



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Service Desk pro podporu a řízení ICT služeb MPSV

Mgr. Karel Svítal, MPSV
Dr. Jaromír Šlesinger, CA CEE s.r.o.

Hradec Králové, 20. 9. 2021

Představení provozu ICT MPSV

Rozsah provozovaného řešení CA SDM

- Podporováno cca 90 služeb
- Cca 15 000 podporovaných uživatelů
- Cca 350 pracovišť
- Cca 300 interních řešitelů (informatiků)
- 15 externích dodavatelů podpory
- Zpracováno průměrně 6000 tiketů měsíčně
- Podpora prováděna pro:
 - MPSV
 - ÚP ČR
 - SÚIP
 - ÚMPOD



Úřad práce ČR



STÁTNÍ ÚŘAD
INSPEKCE PRÁCE



Úřad pro mezinárodněprávní
ochranu dětí

Představení CA CEE

- Výhradní zastoupení Broadcom Software v regionu střední, východní a jižní Evropy
- V České republice a na Slovensku zastoupeno společností CA CEE s.r.o.
- Od května 2021 zajišťuje prodej, služby a školení:

- CA Technologies



- Symantec

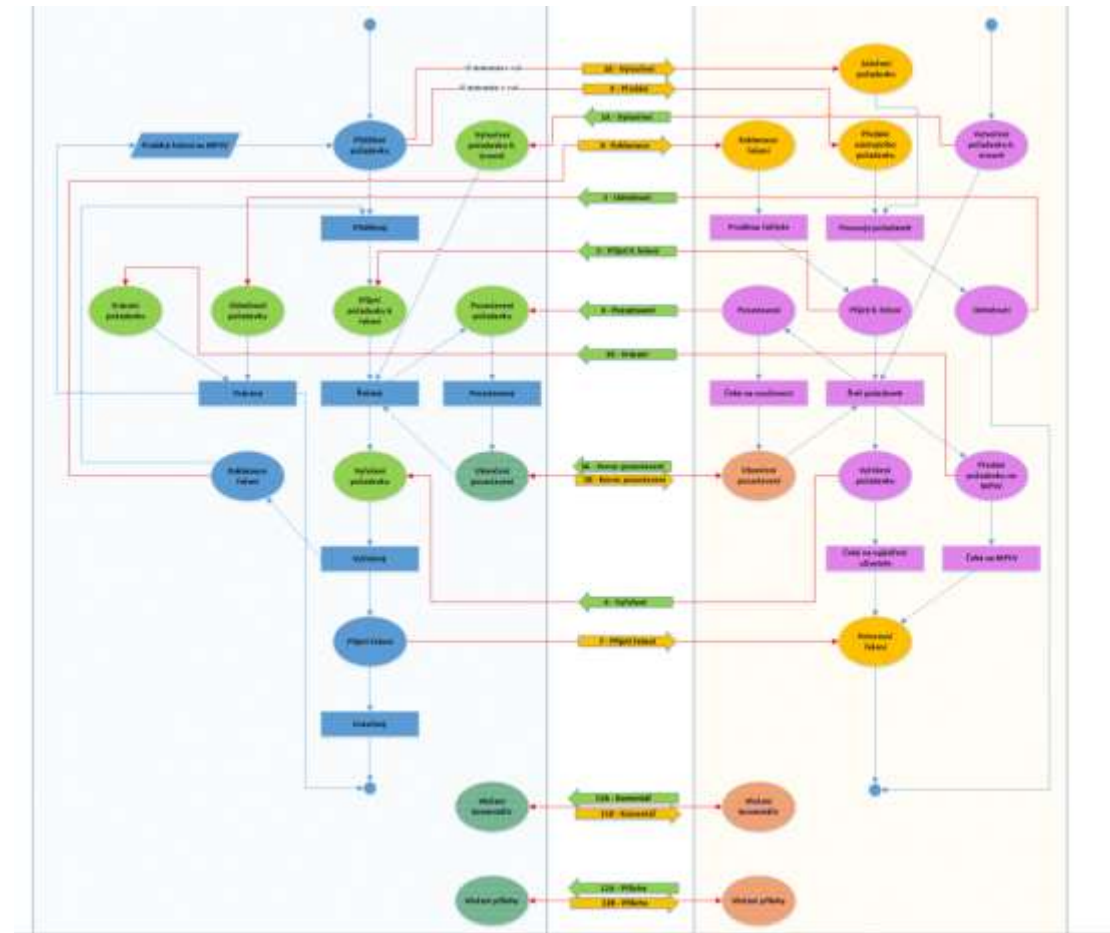


Historie nasazení a provozování CA SDM v prostředí MPSV

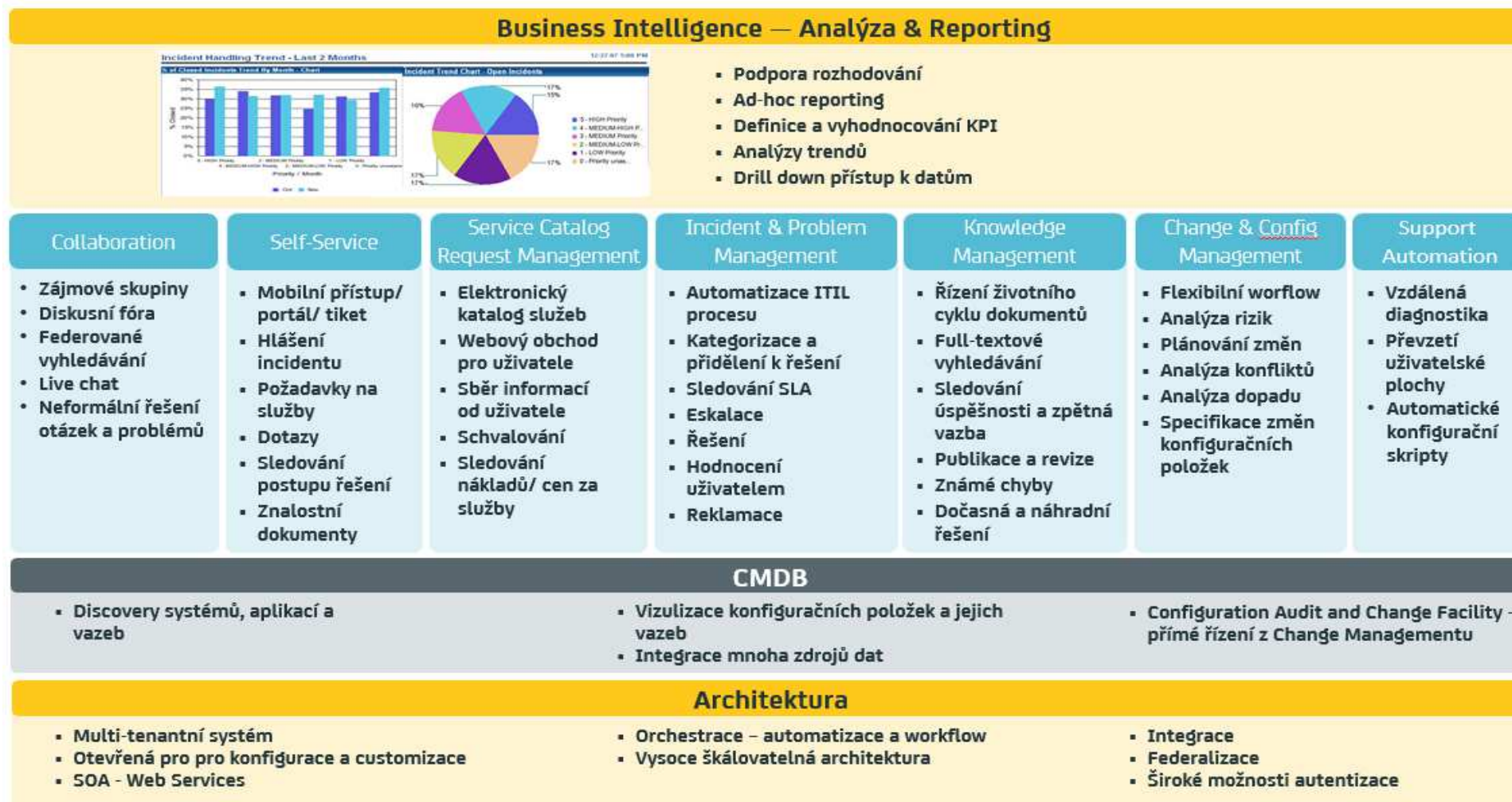
- 2015: rozhodnutí o realizaci nového nástroje
- 2016: implementace CA SDM firmou ANECT a pilotní provoz jako on-premise řešení
- 2017: převedení plného rozsahu podpory do CA SDM
- 2018 – 2022: dodavatelem služeb podpory a rozvoje CA CEE

