Informační systém o státní službě (ISoSS)

Pracovní postup pro práci v Servisdesku ISoSS

Historie dokumentu

Historie revizí

Číslo revize	Datum revize	Popis revize	Změny označeny
1.0	26. 6. 2015	Úvodní verze k zahájení produktivního provozu.	NE
2.0	14. 9. 2015	Doplněn postup pro formulář na Portálu ISoSS a kapitola pro CMS	NE

Obsah

1. Účel dokumentu 4

2. Základní popis systému Servisdesk ISoSS 4

2.1 Úrovně podpory 4

3. Postup pro nahlášení požadavku a jeho řešení v rámci Servisdesku ISoSS 6

3.1 Správný postup pro zadání hlášení e-mailem 6

3.1.1 E-mailová hlášení v období zvýšené podpory a v následujícím období 7

3.2 Uživatelský návod pro práci s formulářem pro zadávání hlášení na Portálu ISoSS 7

4. Kontaktní informace 9

4.1 Webové stránky 9

4.2 E-mail 9

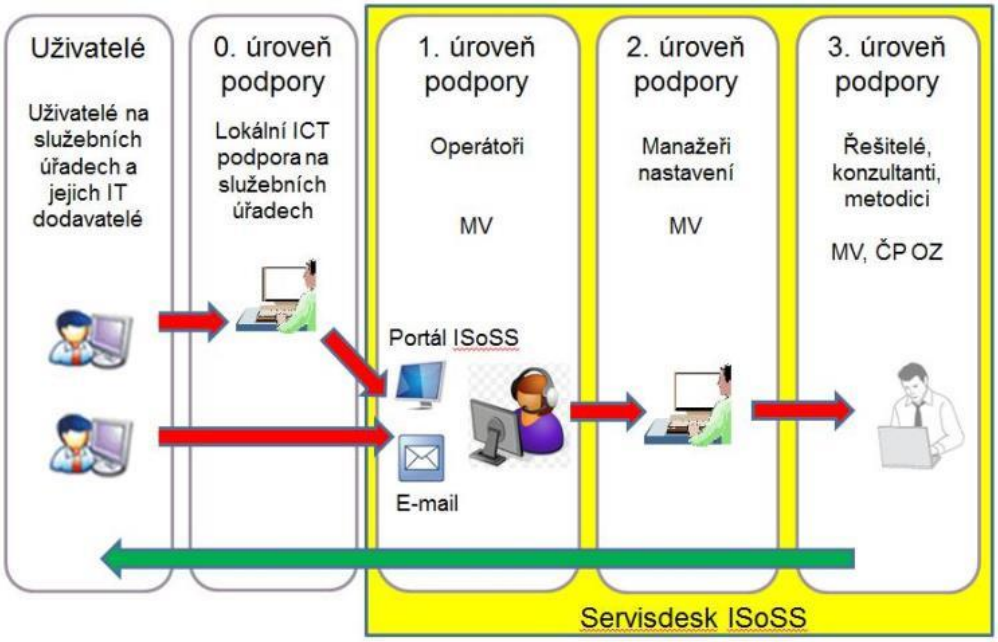
4.3 Formulář pro zadávání servisních hlášení 9

1. Účel dokumentu

Tento dokument je určen zejména uživatelům systému ISoSS a ICT dodavatelům pracujícím na integraci HR systému služebního úřadu se systémem ISoSS. Cílem dokumentu je poskytnutí ucelené informace, jak postupovat při hlášení problémů či posílání dotazů na podporu systému ISoSS.

2. Základní popis systému Servisdesk ISoSS

Schéma podpory graficky vyjadřuje následující obrázek:



2.1 Úrovně podpory

Jsou definovány následující úrovně podpory.

Uživatelé

Uživatelé pracující v systému ISoSS ve služebních úřadech.
Tito uživatelé jsou ve svých činnostech podporováni primárně v otázkách základní technické podpory (nastavení počítačů, sítí, založení uživatelského účtu, přihlášení do systému atp.) příslušnými ICT podporami na svých služebních úřadech, případně ICT podporami příslušných ústředních správních úřadů a školiteli ISoSS vyškolenými provozovatelem ISoSS (pracovníky Ministerstva vnitra ČR).
Tato úroveň je označována jako 0. úroveň podpory uživatelů.

Ve všech otázkách k ISoSS jsou tito uživatelé současně podporováni ze strany Servisdesku ISoSS.

