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

Úloha č.: ***317***

Identifikačný list úlohy na rok 2022

1. Názov úlohy:

Podpora používateľov pri práci s aplikáciami IS systému štátnej pokladnice
(modul Výkazníctvo)

2. Predmet riešenia:
Predmetom úlohy je zabezpečenie aplikačnej a technickej pomoci koncovým používateľom pri používaní aplikácií IS SŠP, odhaľovanie chýb v aplikáciách a zbieranie a odovzdávanie námetov na ďalší rozvoj IS.

3. Identifikácia vstupov úlohy:
Požiadavka na službu, t. j. postúpený a zaznamenaný používateľský dotaz z prvej úrovne CPU pre modul Výkazníctvo.

4. Návrh na riešenie – členenie úlohy, postup riešenia:
Zabezpečenie služby zahŕňa:

- pomoc používateľom modulu Výkazníctvo pri práci s danými modulmi prostredníctvom podporných aplikácií, telefonickej komunikácie a priamou navigáciou na obrazovke, napr. počas predkladania výkazov ako aj riešenie výsledkov logických kontrol definovaných v module Výkazníctvo IS SŠP,
- 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 úprav v aplikáciách,
- v podporných aplikáciách dopĺňanie často kladených otázok,
- spolupráca s ostatnými úrovňami aplikačnej podpory.

5. Výstupy z riešenia:
Vyriešený používateľský dotaz a v rámci rozvoja IS pripomienky a návrhy.
Pripomienky a návrhy zmien k aplikáciám pre potreby ďalšieho rozvoja informačného systému.

6. Termíny plnenia:
Denne v období predkladania údajov - poskytovanie služby v pracovných dňoch od 7^{30} – 18^{00}.

7. Odberateľ – užívateľ výsledkov:
Používatelia modulov IS pre systém štátnej pokladnice

8. **Kapacita potrebná na riešenie v čl. / hodinách**
90

9. 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.