

Obsah:

1.	Úvod.....	2
1.1	Závaznost	2
1.2	Definice pojmů a zkratk	2
2.	Řídící struktura	2
2.1	Jednací řád	5
2.1.1	Organizace jednání a schůzek.....	5
2.1.2	Cíle jednání	6
2.2	Složení týmů provozu	6
2.3	Základní pravidla řešení problémů	7
2.4	Eskalační procedura	7
2.5	Vykonávání činností.....	8
3.	Řízení servisních hlášení.....	8
4.	Řízení požadavků na rozvoj	10
5.	Řízení rizik	10
5.1	Registr rizik	10
5.2	Procedura řízení rizik.....	10
5.2.1	Identifikace rizika.....	11
5.2.2	Posouzení rizika	11
5.2.3	Plánování	11
5.2.4	Implementace rizika	12
5.2.5	Komunikace	12
6.	Řízení dostupnosti služeb.....	12
6.1	Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení.....	12
6.2	Reporting dostupnosti Služeb.....	13
7.	Řízení reklamací.....	13
8.	Řízení architektury.....	14
8.1	Plánování rozvoje architektury.....	14
9.	Řízení dodavatelů.....	14

Seznam tabulek:

Tabulka 1 – Organizace jednání	5
--------------------------------------	---

Seznam obrázků:

Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISSP	3
---	---

1. Úvod

Tento dokument popisuje základní pravidla řízení procesů a činností aplikační a bázové podpory Integrovaného informačního systému Státní pokladny (dále IISSP) tak, jak jsou vymezeny a popsány dokumenty „Procesy podpory produktivního provozu IISSP“ a „Činnosti podpory produktivního provozu IISSP“.

Předmětem řízení procesů a činností podpory produktivního provozu IISSP jsou následující procesy (jsou popsány v dílčích podkapitolách):

- Řídící struktura;
- Řízení servisních hlášení;
- Řízení požadavků na rozvoj;
- Řízení rizik vyplývajících z provozu;
- Řízení dostupnosti služeb;
- Řízení reklamací;
- Řízení architektury;
- Řízení dodavatelů.

1.1 Závaznost

Dokument stanoví závazná pravidla řízení procesů a činností aplikační a bázové podpory IISSP. Je závazný pro všechny pracovníky **Provozovatele IISSP** (dále také MF) i **Dodavatele podpory**.

