

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

Příloha č.6 – Procesy podpory produktivního provozu IISSP

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 1.4.2015

Obsah:

1. Úvod.....	3
1.1 Definice pojmů a zkratk	3
2. Organizace podpory produktivního provozu IISPP	4
2.1 Základní pojmy	4
2.2 Organizační struktura řízení provozu	5
2.2.1 Tým řízení provozu	7
2.2.2 Role a činnosti Provozovatele IISPP v rámci podpory produktivního provozu IISPP	8
2.2.3 Role a činnosti Dodavatele podpory v rámci podpory produktivního provozu IISPP	8
3. Procesy podpory produktivního provozu komponent IISPP	9
3.1 Řízení přechodu do produktivního provozu	9
3.1.1 Popis procesu	9
3.1.2 Role	9
3.1.3 Pracovní postup procesu	10
3.2 Testování	10
3.2.1 Popis procesu	10
3.2.2 Role	10
3.2.3 Pracovní postup procesu	11
3.3 Knowledge management	11
3.3.1 Popis procesu	11
3.3.2 Role	11
3.3.3 Pracovní postup procesu	12
3.4 Komunikace s odbornou veřejností	13
3.4.1 Popis procesu	13
3.4.2 Role	13
3.4.3 Pracovní postup procesu	13
3.5 Provoz IT zařízení a služeb	13
3.5.1 Popis procesu	13
3.5.2 Role	14
3.5.3 Pracovní postup procesu	15
3.6 Správa událostí	22
3.6.1 Popis procesu	22
3.6.2 Role	22
3.7 Správa uživatelů	27
3.7.1 Popis procesu	27
3.7.2 Role	27
3.7.3 Pracovní postup procesu	28
3.8 Školení	28
3.8.1 Popis procesu	28
3.8.2 Role	28
3.8.3 Pracovní postup procesu	29
3.9 Bezpečnost	29
3.9.1 Popis procesu	29
3.9.2 Role	30
3.9.3 Pracovní postup procesu	30
4. Role a obsazení	31

Seznam tabulek:

Tabulka 1 – Úplný přehled procesů podpory produktivního provozu IISPP	4
Tabulka 2 - Časový plán přípravy odstávek	18
Tabulka 3 - Definice Vlastníků procesů a Vlastníků aplikací a jejich personální zajištění	31
Tabulka 4 - Definice rolí procesů Podpory produktivního provozu IISPP a jejich personální zajištění	32

Seznam obrázků:

Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISPP	7
Obrázek 2 – Pracovní postup Správy SD hlášení	24

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

1. Úvod

Tento dokument popisuje základní pravidla, principy a procesy, implementované pro zajištění aplikační a báze podpory Integrovaného informačního systému Státní pokladny (dále IISSP).

Aktivity podpory produktivního provozu IISSP jsou určeny pravidly, vycházející z funkčních a nefunkčních požadavků na provoz informačních systémů Ministerstva financí ČR (dále MF), pracovních postupů definovaných funkcionalitou IISSP a pravidly určenými nebo doporučenými výrobci jednotlivých komponent.

V souvislosti s pravidly podpory produktivního provozu IISSP je třeba upozornit na to, že IISSP je implementován a provozován jako homogenní celek (informační systém) tvořený procesními komponentami a dalšími definovanými podpůrnými komponentami v heterogenním prostředí informačních systémů MF a dalších informačních systémů organizací komunikujících s IISSP.

1.1 Definice pojmů a zkratk

Vysvětlení zkratk použitých v dokumentu:

Zkratka	Vysvětlení
DS	Dokumentační server
IISSP	Integrovaný informační systém Státní pokladny
KPI	Key Performance Indicator – zjednodušeně konkrétní měřitelná hodnota výkonnosti daného procesu.
MF	Ministerstvo financí
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
WSS	Windows SharePoint Services (zkráceně také SharePoint)

Vysvětlení pojmů použitých v dokumentu:

Pojem	Vysvětlení
Uživatelská dokumentace	Uživatelskou dokumentaci se pro účely tohoto dokumentu rozumí dokumentace koncového uživatele, školicí materiály, novinky v aplikaci, otázky a odpovědi, případně další dokumenty takto označené Vlastníkem daného procesu či Vlastníkem dané aplikace.
Provozní dokumentace	Veškerá dokumentace, informace a znalosti shromážděné a sdílené během implementace a produktivního provozu IISSP.
Smluvní dokumentace	Veškerá dokumentace vyplývající ze smluvního vztahu mezi Provozovatelem IISSP a Dodavatelem podpory .
Definice provozu	Součástí Smluvní dokumentace , která definuje podmínky činnosti Dodavatele podpory v rámci Produktivního provozu IISSP.
Smluvní ujednání	Dokumentace ostatních smluvních vztahů mezi Provozovatelem IISSP a dalšími subjekty, které se dotýkají podpory produktivního provozu IISSP.
Požadavek na změnu (RFC)	ServiceDesk hlášení, které nemůže být vyřešeno pomocí standardizovaných postupů dle Provozní dokumentace IISSP a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení.
Incident	SD hlášení „Porucha“ nebo „Incident“, které upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISSP dle Provozní dokumentace IISSP , a tento stav systému není možné opravit běžným zásahem pracovníka podpory dle Provozní dokumentace IISSP .

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

Pojem	Vysvětlení
ŽOS	„Žádost o součinnost“ je dokument, definovaný smlouvou mezi Provozovatelem IISSP a Provozovatelem infrastruktury IISSP, prostřednictvím kterého jedna ze smluvních stran předává požadavky na činnosti během provozu nebo odstávky.

2. Organizace podpory produktivního provozu IISSP

2.1 Základní pojmy

Produktivního provozu IISSP se účastní:

- **Vlastník IISSP**, kterým je MF.
- **Provozovatel IISSP**, kterým je MF.
Provozovatel IISSP jmenuje zaměstnance a další osoby do rolí příslušných **Provozovateli IISSP**.
- **Provozovatel infrastruktury IISSP**, kterým je Státní tiskárna cenin (dále STC). **Provozovatel infrastruktury IISSP** vlastní a provozuje infrastrukturu nutnou k provozu IISSP.
Provozovatel infrastruktury IISSP jmenuje zaměstnance a další osoby do rolí příslušných **Provozovateli infrastruktury IISSP**.
- **Dodavatel podpory**, dodává činnosti související s aplikační a bázovou podporou IISSP.
Dodavatel podpory a jmenuje zaměstnance a další osoby do rolí příslušných **Dodavateli podpory** dle smluvní dokumentace mezi **Provozovatelem IISSP** a **Dodavatelem podpory**.

V rámci podpory produktivního provozu IISSP existují tyto dva hlavní procesy:

- Příprava produktivního provozu komponent IISSP;
- Produktivní provoz komponent IISSP.

Hlavní proces „**Příprava produktivního provozu komponent IISSP**“ a jeho jednotlivé procesy jsou zaměřeny na správu a koordinaci aktivit přípravy, testování a produktivního startu dalších funkčních celků, patchů, oprav a změn komponent, které jsou již nasazeny v produktivním provozu. Jedná se zejména o následující procesy:

- Řízení přechodu do produktivního provozu;
- Testování;
- Knowledge management;
- Komunikace s odbornou veřejností;

Hlavní proces „**Produktivní provoz komponent IISSP**“ je zaměřen na zajištění provozu produktivně provozovaných komponent a sestává zejména z následujících procesů:

- Provoz IT zařízení a služeb;
- Správa událostí;
- Správa uživatelů;
- Školení;
- Bezpečnost.

Kompletní přehled struktury procesů podpory produktivního provozu je v následující tabulce.

Tabulka 1 – Úplný přehled procesů podpory produktivního provozu IISSP

ÚROVEŇ	ID	PROCESNÍ ÚROVEŇ
Procesní úroveň A		
A	1	Podpora produktivního provozu IISSP
Procesní úroveň B		

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

ÚROVEŇ	ID	PROCESNÍ ÚROVEŇ
B	1.1	Příprava produktivního provozu komponent IISSP
B	1.2	Produktivní provoz komponent IISSP
Procesní úroveň C		
Proces 1.1 Příprava produktivního provozu komponent IISSP		
C	1.1.1	Řízení přechodu do produktivního provozu
C	1.1.2	Testování
C	1.1.3	Knowledge management
C	1.1.4	Komunikace s odbornou veřejností
Proces 1.2 Produktivní provoz komponent IISSP		
C	1.2.1	Provoz IT zařízení a služeb
D	1.2.1.1	Zajištění produktivního provozu
	1.2.1.2	Řízení rozhraní s ČNB
	1.2.1.3	Správa Konfigurační databáze
	1.2.1.4	Řízení odstávek
C	1.2.2	Správa událostí
D	1.2.2.1	Správa SD hlášení
	1.2.2.2	Správa incidentů
	1.2.2.3	Správa Požadavku na změnu (RFC)
C	1.2.3	Správa uživatelů
C	1.2.4	Školení
C	1.2.5	Bezpečnost

2.2 Organizační struktura řízení provozu

Zastřešující a organizační roli při řízení podpory produktivního provozu IISSP má proces „**Podpora produktivního provozu**“.

Vlastník procesu „Podpora produktivního provozu“ odpovídá za provoz IISSP, odpovídá za dosažení předepsaných KPI a reportuje výsledky procesu **Vlastníkovi IISSP**. Dále:

- jmenuje **Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**,
- jmenuje **Vlastníky procesů**,
- vykonává činnost **Ředitele provozu IISSP**:
 - je zodpovědný za koordinaci činností procesu „**Podpora produktivního provozu IISSP**“,
 - koordinuje činnosti **Týmů podpory Provozovatele IISSP** a **Dodavatele podpory** dle aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP** v rozsahu daném **Definicí provozu**, řídí **Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
 - koordinuje činnosti mezi **Provozovatelem IISSP** a **Poskytovatelem infrastruktury IISSP** dle aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP** v rozsahu daném **Definicí provozu**.

Vlastník procesu je zodpovědný za:

- zajištění činnosti procesu, přípravu a správu procesní dokumentace a za zajištění úkolů procesu,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

- obsazení jednotlivých rolí v rámci procesu v souladu s organizačním řádem **Provozovatele IISSP** a v souladu se smluvními ujednáními **Provozovatele IISSP** s jednotlivými subjekty podílejícími se na podpoře produktivního provozu IISSP.

Vlastník aplikace je osoba zmocněná **Vlastníkem IISSP** ke správě příslušné části funkcionality IISSP. Je odpovědný za:

- zajištění správy příslušné části funkcionality IISSP, která souvisí s jeho pracovním zařazením nebo podporuje procesy, které jsou v jeho kompetenci, a to v části:
 - metodické a dokumentační,
 - funkční,
 - správy dat,
- metodické řízení **Týmu provozu Provozovatele IISSP** v příslušné oblasti,
- zajištění nastavení aplikace v souladu s platnou legislativou,
- poskytnutí součinnosti při „**Změnovém řízení**“,
- metodické řízení a kontrolu zpracování SD hlášení v příslušné **Řešitelské skupině**.