Servisdesk ISoSS - Operátoři

Základní kontaktní bod, na který se obracejí uživatelé se svými žádostmi o podporu, s hlášeními problémů při práci v systému ISoSS, se svými požadavky na práci a změny v systému ISoSS.

Servisní hlášení založené ve formuláři na portálu ISoSS autentizovaným uživatelem je v Servisdesku ISoSS automaticky založeno a přesměrováno na Manažera nastavení.
Pro hlášení a dotazy obdržené e-mailem založí operátor Servisdesku ISoSS v odůvodněných případech servisní hlášení v Servisdesku ISoSS manuálně.
Tato úroveň je označována jako 1. úroveň podpory uživatelů.
Je zajišťována pracovníky Ministerstva vnitra.

Servisdesk ISoSS – Manažeři nastavení

Manažer nastavení je odpovědný za převzetí, zpracování a uzavření požadavku a informování uživatele o jeho realizaci nebo odmítnutí. Na základě vyhodnocení servisního hlášení může postoupit požadavek metodikovi k rozhodnutí nebo založit požadavek na změnu nastavení systému.
Tato úroveň je označována jako 2. úroveň podpory uživatelů.
Je zajišťována pracovníky Ministerstva vnitra.
Manažer nastavení v případě potřeby a podle dostupných kapacit a priorit předává požadavky na řešení do 3. úrovně.

Servisdesk ISoSS – Řešitelé, konzultanti, metodici

V návaznosti na požadavky na řešení (hlášení, tikety), které obdržela 2. úroveň podpory (Servisdesk ISoSS – Manažeři nastavení), je na úrovni řešitelských skupin zajištěno vyřešení těchto požadavků a následné předání informace o vyřešení zpět uživateli.
Tato úroveň je označována jako 3. úroveň podpory uživatelů.
Je zajišťována pracovníky Ministerstva vnitra a České pošty, odštěpného závodu ICT služby.

3. Postup pro nahlášení požadavku a jeho řešení v rámci Servisdesku ISoSS

Postup pro zahájení práce v systému ISoSS je uveden v dokumentu Pracovní postup náběhu do produktivního provozu.

Podrobnosti k technickému řešení ISoSS jsou uvedeny v dokumentu Technický manuál.

Často kladené dotazy včetně odpovědí jsou uvedeny v dokumentu Dotazy a odpovědi - FAQ.

Tyto dokumenty jsou umístěny na stránkách Ministerstva vnitra ČR: http://www.mvcr.cz/isoss v části Podpora / Dokumenty ke stažení

Při řešení problému kontaktuje uživatel nejprve svoji lokální ICT podporu na služebním úřadě.

V případě, že se problém přesto nepodaří vyřešit, kontaktuje uživatel Servisdesk ISoSS. Servisdesk ISoSS je možno ze strany uživatele kontaktovat i přímo bez účasti lokální podpory.

To může udělat uživatel dvěma způsoby:

- Na e-mailovou adresu sd.isoss.ekis@mvcr.cz
- Pomocí formuláře přímo na Portálu ISoSS https://portal.isoss.cz

Řešení problémů s CMS je věnována samostatná kapitola 3.3.

3.1 Správný postup pro zadání hlášení e-mailem

Do servisního hlášení zasílaného e-mailem je nutno zadat následující údaje:

- Jméno a příjmení uživatele / zadavatele / pověřené osoby za zadavatele
- Služební úřad, za který uživatel / zadavatel vystupuje - zadávejte, prosím, zkratku OVM.
- E-mail uživatele / zadavatele
- Telefonní číslo uživatele / zadavatele
- Softwarová komponenta, které se hlášení týká (seznam komponent se může změnit např. v závislosti na rozvoji nových funkcionalit):
    - Rejstřík státních zaměstnanců
    - Evidence provedených úřednických zkoušek
    - Portál pro přihlašování na úřednickou zkoušku
    - Evidence obsazovaných služebních míst
    - Oprávnění
    - Rozhraní na HR systémy
    - ISoSS obecně (pokud neví uživatel jakou komponentu vybrat)
    - Testování třetích stran
- Hlavička hlášení – stručné a výstižné pojmenování problému
- Text hlášení
- Přílohy obsahující screenshoty či jiné dokumenty, které jsou podkladem pro hlášení. V názvu souboru je zakázáno požívat diakritiku.

Upozornění:

Uvedené údaje jsou potřebné k tomu, aby mohl být požadavek hladce zpracován. V případě, že údaje nebudou v e-mailu uvedeny, bude uživatel požádán o jejich doplnění.

