

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Obecné činnosti podpory Kompetenčního centra			
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 a komponent na odstávku	Dle Plánu odstávek	S	O
Ověření aplikační funkčnosti systému po odstávce nebo změně na všech úrovních architektury IISSP	Dle Plánu odstávek	S	O
Ověření výkonu aplikací po odstávce nebo změně na všech úrovních architektury IISSP	Dle Plánu odstávek	S	O
Součinnost při definici rozsahu DRT z pohledu aplikace	Dle Plánu DRT	O	S

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Součinnost při přípravě a vykonání DRT v rámci aplikace	Dle Plánu DRT	S	O
Kontrola vytížení systému během špiček, proaktivní identifikace výkonově problematických míst aplikace	Průběžně na denní bázi	S	O
Řešení výkonových problémů, 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
Obecné aktivity související se zpracováním RFC dle Procesů podpory produktivního provozu IISSP			
Analýza zákaznických požadavků	Průběžně na základě objednaných RFC	S	O
Vývoj zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na základě zadaných RFC	S	O
Vytváření a řízení transportů pro nové funkcionality v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na základě realizovaných RFC	S	O
Testování vývoje zákaznických požadavků v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na základě zadaných RFC	S	O
Správa konceptu rolí a oprávnění v souladu s procesy podpory IISSP	Průběžně na základě realizovaných RFC	S	O
Definice a administrace obsahu portálů (záložky, role, skupiny)	Průběžně na základě realizovaných RFC	P	P
Aktualizace Provozní dokumentace IISSP	Průběžně na základě realizovaných RFC	S	O
Příprava materiálů pro rozdílová školení	Průběžně na základě realizovaných RFC	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Obecné aktivity zpracování servisních hlášení dle Procesů podpory produktivního provozu IISSP			
Kategorizace a analýza evidovaných servisních hlášení v rozsahu funkcionality aplikací IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Řešení kategorizovaných evidovaných servisních hlášení v rozsahu funkcionality aplikací IISSP	Průběžně na denní bázi	P	P
Obecné aktivity Správy portálů			
Správa obsahu včetně navigačních map	Průběžně na měsíční bázi	P	O
Příprava reportů, dokumentů a souvisejících podkladů k publikaci	Průběžně na měsíční bázi	O	S
Příprava dokumentace a aktualit k publikaci	Průběžně na měsíční bázi	O	S
Obecné aktivity zajištění Bezpečnosti			
Součinnost při rozvoji bezpečnostních prvků IISSP	Ad-hoc dle požadavku Týmů podpory	S	O
Kontrola provozního stavu aplikací či jejich služeb z pohledu pravidel a standardů bezpečnosti IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Rutinní a pravidelné kontrolování záznamů z monitoringu komponent aplikací IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Proaktivní řízení informační bezpečnosti, návrh preventivních opatření	Průběžně na denní bázi	S	O
Vyhodnocování incidentů z produktivního provozu IISSP z pohledu bezpečnosti IISSP	Průběžně na denní bázi	S	O
Identifikace a řešení problémů vyplývajících z bezpečnostních vad či jiných bezpečnostních nedostatků produktů SAP	Průběžně na denní bázi	S	O
Obecné aktivity Správy dat			
Sledování, analýza a implementace dopadů změn externích kmenových dat	Průběžně na denní bázi	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
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
Optimalizace 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

