dohodnou na termínech nového předání a nového akceptačního řízení. V Akceptačním protokolu bude uvedeno, že předaná Realizace požadavku nebyla akceptována a budou stanoveny termíny nového předání a akceptačního řízení a obě strany Akceptační protokol potvrdí svým podpisem.
7. V rámci kategorizace vad a stanovování výsledků akceptačního řízení je nepřípustné vady nebo nedodělky jakkoliv sdružovat nebo slučovat (např. 2 totožné vady kategorie B nelze považovat za 1 vadu kategorie B apod.).
8. Maximální lhůta na odstranění vady kategorie A nepřesáhne 5 dnů od data podpisu Akceptačního protokolu. Maximální lhůta na odstranění vad kategorie B nepřesáhne 10 dnů od data podpisu Akceptačního protokolu. Maximální lhůta na odstranění vad kategorie C nepřesáhne 20 dnů od data podpisu Akceptačního protokolu. Nedodržení této maximální lhůty bude považováno za porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele. Odstranění vad je základní podmínkou pro zahájení předání/převzetí Realizace požadavku. Lhůty na odstranění vad uvedené v tomto odstavci se vztahují pouze na vady a incidenty zjištěné v rámci akceptačního řízení.
9. Při předání Realizace požadavku předá Poskytovatel Objednateli i veškeré návody (manuály) k jeho použití, relevantní část dokumentace, zdrojové kódy, potvrzení, osvědčení či jiné doklady a dokumenty, které se k dané Realizaci požadavku vztahují a jež jsou obvyklé, nutné či vhodné k převzetí a k využití takové Realizace požadavku. Veškeré výše uvedené dokumenty budou v českém jazyce.