1.2 Definice pojmů a zkratk

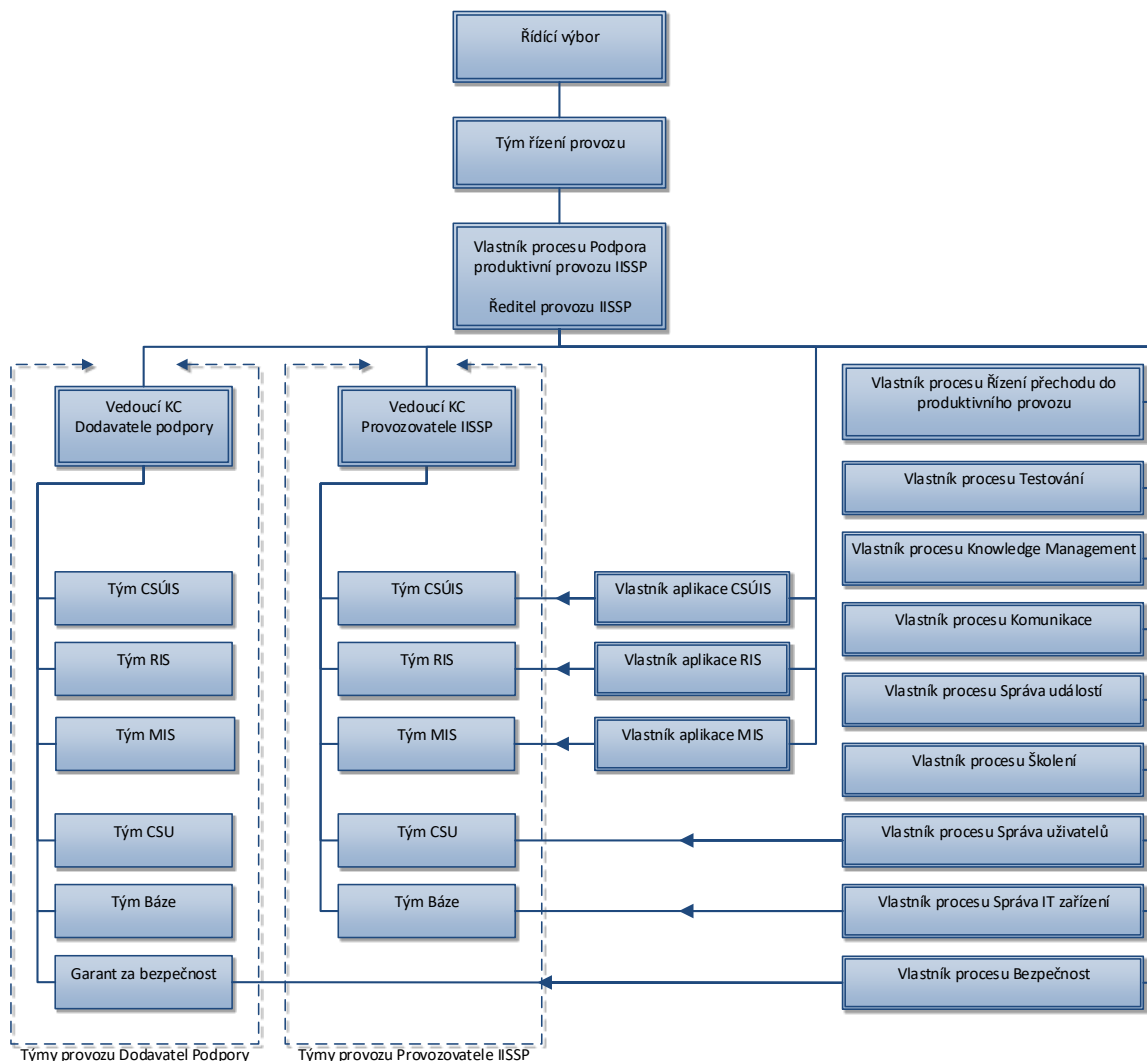
Vysvětlení zkratk použitých v dokumentu:

Zkratka	Vysvětlení
CSÚIS	Centrální systém účetních informací státu
FAQ	Frequently Asked Questions (v překladu často kladené dotazy)
IISSP	Integrovaný informační systém Státní pokladny
MF	Ministerstvo financí
MIS	Manažerský informační systém
RIS	Rozpočtový informační systém
RISPR	Rozpočtový informační systém, část Příprava rozpočtu
RISRE-ROP	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Rozpočtová opatření
RISRE-PS	Rozpočtový informační systém, část Realizace rozpočtu – Platební styk
SD	ServiceDesk - pracoviště podpory Kompetenčního centra IISSP.
STC	Státní tiskárna cenin

2. Řídící struktura

Z dokumentu „Procesy podpory produktivního provozu IISSP“ vyplývá následující organizační struktura podporu produktivního provozu IISSP.

Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISSP



Členění:

1. Základní úrovně řízení podpory produktivního provozu IISSP:
 - **Řídící výbor;**
 - **Tým řízení provozu;**
 - **Týmy provozu** případně **Pracovní skupiny Týmů provozu.**
2. V každé úrovni podpory produktivního provozu IISSP jsou vydefinovány **Týmy provozu** zodpovídající za výkon činností podpory produktivního provozu IISSP za danou oblast. Na úrovni **Týmu řízení provozu** či **Týmu provozu** může být dále zřízena **Pracovní skupina** pro řešení dílčích úloh. Za zřízení **Pracovní skupiny** je vždy zodpovědný **Vedoucí týmu** příslušného týmu.
3. V rámci **Týmu řízení provozu**, každého z **Týmů provozu** a **Pracovních skupin** jsou vydefinovány role, které jsou následně přiděleny konkrétním členům **Týmu provozu** resp. **Pracovních skupin**. Těmto rolím jsou vydefinovány příslušné pravomoci a zodpovědnost.