Při převzetí požadavku do řešení bude servisnímu hlášení přiděleno jednoznačné ID. O průběhu řešení bude uživatel / zadavatel při každé změně statusu hlášení informován e-mailem.

3.1.1 E-mailová hlášení v období zvýšené podpory a v následujícím období

V období zvýšené podpory systému ISoSS je možné zasílat servisní hlášení e-mailem.

Z e-mailů poslaných ICT dodavateli služebních úřadů budou do Servisdesku ISoSS zadávány pouze e-maily od pověřených osob dle seznamů dodaných služebními úřady.

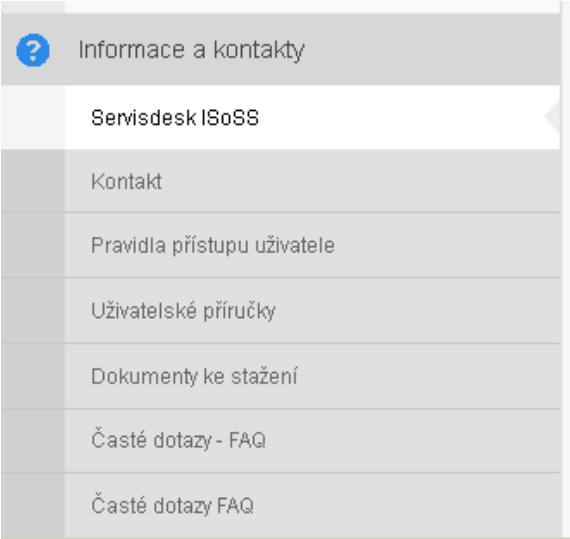
V případě potřeby zadání hlášení jinými pracovníky ICT dodavatelů je tedy nutno kontaktovat tyto pověřené osoby a hlášení zasílat z registrovaných adres.

Upozornění:

Po skončení zvýšené podpory systému bude e-mailová komunikace požadavků na Servisdesk ISoSS omezena pouze na nestandardní případy, jako je nefunkční Portál ISoSS (a tedy nedostupný formulář pro zadávání hlášení).

3.2 Uživatelský návod pro práci s formulářem pro zadávání hlášení na Portálu ISoSS

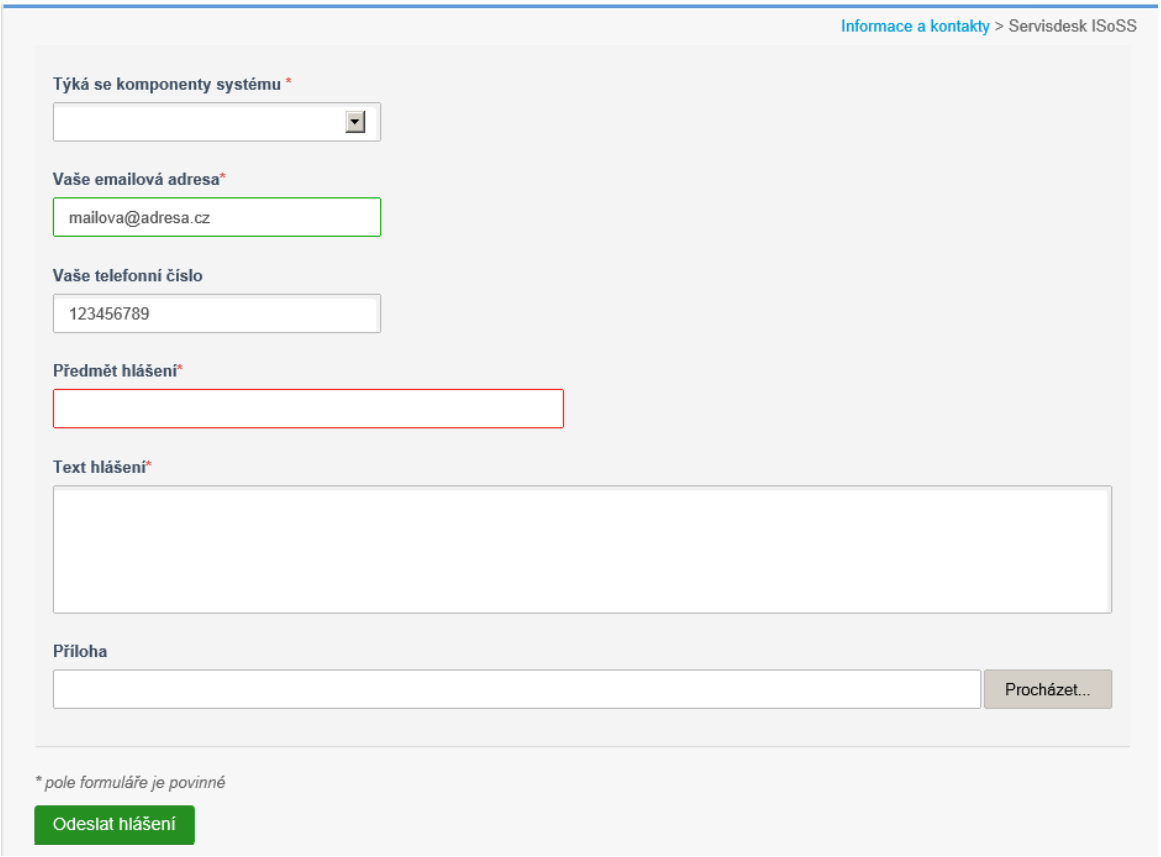
Formulář pro zadávání servisních hlášení na Portálu ISoSS je umístěn v menu v části Informace a kontakty.