Nasazené procesy a funkce

- Procesy ITIL
 - Správa požadavků
 - Správa incidentů
 - Správa katalogu služeb
 - Řízení změn a releasů
 - Správa konfigurací a aktiv
 - Správa znalostí
 - Správa událostí
 - Service Level Management
- Další funkce
 - Monitoring infrastruktury
 - Řízení projektů a portfolií



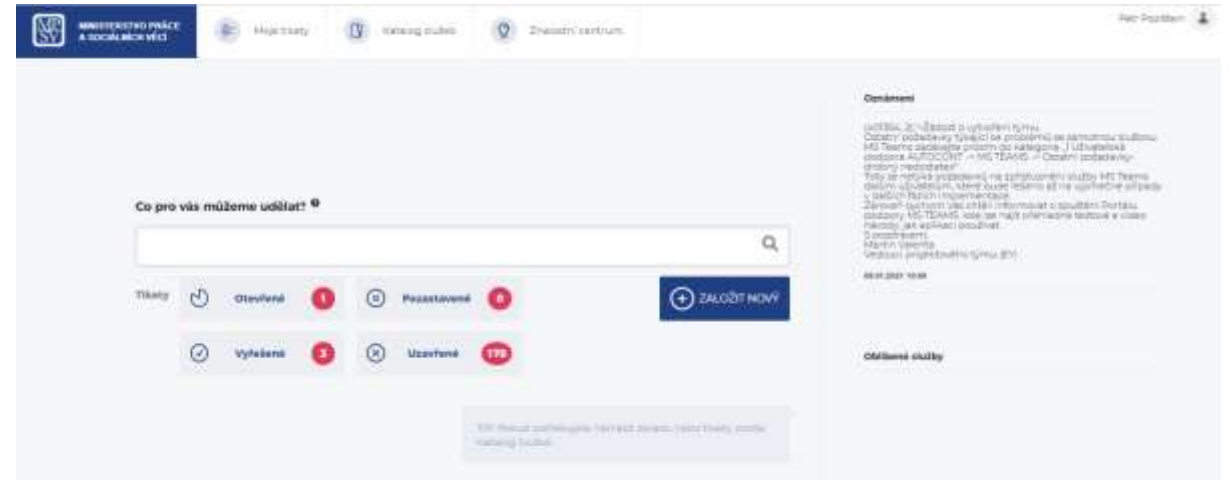
Architektura provozovaného systému



Správa uživatelských požadavků a incidentů

Samoobslužný uživatelský portál

- Moderní intuitivní webové prostředí
- Řešení životních situací v kontextu organizace uživatele (MPSV, ÚP ČR v přípravě)
- Oznámení
- Katalog služeb
- Znalostní báze
- Vyhledávání
- Historie a oblíbené položky



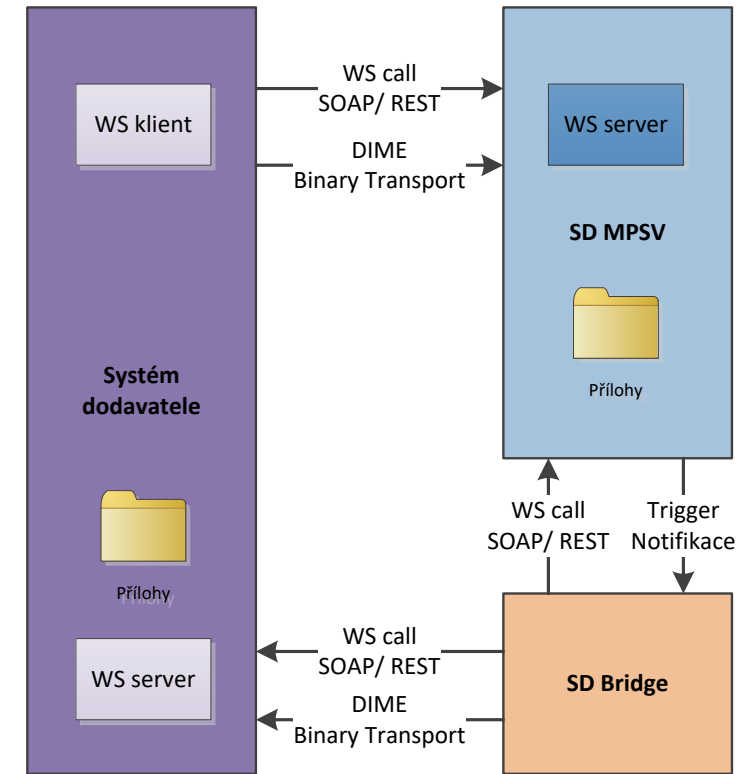
The screenshot shows a list of tickets with the following columns: 'Datum vytvoření', 'Číslo požadavku', 'Shrnutí', 'Naléhavost', 'Skupina', 'PR', 'Koment.', and 'Stav'. The table contains the following data:

Datum vytvoření	Číslo požadavku	Shrnutí	Naléhavost	Skupina	PR	Koment.	Stav
24.06.2021	316046	Delegace			2		Uzavřeno
07.07.2021	503015	Delegace			2		Uzavřeno
24.06.2021	502946	Úpravy SSM pro IPPD - přechod na jiného žadatele		HelpDesk	5		Uzavřeno
21.08.2021	500044	Ověření zrušeného incidentu		CA-CSE	5		Uzavřeno
15.05.2021	499307	Odebrání účtu Petr Prager za službu telefonů HPE		HelpDesk	10		Uzavřeno
29.04.2021	490544	nová kategorie pro portál		HelpDesk	5		Uzavřeno
30.04.2021	488700	připravení do vPis Windows 10R1		MS	1	11	Uzavřeno
24.03.2021	484486	nejsem žádavit tikety do SSM stále stejné údaje - Biskovčan na IT		AFDICT	1	24	Uzavřeno
22.03.2021	484206	Změna nastavení notifikací k odlišným		HelpDesk	5		Uzavřeno
12.03.2021	483704	Tiskárna kontaktního centra pro uživatele		HelpDesk	10		Uzavřeno

Napojení na systémy dodavatelů

Integrace B2B

- B2B integrace na systémy podpory 15 dodavatelů
- Obousměrný tok informací
- Podpora celého životního cyklu tiketů
- Detailní kontrola plnění SLA dodavatelů
- Využití webových služeb – SOAP nebo REST
- Podpora administrace integrací
- Nejrůznější napojené systémy
 - CA
 - ServiceNow
 - Jira
 - SAP, ad.



Poslední chybové tasky 00:18

ID	Neúplný ?	Stav	# selhání	Příští/poslední pokus	Operace	MPSV #	IS	IS ID	Akce
67543	NE	WAITING	1	31.01.2018 14:03:46 (před 00:00:01)	ACCEPT_SOLUTION	253361	cdt	912129503	
64722	NE	CANCELED	16	23.01.2018 11:58:23 (před 8d 02:04:41)	ADD_COMMENT	255036	cdt	915892378	

Řízení změn a releasů

- Řízení změnových požadavků pomocí aplikačního workflow
- Kontrola klíčových milníků potvrzujících jejich provedení a výstupy
- Evidence a schvalování odstávek v rámci zaváděných změn a nasazovaných releasů