Složení:

1. Na úrovni **Řídícího výboru** vystupují role:

- **Předseda Řídícího výboru;**
 - **Sponzoři projektu Podpora produktivního provozu IISSP za Provozovatele IISSP;**
 - **Sponzoři projektu Podpora produktivního provozu IISSP za Dodavatele podpory;**
 - **Pověřený zástupce Provozovatele IISSP a Pověřený zástupce Dodavatele podpory;**
 - **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP a Vedoucí kompetenčního centra Dodavatele podpory;**
 - **Členové Řídícího výboru za Provozovatele IISSP;**
 - **Členové Řídícího výboru za Dodavatele podpory;**
 - **Přizvaní pracovníci Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory.**
2. Na úrovni vedení podpory produktivního provozu IISSP vykonává činnost **Tým řízení provozu**. Na úrovni **Týmu řízení provozu** vystupují role:
- **Pověřený zástupce Provozovatele IISSP a Pověřený zástupce Dodavatele podpory**
 - **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP a Vedoucí kompetenčního centra Dodavatele podpory**
 - **Vlastníci aplikací;**
 - **Vlastníci procesů;**
 - **Přizvaní pracovníci Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory.**
3. Na úrovni týmů podpory produktivního provozu IISSP vykonávají činnost **Týmy provozu** případně **Pracovní skupiny**.
- Na úrovni **Týmu provozu** vystupují role:
- **Vedoucí týmu provozu Provozovatele IISSP a Vedoucí týmu provozu Dodavatele podpory;**
 - **Členové týmu provozu Provozovatele IISSP a Členové týmu provozu Dodavatele podpory.**
- Na úrovni **Pracovní skupiny** vystupují role:
- **Vedoucí pracovní skupiny Provozovatele IISSP a Vedoucí pracovní skupiny Dodavatele podpory;**
 - **Členové pracovní skupiny Provozovatele IISSP a Členové pracovní skupiny Dodavatele podpory.**

2.1 Jednací řád

Řízení poskytování služeb a činností podpory produktivního provozu IISSP se standardně odehrává na formalizovaných jednáních minimálně v následujícím vymezení:

Tabulka 1 – Organizace jednání

Název jednání	Frekvence	Jednací den a čas	Svolává	Vytváří zápis
Jednání Řídícího výboru	zpravidla 1x za čtvrtletí nebo po dohodě Sponzorů projektu Podpora produktivního provozu IISSP za Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory	čtvrtek 14.00 – 15.00	Sponzor projektu Podpora produktivního provozu IISSP za Provozovatele IISSP či Dodavatele podpory	Pověřený zástupce Provozovatele IISSP
Jednání Týmu řízení provozu	zpravidla 1x týdně nebo po dohodě Pověřených zástupců Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory	úterý 14.00 – 15.00	Pověřený zástupce Provozovatele IISSP	Pověřený zástupce Provozovatele IISSP
Jednání Týmů provozu resp. Pracovních skupin	Doporučená frekvence 1x za 2 týdny	úterý, středa, čtvrtek 8.00 – 16.00	Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory po dohodě s Vedoucím Týmu provozu Provozovatele IISSP	Průběžný zápis o uložených úkolech a jejich plnění vytváří Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory ve spolupráci s Vedoucím Týmu provozu Provozovatele IISSP . Zodpovědnost za vedení tohoto zápisu je na Vedoucím Týmu provozu Dodavatele podpory .

Pravidla organizace jednání **Týmů provozu** a **Pracovních skupin** mohou být dle potřeby v průběhu realizace podpory produktivního provozu IISSP změněna. Rozhodnutí o takové změně musí být učiněno na jednání **Týmu řízení provozu** a bude zaznamenáno v zápise z jednání **Týmu řízení provozu**.

2.1.1 Organizace jednání a schůzek

- **Jednání Týmu řízení provozu**

Jednání **Týmu řízení provozu** probíhá pravidelně – zpravidla každý týden nebo po dohodě **Pověřených zástupců Provozovatele IISSP** a **Dodavatele podpory**. Jednání **Týmu řízení provozu** je hlavní jednání vedení podpory produktivního provozu IISSP, které je třeba projednávat ve vazbě Dodavatel – Odběratel.