Vlastníci aplikací jsou jmenováni pro tyto oblasti:

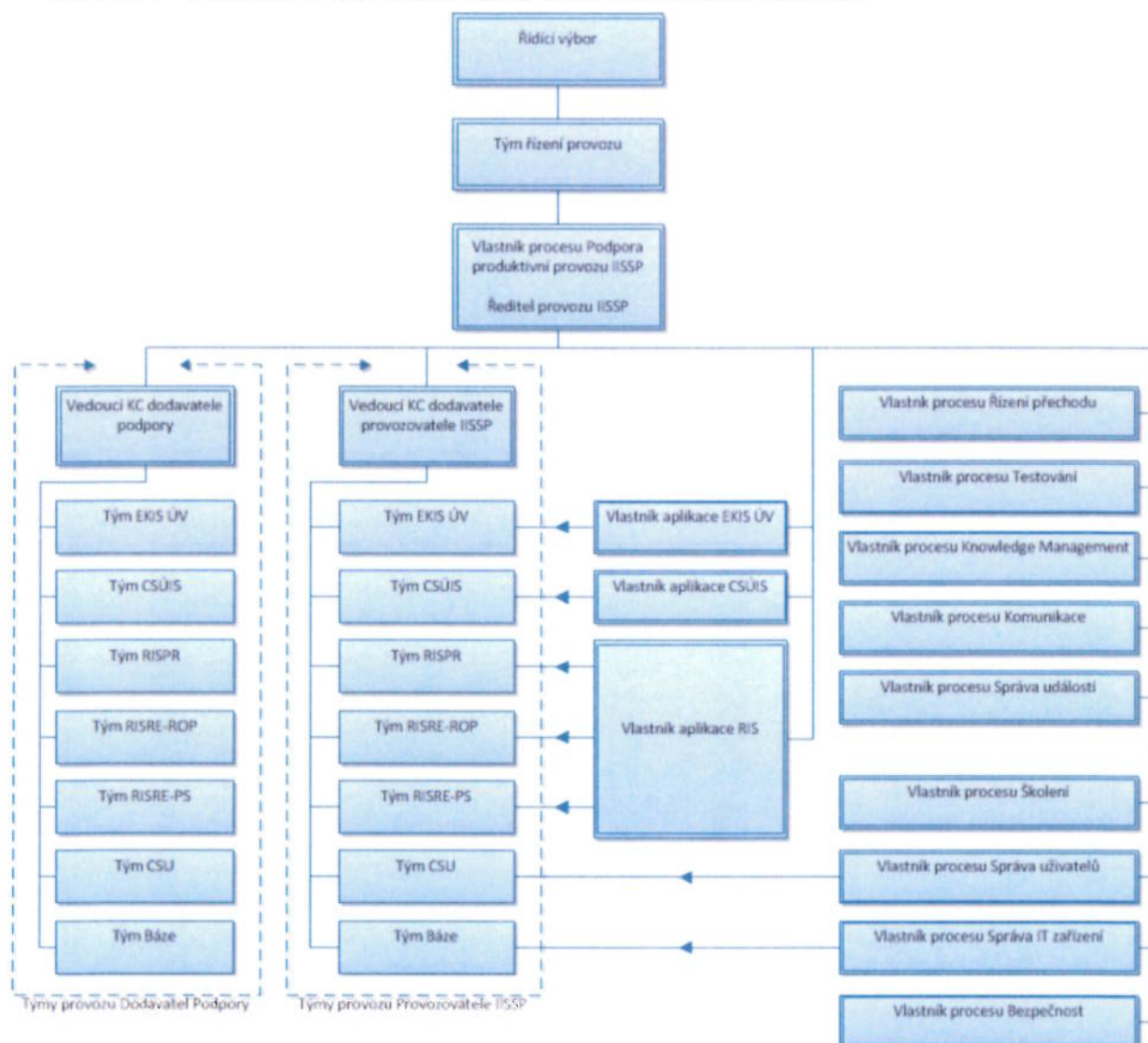
- CSÚIS,
- RIS,
- EKIS ÚV,
- Správa uživatelů;
- Báze.

Vlastník aplikace v odůvodněných případech jmenuje **Zástupce Vlastníka aplikace** za jemu svěřenou oblast.

Organizační struktura a vzájemné vztahy jednotlivých rolí jsou znázorněny na následujícím obrázku.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

Obrázek 1 – Organizační struktura podpory produktivního provozu IISSP



2.2.1 Tým řízení provozu

Tým řízení provozu je hlavní organizační strukturou pro řízení všech aktivit podpory produktivního provozu IISSP.

Vedoucím **Týmu řízení provozu** je **Ředitel provozu IISSP**.

Tým řízení provozu zajišťuje:

- správu agendy **Týmu řízení provozu**, tj. smluvní organizační a eskalační otázky spojené s podporou produktivního provozu IISSP,
- koordinaci aktivit mezi jednotlivými procesy produktivního provozu,
- koordinaci aktivit mezi jednotlivými **Týmy provozu**,
- vyhodnocením reportů a výstupů jednotlivých procesů.

Členy **Týmu řízení provozu** jsou:

- **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
- **Vlastníci procesů**,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

- **Vlastníci aplikací,**
- **Vedoucí Týmů provozu za Provozovatele IISSP,**
- **Vedoucí Týmů provozu za Dodavatele podpory.**

Tým řízení provozu odpovídá za přípravu, koordinaci a výkon činností dle:

- **Provozní dokumentace IISSP,**
- Smluvní dokumentace v aktuálním znění.

2.2.2 Role a činnosti Provozovatele IISSP v rámci podpory produktivního provozu IISSP

Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP je zodpovědný za koordinaci činností procesů **Podpory produktivního provozu IISSP** v oblastech vykonávaných **Provozovatelem IISSP**:

- jmenuje pracovníky **Provozovatele IISSP** a další osoby členy **Týmu provozu Provozovatele IISSP** v příslušné oblasti,
- koordinuje činnosti **Týmů provozu Provozovatele IISSP** dle aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP** v rozsahu daném **Definicí provozu**.

Tým provozu Provozovatele IISSP v příslušné oblasti zajišťuje činnosti spojené s **Podporou produktivního provozu IISSP**, dle pracovních postupů jednotlivých procesů podpory a v souladu s **Definicí provozu**.

Vedoucí Týmu provozu Provozovatele IISSP v příslušné oblasti v rozsahu daném **Definicí provozu** zajišťuje:

- činnosti spojené s **Podporou produktivního provozu IISSP**,
- komunikaci s **Vedoucím Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**,
- komunikaci s **Vlastníky aplikací**,
- soulad činností **Týmu provozu** s pracovními postupy procesů „**Podpory produktivního provozu IISSP**“.

2.2.3 Role a činnosti Dodavatele podpory v rámci podpory produktivního provozu IISSP

V souladu se smluvní dokumentací je součástí procesů „**Podpory produktivního provozu IISSP**“ tým **Dodavatele podpory**, který vystupuje v následujících rolích:

Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory je zodpovědný za koordinaci činností procesů „**Podpory produktivního provozu IISSP**“:

- jmenuje **Vedoucí týmů provozu Dodavatele podpory**,
- jmenuje členy **Týmů provozu Dodavatele podpory**,
- koordinuje činnosti **Týmů provozu Dodavatele podpory** dle aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP** v rozsahu daném příslušným **Definicí provozu**.

Tým provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti zajišťuje činnosti spojené s podporou produktivního provozu IISSP v rozsahu **Provozní dokumentace IISSP**, smluvní dokumentace, dle **Pracovních postupů** jednotlivých procesů podpory a v souladu s **Definicí provozu**.

Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti v rozsahu daném **Definicí provozu** zajišťuje:

- činnosti spojené s „**Podporou produktivního provozu IISSP**“,
- komunikaci s týmy provozu **Dodavatele podpory**,
- soulad činností **Týmu provozu** s **Pracovními postupy** procesů „**Podpory produktivního provozu**“.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

3. Procesy podpory produktivního provozu komponent IISSP

3.1 Řízení přechodu do produktivního provozu

3.1.1 Popis procesu

Proces zajišťuje přípravu a přenos vývoje, změn a oprav do komponent IISSP v produktivním provozu. Základním objektem procesu je **Kontejner změn**, který obsahuje všechny objekty, změny, záplaty, postupy implementace, dokumentaci, školicí materiály a další související informace nutné k přenosu změn na komponenty IISSP v produktivním provozu.

3.1.2 Role

Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“:

- odpovídá za proces „**Řízení přechodu do produktivního provozu**“, reportuje výsledky procesu a stanovuje pravidla pro vývoj a provádění změn v příslušné části systému,
- odpovídá za kvalitu vývoje a kontroluje postup práce při implementaci a nasazení **Kontejneru změn**.

Vlastník změny (role procesu „Správa událostí“):

- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadovaných změn a za koordinaci aktivit při přípravě, testování a produktivním nasazení změny,
- pravidelně informuje **Vlastníka aplikace** o postupu přípravy změn.
- je zodpovědný za implementaci **Kontejneru změn**,
- připravuje **Plán přechodu**,
- připravuje a koordinuje kapacity pro zajištění realizace **Plánu přechodu**,
- řídí přenos **Kontejnerů změn** do produktivního provozu v souladu s **Plánem přechodu**,
- vystavuje pro jednotlivé **Kontejnery změn** protokol o přenosu **Kontejneru změn** do komponenty IISSP v produktivním provozu.

Pracovní skupina Architektura

- sestavuje **Plán rozvoje architektury**,
- vyjadřuje se k jednotlivým **Požadavkům na změnu (RFC)**,
- vyhodnocuje **Incidenty**.

Schází se ve složení:

- **Hlavní architekt Dodavatele podpory**,
- **Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**,
- **Vlastníci aplikací**,
- **Vlastníci procesů**,
- **Procesní architekt**,
- **Technický architekt**,
- **Garant za bezpečnost** (role procesu „**Bezpečnost**“),
- další osoby přizvané výše uvedenými osobami.

Hlavní architekt Dodavatele podpory

- vede **Pracovní skupinu Architektura**,
- řídí přípravu vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)**,
- řídí vyhodnocení **Incidentu**,
- řídí přípravu a kontroluje dodržování **Plánu rozvoje architektury**.

Procesní architekt Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh **Solution architektury** řešení IISSP pro oblasti business, aplikační a datové architektury,
- dohlédne na dodržování **Solution architektury** řešení v průběhu životního cyklu aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu **Solution architektury**,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

- poskytuje podklady pro přípravu **Plánu rozvoje architektury** z oblasti Solution architektury,
- poskytuje podklady pro vyhodnocení **Incidentu** z oblasti Solution architektury,
- aktualizuje architektonickou dokumentaci pro příslušné oblasti Solution architektury.

Technický architekt Dodavatele podpory

- zajišťuje návrh Solution architektury řešení IISSP pro oblast technické architektury,
- zajišťuje soulad technické architektury řešení IISSP s infrastrukturou **Provozovatele IISSP** a s infrastrukturou **Provozovatele infrastruktury IISSP**,
- dohleduje dodržování technické architektury řešení v průběhu životního cyklu aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu technické architektury,
- poskytuje podklady pro přípravu **Plánu rozvoje architektury** z oblasti technické architektury,
- poskytuje podklady pro vyhodnocení **Incidentu** z oblasti technické architektury,
- aktualizuje architektonickou dokumentaci pro oblast technické architektury.

Vlastník aplikace (role procesu „**Podpora produktivního provozu IISSP**“) je osoba zmocněná **Vlastníkem IISSP** ke správě příslušné části funkcionality IISSP.

3.1.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Řízení přechodu do produktivního provozu**“:

1. **Vlastník změny** zajistí přípravu obsahu **Kontejneru změn**:
 - implementaci funkcionality dané zadáním,
 - přípravu změn **Provozní dokumentace IISSP** související s obsahem **Kontejneru změn**,
 - testy dle **Pracovního postupu** procesu **Testování**.
2. **Vlastník změny** odpovídá za přípravu **Plánu přechodu**
3. **Vlastník změny** řídí testování **Kontejneru změn** dle **Pracovního postupu** procesu „**Testování**“.
4. **Vlastník změny** zajistí zařazení **Plánu přechodu** (prostřednictvím příslušného **Manažera odstávky**) do plánu příslušné odstávky.

