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

*Úloha č.:* ***311***

# Identifikačný list úlohy na rok 2022

**1. Názov úlohy:**

**Podpora používateľov pri práci s aplikáciami rozpočtového informačného systému** (Aplikačná podpora RIS - AP RIS)

**2. Predmet riešenia:**

Predmetom úlohy je zabezpečenie pomoci koncovým používateľom pri používaní jednotlivých modulov RIS, odhaľovanie chýb funkcionality a komplikácií v aplikáciách a zbieranie a odovzdávanie námetov na ďalší rozvoj RIS.

**3. Identifikácia vstupov úlohy:**

Požiadavka na službu, t. j. postúpený a zaznamenaný používateľský dopyt z prvej úrovne CPU pre moduly rozpočtového informačného systému – MPR, ZoRo, MÚR, RI, ADI, ARCH, MaH, NU, RIS-SAM/ROZ, RIS-SAM/VYK, RIS-SAM-DZN RIS-KaA, DEV-rozvojová pomoc, DOT – dotácie, KON – kontrola, RKR – riadenie korupčných rizík.

**4. Návrh na riešenie – členenie úlohy, postup riešenia:**

- pomoc používateľom jednotlivých modulov RIS pri práci s aplikáciami prostredníctvom podporných aplikácií, telefonickej komunikácie a priamou navigáciou na obrazovke v etapách zostavovania rozpočtu a úprav rozpočtu,
- sprostredkovanie metodických a organizačných usmernení medzi metodickým garantom, resp. vlastníkom procesu a koncovými používateľmi,
- komunikácia s dodávateľmi IS ako riešiteľmi tretej úrovne podpory, za účelom vyriešenia užívateľského problému,
- zaznamenávanie používateľských pripomienok pre potreby rozvoja IS,
- analyzovanie najčastejšie sa vyskytujúcich problémov a navrhovanie úpravy v aplikáciách,
- v podporných aplikáciách dopĺňanie často kladených otázok,
- spolupráca s ostatnými úrovňami aplikačnej podpory.

**5. Výstupy z riešenia:**

Vyriešená používateľská otázka/ požiadavka na službu.
Pripomienky a návrhy zmien k aplikáciám pre potreby ďalšieho rozvoja IS.

**6. Termíny plnenia:**

Denne - poskytnutie služby v pracovných dňoch od $8^{00}$ – $16^{00}$.

**7. Odberateľ – používateľ výsledkov:**

Používatelia modulov a aplikácií RIS.
MF SR - sekcia rozpočtovej politiky a sekcia medzinárodných vzťahov,
MF SR - sekcia štátneho výkazníctva.

**8. Kapacita potrebná na riešenie v čl. / hodinách**

**8437,5**

**9. Riziká riešenia úlohy**

Prevádzkyschopnosť súvisiacej infraštruktúry a informačno-komunikačného technologického vybavenia.

# Identifikačný list úlohy na rok 2022

**10. Kritériá hodnotenia:**

a) 97 % hlásení/požiadaviek na službu registrovaných v CPU s prioritou 1 vyriešených v priemere do 24 hod.,

b) 97 % hlásení/požiadaviek na službu registrovaných v CPU s prioritou 2 vyriešených v priemere do 48 hod.