The screenshot displays a software interface for managing changes and releases. The main window is titled "Kalendář změn" (Change Calendar) and shows a calendar view for February 2021. The calendar is organized by days of the week (Pátek, Sobota, Neděle, Pondělí, Úterý, Středa, Čtvrtek) and dates. Each day contains a list of scheduled activities, such as "Odstávka" (Shutdown) and "Výpadek" (Outage), with associated times and durations. For example, on Friday, February 29th, there is a 1-hour shutdown from 17:00 to 18:00. On Saturday, February 30th, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Sunday, February 31st, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Monday, March 1st, there is a 1-hour shutdown from 9:00 to 10:00. On Tuesday, March 2nd, there is a 5-hour shutdown from 9:00 to 14:00. On Wednesday, March 3rd, there is a 1-hour shutdown from 20:00 to 21:00. On Thursday, March 4th, there is a 1-hour shutdown from 17:00 to 18:00 and a 1-hour outage from 19:00 to 20:00. On Friday, March 5th, there is a 2-hour shutdown from 19:00 to 21:00 and a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Saturday, March 6th, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Sunday, March 7th, there is a 23:59 shutdown. On Monday, March 8th, there is a 1-hour shutdown from 9:00 to 10:00. On Tuesday, March 9th, there is a 1-hour shutdown from 17:00 to 18:00 and a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Wednesday, March 10th, there is a 1-hour shutdown from 20:00 to 21:00 and a 1-hour shutdown from 9:00 to 10:00. On Thursday, March 11th, there is a 1-hour shutdown from 14:00 to 15:00 and a 1-hour shutdown from 17:00 to 18:00. On Friday, March 12th, there is a 1-hour shutdown from 17:00 to 18:00. On Saturday, March 13th, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Sunday, March 14th, there is a 1-hour shutdown from 17:00 to 18:00. On Monday, March 15th, there is a 1-hour shutdown from 17:00 to 18:00. On Tuesday, March 16th, there is a 1-hour shutdown from 17:00 to 18:00 and a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Wednesday, March 17th, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00 and a 1-hour shutdown from 20:00 to 21:00. On Thursday, March 18th, there is a 1-hour shutdown from 17:00 to 18:00. On Friday, March 19th, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Saturday, March 20th, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Sunday, March 21st, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Monday, March 22nd, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Tuesday, March 23rd, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Wednesday, March 24th, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Thursday, March 25th, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Friday, March 26th, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00. On Saturday, March 27th, there is a 1-hour shutdown from 19:00 to 20:00.

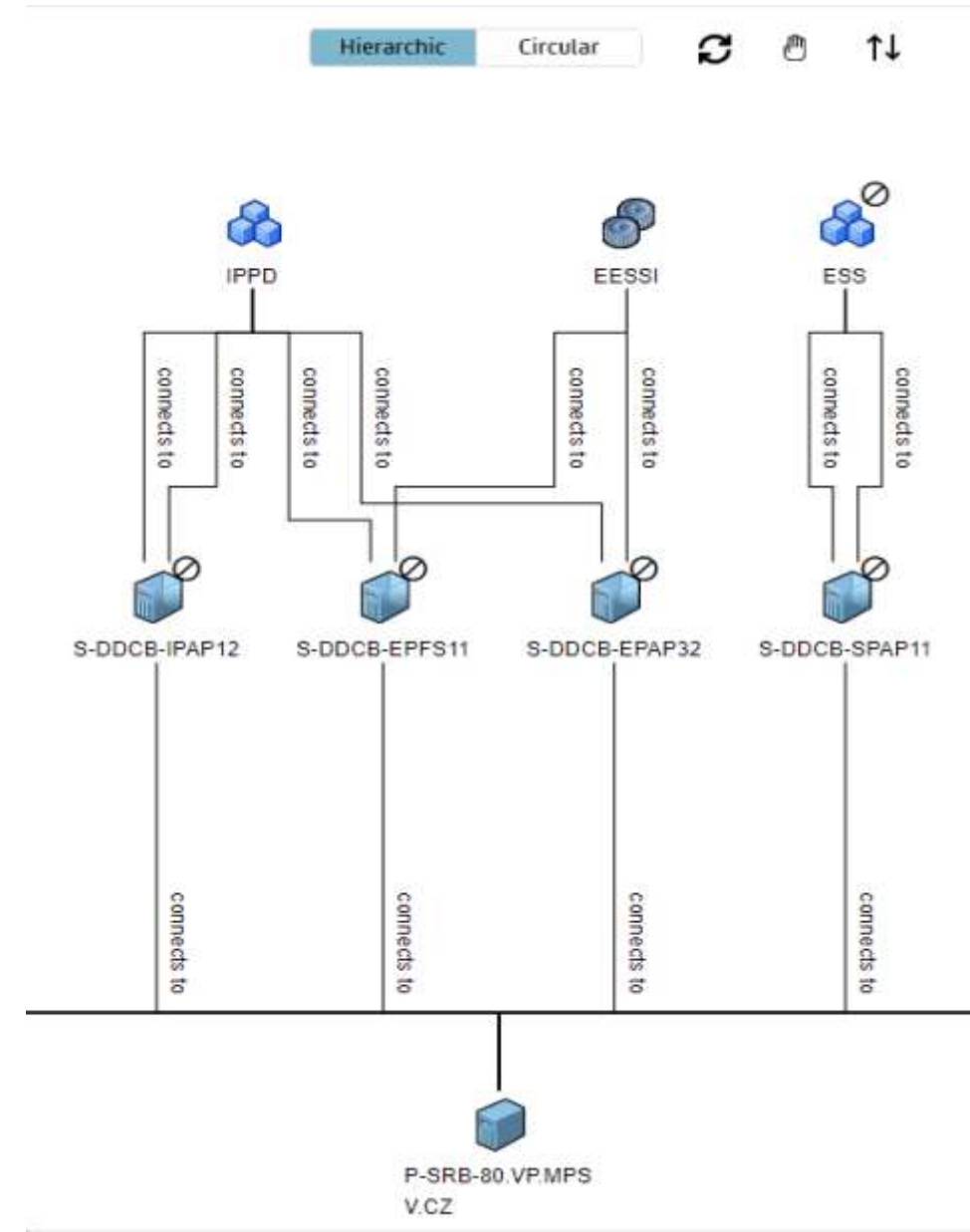
The detailed view window shows the "Kalendář změn" (Change Calendar) for the date 09.02.2021 Úterý (Tuesday, February 9, 2021). It lists the following changes:

- Nasazení verze - Detové centra (475795) rq Odstávka 9:00 - ...
- Plánovaná odstávka - Okaplička (470138) nz Odstávka 17:00 - 0:00
- Plánovaná odstávka - PIP (476826) bp Odstávka 19:00 - 21:00

The legend indicates that the green color represents "Odstávka" (Shutdown) and the blue color represents "Období odstávky" (Shutdown period).

Konfigurační databáze

- Evidence klíčových prvků infrastruktury a služeb:
 - Fyzické systémy – stanice, servery, komunikační zařízení
 - Virtuální servery
 - Aplikace
 - Služby
- Evidence a vizualizace vazeb
- Integrace na management nástroje
 - SCCM
 - vCenter, Hyper-V
- Integrace na provozní dokumentace dodavatelů



Evidence hardware a software

- Evidence pro účely řízení životního cyklu software a licencí
- Zajištění softwarové a licenční čistoty
- Zjišťování software instalovaného na:
 - Koncových stanicích
 - Serverech
- Přehled o celkovém čerpání licencí

The screenshot displays a software asset management interface. The top section, titled 'Search Results', shows a list of assets with columns for Asset Name, Asset Alias, Serial Number, Alt Asset ID, Host Name, Asset Family, Class, Seller Company, Model Name, and Cost Center. The assets listed include various HP EliteDesk and OptiPlex workstations. Below this, a detailed view for asset 'WZRH-LISKOVA' is shown, including its description and a table of software allocated to it. The software allocation table has columns for Asset Name, Link Start Date, Link End Date, Link Comment, Inactive status, Allocation Count, and Allocation Cost. The allocated software includes Microsoft .NET Framework, Microsoft Education, Microsoft Excel Services, Microsoft Help Viewer, Microsoft Office 2010 Service Pack 1, Mozilla Firefox, WinRAR, and Zoner Photo Studio 16.

