PROVÁDĚCÍ KONCEPT SW ŘEŠENÍ **(PK)**

projektu

Národní informační systém integrovaného záchranného systému (NIS IZS)

část

**I. Školení uživatelů**

Dokument obsahuje: Typy školení všech rolí, jejich obsah a formu zajištění.

Verze: 5.1

Schválil za Dodavatele: Tomáš Faško

Datum aktualizace: 30/10/2013

Obsah

[1.Metodika školení 3](#__RefHeading__1977_743898821)

[2.Specifikace školení 4](#__RefHeading__1979_743898821)

[S1 školení operátorů 4](#__RefHeading__1981_743898821)

[S2 školení supervizorů 5](#__RefHeading__1983_743898821)

[S3 školení administrátorů 6](#__RefHeading__1985_743898821)

[S4 školení vedoucích složek 8](#__RefHeading__1987_743898821)

[S5 školení vedoucích IZS 10](#__RefHeading__1989_743898821)

1. Metodika školení

S ohledem na množství operátorů, směnný typ provozu a specifickou problematiku budou operátory Zadavatele školit vybrané osoby (školitelé) z řad Zadavatele, které vyškolí Dodavatel v rámci školení S2.

Školitelé Zadavatele budou vyškoleni během 2 běhů dvoudenního školení S2 v časovém rozmezí šesti týdnů, tedy v termínech T až T + 42.

Na straně Dodavatele bude vyškolen ve vlastní režii odpovídající počet pracovníků pro administraci, monitoring, dohled a podporu 1. a 2. úrovně celého systému NIS, jejich školení bude probíhat separátně od školení pracovníků Zadavatele a jeho popis není tedy předmětem tohoto dokumentu.

Z každého kraje a složky a generálních ředitelství bude detailně proškolen jeden administrátor informačního systému, dále budou proškoleni specializovaní administrátoři na GIS.

Školení uživatelů Zadavatele bude organizováno podle rolí a předpokládá se v rozsahu uvedeném níže. Ve školení na úroveň S2 je zahrnuto školení S1. Pro školení na úrovni S3 je nezbytné absolvovat školení S2. Pro osoby školené na úrovni S4 a S5 je nutné absolvovat i školení S2 pro blízké seznámení se s aplikací.

Stupně školení (řazeno vzestupně od nejnižšího po nejvyšší):

* S1 školení operátorů (toto školení provádí Zadavatel)
* S2 školení supervizorů (toto školení provádí Dodavatele, vybraní supervizoři budou školiteli Zadavatele)
* S3 školení administrátorů GIS (toto školení provádí Dodavatel)
* S4 školení vedoucích krajských složek (toto školení provádí Dodavatel)
* S5 školení vedoucích složek (toto školení provádí Dodavatel)

Celkový plán školení, vč. plánovaného počtu účastníků sumarizuje následující tabulka:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PLÁN ŠKOLENÍ** | | | | | | |
| Skupina | Rozsah | Počet  osob | Složky | | | Počet  dní |
| S1 | Kraj – operátor | 500 | HZS | PČR | ZZS | 1-2 |
| S2 | Kraj – supervizor | 300 | HZS | PČR | ZZS | 2 |
| S3 | Kraj – administrátor | 20 | HZS | | | 2 |
| S4 | Kraj - vedoucí složky na kraji | 50 | HZS | PČR | ZZS | 2 |
| S5 | ČR - vedoucí pracovníci centrálních orgánů IZS | 5 | HZS | PČR | ZZS | 2 |

V souvislosti s přípravou školení bude pro všechny typy školení Dodavatelem zpracována školicí dokumentace, která bude Zadavateli k dispozici pro vlastní využití.

Školicí dokumentace se předpokládá následující:

* Uživatelská dokumentace daných oblastí
* Výuková a školící dokumentace
* Prezentace ze školení

Všechny tyto materiály budou účastníkům školení k dispozici v tištěné verzi v množství jednoho výtisku.

1. Specifikace školení

Specifikace školení blíže popisuje jednotlivé stupně školení podle rolí, pro které je určeno. Návrh školení včetně časového rozsahu, navrhované lokality jeho konání, počtu školených osob a především cíle daného školení s determinovanými body osnovy je popsán dále.

S1 školení operátorů

Školitelé

Školitelé pro jednotlivé běhy školení budou nominováni Zadavatelem z řad pracovníků Zadavatele, kteří prošli školením S2.

Rozsah

Doporučený rozsah jednoho školení je 1 - 2 dny. Doporučený počet osob na jedno školení je 12-18.

Lokalita

Školení bude probíhat v prostorách jednotlivých uživatelů v lokalitách krajů. V těchto prostorách je nutno mít k dispozici, nebo ve spolupráci s Dodavatelem zajistit vzorové pracoviště NSPTV s konektivitou na testovací systémy Dodavatele.

