

Príloha č. 1\_Činnosti IS\_Definície

<b>Popis</b>	
Činnosť	Činnosti najmä prevádzkového charakteru, ktoré sa vykonávajú nad aplikáciou/modulom
Druh činnosti	<p>Kategorizácia činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plánovaná, t.j. činnosť sa vykonáva pravidelne - plánovane, na základe plánu prevádzky. Plánovaná činnosť je súčasťou "Základné služby" údržby, prevádzky a podpory - poskytované v rámci paušálu.</li> <li>- vyvolaná udalosťou, t.j. potreba realizácie činnosti je vyvolaná výskytom nejakej udalosti (na základe incidentu, problému, nefunkčnosti, žiadosti).</li> <li>- na vyžiadanie, t.j. činnosť sa vykoná na základe požiadavky - činnosti uvedené v časti "Služby na vyžiadanie" údržby, prevádzky a podpory - poskytované mimo paušálu</li> <li>- činnosti ÚVO, t.j. činnosti ktoré majú právo vykonávať pracovníci ÚVO</li> </ul>
KPI	<p>Maximálna doba, do ktorej sa požaduje, aby bola činnosť vykonaná :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- v prípade činností, pri ktorých je relevantným SLA parametrom čas odozvy alebo čas fixácie je odvolávka na prílohu,</li> <li>- v prípade relevantných činností je uvedená konkrétna hodnota tohto parametra,</li> </ul>
Periodicita	<p>Definuje frekvenciu, ako často sa činnosť vykonáva s nasledujúcimi hodnotami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- N/A - irelevantné (pre činnosti "Na vyžiadanie" alebo "Vyvolaná udalosťou")</li> <li>- Priebežne, t.j. niekoľkokrát za deň,</li> <li>- Denne, t.j. v priemere 1x za deň,</li> <li>- Týždenne, t.j. v priemere 1x za týždeň,</li> <li>- Mesačne, t.j. v priemere 1x za mesiac,</li> <li>- Špecifické, t.j. periodicita je definovaná inak napr. na základe podkladov zákazníka IT.</li> </ul>

## Príloha č. 1\_Činnosti IS\_IS eForms ÚVO

ID	Činnosť	Druh činnosti	KPI	Periodicita
<b>"Základné služby" údržby, prevádzky a podpory - poskytované v rámci paušálu</b>				
1	Monitorovanie aplikácií (zaťaženia, databázy, bezpečnosti, ...)	Plánovaná	N/A	Denne
2	Kontrola aplikačných logov	Plánovaná	N/A	Denne
3	Kontrola databáz aplikácií	Plánovaná	N/A	Denne
4	Kontrola rozhraní, servisných služieb	Plánovaná	N/A	Denne
5	Riešenie incidentov a väd vrátane výkonových, bezpečnostných incidentov, systémových alebo iných výpadkov aplikácie	Vyvolaná udalosťou	viď SLA	N/A
6	Hotline podpora užívateľov	Vyvolaná udalosťou	viď SLA	Priebežne
7	Analýza a riešenie koreňových príčin problémov.	Vyvolaná udalosťou	15 PD	N/A
8	Analýza a riešenie dátových nekonzistencií z neštandardných postupov spracovania dát a výpadkov aplikácie.	Vyvolaná udalosťou	viď SLA	N/A
9	Eskalácia väd a problémov smerom na 3. strany	Vyvolaná udalosťou	1 PD od zistenia chyby	N/A
10	Správa prevádzkovej dokumentácie k aplikáciám . Zdokumentovanie riešení incidentov, porúch a výpadkov aplikácie.	Vyvolaná udalosťou	5 PD od vyriešenia chyby, výpadku, poruchy, incidentu.	N/A
11	Monitorovanie rozhraní, webových služieb na integrované systémy	Plánovaná	N/A	Priebežne
12	Monitorovanie priebehu spracovania procesov aplikáciou. (ak sa v aplikácii vyskytujú)	Plánovaná	N/A	Priebežne
13	Testovanie a implementácia opravných balíkov (patches) k jednotlivým aplikáciám, analýza dopadu implementácie patches do prevádzkového prostredia. Ak sa používa oprava väd cez opravné balíky.	Vyvolaná udalosťou	Individuálna dohoda podľa rozsahu patchovania	N/A
14	Príprava podkladov pre reportovanie dostupnosti služieb viazaných k IS SVO	Plánovaná		mesačne
Odstavka systému na požiadanie			max. 5x ročne	
<b>"Služby na vyžiadanie" údržby, prevádzky a podpory - poskytované mimo paušálu</b>				
1	Návrh požiadaviek na zmenu - CHO	Na vyžiadanie	1. malé zmeny - 2 PD 2. stredné zmeny - 5 PD 3. veľké zmeny - 10 PD	N/A
2	Realizácia požiadaviek na zmenu - CHO	Na vyžiadanie	podľa dohodnutého rozsahu a harmonogramu	N/A

3	Poskytovanie súčinnosti pri kópiách produktívneho prostredia aplikácie do testovacieho, vývojového a školiaceho prostredia. (prípadne ich realizácia)	Na vyžiadanie	3 - 5 PD podľa rozsahu	N/A
4	Súčinnosť pri koordinácii prevádzkových aktivít infraštruktúry s aplikačnými aktivitami.	Na vyžiadanie	5 PD	N/A
5	Školenia užívateľov - ak je potrebné a zmeny v aplikácií zásadným spôsobom ovplyvnia činnosť aplikácie.	Na vyžiadanie	10 PD	N/A
6	Návrh, implementácia a optimalizácia prevádzkovaných funkcionalít aplikácie.	Na vyžiadanie	5 PD od vzniku udalostí	Špecifická
7	Navrhovanie riešení na dosiahnutie vyššej efektivity alebo úspory nákladov v rámci prevádzky aplikácie.	Na vyžiadanie	5 PD od vzniku udalostí	Špecifická
8	Riešenie žiadostí (napr.úprava oznámení, nové oznámenia, formuláre, hromadná zmena dát, zakladanie užívateľov..).	Na vyžiadanie	5 PD	N/A
9	Implementácia pravidiel bezpečnostných politík do aplikácie.	Vyvolaná udalosťou	1 PD od vzniku udalosti	Špecifická
10	Konzultačné a odborné poradenstvo	Na vyžiadanie	5 PD	N/A

#### Činnosti ÚVO

ID činnosti	Činnosť
1	Koordinácia implementácie riešení incidentov, opravných balíkov, upgrades, žiadostí a vývoja na produktívne prostredie aplikácie
2	Spolupráca pri implementácii riešenia (ChO, požiadaviek, ...)
3	Schvaľovanie prevádzkovej a technickej dokumentácie aplikácie.(zmien vyvolaných CHO, riešením väd,...)
4	Návrh a schvaľovanie bezpečnostných politík, technických a organizačných noriem a predpisov týkajúcich sa aplikácie
5	Návrh a schvaľovanie používateľských rolí a skupín
6	Schvaľovanie zmien prevádzkových parametrov aplikácie
7	Školenia nových užívateľov
8	Zakladanie používateľov
9	Administrácia užívateľa (blokovanie, odblokovanie, založenie, úprava, zmen hesla ...)
10	Riešenie žiadostí (hromadná zmena dát, zmena rolí, číselníkov...). Výnimočne, Ak to aplikácia dovoľuje tak to robí 1. úroveň - ÚVO