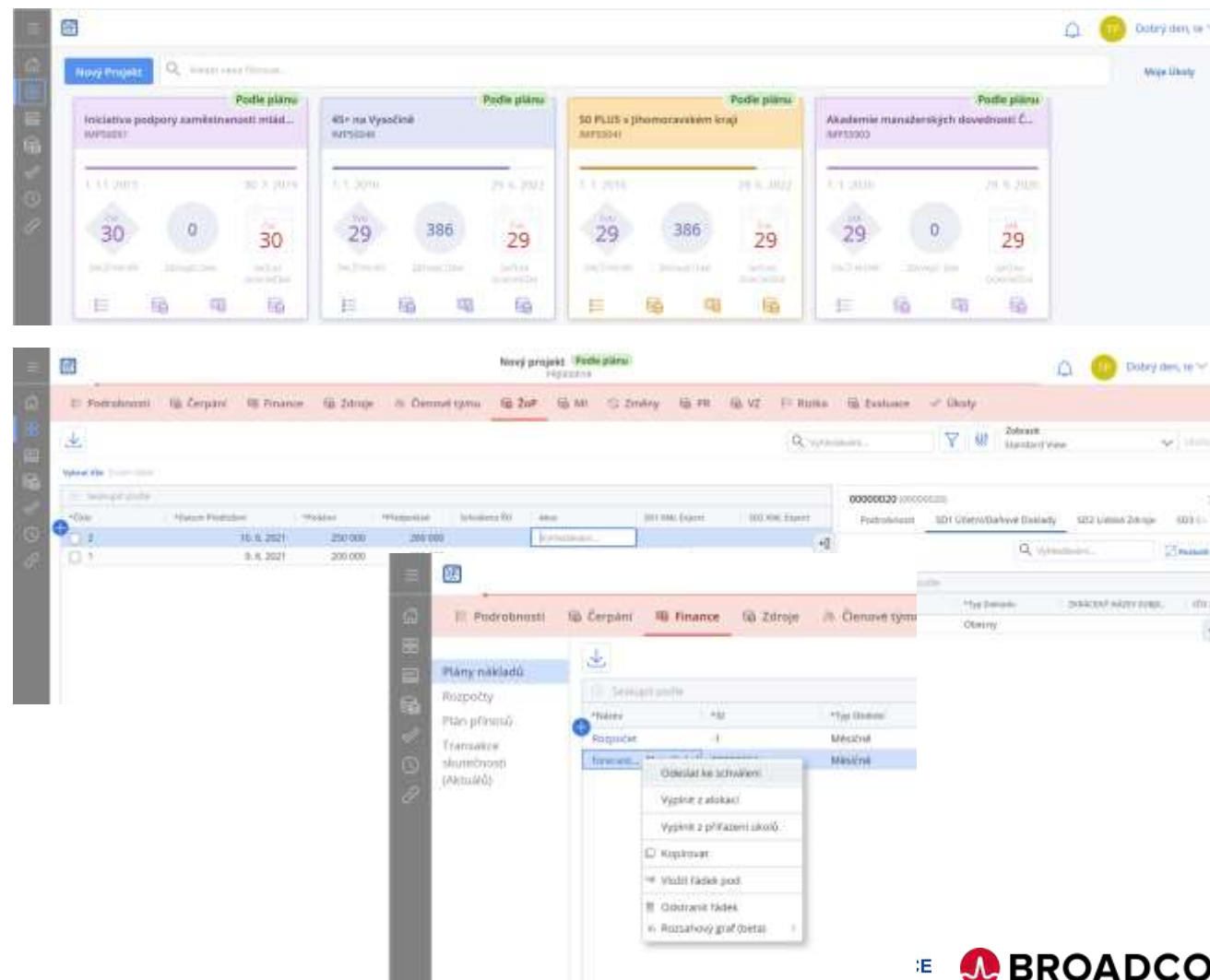
Asset Name	Asset Alias	Serial Number	Alt Asset ID	Host Name	Asset Family	Class	Seller Company	Model Name	Cost Center
WZRA-ZALF		G2HD6Y1		WZRA-ZALF.AD.MPSV.CZ	Hardware:Workstation	Workstation		OptiPlex 7010	
WZRA-ZAVADLOVA		CZC9482NQZ		WZRA-ZAVADLOVA.AD.MPSV.CZ	Hardware:Workstation	Workstation		HP Compaq 6005 Pro SFF PC	
WZRF-BARTOSOVA		8CC9120L95		WZRF-BARTOSOVA.AD.MPSV.CZ	Hardware:Workstation	Workstation		HP EliteDesk 705 G4 DM 35W	
WZRF-HLOUSKOVA		8CC9120LD3		WZRF-HLOUSKOVA.AD.MPSV.CZ	Hardware:Workstation	Workstation		HP EliteDesk 705 G4 DM 35W	
WZRF-HOMOLKOVA		HMCPWD2		WZRF-HOMOLKOVA.AD.MPSV.CZ	Hardware:Workstation	Workstation		OptiPlex 7010	
WZRF-PECINKOVA		8CC9120LF7		WZRF-PECINKOVA.AD.MPSV.CZ	Hardware:Workstation	Workstation		HP EliteDesk 705 G4 DM 35W	
WZRF-POKORNA		8CC9120LKG		WZRF-POKORNA.AD.MPSV.CZ	Hardware:Workstation	Workstation		HP EliteDesk 705 G4 DM 35W	
WZRF-SLAMOVA		8CC9120L95		WZRF-SLAMOVA.AD.MPSV.CZ	Hardware:Workstation	Workstation		HP EliteDesk 705 G4 DM 35W	
WZRG-SYKOROVA									
WZRH-CAPKA									
WZRH-DOHWALDOVA									
WZRH-DOLEZALDOVA									
WZRH-DIVORAKOVA									
WZRH-HEDBAVNA									
WZRH-IASOVA									