Během odstávky řídí **Vlastník změny** s dalšími pracovníky **Týmů provozu** přenos jednotlivých **Kontejnerů změn** do komponent IISSP dle **Plánu přechodu**.

3.2 Testování

3.2.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu testování **Kontejnerů změn** připravených k přenosu do komponent IISSP v produktivním provozu na úrovni infrastruktury i na úrovni aplikace. Výsledek testů je použitý jako podklad k akceptaci pro přenos na komponenty IISSP v produktivním provozu.

Proces „**Testování**“ upravený v tomto dokumentu je platný v plném rozsahu pro komponenty IISSP předané do produktivního provozu.

3.2.2 Role

Vlastník procesu „Testování“:

- odpovídá za proces „**Testování**“,
- kontroluje testování jednotlivých **Kontejnerů změn**,
- potvrzuje **Protokol o testování Kontejneru změn**,
- koordinuje aktivity testování s ostatními subjekty využívající příslušné testovací prostředí.

Tester vykonává vlastní testovací případy, zpracovává dílčí testovací protokol a podává informace o výsledku.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

3.2.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „Testování“:

1. **Vlastník změny** připraví **Plán testování** a zajistí kapacity.
2. **Vlastník procesu „Testování“** v součinnosti s **Vlastníkem aplikace** jmenuje **Testery**.
3. **Vlastník změny** ve shodě s **Administrátorem systému** zajistí přípravu testovacího prostředí.
4. **Vlastník procesu „Testování“** koordinuje aktivity v testovacím prostředí.
5. **Vlastník změny** zahajuje testování.
6. **Testeři** provedou testování dle předložených testovacích scénářů, případů a uživatelské dokumentace.
7. **Vlastník změny** vyhodnocuje testování a vypracuje **Protokol o testování Kontejneru změn**.
8. **Vlastník procesu „Testování“** potvrzuje **Protokol o testování Kontejneru změn**.
9. **Vlastník změny** překládá **Protokol o testování Kontejneru změn** **Vlastníkovi aplikace** k akceptaci.

3.3 Knowledge management

3.3.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu dokumentace, informací a znalostí pro potřeby zvyšování kvality poskytované podpory a podpory rozhodování. Proces metodicky řídí správu veškerých informací, dokumentace a ostatních médií nutných pro zajištění „**Podpory produktivního provozu IISSP**“.

Pro veškerou dokumentaci, informace a znalosti shromážděné a sdílené během implementace a produktivního provozu IISSP, zejména potom pro:

- dokumentaci předanou jako smluvní výstupy či součást díla implementace IISSP,
- informace a znalosti popisující funkcionalitu, stav a činnosti IISSP,
- dokumentaci definující legislativní a metodický rámec činností podporovaných IISSP,
- procesní dokumentaci popisující činnosti a aktivity produktivního provozu IISSP,

je v rámci procesů „**Podpory produktivního provozu IISSP**“ používán souhrnný název **Provozní dokumentace IISSP**.

Proces zajišťuje metodické řízení a pracovní postupy pro následující oblasti:

- Definice řízené **Provozní dokumentace IISSP**;
- Vytvoření knihoven řízené **Provozní dokumentace IISSP** v prostředí Windows SharePoint Services (dále WSS) v odpovídající struktuře;
- Značení dokumentů řízené **Provozní dokumentace IISSP**;
- Správa oprávnění pro přístup k řízené **Provozní dokumentaci IISSP**;
- Životní cyklus řízené **Provozní dokumentace IISSP**;
- Bezpečnost při nakládání s řízenou **Provozní dokumentací IISSP**;
- Zálohování a archivace **Provozní dokumentace IISSP**;
- Šablony dokumentů **Provozní dokumentace IISSP**.

3.3.2 Role

Vlastník procesu „Knowledge management“:

- odpovídá za proces „**Knowledge management**“,
- stanovuje metodiku pro přípravu a správu **Provozní dokumentace IISSP**.

Vlastník dokumentace:

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

- je zodpovědný za organizaci, řízení tvorby a následnou správu jemu přidělené **Provozní dokumentace IISSP** po celou dobu jejího životního cyklu,
- určuje, řídí a kontroluje **Vlastníky dokumentu**,
- schvaluje konečnou obsahovou i formální podobu jemu přidělené **Provozní dokumentace IISSP**,
- informuje o změnách v jemu přidělené **Provozní dokumentaci IISSP**.

Vlastník dokumentu:

- zajišťuje, že jemu přiřazená aplikační resp. procesní **Provozní dokumentace IISSP** vzniká a je spravována v souladu s pracovními postupy pro **Správu provozní dokumentace**,
- určuje, řídí a kontroluje **Autory dokumentu** a **Spoluautory dokumentu**,
- schvaluje konečnou obsahovou i formální podobu aplikační resp. procesní **Provozní dokumentace IISSP**,
- informuje o změnách v aplikační **Provozní dokumentaci IISSP**.

Autor dokumentu:

- je zodpovědný za přípravu návrhu dokumentu,
- je zodpovědný za kvalitu dokumentu a za jeho soulad s příslušnou platnou šablonou provozního dokumentu,
- organizuje připomínkování a schvalování konceptu dokumentu dle platných schvalovacích procedur,
- je zodpovědný za správné označení dokumentů a jeho uchování v příslušné dokumentační knihovně,
- je zodpovědný za údržbu aktuálních záznamů o provedených změnách a schválení dokumentu,
- koordinuje činnost **Spoluautorů dokumentu** v případě, že je dokument spoluvytvářen více osobami.

Uživatel dokumentu:

- uživatelem dokumentu je každá osoba zařazená podle zvláštních předpisů do některého z provozních týmů nebo osoba zastávající roli v procesech podpory produktivního provozu,
- je oprávněný přistupovat k provozní dokumentaci v souladu s přiděleným oprávněním,
- je povinen řídit se pravidly pro nakládání s **Provozní dokumentací IISSP**.

Administrátor dokumentačního serveru:

- je zodpovědný za konfiguraci dokumentačního serveru (DS) dle pracovních postupů pro **Správu provozní dokumentace**,
- je zodpovědný za správu přístupových oprávnění uživatelů dokumentačního serveru dle pokynů **Provozní kanceláře podpory produktivního provozu**.

3.3.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „Knowledge management“ pro umístění dokumentů do **Znalostní databáze IISSP**:

1. **Autor dokumentu** vytvoří dokument.
2. **Vlastník dokumentu** schválí dokument.
3. **Vlastník aplikace** validuje dokument.
4. **Vlastník aplikace** schvaluje dokument.
5. **Vlastník dokumentu** předá dokument **Vlastníkovi dokumentace** s požadavkem na zařazení dokumentu nebo aktualizaci dokumentu v **Provozní dokumentaci IISSP**.
6. **Vlastník dokumentace** informuje o publikaci/schválení dokumentu **Vlastníka procesu „Knowledge management“**. **Vlastník procesu „Knowledge management“** má možnost omezit zveřejnění dokumentu, pokud dokument neodpovídá příslušným pracovním postupům.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

7. **Vlastník aplikace** požádá o zveřejnění dokumentu dle pracovního postupu procesu „**Komunikace s odbornou veřejností**“, pokud je dokument určen ke zveřejnění.

3.4 Komunikace s odbornou veřejností

3.4.1 Popis procesu

Proces zajišťuje správu informací pro potřeby informování:

- **Uživatelů IISSP**,
- pracovníků státní správy,
- dalších osob dotčených procesy IISSP,
- odborné veřejnosti.

3.4.2 Role

Vlastník procesu „Komunikace s odbornou veřejností“:

- odpovídá za proces „**Komunikace s odbornou veřejností**“,
- řídí komunikaci se spolupracujícími organizacemi,
- udržuje aktuální kontaktní údaje odpovědných osob na straně spolupracujících organizací.

Žadatel o zveřejnění je zodpovědný za přípravu a kompletnost **Žádosti o zveřejnění**.

Administrátor komunikace je zodpovědný za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací.

Vlastník aplikace (role procesu „**Podpora produktivního provozu IISSP**“) je osoba zmocněná **Vlastníkem IISSP** ke správě příslušné části funkcionality IISSP.

3.4.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Komunikace s odbornou veřejností**“:

1. **Žadatel** připraví **Žádost o zveřejnění** informace nebo dokumentu a zašle ji **Administrátorovi komunikace**. V případě, že žádost je s prioritou „Vysoká“ uvědomí o vzniku žádosti telefonicky **Administrátora komunikace**.
2. **Administrátor komunikace** ověří žádost o zveřejnění i to, zda zveřejňovaný dokument odpovídá metodice procesu „**Knowledge management**“. Požádá **Vlastníka procesu „Komunikace s odbornou veřejností“** o souhlas se zveřejněním.
3. **Vlastník procesu „Komunikace s odbornou veřejností“** potvrzuje zveřejnění.
4. **Administrátor komunikace** zajistí zveřejnění informace dle distribučního listu ze **Žádosti o zveřejnění**.
5. **Administrátor komunikace** uzavře požadavek v Service Desku.

3.5 Provoz IT zařízení a služeb

3.5.1 Popis procesu

Proces zajišťuje činnosti spojené s „**Podporou produktivního provozu IISSP**“ komponent IISSP předaných do produktivního provozu, zejména v oblastech:

- zajištění produktivního provozu,
- řízení rozhraní s ČNB,
- správa Konfigurační databáze,
- řízení odstávek,
- řízení vztahu s **Provozovatelem infrastruktury IISSP**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 1.4.2015

3.5.2 Role

Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“:

- odpovídá za proces „**Provoz IT zařízení a služeb**“,
- je zodpovědný za sestavení a předložení **Plánu odstávek**,
- řídí a koordinuje činnosti týmu.

Vedoucí provozu:

- je zodpovědný za oblast „**Zajištění produktivního provozu**“,
- je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě komponent IISPP v produktivním provozu,
- je zodpovědný za řízení součinnosti při plánovaných a mimořádných odstávkách, resp. výpadcích komponent IISPP, které řídí **Manažer odstávky**.

Vedoucí provozu je jmenován dle časového rozpisu služeb tak, aby byl zajištěn nepřetržitý výkon role.

Manažer odstávky:

- odpovídá za plánování a řízení aktivit během odstávky resp. výpadku,
- zahajuje a ukončuje odstávku resp. výpadek,
- na základě podkladů **Vlastníka změny** nebo **Vlastníka incidentu** a **Administrátorů IISPP** rozhoduje o postupu při řízení odstávky resp. výpadku.

Pro mimořádné a neplánované odstávky je **Manažerem odstávek** z definice procesu **Vedoucí provozu** (pokud **Vlastník procesu** nestanoví jinak).

Pro plánované odstávky jmenuje **Vlastník procesu** **Manažera odstávky** předem v rámci **Plánu odstávek**.

Administrátor systému:

- je zodpovědný za monitoring a správu komponenty IISPP nebo infrastruktury v produktivním provozu v rozsahu aktuální verze **Provozní dokumentace IISPP**,
- je zodpovědný za přípravu dokumentu nebo média a aktualizaci dokumentu nebo média při přípravě nebo přebírání dokumentace nebo instalačních médií a jejich aktualizaci v **Konfigurační databázi IISPP**.

Administrátor integrace s ČNB je **Administrátor systému** pro oblast integrace mezi systémy ČNB a IISPP.

Administrátor monitoringu je **Administrátor systému** pro oblast monitoringu komponent IISPP dle **Provozní dokumentace IISPP**.

Kontaktní osoba ČNB:

- zodpovídá za komunikaci při provozu rozhraní mezi ČNB a IISPP.