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Obecné aktivity Správy provozní dokumentace			
Správa a aktualizace Provozní dokumentace	Průběžně na měsíční bázi	S	O
Ostatní nesespecifické činnosti Procesů podpory produktivního provozu IISSP společné pro všechny systémy IISSP			
Příprava a účast na zákaznických workshopech	2x ročně za každou oblast	P	P
Podpora operátorů 0. a 1. 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
Obecné činnosti při Správě báze			
Kontrola úloh, které mohou generovat nežádoucí zátěž systému nebo vyžadují restart systému	Průběžně na denní bázi	O	S
Kontrola procesů běžících na pozadí, preventivní identifikace, údržba a náprava obtíží	Průběžně na denní bázi	O	S
Součinnost při přípravě odstávky	Dle Plánu odstávek	O	S
Zajištění příslušných činností během odstávky	Dle Plánu odstávek	S	O
Testování a ověření stavu aplikace během odstávky	Dle Plánu odstávek	S	O
Monitoring a správa workflow	Průběžně na denní bázi	S	O
Příprava školicího prostředí – aktivity příslušné aplikaci	** (viz Poznámky)	S	O
Podpora školicího prostředí během jednotlivých běhů školení	*** (viz Poznámky)	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Obecné činnosti Patchování			
Součinnost při přípravě Plánu patchování (jeho součástí bude zpracování, posouzení a doporučení pro záplaty, updaty, upgrady, aplikační změny a další změny komponent IISSP zveřejňované výrobcem komponenty), zejména: - záplaty, updaty a patche pro SAP aplikace a komponenty - upgrade SAP aplikací a komponent - záplaty, updaty a patche pro non-SAP aplikace a komponenty - upgrade non-SAP aplikací a komponent - SAP notes - SAP security notes - DB patches v intervalu dle doporučení SAP - upgrade DB v intervalu dle doporučení SAP - upgrade antiviru - záplaty, update a upgrade JAVA na všech úrovních a komponentách	Průběžně ****	S	O
Schválení Plánu patchování	Ad-hoc, minimálně jednou ročně ****	O	S
Součinnost při přípravě Plánu odstávek	Ad-hoc, minimálně jednou ročně	O	S
Součinnost při přípravě odstávky	Dle Plánu odstávek	O	S
Analýza technických dopadů Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Analýza aplikačních dopadů Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Testování aplikací na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Návrh řešení dopadů a identifikovaných změn pro aplikace na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Řešení výkonových problémů a optimalizace zpracování pro aplikace na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování *****	dle Plánu patchování	S	O
Zvýšená podpora aplikací na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O
Úprava Provozní dokumentace na základě aktivit prováděných dle Plánu patchování	dle Plánu patchování	S	O

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Obecné činnosti Správy uživatelů, subjektů a oprávnění			
Součinnosti při nastavení kritických kombinací oprávnění	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	O	S
Správa organizačních jednotek IISSP ve smyslu založení, rušení a změny organizační jednotky. Dle povahy požadavku zahrnuje zejména: - správa finančních míst včetně souvisejících nastavení, - manuálního přiřazení dočasných typových uživatelů a jejich odstranění, - úpravy reportingu, - správa kmenových dat a inicializačních transakčních dat, - inicializace/úprava nastavení cílových systémů a aplikací dle organizační jednotky IISSP, - inicializace rozhraní na externí IS.	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory (max. 7 požadavků ročně na založení, zrušení či změny organizační jednotky)	S	O
Správa TU	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	S	O
Zpracování požadavků na změny uživatelských oprávnění	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	O	S
Testování shody požadavku v ARO se zadáním	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	O	S
Realizace požadavků na změny v TU, rolích oprávnění a objektech oprávnění	Ad-hoc při požadavku Týmu podpory	S	O
Realizace pravidelné roční kontroly uživatelů, uživatelských rolí a oprávnění	Ročně	S	O
Součinnosti při správě školicího prostředí a školení			
Aktualizace školicího prostředí	Ad-hoc dle Plánu školení		P
Příprava školicích dat, přihlašovacích údajů pro účastníky školení a školitele, včetně šk. případů	Ad-hoc dle Plánu školení		P
Aktualizace školicích materiálů (příruček), dokumentace koncového uživatele a pasportů	Ad-hoc dle Plánu školení		P
Činnosti související s realizací seminářů pro správce kapitol a pro Ministerstvo financí	Dle potřeby MF - minimálně 3x ročně	O	S

Oblast / Činnost	Četnost	Odpovědnost *	
		SPCSS	Dodavatel
Příprava a realizace Harmonizačního školení školitelů	Dle potřeby MF – minimálně 3x ročně Ad-hoc dle Plánu školení	O	S
Aplikační podpora školicích běhů			P

Poznámky:

* O = Odpovědnost, S = Součinnost, P = Provádí a odpovídá za svěřené činnosti, poskytuje součinnost protistraně.

** Závisí na počtu běhů školení. V rámci jednoho připraveného školicího prostředí je možné vykonat několik školicích běhů (závisí na aplikaci), poté je nutné školicí prostředí obnovit ze zálohy a znovu provést nutné konfigurace a případně správu verzí.

*** Závisí na počtu běhů školení. Pro zajištění hladkého průběhu školení není možné čekat na odstranění případných problémů ve školicím prostředí v termínech obvyklých pro produktivní prostředí. Proto je během provádění školicích běhů požadována zvýšená součinnost podpory báze pro školicí prostředí.

**** Patchování bude prováděno podle následujících pravidel:

- standardní patche na všech úrovních architektury jednou ročně
- kritické patche ohrožující funkčnost aplikace v nejbližší odstavce dle rozhodnutí Změnové komise
- bezpečnostní patche v nejbližším možném termínu dle rozhodnutí Změnové komise