- **Jednání Týmů provozu / Pracovních skupin**

Týmy provozu / Pracovní skupiny se scházejí v pravidelných intervalech, zpravidla 1x za 2 týdny. Určenými jednacími dny pro tato jednání jsou úterý, středa, čtvrtek. Po dohodě **Vedoucích Týmů provozu / Pracovních skupin Provozovatele IISSP** a **Dodavatele podpory** může být stanoven i jiný jednací den. Podle potřeby mohou být jednání svolána ad-hoc, případně mohou být některé pravidelné schůzky **Týmů provozu / Pracovních skupin** zrušeny.

2.1.2 Cíle jednání

Všechny **Týmy řízení provozu / Týmy provozu / Pracovní skupiny** se budou pravidelně setkávat s cílem:

- projednávat výsledky poskytovaných služeb a plnění úkolů,
- stanovit nové úkoly a související opatření.
- podávat zprávy o postupu, problémech a nevyřešených bodech.

Z každé schůzky **Týmu řízení provozu / Týmu provozu / Pracovních skupin** musí být vyhotoven zápis. Ze zápisu musí být zřejmé, co bylo tématem dané schůzky, jaké z ní vyplývají úkoly, osoby zodpovědné za řešení a termín pro splnění daného úkolu, tzn. bude vypracován zápis v definované struktuře (předloha) s následujícími body:

- datum, čas a místo jednání,
- seznam účastníků a kdo další má být informován,
- komu je zápis distribuován,
- popis jednání, komentář,
- úkoly (včetně odpovědné osoby a trvání) a způsob kontroly plnění úkolů.

Doporučená – obecná – struktura schůzky:

- stanovení zapisovatele.
- schválení zápisu z předešlého jednání.
- kontrola úkolů a aktualizace nevyřízených problémů od konání minulého jednání.
- projednání výsledků všech úkolů.
- přednesení otevřených problémů a úkolů.
- přidělení otevřených problémů a úkolů členům **Týmů provozu / Pracovní skupiny** a stanovení termínu plnění.
- schválení výsledků jednání pro zápis.

Jednání musí být vedena tak, aby mohla dospět k rozhodnutí. Pro případ nutnosti řešení problémů vzniklých v souvislosti s podporou produktivního provozu IISSP je dále v tomto dokumentu definována procedura pro řízení problémů/ eskalační procedura – viz dále.

2.2 Složení týmů provozu

Seznam členů **Týmů provozu / Pracovních skupin** bude udržován v samostatném dokumentu. V tomto dokumentu bude uvedené personální složení všech členů **Týmů provozu / Pracovních skupin** v minimální struktuře:

- celé jméno,
- role,
- e-mail,
- telefon/mobil.

Změny **Týmů provozu / Pracovních skupin** a jejich personálního obsazení podléhají schválení **Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory**.

Změny složení **Týmu řízení provozu** podléhají schválení **Pověřených zástupců Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory**.

2.3 Základní pravidla řešení problémů

V případě, že kterýkoliv z pracovníků podílejících se na činnostech podpory produktivního provozu IISSP zjistí, že dochází k rozporům (problémům) mezi „Smlouvou“, dokumenty „Řízení podpory produktivního provozu IISSP“ a „Procesy podpory produktivního provozu IISSP“ a vlastní realizací činností podpory produktivního provozu IISSP nebo v průběhu vykonávání činností podpory produktivního provozu IISSP vznikají jevy, které ohrožují jejich úspěšnou realizaci, je povinen okamžitě na tento stav upozornit.

Pro realizaci daného upozornění platí zásada, že nejdříve je upozorněn zodpovědný pracovník nejbližší nadřízené řídicí úrovni. V případě, že tento na daný stav v potřebném čase patřičně nereaguje, je upozorněn v hierarchii další zodpovědný pracovník vyšší nadřízené řídicí úrovni. Součástí eskalace je také informování druhé smluvní strany o nastalé situaci.

Řešením problému se rozumí zahájení jednoho nebo více procesů vedoucích k nalezení řešení.

Pokud je nalezeno řešení a je potvrzeno, že problém je vyřešen, může být problém uzavřen a o výsledku jsou informovány zúčastněné osoby.

Tato procedura nemusí být použita, když:

- problém je triviální a nevyžaduje formální auditovatelnost,
- problém neovlivňuje základní parametry Podpory provozu (tj. závazky plynoucí ze „Smlouvy“),
- problém může být řešen a uzavřen jako součást úkolů daných zápisem z jednání.