Kontaktní osoba Náhradního procesu ČNB:

- zodpovídá za zajištění součinnosti při vyhlášení, řízení a ukončení Náhradního procesu.

Vedoucí provozu Poskytovatele infrastruktury IISPP:

- je zodpovědný za zajištění součinnosti mezi **Provozovatelem IISPP** a **Poskytovatelem infrastruktury IISPP** při provozu infrastruktury, a případně s dalšími partnery dle požadavků **Provozovatele IISPP**.

Dispečer provozu Poskytovatele infrastruktury IISPP:

- je jmenován **Poskytovatelem infrastruktury IISPP** dle časového plánu
- je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě infrastruktury IISPP v produktivním provozu a za řízení součinnosti při plánovaných a neplánovaných odstávkách infrastruktury IISPP, které řídí **Manažer odstávky**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

Vlastník Konfigurační databáze IISSP:

- je zodpovědný za aktuální a konzistentní stav databáze a za její obsahovou správnost dle informací **Administrátora systému**,
- je zodpovědný za aktuální a konzistentní stav **Databáze médií** a za její obsahovou správnost dle informací **Administrátora systému**.

Vlastník změny nebo Vlastník incidentu (role procesu „Správa událostí“):

- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadované změny a za koordinaci aktivit při přípravě a produktivním nasazení změny během odstávky.

3.5.3 Pracovní postup procesu

V rámci procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“ identifikujeme čtyři základní subprocessy:

- zajištění produktivního provozu,
- řízení rozhraní s ČNB,
- správa Konfigurační databáze IISSP,
- řízení odstávek.

3.5.3.1 Zajištění produktivního provozu

Pracovní postup subprocessu „**Zajištění produktivního provozu**“ je dán činnostmi a **Provozní dokumentací IISSP** a lze jej rozdělit na tyto základní skupiny:

- pravidelné činnosti,
 - pravidelné činnosti běžné – zahrnují pravidelně se opakující aktivity prováděné podle časového plánu (např. denní a týdenní monitoring),
 - pravidelné činnosti plánované – zahrnují aktivity nepravidelné, vykonávané na základě plánované události (např. řízení odstávek),
- mimořádné činnosti.

Pravidelné činnosti

Subproces zajišťuje pravidelné činnosti při monitoringu, správě a administraci infrastruktury IISSP a jednotlivých komponent dle **Provozní dokumentace IISSP**, mimo jiné např.:

- monitoring systémů IISSP,
- administrace systémů IISSP,
- kontrola pravidelného zálohování systémů IISSP,
- řešení zálohování a obnovy,
- definice požadavků na úpravy nastavení síťové infrastruktury,
- definice požadavků na úpravy nastavení HW, OS,
- sledování výkonnosti, profylaxe systémů,
- podpora při ladění výkonu systémů,
- zadávání problémů k řešení na SAP Support,
- otevírání spojení ze SAP Support,
- provádění činností souvisejících s transportem změn do produktivního prostředí,
- zajištění činností souvisejících se SAP Suport (Earlywatch, Going Live Check, správa licencí, aj.),
- aktualizace dokumentace dle provedených změn v nastavení systémů a infrastruktury,
- vedení **Provozního deníku**,
- správa informací a dokumentace aktuálního nastavení služeb v **Konfigurační databázi IISSP**. Proces spravuje veškeré informace, dokumentaci a ostatní média, nutné pro aktivity procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“, dle metodiky stanovené procesem „**Knowledge management**“,
- aktualizace **Knihovny aktuálních verzí instalačních a konfiguračních médií**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

Mimořádné činnosti

Subproces:

- provádí mimořádné činnosti při správě a administraci systémů IISSP,
- řídí a koordinuje mimořádné činnosti zajišťované:
 - **Poskytovatelem infrastruktury IISSP,**
 - **Dodavatelem podpory.**
- zajišťuje provedení požadavků **Provozovatele infrastruktury IISSP** zadaných formou SD hlášení (definovaných jako **Požadavek na službu (RFS)** nebo **Požadavek na změnu (RFC)**) nebo formou **Žádosti o součinnost (ZOS)** a prováděných dle **Provozní dokumentace IISSP,**
- zajišťuje mimořádné činnosti vyplývající z činnosti procesu „**Provoz IT zařízení a služeb**“, zejména činnosti související s prevencí chybových nebo kolizních stavů systémů na základě skutečností zjištěných v rámci monitoringu prostředí. Pracovní postupy se řídí **Provozní dokumentací IISSP,**
- zajišťuje mimořádné činnosti při aktivitách **Týmů provozu.** Pracovní postupy vychází v tomto případě z požadavků **Týmů provozu IISSP** zadaných formou SD hlášení (definovaných jako **Žádost o podporu (RFS)** nebo **Požadavek na změnu (RFC)**) a prováděných dle **Provozní dokumentace IISSP,** další technické dokumentace systému a dle příslušných částí **Disaster Recovery plánů,**
- zajišťuje monitoring, správu a vyhodnocení čerpání licencí.

3.5.3.2 Řízení rozhraní s ČNB

Subproces je metodicky řízen **Vlastníkem aplikace RISPRE-PS,** který je zodpovědný za komunikaci s kontaktními osobami ČNB při řešení koncepčních otázek komunikace s ČNB, schvalování **Požadavků na změny (RFC),** při plánování a schvalování odstávek a při řízení **Náhradního procesu.** Subproces zajišťuje zejména:

- řízení a monitoring komunikace mezi IISSP a ČNB,
- komunikaci s operátory ČNB při monitoringu komunikace s ČNB a řešení operativních úkolů,
- komunikaci s ČNB při řešení SD hlášení, které se provozně nebo metodicky týkají rozhraní mezi IISSP a ČNB,
- komunikaci s ČNB při přípravě a nasazení **Požadavků na změnu (RFC)** které se týkají rozhraní mezi IISSP a ČNB,
- komunikaci s ČNB při přípravě a řízení odstávek, které se týkají rozhraní mezi IISSP a ČNB,
- podporu **Vlastníka aplikace RIS** při vyhlásování, řízení a ukončení **Náhradního procesu RISRE-PS.**

3.5.3.3 Správa Konfigurační databáze IISSP

Subproces zajišťuje správu **Konfigurační databáze IISSP,** jejíž součástí jsou zejména:

- informace o konfiguraci a nastavení systému,
- dokumentace nutná k zajištění činností subprocesu „**Zajištění produktivního provozu**“,
- správa instalačních médií a dalších zdrojů SW,
- podklady a dokumenty správy licencí.

3.5.3.4 Řízení odstávek

Subproces zajišťuje činnosti související s přípravou, plánováním a řízením odstávek IISSP.

Odstávky rozlišujeme na:

- **Plánované** – jsou řízené dle **Plánu odstávek,** který se sestavuje na období jednoho roku, a dělí se na:
 - **řádné** – probíhají během dnů pracovního volna, zpravidla o víkendu, prostředí IISSP je pro uživatele vždy nedostupné,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

- **provozní** – probíhají ve čtvrtek mimo pracovní hodiny v čase 19:00 – 24:00 v týdnech, kdy není plánovaná **řádná Plánovaná odstávka**, případná nedostupnost konkrétních aplikací je uvedena v rámci **Plánu aktivit**;
- **Mimořádné** – jsou navrhované operativně dle aktuálního stavu systému. Mimořádná odstávka slouží výhradně k odstranění vady nebo rizika vzniku nekonzistence dat nebo výpadku služby;
- **Výpadky** – jsou zapříčiněné chybou, vadou nebo jiným důvodem, který způsobuje nedostupnost systému nebo konkrétní služby.

Veškeré aktivity v rámci odstávek jsou procesovány jako SD hlášení (typ **Požadavek a změnu (RFC)** nebo **Incident**) nebo **Žádost o součinnost (ZOS)**.

Manažer odstávky připraví pro každou plánovanou nebo mimořádnou odstávku **Plán aktivit**.

3.5.3.5 Plán odstávek

Příprava Plánu odstávek

Za přípravu **Plánu odstávek** na následující rok je zodpovědný **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**.

Návrh **Plánu odstávek** připraví **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** a předá jej do konce 9. Kalendářního měsíce k připomínkování.

Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“ zajistí zapracování předaných připomínek, a to tak, aby **Plán odstávek** schválila **Změnová komise** do konce 11. měsíce kalendářního roku.

Finální **Plán odstávek** na následující rok vydává **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** do konce 11. měsíce kalendářního roku a zajistí jeho zveřejnění prostřednictvím procesu **Komunikace s odbornou veřejností**. Zároveň jej umístí do příslušné dokumentační knihovny.

Plánovaná odstávka mimo Plán odstávek

Změny v **Plánu odstávek** (změna nebo doplnění **Plánované odstávky**) se provádí na základě **RFC**.

Schválení změny **Plánu odstávek** (změna nebo doplnění **Plánované odstávky**) je podmíněno souhlasem **Kontaktní osoby ČNB** určené **Smlouvou o přenosu dat mezi MF a ČNB**. Tento souhlas zajistí **Administrátor integrace s ČNB**.

Mimořádná odstávka

Schválení **Mimořádné odstávky** se provádí prostřednictvím **Požadavku na změnu (RFC)**.

Požadavek na změnu (RFC) bude obsahovat, kromě jiného, žádost o schválení **Mimořádné odstávky** tak, aby schválení **RFC Změnovou komisí** proběhlo v termínech dle časového plánu přípravy odstávky.

Schválení **Mimořádné odstávky** je v případě, že má dopady do provozu rozhraní mezi ČNB a IISSP, podmíněno souhlasem **Kontaktní osoby ČNB**, který zajistí **Administrátor integrace s ČNB**.

Po schválení **Změnovou komisí** zajistí **Manažer odstávky** zanesení **Mimořádné odstávky** do **Plánu odstávek** včetně všech náležitostí.

Příprava odstávky

Za přípravu obsahu odstávky je zodpovědný **Manažer odstávky**.

Obsah odstávky je definován v **Plánu aktivit odstávky**.

Manažer odstávky zahrne do **Plánu aktivit**:

- **Plány přechodu** (příslušné **Požadavky na změnu (RFC)**, přenášené do produkce),
- **Žádosti o součinnost (ZOS)**,
- požadavky na dorovnání primárního a záložního DC,
- požadavky na backup a recovery,
- postupy ověření funkčnosti systému po provedených změnách,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

- způsoby komunikace během odstávky.

Manažer odstávky vydá návrh časového **Plánu aktivit** odstávky v termínech dle časového plánu přípravy odstávky.

Současně **Manažer odstávky**:

- předkládá **Žádost o zveřejnění** do procesu „**Komunikace s odbornou veřejností**“ s informací o konání **Plánované odstávky**, případně se stručnou informací o obsahu **Plánované odstávky**,
- prostřednictvím **Administrátora Integrace s ČNB** informuje **Kontaktní osobu ČNB** o **Plánu aktivit**, zejména s ohledem na zajištění součinnosti ČNB při přípravě, řízení a ukončení odstávky.

Vlastníci změn nebo **Vlastníci incidentů** zajistí předání **Manažerovi odstávky** připomínek k **Plánu aktivit** a detailní specifikace jednotlivých aktivit, přesný časový plán aktivit, vazby na další plánované aktivity (pokud jsou známy) a případný dopad na další komponenty dle časového plánu přípravy odstávek.

Finální plán aktivit vydává **Manažer odstávky** dle časového plánu přípravy odstávek.