Formulář obsahuje následující pole:

- Softwarová komponenta, které se hlášení týká (seznam komponent se může změnit např. v závislosti na rozvoji nových funkcionalit):
  - Rejstřík státních zaměstnanců
  - Evidence provedených úřednických zkoušek
  - Portál pro přihlašování na úřednickou zkoušku
  - Evidence obsazovaných služebních míst
  - Oprávnění
  - Rozhraní na HR systémy
  - ISoSS obecně (pokud uživatel neví jakou komponentu vybrat)
  - Testování třetích stran
- E-mail zadavatele – povinný údaj. Při prvním použití formuláře je pole prázdné a je třeba ho vyplnit. Adresa je při prvním odeslání hlášení uložena k uživatelskému jménu a při příštím použití formuláře bude předvyplněna.

- Telefonní číslo zadavatele – nepovinný údaj. Při prvním použití formuláře je pole prázdné a je třeba ho vyplnit. Telefonní číslo je při prvním odeslání hlášení uloženo k uživatelskému jménu a při příštím použití formuláře bude předvyplněno.
- Předmět hlášení – povinné pole, maximálně 40 znaků.
- Text hlášení – povinné pole.
- Příloha – nepovinné pole. Formulář akceptuje běžné typy příloh do velikosti 5 MB. V případě potřeby přiložit více souborů je nutné je zaarchivovat do archivu typu .zip, .rar či jiného běžného formátu a přiložit jako jeden soubor.



Pokud uživatel nevyplní povinná pole, překročí maximální velikost přílohy či se pokusí přiložit nepovolený typ souboru, je upozorněn příslušným chybovým hlášením.

3.3 Postup pro řešení problémů s připojením přes CMS

Pro připojení systémů služebních úřadů k ISoSS se využívá Centrální místo služeb (CMS). Pro řešení problémů s CMS je třeba využít Helpdesk CMS.

Týká se to následujících případů:

- problémy s konektivitou do CMS
- zřízení přístupu do CMS
- nemožnosti přístupu do CMS (již registrovaný uživatel se nemůže přihlásit do CMS)

Před hlášením problémů s CMS je nutné nejprve kontaktovat svou lokální ICT podporu a prověřit, že v místní síti LAN nejsou žádné problémy, které by mohly negativně ovlivnit práci v systému ISoSS.

Pro kontakt s Helpdeskem CMS slouží e-mailová adresa: dohled@mvcr.cz.

4. Kontaktní informace

4.1 Webové stránky

Informace o informačním systému o státní službě jsou k dispozici na stránkách Ministerstva vnitra ČR: http://www.mvcr.cz/isoss

Informace o státní službě jsou k dispozici na stránkách Ministerstva vnitra ČR: http://www.mvcr.cz/sluzba

4.2 E-mail

E-mailová adresa podpory je sd.isoss.ekis@mvcr.cz

Na tuto adresu je nutno směřovat dotazy a požadavky týkající se provozu informačního systému ISoSS jako takového.

E-mailová adresa dohled@mvcr.cz je určena pro řešení problémů s připojením k CMS.

4.3 Formulář pro zadávání servisních hlášení

Servisní hlášení je možno zadávat přímo na Portále ISoSS: https://portal.isoss.cz

Postup práce s formulářem je uveden v kapitole 3.2.