

Příloha č.1 - Technická specifikace Služeb (Vymezení činností obecně za IISSP)

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Obecné předpoklady			
CSÚIS se rozumí/zahrnuje CSÚIS/PAP, MIS (včetně tzv. MIS pro RISRE)			
CSÚIS zahrnuje i systém testování třetích stran			
RISRE zahrnuje i systém testování třetích stran (T3S)			
Obecné činnosti			
Správa systémových kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitorování aplikačních chyb/dumpů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitorování aplikačních logů, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitorování stavu aplikací systému, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring aplikačních zámků, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring jobů a jiných dávkových zpracování, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring procesních řetězců, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Administrace a monitoring stavu qRFC front, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza API trace, dokumentování a řešení nestandardních stavů a dalších neshod	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza a implementace SAP Note	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza a implementace doporučených změn na základě EWA reportů	Průběžně na denní bázi	S	O
Analýza a implementace doporučených změn na základě patchování a úprav systému	Průběžně na denní bázi	S	O
Příprava aplikací na odstávku	Dle Plánu odstávek	S	O
Ověření aplikační funkčnosti systému po odstávce	Dle Plánu odstávek	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Ověření aplikační funkčnosti systému po ugradu a SPS	Dle Plánu odstávek	S	O
Ověření aplikační funkčnosti systému po instalaci záplat	Dle Plánu odstávek	S	O
Účast a součinnost při přípravě a vykonání DRT	Dle Plánu DRT	S	O
Kontrola vytížení systému během špiček	Průběžně na denní bázi	S	O
Řešení výkonových problémů a drobné optimalizace zpracování	Průběžně na denní bázi	S	O
Proaktivní zásahy do zpracování řešených úloh, profilaxe	Průběžně na denní bázi	S	O
Kontrola, řešení, optimalizace zpracování úloh na základě systémových hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O
Zakládání, řešení a eskalace OSS hlášení	Průběžně na denní bázi	S	O
Návrh optimalizace a optimalizace datových skladů a souvisejících databázových dotazů na základě zkušeností z provozu	Průběžně na denní bázi	S	O
Portál			
Správa obsahu včetně navigačních map	Průběžně na měsíční bázi	O	O
Příprava reportů, dokumentů a souvisejících podkladů k publikaci	Průběžně na měsíční bázi	O	S
Příprava aktualit k publikaci	Průběžně na měsíční bázi	O	S
Testování třetích stran			
Monitoring přístupu externích subjektů do systému	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Data			
Sledování, analýza a implementace dopadů změn externích kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Sledování, analýza a implementace dopadů změn interních kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Sledování změn a správa vlastností datových objektů	Průběžně na denní bázi	S	O
Integrace implementace změn kmenových dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Průběžné proaktivní udržování aktuálnosti atributů kmenových dat	Průběžně na denní bázi	P	P
Synchronizace aktuálních kmenových dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring synchronizace/aktualizace kmenových dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Monitoring synchronizace/aktualizace transakčních dat mezi systémy	Průběžně na denní bázi	S	O
Periodické hlášení statistik a výstupů z monitoringu	Průběžně na denní bázi	S	O
Udržování metodiky pro publikaci kmenových dat	Průběžně na denní bázi	O	S
Publikace kmenových dat	Průběžně na denní bázi	O	S
Analýza neshod zjištěných při publikaci kmenových dat	Průběžně na denní bázi	O	S

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		MF	Dodavatel
Návrh optimalizace a optimalizace publikace kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Inventarizace kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Archivace kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Metodická podpora klíčových uživatelů při rozbořech a exportech dat z IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Udržování metodiky pro archivaci kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O
Obecné aktivity související se zpracováním RFC dle Procesů podpory produktivního provozu IISSP			
Vytváření transportů pro nové funkcionality	Průběžně na základě realizovaných RFC	S	O
Analýza zákaznických požadavků	Průběžně na základě objednaných RFC	S	O
Vývoj a testování zákaznických požadavků	Průběžně na základě zadaných RFC	S	O
Podpora při tvorbě nových rolí a úpravy existujících rolí systému	Průběžně na základě realizovaných RFC	P	P
Definice a administrace obsahu portálů (záložky, role, skupiny)	Průběžně na základě realizovaných RFC	P	P
Aktualizace Provozní dokumentace IISSP	Průběžně na základě realizovaných RFC	P	P
Příprava materiálů pro rozdílová školení	Průběžně na základě realizovaných RFC	P	P
Ostatní nespecifické činnosti podpory společné pro všechny systémy IISSP			
Příprava a účast na zákaznických workshopech	2x ročně za každou oblast RIS a CSÚIS	P	P
Podpora operátorů 0. úrovně podpory	Průběžně na denní bázi	P	P
Kategorizace, analýza a řešení evidovaných servisních hlášení na produktivních systémech v rozsahu funkcionality IISSP	Průběžně na denní bázi	P	P
Budování znalostní databáze IISSP	Průběžně na denní bázi	O	S
Podpora komunikace s Uživateli IISSP a s odbornou veřejností	Průběžně na denní bázi	O	S

Tab 1.6 - Činnosti společné pro všechny oblasti IISSP