Časový plán přípravy odstávek

Tabulka 2 - Časový plán přípravy odstávek

	Schválení odstávky	Zadání podkladů pro přípravu Plánu aktivit odstávky	Příprava Plánu aktivit odstávky	Připomínky k Plánu aktivit odstávky včetně detailní specifikace aktivit	Finální verze Plánu aktivit
Plánovaná odstávka řádná	Roční Plán odstávek do konce listopadu předchozího roku	7 pracovních dní před zahájením odstávky	5 pracovních dní před zahájením odstávky	4 pracovní dny před zahájením odstávky	2 pracovní dny před zahájením odstávky
Změna Plánované odstávky	7 pracovních dní před zahájením odstávky – pokud odstávka nezasahuje do pracovního dne				
	3 týdny (15 pracovních dní) před zahájením odstávky – pokud odstávka zasahuje do pracovního dne				
	3 měsíce před zahájením odstávky – pokud odstávka zasahuje do více pracovních dnů.				
Plánovaná odstávka provozní	Provozní Plánovaná odstávka je součástí Plánu	3 pracovní dny před zahájením odstávky	2 pracovní dny před zahájením odstávky	1 pracovní den před zahájením odstávky	V den odstávky do 12:00

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

	Schválení odstávky	Zadání podkladů pro přípravu Plánu aktivit odstávky	Příprava Plánu aktivit odstávky	Připomínky k Plánu aktivit odstávky včetně detailní specifikace aktivit	Finální verze Plánu aktivit
	odstávek každý čtvrtek kromě týdne, kdy probíhá Plánovaná odstávka řádná				
Mimořádná odstávka	6 hodin před zahájením odstávky	6 hodin (součástí RFC)	4 hodiny před zahájením odstávky	3 hodiny před zahájením odstávky	2 hodiny před zahájením odstávky

Řízení odstávky

Řízení odstávky se sestává z následujících činností:

- zahájení odstávky,
- koordinace průběhu činností a aktivit dle **Plánu aktivit** odstávky,
- komunikace s **Uživateli IISSP** a se všemi skupinami v rámci IISSP,
- ukončení odstávky,
- vyhodnocení odstávky,
- schválení **Reportu o průběhu odstávky Vlastníkem procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**.

Činnosti **Manažera odstávky** při řízení odstávky:

- kontroluje připravenost všech účastníků odstávky dle **Plánu aktivit**,
- zahajuje odstávku,
- koordinuje průběh aktivit dle **Plánu aktivit** odstávky,
- komunikuje s účastníky odstávky,
- povoluje začátek jednotlivých činností,
- na doporučení **Vlastníka změny** schvaluje případná nápravná opatření při neúspěšném nasazení **Kontejneru změn**,
- na doporučení **Vlastníka incidentu** schvaluje činnosti nutné pro odstranění příčin **Incidentu**, resp. činnosti nutné pro znovuuvedení systému do provozního stavu,
- kontroluje provedení jednotlivých činností,
- průběžně doplňuje prováděné činnosti do **Provozního deníku**,
- ukončuje odstávku,
- připravuje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Vlastníka změny** při řízení odstávky:

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti nasazení **Kontejneru změn**,
- přímo řídí provádění činností **Kontejneru změn**,
- reportuje průběh a aktuální stav činností nasazení **Kontejneru změn**,
- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování nasazení **Kontejneru změn**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činností nasazení **Kontejneru změn**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

Činnosti **Vlastníka incidentu** při řízení odstávky:

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti odstranění **Incidentu**, resp. obnovení provozuschopnosti systému,
- reportuje průběh a aktuální stav činností odstranění **Incidentu**,
- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování odstranění **Incidentu**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činností odstranění **Incidentu** a o obnovení provozuschopnosti systému.

Řízení výpadku

Výpadek vyhláší **Vedoucí provozu**, který v tomto případě zastává roli **Manažera odstávky**.

Výpadek vyhláší **Vedoucí provozu** na základě SD hlášení kategorie „Incident“.

Detailní postupy komunikace a organizace činností během **Výpadku** systému jsou definovány v **Disaster Recovery Plánu**. Definice návaznosti rolí procesu „Provoz IT zařízení a služeb“ na **Disaster Recovery Plány** jsou v kompetenci **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**. Správa **Disaster Recovery Plánů** je v kompetenci **Vlastníka Konfigurační databáze IISSP**.

Pracovní postup zpracování SD hlášení při nedostupnosti systému nebo služby:

1. SD hlášení vzniká:
 - převedením jednoho nebo více SD hlášení kategorie „Porucha“ o nedostupnosti systému nebo služby do kategorie „Incident“, nebo na jejich základě vytvoří nové SD hlášení typu „Incident“,
 - vytvořením SD hlášení kategorie „Incident“ o nedostupnosti systému nebo služby na základě zjištění o stavu systému,
 - SD hlášení kategorie „Incident“ o nedostupnosti systému nebo služby založí dohledový nástroj infrastruktury IISSP při zjištění nedostupnosti systému nebo služby.
2. **Pracovník 1., 2. nebo 3. úrovně podpory**, který zaregistruje výpadek, je povinen:
 - ujistit se, že existuje SD hlášení kategorie „Incident“,
 - neprodleně nahlásit tuto skutečnost **Vedoucímu provozu** (mailem, telefonem),
 - neprodleně nahlásit tuto skutečnost odpovědné osobě ve své organizaci:
 - **Dispečerovi provozu Poskytovatele infrastruktury IISSP**, nebo
 - **Vedoucímu Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**, nebo
 - **Vedoucímu Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.
3. Odpovědná osoba, uvedená v kroku 2, je povinna zajistit přidělení odpovídajícího **Řešitele**, který se stává **Vlastníkem incidentu**,
4. Odpovědná osoba, uvedená v kroku 2, je povinna ujistit se, že **Vedoucí provozu** byl informován o nastalé situaci, v případě že **Vedoucí provozu** nebude dostupný, zajistí:
 - neprodleně bude informovat:
 - **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
 - **Vedoucího Kompetenčního centra IISSP**,
 - **Vlastníka procesu „Podpora produktivního provozu IISSP“**,
 - do doby, než příslušný **Manažer odstávky** začne vykonávat činnosti dle tohoto pracovního postupu, provádí následující kroky,

Detailní postupy eskalací, konkrétní osoby a způsoby komunikace (maily, telefony) jsou součástí **Disaster Recovery plánů**.

5. **Manažer odstávky** vyhláší **Výpadek**.
6. **Manažer odstávky** zajišťuje komunikaci s účastníky **Podpory produktivního provozu IISSP**.
7. **Vlastník incidentu** řídí vlastní provádění činností souvisejících s odstraněním **Incidentu**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 1.4.2015

8. **Manažer odstávky** potvrzuje **Vlastníkovi incidentu** provedení jednotlivých plánovaných činností a zajišťuje součinnost s ostatními účastníky **Podpory produktivního provozu IISPP**.
9. **Manažer odstávky** řídí a koordinuje činnosti obnovení dostupnosti IISPP:
 - řídí analýzu incidentu a potvrzuje vyhodnocení stavu IISPP,
 - řídí přípravu a potvrzuje návrh obnovy činnosti IISPP,
 - řídí aktivity obnovy činnosti systému IISPP včetně případného vyrovnání primární a záložní lokality DC,
 - zajišťuje činnosti a eskalace dle **Disaster Recovery Plánů**,
 - koordinuje aktivity s osobami a týmy dle **Disaster Recovery Plánů**,
 - řídí aktivity konsolidace a ověření funkčnosti IISPP,
 - potvrzuje jednotlivé fáze řešení nedostupnosti do Provozního deníku.
 - **Vlastník incidentu** oznamuje dokončení činností odstranění **Incidentu**,
10. **Manažer odstávky** komunikuje s ostatními účastníky **Podpory produktivního provozu IISPP**, zejména s **Vlastníky aplikací**, provozuschopnost systému,
11. Na základě potvrzení **Vlastníků aplikací** o provozuschopnosti systému ukončuje **Manažer odstávky Výpadek**, o čemž informuje dotčené osoby,
12. **Manažer odstávky** ukončuje výpadek, o čemž informuje dotčené osoby:
 - komunikuje ukončení **Výpadku** s **Uživateli IISPP** prostřednictvím procesu „Komunikace s odbornou veřejností“,
 - připravuje **Report o průběhu odstávky**.
13. **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“** schvaluje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Manažera odstávky** při řízení odstávky:

- zahajuje **Výpadek**,
- koordinuje průběh činností odstranění **Incidentu**,
- komunikuje vyhlášení výpadku s **Uživateli IISPP** a se všemi účastníky **Podpory produktivního provozu IISPP**:
 - informuje **Vlastníka procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
 - informuje **Vlastníka procesu „Podpora produktivního provozu IISPP“**,
 - informuje **Administrátory systémů** dotčených komponent,
 - informuje **Vlastníka aplikace** pro dotčené aplikace, případně **Zástupce vlastníka aplikace**,
 - informuje **Administrátora integrace s ČNB** a **Kontaktní osobu ČNB**,
 - informuje **Dispečera provozu Poskytovatele infrastruktury IISPP**,
 - informuje **Vedoucího Kompetenčního centra Provozovatele IISPP**,
 - informuje **Vedoucího Kompetenčního centra Dodavatele podpory**,
 - informuje **Uživatele IISPP** prostřednictvím procesu **Komunikace s odbornou veřejností**,
 - informuje další osoby dle specifikací **Disaster Recovery Plánu**,
- povoluje začátek jednotlivých činností,
- na doporučení **Vlastníka incidentu** schvaluje činnosti nutné pro odstranění příčin **Incidentu**, resp. činnosti nutné pro znovuvvedení systému do provozuschopného stavu,
- průběžně doplňuje prováděné činnosti do **Provozního deníku**,
- kontroluje provedení jednotlivých činností,
- ukončuje **Výpadek**,
- připravuje **Report o průběhu odstávky**.

Činnosti **Vlastníka incidentu** při řízení odstávky:

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

- komunikuje s **Manažerem odstávky**,
- řídí analýzu příčin **Incidentu** a navrhuje činnosti obnovení činnosti systému,
- po souhlasu **Manažera odstávky** zahajuje činnosti odstranění **Incidentu**, resp. obnovení provozuschopnosti systému,
- reportuje průběh a aktuální stav činností odstranění **Incidentu**,
- v případě problémů navrhuje činnosti dalšího pokračování odstranění **Incidentu**, případně provedení obnovy systému,
- informuje **Manažera odstávky** o ukončení činností odstranění **Incidentu** a o obnovení provozuschopnosti systému.

3.6 Správa událostí

3.6.1 Popis procesu

Událost je jakákoliv detekovatelná nebo rozpoznatelná změna stavu systému, která je důležitá pro správu infrastruktury nebo IISSP nebo má vliv na dodávku služeb jimi podporovaných. Proces „**Správa událostí**“ je plně podporován procesy ServiceDesk MF.

Dle interních předpisů MF je každý **Uživatel IISSP** povinen registrovat každou událost v IISSP prostřednictvím aplikace ServiceDesk MF jako SD hlášení.