V následující kapitole jsou popsány kroky a činnosti v rámci procedury řízení problémů. Tyto kroky jsou prováděny vždy, pokud není nutno postupovat výjimečným způsobem. V případě nutnosti postupovat výjimečným způsobem je použita eskalační procedura.

2.4 Eskalační procedura

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

1. eskalační úroveň – výkonná úroveň,
2. eskalační úroveň – řídicí úroveň,
3. eskalační úroveň – statutární úroveň.

Nejvyšší autoritou pro řešení případných problémů vzniklých v souvislosti s podporou produktivního provozu IISSP, které se zároveň nepodařilo vyřešit na úrovních organizační struktury podpory produktivního provozu IISSP provozu, jsou statutární orgány **Provozovatele IISSP a Dodavatele podpory**.

Eskalační řetězce jsou popsány vždy z pohledu osoby, která eskalaci iniciuje. Tzn., že níže definované řetězce eskalací nebrání postupu s eskalací na vyšší úrovni eskalačního řetězce v případě nevyřešení eskalované oblasti na dané nejbližší úrovni.

Konkrétní definice eskalačních řetězců pro jednotlivé role jsou stanoveny následovně:

- **Typ eskalačního řetězce 1**
Člen týmu Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Vedoucí týmu Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídicí výbor.

- **Typ eskalačního řetězce 2**
Člen pracovní skupiny Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Vedoucí pracovní skupiny Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 3**
Vedoucí týmu Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP → Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 4**
Vedoucí týmu Provozovatele IISSP → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP → Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Pověřený zástupce Provozovatele podpory, Dodavatel podpory → Řídící výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 5**
Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP → Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 6**
Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP → Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory → Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.
- **Typ eskalačního řetězce 7**
Pověřený zástupce Provozovatele IISSP, Dodavatele podpory → Řídící výbor.

2.5 Vykonávání činností

Provozovatel IISSP poskytne **Dodavateli podpory** vhodné kancelářské prostory, další vybavení a zařízení, které bude v rozumné míře potřebné pro vykonávání činností podpory produktivního provozu IISSP v prostorách **Provozovatele IISSP**. Zejména se jedná o toto vybavení a zařízení kanceláří:

- počítačové vybavení (pro případ, že **Dodavatel podpory** nebude moci v prostorách **Provozovatele IISSP** využívat počítačové vybavení vlastní),
- tiskárnu,
- přístup na internet.

Provozovatel IISSP zajistí dostupnost zařízení a vybavení kanceláří je v režimu 24 hod x 7 dní v týdnu – podle Směrnice ministra financí č. 10/2007 - Ochrana a ostraha majetku státu v objektech Ministerstva financí.

3. Řízení servisních hlášení

Podpora produktivního provozu IISSP spočívá mj. v řešení servisních hlášení (dále „Hlášení“) eskalovaných na jednotlivé úrovni podpory:

- 0. úroveň podpory (zabezpečuje **Provozovatel IISSP**):
 - komunikování s koncovým uživatelem,
 - založení Hlášení od koncového uživatele,
 - vyžádání/doplnění informací od koncového uživatele,
 - přiřazení Hlášení k řešitelské skupině,
 - eskalování řešení,
 - řešení základních technických problémů (HTTP adresy, prohlížeč),

