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

Úloha č.: ***318***

Identifikačný list úlohy na rok 2022

1. Názov úlohy:

Podpora používateľov pri práci s aplikáciami IS systému štátnej pokladnice
(modul riadenia výdavkov - ManEx)

2. Predmet riešenia:

Predmetom úlohy je zabezpečenie aplikačnej a technickej pomoci používateľom pri používaní aplikácií IS SŠP, odhaľovanie problémov a komplikácií v aplikáciách a zbieranie a odovzdávanie námetov na ďalší rozvoj IS, ako aj spolupráca systémov RIS a IS SŠP.

3. Identifikácia vstupov úlohy:

Požiadavka na službu, t. j. postúpený a zaznamenaný používateľský dotaz z prvej úrovne CPU pre modul Riadenie výdavkov - ManEx,

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

- Zabezpečenie a príprava pracovníkov na poskytovanie služby, zahŕňajúca školenie, štúdium a tréning pre poskytovanie služby,
- pomoc používateľom pri práci s modulom prostredníctvom podporných aplikácií, telefonickej komunikácie a priamej navigácie na obrazovke,
- 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 nástrojoch kontaktného centra dopĺňanie často kladených otázok,
- spolupráca s ostatnými úrovňami CPU.

5. Výstupy z riešenia:

Vyriešený používateľský dopyt a v rámci rozvoja IS pripomienky a návrhy.
Vyškolení poskytovatelia podpory, rozvoj IS.

6. Termíny plnenia:

Denné poskytovanie služby v pracovných dňoch od 7^{30} -18^{00} hod.

7. Odberateľ – užívateľ výsledkov:

Používatelia modulu riadenia výdavkov – ManEx.
Štátna pokladnica.

8. Kapacita potrebná na riešenie v čl. / hodinách

90

9. Riziká riešenia úlohy

- nedostatočný počet poskytovateľov služby,
- prepojenie na súvisiace IS,
- prevádzka KTI a podporných aplikácií,
- sezónnosť a nerovnomernosť v čase počtu dopytov na služby.

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.