Zpracování SD hlášení probíhá dle kategorie ServiceDesk hlášení, kterými jsou:

- Žádost o informaci (dále RFI) – hlášení je vyřízeno poskytnutím informace, metodickým pokynem nebo odkazem na dokument.
- Žádost o podporu (dále RFS) – hlášení je vyřízeno poskytnutím činnosti pracovníkem podpory, pro kterou je předem definován pracovní postup (není nutné zakládat **Požadavek na změnu**).
- Požadavek na změnu (dále RFC) – hlášení, které nemůže být vyřešeno pomocí standardizovaných postupů dle **Provozní dokumentace IISSP** a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení. Požadavek na změnu (RFC) může být typu :
 - normální změna,
 - servisní změna – rozšíření, modifikace nebo vypuštění části komponenty systému nebo funkcionality, vyplývající z běžného životního cyklu komponenty nebo jejích podpůrných částí (např. infrastruktury) bez dopadu do procesů IISSP,
 - urgentní změna – změna s urgentní prioritou, kde hrozí nebezpečí z prodlení.
- Porucha – hlášení upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISSP dle **Provozní dokumentace IISSP**, hlášení zadává **Uživatel IISSP**.
- Incident – hlášení upozorňuje na stav systému, kdy není možné vykonávat aktivity v IISSP dle **Provozní dokumentace IISSP**, a tento stav systému není možné opravit zásahem pracovníka podpory dle **Provozní dokumentace IISSP**. Jedná se zejména o hlášení:
 - identifikace nefunkčnosti systému nebo jeho komponenty s vysokým dopadem do procesů IISSP,
 - opakovaná nebo vícečetná hlášení uživatelů o nedostupnosti služby nebo systému,
 - hlášení s identifikovaným dopadem do bezpečnosti systému nebo spravovaných dat.

SD hlášení kategorie „Incident“ je řešeno jako **Výpadek** (proces „**Provoz IT zařízení a služeb**“).

3.6.2 Role

Vlastník procesu „Správa událostí“:

- odpovídá za proces „**Správa událostí**“.

Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory:

- je zodpovědný za administraci a řešení SD hlášení dle úrovně svých kompetencí a znalostí,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

- po převzetí SD hlášení k řešení se stává zároveň.

Vlastník incidentu:

- je zodpovědný za monitoring a správu **Incidentu**,
- za koordinaci aktivit při řešení **Incidentu**,
- reportuje výsledky řešení **Incidentu**.

Vlastník incidentu je stanoven dle následujícího klíče:

- u všech incidentů se **Vlastníkem incidentu** stává automaticky vybraný **Pracovník 2. nebo 3. úrovně**, který je zodpovědný za příslušnou funkční oblast a převzal řešení příslušného SD hlášení,
- u vybraných incidentů může **Vlastník procesu „Správa událostí“** určit zvláštního **Vlastníka incidentu**, který je odpovědný za řízení prací, koordinaci kapacit a komunikaci s dotčenými **Uživateli IISSP**, resp. s vedením projektu. Tato změna se formálně provede změnou **Řešitele** příslušného SD hlášení v aplikaci ServiceDesk.

Žadatel o změnu:

- je zodpovědný za přípravu a kompletnost Požadavku na změnu (RFC).

Vlastník změny:

- je člen příslušného **Týmu provozu IISSP**,
- jmenuje ho **Vedoucí příslušného Týmu provozu IISSP**,
- je zodpovědný za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadovaných změn a za koordinaci aktivit při přípravě a produktivním nasazení **Požadavku na změnu (RFC)**.

Změnová komise – je kolektivní orgán pro schvalování změn, odpovídá za posouzení a schválení změn. Schází se pravidelně ve složení:

- **Vlastník procesu „Správa událostí“** jako předsedající,
- **Administrátor změn**,
- **Vlastník procesu „Podpora produktivního provozu IISSP“**,
- **Vlastník procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**,
- **Vlastník procesu „Provoz IT zařízení a služeb“**,
- **Vlastník procesu „Bezpečnost“**,
- **Vlastníci aplikací**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP**,
- **Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory**.

Jednání **Změnové komise** se mohou účastnit (dle projednávané agendy **Změnové komise**):

- ostatní **Vlastníci procesů**,
- **Vedoucí provozu Poskytovatele infrastruktury IISSP**.

Proces **„Správa událostí“** je zajišťován pomocí nástroje ServiceDesk. Pro činnosti správy SD hlášení definuje ServiceDesk role, které jsou nedílnou součástí procesu **„Správa událostí“**:

- **Řešitel** je **Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory**, který zajišťuje zpracování a řešení SD hlášení.
- **Řešitelská skupina** je skupina **Řešitelů**, kteří odpovídají za řešení SD hlášení z vybrané funkční, aplikační nebo infrastrukturní oblasti:
 - **Řešitelská skupina** se skládá z **Týmu provozu Provozovatele IISSP** a **Týmu provozu Dodavatele podpory** v příslušné oblasti.
- **Manažer řešitelské skupiny** je **Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory**, který je zodpovědný za organizační správu činností **Řešitelské skupiny** dle pracovních postupů aplikace ServiceDesk:
 - **Manažerem řešitelské skupiny Provozovatele IISSP** je **Vedoucí Týmu provozu Provozovatele IISSP**,

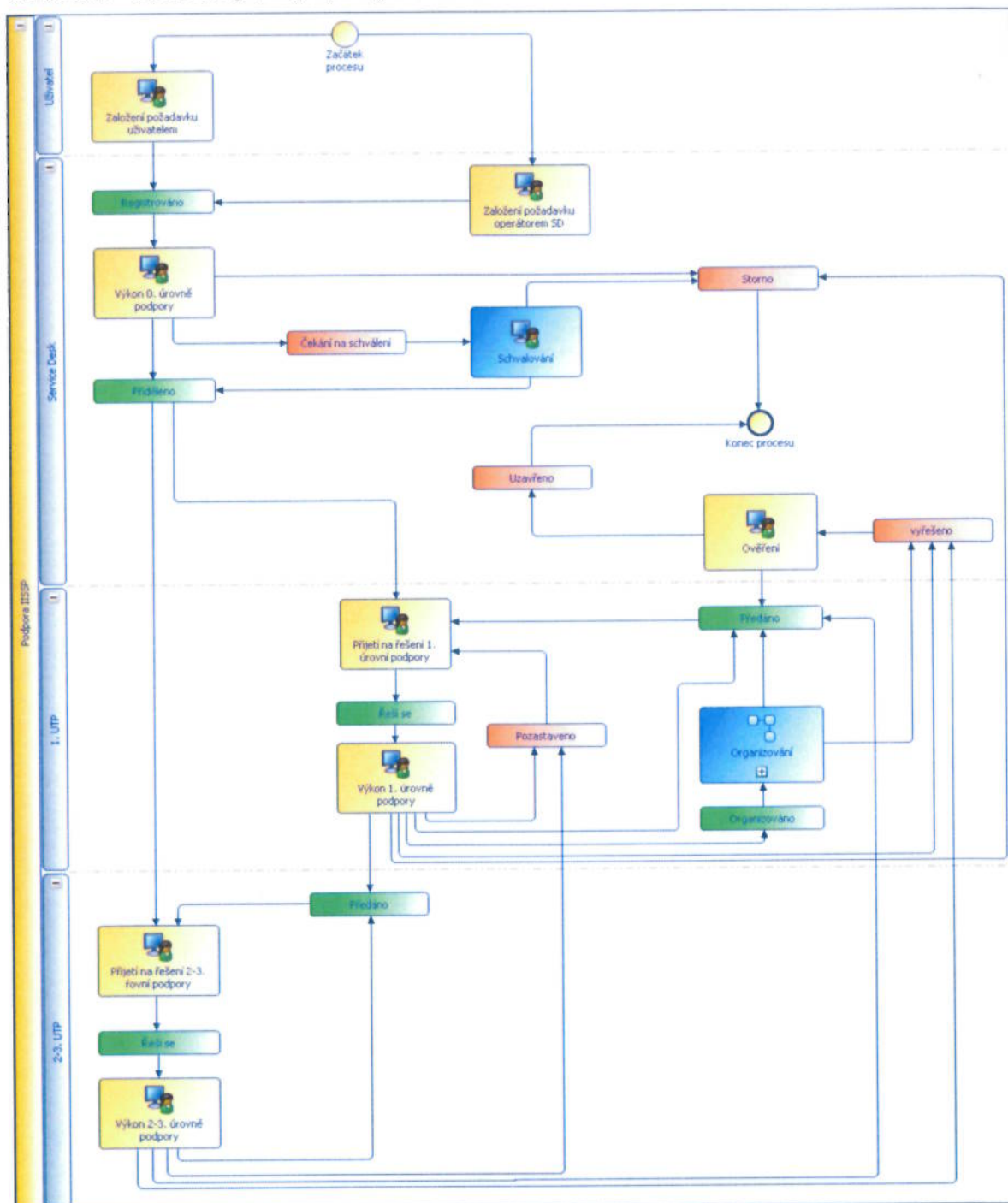
Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

- Manažerem řešitelské skupiny Dodavatele podpory je Vedoucí Týmu provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti.

3.6.2.1 Správa SD hlášení

Pracovní postup části **Správa SD hlášení** je znázorněn na následujícím obrázku.

Obrázek 2 – Pracovní postup Správy SD hlášení



3.6.2.2 Správa incidentů

„Incident“ je kategorie SD hlášení, která se v rámci podpory produktivního provozu vyskytuje výhradně jako **Výpadek**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

Řízení **Výpadku** včetně návazností na činnosti související se zpracováním SD hlášení kategorie „Incident“ je popsáno v kapitole 3.5.3.4 Řízení odstávek.

3.6.2.3 Správa Požadavků na změnu (RFC)

Požadavek na změnu (RFC) je požadavek na změnu chování nebo nastavení aplikace, který nemůže být vyřešen pomocí standardizovaných postupů dle **Provozní dokumentace IISSP** a je nutné jej zpracovat zvláštním pracovním postupem ve změnovém řízení.

Požadavek na změnu (RFC) je realizován prostřednictvím:

- SD hlášení kategorie „Požadavek na změnu“,
- Vyplněným formulářem Požadavku na změnu (RFC).

Požadavek na změnu (RFC) vzniká v okamžiku, kdy **Pracovník 1., 2. nebo 3. úrovně podpory** potvrdí kategorii SD hlášení a začne jej řešit podle pracovního postupu definovaného jako **Požadavek na změnu (RFC)**.

Požadavek na změnu (RFC) může být kategorie:

- „Normální“,
- „Servisní“, pokud splňuje následující charakteristiky:
 - změna neznámá zásadní změnu funkcionality, zejména:
 - nemá dopad do **Provozní dokumentace IISSP**,
 - nemá dopad do procesů a postupů **Podpory produktivního provozu IISSP**,
 - implementace servisní změny je realizována bez dodatečných nákladů ze strany **Dodavatele podpory**,
- „Urgentní“ – změna s urgentní prioritou, kde hrozí nebezpečí z prodlení.