- řešení problému s přihlašováním,
 - řešení uživatelských problémů se základním ovládáním aplikace,
 - řešení problémů popsanych v FAQ,
 - uzavírání Hlášení,
- 1. úroveň podpory (zabezpečuje společně **Provozovatel IISSP a Dodavatel podpory**)
 - přijetí/vrácení Hlášení k řešení,
 - simulování problému z předaného Hlášení,
 - dokumentování popsaného problému,
 - vyžádání případných doplňujících informací od 0. úrovně podpory, případně od uživatele,
 - zakládání Hlášení na vyšší úroveň podpory pro chybová hlášení z aplikačních logů,
 - pravidelné kontrolování stavu čerpání licencí,
 - kontrolování a obnovování platností certifikátů,
 - řešení jednoduchých uživatelských problémů s aplikací,
 - konzultování řešení Hlášení s vyšší úrovní podpory nebo metodiky,
 - přehodnocení kategorizace Hlášení,
 - přiřazení Hlášení na řešitele vyšší úrovně podpory,
 - identifikování opakujících se problémů a jejich zařazení do FAQ,
 - průběžné kontrolování stavu řešení Hlášení,
 - eskalování Hlášení,
 - pozastavení Hlášení s uvedením důvodu pozastavení,
 - sestavování denních, týdenních a měsíčních reportů Hlášení dle kategorie a stavu,
 - řešení metodických problémů a dotazů,
 - registrování uživatelů (správa registračního formuláře, správa Agendy uživatelů, kontrola stavu registrace, dodatečné registrace),
 - spravování pracovních stanic a tiskáren pro provoz IISSP,
 - vytváření jednoduchých reportů nástroji SAP
 - 2. úroveň (analytická) – poskytuje **Dodavatel podpory**
 - řešení Hlášení přiřazených z nižší úrovně podpory,
 - dokumentování řešení Hlášení a aktualizace FAQ,
 - konzultování při řešení Hlášení s nižší úrovní podpory,
 - sestavování pracovních postupů a návodů pro nižší úrovně podpory,
 - komunikování s metodiky pro definování řešení a případných úprav aplikací,
 - předání Hlášení k analýze, zafixování a otestování řešení na vyšší úroveň podpory,
 - zajištění metodické podpory,
 - 3. úroveň (programátorská) – poskytuje **Dodavatel podpory**
 - analyzování a řešení přiřazených Hlášení,
 - konzultování při řešení Hlášení s nižší úrovní podpory,
 - upravování aplikací na základě analýzy,
 - otestování úprav,
 - analyzování a řešení přiřazených Hlášení.

V rámci procesů „Podpory produktivního provozu IISSP“ se **Dodavatel podpory** zavazuje zajistit řešení Hlášení formou spolupráce v rámci **Týmu provozu** a v řešitelské skupině odpovědné za věcně příslušnou oblast a pro daný problém. **Dodavatel podpory** zajistí analýzu a diagnostiku Hlášení, posouzení a ohodnocení Hlášení, návrh řešení Hlášení, eventuálně návrh změn, popisu řešení (včetně

případného náhradního řešení). Při řešení Hlášení spolupracuje s pracovníky **Provozovatele IISSP** a s konzultanty třetích stran, pokud je to potřebné.

4. Řízení požadavků na rozvoj

Podpora produktivního provozu IISSP spočívá mj. v řešení požadavků na rozvoj. Součástí rozvojové podpory produktivního provozu je také řešení legislativních změn.

Rozvoj IISSP může obsahovat jakýkoliv vývoj nebo konfiguraci spojenou s aplikacemi IISSP, které jsou provozovány **Provozovatelem IISSP**.

Požadavky na rozvoj mohou být zakládány koncovými uživateli, klíčovými uživateli nebo pracovníky **Kompetenčního centra Provozovatele podpory IISSP**. Všechny požadavky na rozvoj budou zadány formou Hlášení, na jehož podkladě provede **Dodavatel podpory** následující úkony:

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

Po schválení požadavku na rozvoj k realizaci zajistí **Dodavatel podpory** v souladu se „Smlouvou“ a s „Procesy podpory produktivního provozu IISSP“ realizaci úprav. Kapacitní plánování i čerpání člověkodnů vyhrazených na rozvoj je evidováno v souladu s příslušnými pracovními postupy „Procesů podpory produktivního provozu IISSP“.

5. Řízení rizik

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

5.1 Registr rizik

Všechna identifikovaná rizika musí být zaznamenána v registru rizik. Registr rizik spravuje **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory** (nebo jím určená osoba).

Registr rizik obsahuje následující údaje:

- kdo identifikoval riziko,
- kdy bylo riziko identifikováno,
- kategorie rizika,
- popis rizika (příčina, k jaké události je vázáno, co se může stát),
- pravděpodobnost,
- dopad včetně kvantifikace,
- kategorie reakce na riziko,
- popis aktivit reakce na riziko,
- status rizika,
- vlastník rizika,
- vykonavatel aktivit.

5.2 Procedura řízení rizik

Procedura řízení rizik zahrnuje identifikaci, posouzení, plánování, implementaci a komunikaci.

5.2.1 Identifikace rizika

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

Rizika mohou být hlášena ad-hoc kterýmkoliv pracovníkem **Provozovatele IISSP** i **Dodavatele podpory**. Rizika jsou rovněž identifikována proaktivně formou „Risk workshopů“, které budou organizovány minimálně 2x do roka.