Asset Name	Link Start Date	Link End Date	Link Comment	Inactive	Allocation Count	Allocation Cost
7-Zip 18.05 (x64 edition)				<input type="checkbox"/>	1	
Microsoft .NET Framework 4.5.2 Multi-Targeting Pack (ENU)				<input type="checkbox"/>	1	
Microsoft Education				<input type="checkbox"/>	1	
Microsoft Excel Services English Language Pack				<input type="checkbox"/>	1	
Microsoft Help Viewer 2.3				<input type="checkbox"/>	1	
Microsoft Office 2010 Service Pack 1 (SP1)				<input type="checkbox"/>	1	
Mozilla Firefox 68.0.2 (x64 cs)				<input type="checkbox"/>	1	
WinRAR 5.70 (64-bit)				<input type="checkbox"/>	1	
Základní software zařízení HP PageWide MFP P77740-60z				<input type="checkbox"/>	1	
Zoner Photo Studio 16				<input type="checkbox"/>	1	

Řízení projektů a portfolií

PPM pro řízení Evropských projektů MPSV

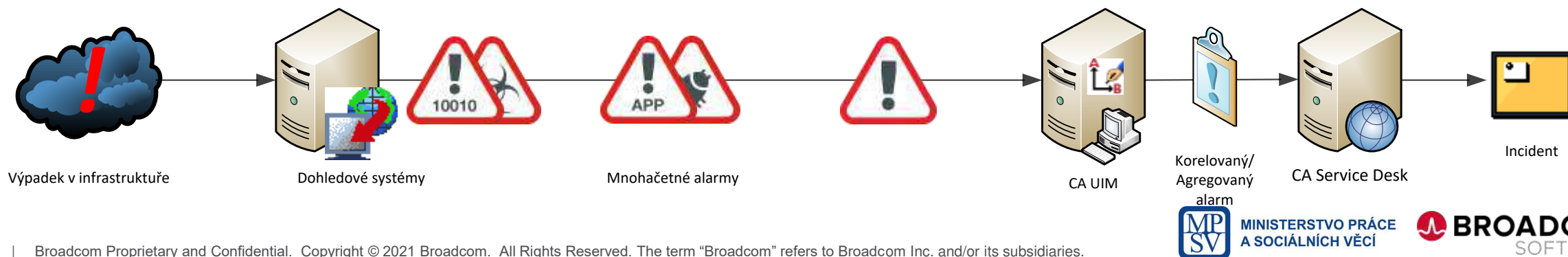
- Evidence a vedení projektů
- Řízení projektových týmů
- Plánování projektu
- Řízení změn projektu
- Řízení rizik projektu
- Status reporting projektu
- Finanční plán a finanční skutečnosti projektu
- Příprava ŽoP (=žádost o platbu)
- Řízení veřejných zakázek
- Řízení PR aktivit
- Výpočet monitorovacích indikátorů



Monitoring infrastruktury

Agregace a korelace událostí a předávání do Service Desku

- Jednotný monitoring stavu fyzického hardware i virtualizovaných a cloudových systémů
- Průběžné sledování výkonu infrastruktury a plánování její kapacity
- Korelace a agregace událostí pro identifikaci klíčové příčiny výpadků.
- Integrace se Service Deskem MPSV v oblasti správy incidentů pro zrychlení jejich řešení dodavateli i interními řešiteli a kontrolu plnění závazků v oblasti odezvy a doby řešení



Děkuji



