Úloha č.: ***121***

Identifikačný list úlohy na rok 2022

Názov úlohy:

Centrum podpory používateľov - CPU

1. Predmet riešenia:

Výkon komplexu činností pre používateľov informačných systémov a KTI prevádzkovaných DataCentrom, riešenie požiadaviek na podporu kladených zo strany jednotlivých subjektov (organizácií a používateľov informačných systémov) a činností súvisiacich s aplikačnou, technickou a metodickou podporou prevádzky IS a KTI.

2. Identifikácia vstupov úlohy:

a) počet klientov (organizácií) – cca 8 000, z toho: 1 000 štátnej správy, 6 000 samosprávy,

b) počet IS, pre ktoré bude poskytovať podporu – 21 (cca 35 500 registrovaných používateľov)

1. IS SŠP (4 600 registrovaných používateľov),
2. RIS, RIS-SAM, (20 400 registrovaných používateľov),
3. ITMS (4 900 registrovaných používateľov),
4. ISUF (230 registrovaných používateľov),
5. RPMŠ (900 registrovaných používateľov),
6. EIS (2 000 registrovaných používateľov),
7. CKS (2 500 registrovaných používateľov),
8. MPPL (platobné portály VUC, 1 800 registrovaných používateľov),
9. RÚZ (Register účtovných závierok, do 200 registrovaných používateľov),
10. CSRÚ (Centrálna správa referenčných údajov, do 50 registrovaných používateľov),
11. CRPŠ (Centrálny register pohľadávok štátu, do 1600 registrovaných používateľov),
12. CEM (Centrálna evidencia majetku štátu, do 1 600 registrovaných používateľov),
13. SEMP (Systém evidencie a monitorovania pomoci, do 1 000 registrovaných používateľov),
14. CISMA (Centrálny informačný systém matrík, do 1 000 registrovaných používateľov),
15. META IS (pre 140 používateľov),
16. G-Cloud,
17. Helpdesk pre pracovníkov MF SR (pre 900 používateľov),
18. AZU – Analytický zber údajov – (pre používateľov MSSR),
19. RVO – Register vylúčených osôb (pre 3200 používateľov),
20. DKS – Dokumentačný IS pre pracovníkov MF SR (pre 900 používateľov),

,

c) počet IS, pre ktoré bude poskytovať podporu kontaktného centra pre metodickú podporu – 1: CKS,

d) počet KTI, pre ktoré bude poskytovať technickú podporu: 2:

a. KTI (pre sieť FINNET) – počet koncových bodov: 4 600,
   i. FINNET1 - počet koncových bodov: cca 1400, (používatelia ISSŠP a RIS),
   ii. FINNET2 - počet koncových bodov: cca 400, (používatelia IS CR a DR),
   iii. FINNET3 - počet koncových bodov: cca 120, (používatelia MPPL VÚC Nitra),
   iv. FINNET4 - počet koncových bodov: cca 2800, (používatelia IS RIS-SAM pre samosprávy/obce/+ organizácie zriadené obcou, používatelia IS

CISMA),

b. KTI2 - počet koncových bodov: 530, (používatelia MPPL VÚC Bratislava, Trnava, Trenčín, Žilina, Prešov, Banská Bystrica a 230 používateľov IS EPE),

e) Počet koncových bodov mimo sieť FINNET – viac ako 3 000, (internetový prístup k IS RIS-SAM),

f) počet položiek zapožičaných z DC (PC, tlačiareň, monitor, notebook, čítačka čipových kariet), pre ktoré bude poskytovať technickú podporu – 1000.

Poznámky:

1. počet organizácií, osôb a koncových bodov sa v priebehu roku mení, čísla sú zaokrúhlené,
2. medzi registrovanými sú aj takí používatelia, ktorí majú súčasne, prostredníctvom KTI, prístup k viac ako jednému IS.