„Risk workshop“ organizuje **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory** (nebo jím učená osoba), účastní se **Vlastníci aplikací** a **Vlastníci procesů Provozovatele IISSP** a zodpovědní pracovníci **Dodavatele podpory**.

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.

5.2.2 Posouzení rizika

Předmětem posouzení rizika je odhad pravděpodobnosti a dopadu rizika.

Kategorie pravděpodobnosti rizika:

- velmi nízká (do 10%),
- nízká (11-30%),
- střední (31-50%),
- vysoká (51-70%),
- velmi vysoká (71-90%).

Kategorie dopadu rizika:

- velmi nízký,
- nízký,
- střední,
- vysoký,
- velmi vysoký.

Posouzení rizika navrhuje **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**. Návrh posouzení rizika včetně plánu jeho ošetření je projednán a schválen na nejbližším jednání **Týmu řízení provozu**.

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

5.2.3 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.
- **Snížení rizika** – předmětem je opatření nebo změna, která sníží úroveň dopadu nebo pravděpodobnosti rizika.
- **Záložní plán** – předmětem je návrh postupu (plánu), který ošetří dopady rizika v případě, kdy riziko nastane.
- **Přenesení rizika** – předmětem je přenesení některých finančních dopadů rizika na třetí stranu.

- **Přijetí rizika** – přijetí rozhodnutí, že možné dopady rizika jsou nižší než nároky jeho ošetření. Riziko bude nadále monitorováno.

5.2.4 Implementace rizika

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.

5.2.5 Komunikace

Aktuální registr rizik je přiložen ke každému zápisu z jednání **Týmu řízení provozu**. Významná rizika jsou zahrnuta minimálně do následujících pravidelných reportů:

- měsíční zpráva o poskytování služeb **Dodavatele podpory**,
- měsíční prezentace o poskytování služeb **Dodavatele podpory**,
- roční / čtvrtletní zpráva o poskytování služeb **Dodavatele podpory**.

Pokud je to vhodné, komunikují zodpovědní **Vlastníci aplikací** vhodnou formou informace o rizicích zástupcům dotčených skupin uživatelů.

6. Řízení dostupnosti služeb

Řízení dostupnosti Služeb 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 Služeb podklady pro vyhodnocení úrovně Služeb a vyúčtování služeb **Dodavatele podpory**.

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.

6.1 Operativní dohled dostupnosti a iniciace řešení

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

Zajištění základního provozního dohledu je zodpovědností **Provozovatele IISSP** a obsahuje následující činnosti:

- kontrola dostupnosti aplikací IISSP,
- sledování dohledových nástrojů, které jsou součástí IISSP (SAP Solution manager) a provádění pravidelných kontrol definovaných v těchto nástrojích,
- eskalace zjištěných nestandardních stavů na **Dodavatele podpory**.

Činnost **Provozovatele IISSP** nemá vliv na povinnosti **Dodavatele podpory** při kontrole a aktivitách podpory produktivního provozu.

Zajišťování operativního dohledu je zodpovědností **Dodavatele podpory** a měl by obsahovat minimálně následující činnosti:

- sledování všech 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 dle dokumentu „Procesy podpory produktivního provozu IISSP“,
- poskytování součinnosti řešitelům „Incidentu“ při identifikaci příčin a dopadů výpadku,
- validace obnovení Služby po vyřešení „Incidentu“.

6.2 Reporting dostupnosti Služeb

Proces řízení dostupnosti zajišťuje měření a periodické vyhodnocování parametrů dostupnosti SLA definovaných v rámci „Smlouvy“ 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 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 **Dodavatele podpory**. Za věcnou správnost a předání reportu **Vedoucímu Kompetenčního centra Provozovatele IISSP** odpovídá **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.

Sestavení reportu o vyhodnocení dostupnosti by mělo 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 Služeb a návrhu korekcí **Vedoucímu Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
- předání reportu dostupnosti **Vedoucímu Kompetenčního centra Provozovatele IISSP** (v rámci měsíční zprávy o poskytování Služeb **Dodavatele podpory**),
- zajištění podpory při interpretaci a obhajobě vykázané dostupnosti Služeb.