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Normální“

1. **Žadatel** připraví **Požadavek na změnu (RFC)** a zadá ho jako SD hlášení typu „Požadavek na změnu“.
2. **Pracovník 1. úrovně podpory** zpracuje SD hlášení typu „Požadavek na změnu“:
 - a. zkontroluje a případně přesune do příslušné kategorie a přiřadí příslušné řešitelské skupině,
 - b. provede základní validaci SD hlášení typu „Požadavek na změnu“ a ověří, zda je adekvátní, po provedení validace je SD hlášení kategorie „Požadavek na změnu“ považováno za **Požadavek na změnu (RFC)**.
 - c. zajistí přiřazení příslušnému **Řešiteli** pro další zpracování **Požadavku na změnu (RFC)**.
3. **Řešitel** doplní **RFC** tak, aby byly známy všechny atributy dle procesu „**Správa Požadavku na změnu (RFC)**“ a provedena rámcová analýza zadání. **Řešitel** vyplní formalizovanou šablonu pro **Požadavek na změnu (RFC)**.
V případě očekávaných rozsáhlých úprav připraví **Řešitel** formalizovanou šablonu pro **RFC** jen na analýzu požadavku (rozsah analýzy a odhad pracnosti). Další zpracování **RFC** probíhá následně po schválení zdrojů pro provedení analýzy.
4. **Řešitel** průběžně informuje **Vedoucího týmu provozu Provozovatele IISSP** a **Vedoucího týmu provozu Dodavatele podpory** o přípravě analýzy a po ukončení předkládá **RFC** ke schválení a dalšímu zpracování.
5. Po finalizaci zajistí **Vedoucí týmu provozu Provozovatele IISSP** vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (doporučují/nedoporučují/doporučují k další analýze) a určí **Vlastníka změny**.
6. **Vlastník změny** předá **Požadavek na změnu (RFC)** ke zpracování **Změnové komisi** (dále jen **ZK**).
7. **Administrátor změn** validuje **RFC**, aby obsahovalo následující:
 - a. název dokumentu / formalizované šablony (SD hlášení),

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 1.4.2015

- b. uložení formalizované šablony v příslušné dokumentační knihovně,
 - c. vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** dotčené aplikace,
 - d. vyjádření **Vlastníka procesu** pro změny v procesech báze, bezpečnosti, správy uživatelů a školení.
8. **Administrátor změn** zanesse požadavek na změnu do **Registru změnových požadavků**.
 9. **Administrátor změn** připraví pro jednání **Změnové komise** seznam **Požadavků na změnu (RFC)** k projednání a svolá jednání **ZK**.
 10. Jednání **Změnové komise** se účastní:
 - členové **Změnové komise**,
 - **Vlastník změny**,
 - **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (dotčené aplikace pro aplikační změny nebo příslušný **Vlastník procesu** pro změny v procesech báze, správy uživatelů nebo školení),
 - osoby přizvané řádnými členy **Změnové komise**.
 11. **Změnová komise**:
 - schválí požadavek. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a vrací ho do řešitelské skupiny k realizaci,
 - zamítne požadavek. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a přesune ho zpět do řešitelské skupiny, která požadavek zadala,
 - schválí požadavek k analýze. **Administrátor změn** doplní **RFC** o vyjádření **Změnové komise** a vrátí ho do řešitelské skupiny k analýze,
 - po zpracování analýzy zajistí **Vlastník změny** doplnění formalizované šablony pro **RFC**, zajistí doplnění vyjádření **Vlastníka aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** (doporučují/nedoporučují) a **Požadavek na změnu (RFC)** předá ke zpracování **Změnové komisi** (stejný proces jako při prvním předání změnového požadavku).
 12. **Vlastník změny** koordinuje a kontroluje implementaci **RFC** v souladu s harmonogramem a přiřazenými zdroji. Je zodpovědný za aktualizaci stavu řešení **RFC** v **Registru změnových požadavků** a za průběžné informování:
 - **Vedoucího Týmu provozu Provozovatele IISPP**,
 - **Vedoucího Týmu provozu Dodavatele IISPP**,
 - **Vlastníka aplikace**,
 - **Vlastníka procesu „Řízení přechodu do produktivního provozu“**.
 13. **Vlastník změny** zajišťuje aktualizaci stavu řešení **Požadavku na změnu (RFC)** v **Registru změnových požadavků** během celého životního cyklu.
 14. **Vlastník změny** řídí a kontroluje výstupy testování **RFC**.
 15. **Vlastník změny** kontroluje přenos na produktivní prostředí v souladu s Pracovním postupem Řízení odstávek, a potvrzuje úspěšný přenos **RFC**.
 16. **Vlastník změny** předkládá dokumenty **Požadavku na změnu (RFC)** **Vlastníkovi aplikace / Zástupci Vlastníka aplikace** ke schválení, zejména:
 - kompletní **Požadavek na změnu (RFC)**,
 - **Plán přechodu**,
 - upravenou **Provozní dokumentaci IISPP** po změně.
 17. **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** potvrzuje předané dokumenty.
 18. **Vlastník aplikace / Zástupce Vlastníka aplikace** zajišťuje uložení, případně zveřejnění nové verze **Provozní dokumentace IISPP**.
 19. **Vlastník změny** uzavírá **RFC**.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

20. Příslušný **Vedoucí Týmu provozu** ukončuje **RFC**. V případě, že **Žadatelem o změnu** není **Vedoucí týmu provozu**,

21. **Žadatel o změnu** je informován notifikačním emailem prostřednictvím SD a ukončuje **RFC**.

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Servisní“

Pracovní postup části **Správa Požadavku na změnu pro RFC** v kategorii „Servisní“ se oproti pracovnímu postupu pro **RFC** v kategorii „Normální“ mění následovně:

- **RFC** bude obsahovat při předání na **Změnovou komisi** identifikaci **Servisní změny**:
- **Administrátor změn** validuje typ **Servisní změny** a předá ji zpět do příslušné **Řešitelské skupiny** k realizaci bez předložení **Změnové komisi**. **Změnovou komisi** informuje o schváleném **RFC** k realizaci. Uvedenou změnu zaznamená do **Registru změnových požadavků**.

Pracovní postup zpracování Požadavku na změnu (RFC) v kategorii „Urgentní“

Pracovní postup části **Správa Požadavku na změnu pro RFC** v kategorii „Urgentní“ se oproti pracovnímu postupu pro **RFC** v kategorii „Normální“ rozšiřuje o následující atributy:

- **RFC** bude obsahovat při předání na **Změnovou Komisi** všechny nutné atributy včetně analýzy řešení.
- **RFC** v kategorii „Urgentní“ může být schválena per-rollam bez nutnosti svolat jednání **Změnové komise** (schválení jednotlivými členy např. telefonicky nebo e-mailem),
- **RFC** v kategorii „Urgentní“ schválená v tomto režimu musí být následně potvrzena na řádném jednání **Změnové komise**.

3.7 Správa uživatelů

3.7.1 Popis procesu

Proces zajišťuje:

- správu **Uživatelů IISSP**,
- správu všech ostatních uživatelů IISSP, zejména:
 - správu uživatelů OS a DB,
 - správu komunikačních uživatelů,
 - správu SAPNet uživatelů,
- správu rolí a oprávnění,
- správu licencí.

Proces zajišťuje správu licencí, vázaných na uživatele systému. V této činnosti je podřízen procesu „**Správa zařízení a služeb**“, subprocesu „**Správa Konfigurační databáze**“, kterému předává podklady čerpání uživatelských licencí.

3.7.2 Role

Vlastník procesu „Správa uživatelů“:

- odpovídá za proces „**Správa uživatelů**“.

Pověřená osoba:

- je pověřená kapitolou nebo krajem pro správu jejích uživatelů v IISSP,
- je odpovědná za kontrolu a odeslání žádosti na založení, změnu a zrušení účtu **Uživatele IISSP** dle na dané Kapitole (a jí podřízených OSS) nebo kraji.

Zvláštní roli má **Pověřená osoba** za MF, která odpovídá za registraci **Uživatelů IISSP** všech kapitol MF i za registraci **Uživatelů IISSP** Kompetenčního centra IISSP.

Správce uživatelů je osoba odpovědná za administraci žádostí „**Centrální správy uživatelů**“ (dále také **CSU**).

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

Uživatel IISSP je:

- uživatel aplikace IISSP spravovaný **CSU**,
- uživatel ostatních komponent a infrastruktury IISSP.

Bezpečnostní správce (role procesu **Bezpečnost**):

- odpovídá za řízení a kontrolu procesů bezpečnosti v částech určených **Vlastníkem procesu „Bezpečnost“**,
- je součástí procesu schvalování výjimek – kritická oprávnění se superuživateli.

Administrátor systému (role procesu **Provoz IT zařízení a služeb**):

- je zodpovědný správou komponenty IISSP v produktivním provozu v rozsahu aktuální verze **Provozní dokumentace IISSP**,
- je zodpovědný za správu uživatelů, vytvářených přímo v dané komponentě IISSP mimo standardní mechanismus **CSU**.

3.7.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „**Správa uživatelů**“:

- Pro správu rolí a oprávnění IISSP platí procesy definované v dokumentu Detailní autorizační koncept (dále DAK).
- Pro správu rolí a oprávnění ostatních komponent a infrastruktury je každá změna uživatelů **Požadavek na změnu (RFC)** a řídí se standardním pracovním postupem procesu „**Správa událostí**“, část **Správa Požadavků na změnu (RFC)**. Vytvoření, změnu nebo výmaz rolí a oprávnění provádí **Administrátor systému** na základě schváleného **Požadavku na změnu (RFC)**.
- Pro správu uživatelů aplikace IISSP platí pracovní postupy aplikace **CSU**, které jsou popsány v aktuální verzi dokumentu Detailní autorizační koncept.
- Pro správu **Uživatelů IISSP** ostatních komponent a infrastruktury je každá změna **Požadavek na změnu (RFC)** a řídí se standardním pracovním postupem procesu „**Správa událostí**“, část **Správa Požadavků na změnu**. Pro správu **Uživatelů IISSP** ostatních komponent a infrastruktury platí obecná pravidla **CSU**, zejména v části kontroly Kritických kombinací oprávnění (KKO). Za dodržování těchto pravidel zodpovídá **Správce uživatelů** a jsou nedílnou součástí řešení **Požadavku na změnu (RFC)**.
- Vytvoření, změnu nebo výmaz **Uživatele IISSP** mimo kompetence **CSU** provádí **Administrátor systému** na základě schváleného **Požadavku na změnu (RFC)**.

3.8 Školení

3.8.1 Popis procesu

Proces zajišťuje školení, doškolení a zaškolení **Uživatelů IISSP** v produktivně provozovaných oblastech, správu informací pro potřeby školení a řízení logistiky školení. Týká se školení nových **Uživatelů IISSP** a doškolení stávajících **Uživatelů IISSP** při změně funkcionalit v produktivním provozu.

3.8.2 Role

Vlastník procesu „Školení“:

- odpovídá za proces „**Školení**“,
- vykonává roli **Koordinátora školení**.

Koordinátor školení:

- eviduje požadavky na školení nových **Uživatelů IISSP** a doškolení **Uživatelů IISSP** v produktivním provozu,
- spolupracuje s **Vlastníkem aplikace** při plánování školení,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

- eviduje existující moduly školení a pedagogickou dokumentaci k nim příslušející (správa prezenčních listů, záznamů o závěrečných testech a předání osvědčení o absolvování školení),
- je zodpovědný za nominaci školitelů a instruktorů,
- realizuje školení školitelů na jednotnou metodiku školení a autorizační školení instruktorů,
- řídí logistiku školení (příprava a rozeslání pozvánek, organizaci závěrečných testů),
- komunikuje s Garanty za oblast školení na Kapitolách a Krajích a **Uživatelé IISSP**,
- zajišťuje evidenci a administraci realizovaných školení, posuzování školicích materiálů z hlediska jednotnosti a požadavků na pedagogickou dokumentaci,
- vykonává kontrolní a hospitační činnost.

Vlastník aplikace (role procesu „Podpora produktivního provozu IISSP“):

- je osoba zmocněná **Vlastníkem IISSP** ke správě příslušné části funkcionality IISSP,
- definuje obsah a rozsah školení, plánuje školení, specifikuje cílovou skupinu, připravuje nebo aktualizuje školicí materiály,
- je zodpovědný za odbornou část školení školitelů,
- je zodpovědný za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací a za případnou aktualizaci znalostní databáze.

Administrátor systému (role procesu „Provoz IT zařízení a služeb“):

- je zodpovědný za monitoring a správu školicího prostředí,
- poskytuje součinnost při přípravě školicího prostředí,
- zajišťuje činnosti podpory školicího prostředí v průběhu školení.

