DataCentrum Cintorínska č. 5, 814 88 B r a t i s l a v a

Úloha č.: ***122***

Identifikačný list úlohy na rok 2022

Názov úlohy:

Podpora používateľov informačného systému CKS

1. Predmet riešenia:

- zabezpečenie pomoci koncovým používateľom pri používaní Informačného systému Centrálny konsolidačný systém (IS CKS) pre účely konsolidácie, odsúhlasovania vzájomných vzťahov, ukladania účtovných závierok a ďalších dokumentov podľa § 23 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve do registra závierok, odhaľovanie chýb a komplikácií v praktickej aplikácii a zbieranie a odovzdávanie námetov na ďalší rozvoj tohto systému, vrátane metodickej podpory účtovníctva a konsolidácie.

Súčasťou úlohy je aj technické zabezpečenie prevádzky systému.

2. Identifikácia vstupov úlohy:

- požiadavka na službu, t. j. zaznamenaný používateľský dopyt na prvej úrovni CPU,
- požiadavka na technickú súčinnosť a na práce súvisiace s udržiavaním technickej prevádzky systému.

3. Členenie úlohy, postup riešenia:

- pomoc používateľom IS CKS pri práci s informačným systémom formou telefonickej a elektronickej komunikácie,
- sprostredkovanie metodických a organizačných usmernení medzi metodickým garantom, resp. vlastníkom procesu a koncovými používateľmi,
- zaznamenávanie používateľských pripomienok pre potreby rozvoja informačného systému,
- analyzovanie najčastejšie sa vyskytujúcich problémov a navrhovanie úprav v IS,
- podpora používateľov IS pri formovaní vecne správnych a jednoznačných dopytov na metodickú podporu a ich postúpenie príslušným zodpovedným zamestnancom MF SR,
- analyzovanie najčastejšie sa vyskytujúcich metodických problémov a dopĺňanie odpovedí na často sa vyskytujúce otázky,
- technická podpora prevádzky HW a SW vybavenia IS CKS.

4. Výstupy z riešenia:

- vyriešená používateľská otázka/ požiadavka na službu,
- bezproblémové a spoľahlivé zabezpečenie prevádzky.

5. Termíny plnenia:

- aplikačná podpora: v pracovných dňoch od 8^{00} – 16^{00} ,
- technická podpora: priebežne.

6. Odberateľ – používateľ výsledkov:

- Ministerstvo financií SR - Odbor súhrnného výkazníctva štátu,
- používatelia IS CKS, účtovníci a ekonomickí pracovníci účtovných jednotiek štátnej správy a samosprávy.

7. Kapacita potrebná na riešenie v čl. / hodinách

1 867,5

Identifikačný list úlohy na rok 2022

8. Riziká riešenia úlohy:

- prevádzkyschopnosť súvisiacej infraštruktúry a informačno-komunikačného a technického vybavenia,
- nedostatok a fluktuácia odborných zamestnancov,
- prepojenie na súvisiace informačné systémy.

9. Kritériá hodnotenia:

- kvalita spracovania požiadavky používateľa na metodickú podporu postúpenej z CPU na príslušný odbor MF SR,
- 95 % hlásení/požiadaviek na technickú podporu používateľov vyriešených v priemere do 24 hod.