3. Návrh na riešenie – členenie úlohy, postup riešenia:

a) poskytovanie aplikačnej, technickej a technologickej podpory, informácií a pokynov pre prácu so špecifickým technickým a softvérovým zabezpečením pre používateľov špecifických informačných systémov v rámci rezortu MF SR,

b) poskytovanie informácií, metodickej a aplikačnej podpory pre používateľov IS na úrovni kontaktného centra v čase od 07^{30} hod do 18^{00} hod. Umožnenie používateľom komunikovať s CPU telefonicky, faxom, elektronicky e-mailom a cez internetové rozhranie,

c) zaznamenávanie komunikácie s používateľmi IS. Z telefonických hovorov, komunikácie cez internetové rozhranie, e-mailov a faxových správ od používateľov - vytváranie „incidentov“,

d) registrovanie, analýza, špecifikácia, kategorizácia a riešenie hlásení ihneď („online“), alebo v stanovených termínoch definovaných v SLA,

e) zaznamenávanie hlásení používateľov v mimopracovnej dobe automaticky na záznamník; na začiatku pracovnej doby prepisovanie hlásení a následne spracovávanie štandardným spôsobom,

f) vykonávanie administrácie údajov v databáze koncových bodov KTI, konfiguračných položiek, organizácií a používateľov a ich technického vybavenia,

g) spolupráca s pracovníkmi vyššej úrovne podpory pri riešení problémov používateľov,

h) súčinnosť s jednotlivými dodávateľmi technológií a služieb pri poskytovaní služieb KTI a riešení hlásení používateľov a požiadaviek na službu,

i) správa nosičov certifikátu (čipová karta, USB token) a certifikátov pre prístup do IS SŠP a platobného portálu (MPPL) 5 VUC – pracovisko CPU: RAO,

j) plnenie úloh vyplývajúcich z ISO 9001:2000 "udržiavania a zlepšovania systému manažérstva kvality v DC" a plnenie postupov v súlade s ITIL.

4. Výstupy z riešenia:

a) kvalitné a včasné plnenie zverených úloh,
b) vyriešenie problémov používateľov,
c) komplexne poskytované služby podpory a informačného servisu,
d) funkčné a dostupné kontaktné centrum.

5. Termíny plnenia:

Priebežne počas celého roka 2022, v pracovných dňoch od 7^{30} - 18^{00} hod.

Identifikačný list úlohy na rok 2022

6. Odberateľ – používateľ výsledkov:

a) používatelia informačného systému RIS,
b) používatelia informačného systému RIS-SAM,
c) používatelia informačného systému IS SŠP,
d) používatelia informačného systému platobný portál pre organizácie VUC,
e) používatelia informačného systému ITMS,
f) používatelia informačného systému ISUF,
g) používatelia informačného systému RPMŠ,
h) používatelia informačného systému CKS,
i) používatelia metodickej podpory systému CKS,
j) používatelia informačných systémov EIS (SAP),
k) používatelia informačných systémov RÚZ,
l) používatelia informačných systémov CSRÚ,
m) používatelia informačných systémov CRPŠ,
n) používatelia informačných systémov CEM,
o) používatelia informačných systémov SEMP,
p) používatelia informačných systémov CISMA,
q) používatelia informačných systémov META IS,
r) používatelia informačných systémov G-Cloud,
s) používatelia informačných MF SR,
t) používatelia informačného systému AZU,
u) používatelia informačného systému RVO,
v) používatelia informačného systému DKS.

7. Kapacita potrebná na riešenie v čl. / hodinách:

14 670

8. Riziká riešenia úlohy:

- prevádzkyschopnosť súvisiacej infraštruktúry a informačno-komunikačného technického vybavenia,
- dostatok ľudských zdrojov s potrebným vedomostným a skúsenostným potenciálom,
- zvyšovanie počtu používateľov služieb CPU bez navýšenia kapacity CPU.

9. Kritériá hodnotenia:

a) 95 % hlásení/požiadaviek na službu registrovaných v CPU s prioritou 1 vyriešených v priemere do 24 hod.,
b) 95 % hlásení/požiadaviek na službu registrovaných v CPU s prioritou 2 vyriešených v priemere do 48 hod.