3.8.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postup procesu „Školení“:

1. **Koordinátor školení** eviduje požadavky na prezenční školení **Uživatelů IISSP** z CSU. Pokud je počet **Uživatelů IISSP** pro konkrétní variantu školení dostatečný pro efektivní provedení školení, informuje o této skutečnosti příslušného **Vlastníka aplikace**.
2. **Vlastník aplikace** rozhodne o realizaci školení, potvrdí aktuálnost školicích materiálů a školicího prostředí a navrhne období pro provedení školení.
3. **Koordinátor školení** zajistí přípravu školení.
4. **Koordinátor školení** v rámci přípravy školení generuje **Požadavek na službu (RFS)** na **Administrátora systému** s požadavky na instalaci školicího prostředí, konfiguraci školicích dat a případně na připojení učebny ke školicímu prostředí.
5. **Koordinátor školení** realizuje školení.
6. **Koordinátor školení** aktualizuje informaci o splnění podmínek pro přidělení požadovaného TU **Uživatelé IISSP** v Centrální správě uživatelů.

3.9 Bezpečnost

3.9.1 Popis procesu

Proces zajišťuje činnosti spojené s řízením bezpečnosti provozu komponent IISSP předaných do produktivního provozu, zejména v subprocesech:

- správa incidentů a poruch, zejména v částech:
 - řízení řešení incidentů,
 - řízení dostupnosti,
- řízení bezpečnostních aspektů v rámci přípravy, akceptace, implementace a nasazení **Požadavku na změnu (RFC)**,

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISPP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISPP	Datum: 1.4.2015

- řízení bezpečnostních aspektů v rámci identifikace, opravy a nasazení **Incidentu**,
- bezpečnostní monitoring a zpracování logů, zejména v částech:
 - sběr a normalizace logů,
 - vyhodnocení logů,
 - monitorování bezpečnostních logů,
 - monitorování bezpečného logu,
 - alerting a vyhodnocování varování,
- kontrola zajištění kontinuity provozu.

3.9.2 Role

Vlastník procesu „Bezpečnost“:

- odpovídá za proces „**Bezpečnost**“.

Bezpečnostní správce:

- odpovídá za řízení a kontrolu procesů bezpečnosti v částech určených **Vlastníkem procesu „Bezpečnost“**.

Garant za bezpečnost:

- zajišťuje kontrolu a posouzení Solution architektury řešení IISPP z hlediska bezpečnosti,
- dohleduje dodržování bezpečnosti řešení v jednotlivých fázích životního cyklu aplikace,
- zajišťuje vyjádření k **Požadavkům na změnu (RFC)** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- dohleduje přípravu **Plánu rozvoje architektury** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- kontroluje a dohleduje vyhodnocení **Incidentu** z pohledu procesu **Bezpečnost**,
- navrhuje a kontroluje procesy řízení bezpečnosti v rámci **Podpory produktivního provozu IISPP**.

3.9.3 Pracovní postup procesu

Pracovní postupy procesu „**Bezpečnost**“ jsou řízeny dle interních metodik MF. Řešení SD hlášení procesu „**Bezpečnost**“ jsou řízeny pracovními postupy **Správy událostí**.

3.9.3.1 Správa incidentů a poruch

Bezpečnostní správce kontroluje řešení **Incidentů**, které nejsou identifikovány jako **Bezpečnostní incidenty**.

Bezpečnostní incident je identifikován přesunutím SD hlášení do řešitelské skupiny „**Bezpečnost**“. **Bezpečnostní správce** přímo odpovídá za řešení **Bezpečnostního incidentu** v příslušné oblasti, za kterou odpovídá. Způsob řešení, způsoby komunikace a tým řešení **Bezpečnostního incidentu** je definován návaznými interními procesy MF.

3.9.3.2 Změnové řízení

Bezpečnostní správce se vyjadřuje v rámci změnového řízení k bezpečnostním aspektům **Požadavku na změnu (RFC)**.

Bezpečnostní správce kontroluje realizaci **Požadavku na změnu (RFC)** z hlediska dopadů implementace do bezpečnostních parametrů IISPP.

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

4. Role a obsazení

Tabulka 3 - Definice Vlastníků procesů a Vlastníků aplikací a jejich personální zajištění

Úroveň	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
A	1	Podpora produktivního provozu IISSP	
Vlastník procesu Podpora produktivního provozu IISSP		Odpovídá za provoz IISSP	Nominuje Vlastník IISSP
Vedoucí Kompetenčního centra Provozovatele IISSP		Odpovídá za koordinaci procesů podpory produktivního provozu IISSP v oblastech vykonávaných Provozovatelem IISSP	Nominuje Provozovatel IISSP
Vedoucí Kompetenčního centra Dodavatele podpory		Odpovídá za činnosti procesů podpory produktivního provozu IISSP v oblastech vykonávaných Dodavatelem podpory	Nominuje Dodavatel podpory
Vlastník procesu		Odpovídá za zajištění činnosti procesu, přípravu a správu procesní dokumentace a za zajištění úkolů procesu.	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník procesu Řízení přechodu do produktivního provozu	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník procesu Testování	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník procesu Knowledge management	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník procesu Komunikace s odbornou veřejností	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník procesu Provoz IT zařízení a služeb	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník procesu Správa událostí	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník procesu Správa uživatelů	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník procesu Školení	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník procesu Bezpečnost	Nominuje Vlastník IISSP
Vlastník aplikace		Odpovídá za zajištění správy příslušné části funkcionality IISSP	N/A
		- Vlastník aplikace CSUIS/PAP	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník aplikace RIS	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník aplikace EKIS ÚV.	Nominuje Vlastník IISSP
		- Vlastník aplikace Správa uživatelů	Vykonává Vlastník procesu Správa uživatelů
		- Vlastník aplikace báze	Vykonává Vlastník

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	Personální obsazení
Role	Popis role		
			procesu Provoz IT zařízení a služeb

Tabulka 4 - Definice rolí procesů Podpory produktivního provozu IISSP a jejich personální zajištění

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	Personální obsazení
Role	Popis role		
C	1.1.1	Řízení přechodu do produktivního provozu	
Metodik vývoje		Stanovuje metodiku vývoje, odpovídá za kvalitu implementace změny	Vykonává Vlastník procesu Řízení přechodu do produktivního provozu
C	1.1.2	Testování	
Tester		Provádí vlastní testovací případy a podává informace o výsledku	- Nominuje Vlastník IISSP - Nominuje Dodavatel podpory pro specifické činnosti (např. testy dostupnosti)
C	1.1.3	Knowledge management	
Vlastník dokumentu		Odpovídá za obsah dokumentu	Ad-hoc
Autor dokumentu		Odpovídá za přípravu dokumentu	Ad-hoc
Vlastník kategorie znalostní databáze		Je zodpovědný za aktuální a konzistentní stav kategorie databáze a za její obsahovou správnost dle informací vlastníka dokumentu	Vykonává Vlastník aplikace
C	1.1.4	Komunikace s odbornou veřejností	
Žadatel o zveřejnění		Odpovídá za přípravu a kompletnost Žádosti o zveřejnění	Ad-hoc
Administrátor komunikace		Odpovídá za provedení všech aktivit souvisejících se zveřejněním požadovaných informací	Vykonává Vlastník procesu Komunikace s odbornou veřejností
C	1.2.1	Provoz IT zařízení a služeb	
Vedoucí provozu		Je zodpovědný za koordinaci aktivit při monitoringu a správě komponent IISSP	Definován Vlastníkem procesu Provoz IT zařízení a služeb dle časového plánu
Manager odstávky		Odpovídá za plánování a řízení aktivit během odstávky resp. výpadku	Ad-hoc dle definice procesu, případně jmenován ad-hoc Vlastníkem procesu Provoz IT zařízení a služeb
Administrátor systému	Odpovídá za monitoring a správu komponenty IISSP		
	Administrátor IDM		Nominuje Provozovatel IISSP

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

ÚROVEŇ	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
		Administrátor monitoringu	Nominuje Provozovatel IISSP
		Administrátor integrace s ČNB	Nominuje Provozovatel IISSP
		Administrátor systému	Nominuje Dodavatel podpory
Vedoucí provozu Poskytovatele infrastruktury IISSP		Odpovídá za zajištění součinnosti mezi Provozovatelem IISSP a Poskytovatelem infrastruktury IISSP při provozu infrastruktury	Nominuje Provozovatel infrastruktury IISSP
Dispečer provozu Poskytovatele infrastruktury IISSP		Odpovídá za koordinaci aktivit při monitoringu a správě infrastruktury IISSP v produktivním provozu	Je jmenován dle časového plánu, nominuje Provozovatel IISSP
Vlastník Konfigurační databáze		Odpovídá za aktuální a konzistentní stav databáze a za její obsahovou správnost	Nominuje Provozovatel IISSP
C	1.2.2	Správa událostí	
Uživatel IISSP		Uživatel IISSP	Ad-hoc
Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory		Odpovídá za administraci a řešení SD hlášení dle úrovně svých kompetencí a znalostí.	Členové Týmů provozu: - Nominuje Provozovatel IISSP pro Týmy provozu Provozovatele IISSP - Nominuje Dodavatel podpory pro Týmy provozu Dodavatele podpory
Manager řešitelské skupiny		Odpovídá za organizační správu činnosti řešitelské skupiny s rámci ServiceDesku	- Vedoucí Týmů provozu Provozovatele IISSP v příslušné oblasti - Vedoucí Týmů provozu Dodavatele podpory v příslušné oblasti
Řešitel		Odpovídá za zpracování a vyřešení SD hlášení. Shodný s rolí procesu Pracovník 1., 2. a 3. úrovně podpory.	Ad-hoc
Vlastník incidentu		Odpovídá za monitoring a řízení odstranění správu incidentu	- Řešitel SD hlášení kategorie „Incident“, případně - Ad-hoc jmenován

Projekt:	Podpora produktivního provozu IISSP	Verze: 1.0
Dokument:	Procesy podpory produktivního provozu IISSP	Datum: 1.4.2015

Úroveň	ID	Jméno procesu	
Role		Popis role	Personální obsazení
			Vedoucím Týmu podpory Dodavatele podpory
Žadatel o změnu		Uživatel IISSP nebo jiná osoba zainteresovaná na funkcionalitě IISSP, která požaduje provedení změny nastavení nebo chování systému	Ad-hoc
Vlastník změny		Odpovídá za koordinaci všech aktivit souvisejících s provedením požadovaných změn.	- Řešitel SD hlášení kategorie „Požadavek na změnu“, případně - Ad-hoc jmenován Vedoucím Týmu podpory Dodavatele podpory
Změnová komise		Kolektivní orgán pro schvalování změn, odpovídá za posouzení a schválení změn	Dle příslušnosti k definované roli
C	1.2.3	Správa uživatelů	
Uživatel IISSP		Osoba pověřená příslušnou organizací k provádění aktivit v IISSP dle legislativy a dokumentace IISSP	Nominuje příslušná organizace
Pověřená osoba		Odpovídá za kontrolu a odeslání žádosti na založení, změnu a zrušení účtu Uživatele IISSP dle tohoto manuálu na dané Kapitole (a jí řízených OSS) nebo kraji	Nominuje Kapitola nebo kraj
Správce uživatelů		Odpovědný za administraci žádostí CSU	Nominuje Provozovatel IISSP
C	1.2.4	Školení	
Koordinátor školení		Odpovídá za školení uživatelů a logistiku školení.	Vykonává Vlastník procesu Školení
C	1.2.5	Bezpečnost	
Bezpečnostní správce		Kontroluje a zajišťuje shodu s bezpečnostními pravidly při produktivním provozu IISSP v příslušné oblasti	Nominuje Vlastník IISSP
		Bezpečnostní správce Správa uživatelů	Nominuje Vlastník IISSP
		Bezpečnostní správce Bezpečný log	Nominuje Vlastník IISSP