Report dostupnosti služeb je jako součást pravidelné měsíční Souhrnné zprávy o stavu podpory produktivního provozu **Dodavatele podpory** projednán a schválen na nejbližším jednání **Týmu řízení provozu**. Následně se stává jedním z podkladů pro vyúčtování Služeb **Dodavatele podpory**.

7. Řízení reklamací

Ze smluvních vztahů mezi **Provozovatelem IISSP** a **Dodavatelem podpory** explicitně vyplývají lhůty na reklamaci, které se vztahují dílčím dílům vzniklým na základě rozvoje IISSP.

Vada, která má charakter „Incidentu“, je řešena stejným způsobem jako ostatní „Incidenty“. Za předpokladu, že řešení vady nevyžaduje čerpání prostředků na úhradu služeb **Dodavatele podpory**, není mezi standardním „Incidentem“ a vadou procesní rozdíl.

Pokud má vada závažnější charakter a je řešena formou požadavku na rozvoj, jdou náklady na vynaložené zdroje k tíži **Dodavatele podpory**.

Prakticky k rozhodování o tom, zda je daná aktivita rozvoje posuzována jako vada řešená v reklamaci, dochází přípravě a schvalování měsíčních reportů. Rozhodnutí je předmětem dohody příslušného **Vlastníka aplikace** a **Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory**. V případě neshody je uplatněno standardní eskalační řízení.

K řešené vadě se vztahují lhůty pro odstranění vady a pokuty z těchto lhůt vyplývajících.

8. Řízení architektury

Dodavatel podpory je zodpovědný za řízení, udržování a dokumentování celkové architektury IISSP. Celková architektura by měla zahrnovat následující dílčí architektonické vrstvy:

- vize architektury,
- business architektura,
- architektura informačního systému:
 - datová architektura (jedná se o globální úroveň popisu),
 - aplikační architektura,
 - bezpečnostní architektura,
 - technologická a technická architektura.

Každý změnový požadavek by měl být posouzen **Architekty Dodavatele podpory** a **Garantem za bezpečnost** a navržené řešení by mělo být v souladu s principy a pravidly navržené architektury.

8.1 Plánování rozvoje architektury

Pro účely plánování rozvoje architektury je ustanovena „Pracovní skupina Architektura (PS ARCH)“, která se schází pravidelně minimálně jednou za 2 měsíce a ad-hoc v případě potřeby.

„Pracovní skupina Architektura“ je vedena **Vedoucím PS ARCH** a účastní se jí (mimo jiné) **Hlavní architekt Dodavatele podpory, Procesní architekt Dodavatele Podpory, Technický architekt Dodavatele podpory, Garant za bezpečnost Dodavatele podpory** a vybraní pracovníci **Dodavatele podpory** a **Provozovatele IISSP** (standardně **Vlastníci aplikací** a **Vlastníci procesů**).

Cílem „Pracovní skupiny Architektura“ je:

- správa všech typů požadavků na změnu architektury IISSP,
- vyhodnocení **Incidentů** včetně návrhu opatření a identifikace dopadů do architektury IISSP
- příprava **Plánu rozvoje architektury**, zejména s ohledem na následující aspekty:
 - identifikované koncepční nedostatky stávající architektury (např. v oblasti zajištění požadované dostupnosti služeb, atp.),
 - předpokládané rozvojové požadavky IISSP (např. plánované změny legislativy, uživatelské požadavky, atp.),
 - plány rozvoje okolních informačních systémů (např. ostatní IS resortu MF atp.),
 - plány výrobců SW na další rozvoj a podporu produktů využívaných v IISSP, zohlednění časových plánů podpory jednotlivých komponent výrobcem dané aplikace,
 - trendy na trhu a „best practice“ z jiných projektů.

9. Řízení dodavatelů

Řízení dílčích dodávek je plně v kompetenci **Dodavatele podpory**, který je zodpovědný za přenesení podmínek a parametrů podpory produktivního provozu IISSP a rozvoje IISSP na případné subdodavatele.

V kontextu smluvního zajištění podpory produktivního provozu IISSP a rozvoje IISP se nepředpokládá, že by si MF najímalo dílčí dodávky samostatně a separátně od „Smlouvy“ s **Dodavatelem podpory**.