Počet školených osob

Předpokládaný počet školených osob ze strany uživatelů je 500.

Termíny školení

T1 až T1 + 21

Konkrétní termíny školení bude určovat Zadavatel v závislosti na potřebách a aktuální situaci v dané lokalitě. Školení uživatelů budou probíhat postupně v jednotlivých krajích a složkách podle postupného oživování systému NIS.

Předpokládáme, že tato školení budou aktivně probíhat i po masivním prvotním školení operátorů zejména v souvislosti s nástupy nových zaměstnanců, nebo doškolováním.

Cíle školení

Cílem školení je seznámit operátory s ovládáním aplikace NSPTV v takové míře, aby byli schopni ji efektivně ovládat od příjmu a vytěžení tísňového volání přes sdílení informací o události s OŘ po nahlížení na reporting událostí. Samozřejmostí je rovněž práce s GIS.

Obsah školení

Školení pokryje především následující oblasti práce se systémem:

* Shrnutí novinek v aplikaci
* Pozadí změn – teoretická část
* Rozložení základních obrazovek
* Seznámení s ovládacími prvky a klávesovými zkratkami
* Lokalizace místa volání a místa události a způsoby jejího zadání
* Ovládání místopisného vyhledavače
* Klasifikace události
* Práce se součinností a rajonizace
* Ovládání obrazovky GIS
* Klasifikace hovorů a jejich průběh
* Uživatelská práce s telefonií
* Uživatelská práce se záznamy hovorů
* Příposlech nebo konference
* Přehled probíhajících hovorů
* Editace události
* Práce s chybovými stavy aplikace
* Práce se základními reporty
* Osobní nastavení
* Nouzový provoz systému
* Servis desk

V úvodu bude operátorům představen sumář nových funkcionalit. Jako pozadí těchto změn bude provedena krátká teoretická přednáška na téma architektury a koncepce nového systému. Následně budou v rámci školení všichni účastníci detailně seznámeni se základními obrazovkami, rozmístění zobrazovaných informací a s nimi spojené ovládací prvky. Tedy zjednodušeně, kde najdou na obrazovce které informace, která pole musí být vyplněna a jakými tlačítky se spouštějí které činnosti v aplikaci a jaké klávesové zkratky jsou připojeny k jednotlivým ovládacím prvkům.   
Školený bude proveden všemi hlavními poli všech obrazovek, zejména lokalizací, místopisným vyhledávačem, klasifikací události, tabulkami se součinností a rajonizací. V rámci výuky GIS bude školeno především následující:

* Vyhledávání v místopise
* Práce s mapovým oknem
* Ovládání mapy
* Obsah mapové kompozice
* Upřesnění polohy události pomocí mapy
* Informace o poloze
* Měření vzdáleností

Operátoři budou školeni k průběhu hovorů, jejich klasifikaci a metodiky konferencí a příposlechu, a k metodám práce s telefonií z pozice uživatele. Zároveň budou proškoleni k práci se záznamy hovorů, zejména jejich přehrání a vyhledání.  
Nakonec budou operátoři proškoleni  pro práci se základními reporty, editaci událostí, nastavení osobního nastavení a s možnými chybovými stavy aplikace, nouzovým provozem systému a pravidly používání Servis desku jako takového.

S2 školení supervizorů

Školitelé

Školitelé pro jednotlivé běhy školení budou nominováni z řad pracovníků Dodavatele. Pro každý běh budou k dispozici dva školitelé současně, kteří budou zvoleni tak, aby byly v maximální možné míře pokryty jak procesní, tak technické znalosti prostředí.

Rozsah

Rozsah jednoho školení bude 2 na sebe navazující dny. Doporučený počet osob na jedno školení je 12-18.

Lokalita

Školení bude probíhat v prostorách určených Zadavatelem na úrovni krajů, které budou upřesněny vždy nejméně 14 dní před termínem školení.

Počet školených osob

Celkový počet vyškolených osob ze strany uživatelů bude maximálně 300.

Termíny školení

T2 až T2 + 21

Předpokládané termíny jednotlivých běhů školení jsou následující:

* 1. běh – T21 až T21 +1
* 2. běh – T22 až T22 + 1
* 3. běh – T23 až T23 + 1
* 4. běh – T24 až T24 + 1

Školení je termínově plánované v tomto rozsahu především kvůli časové alokaci zaměstnanců Zadavatele. Vzhledem k jejich směnnému provozu bude nezbytné na každém kraji zajistit konání školení minimálně 3x, plán tedy počítá se čtyřmi termíny školení v každém kraji. Zadavatel se může s Dodavatelem domluvit na úpravě termínů školení v závislosti na aktuální situaci.

Cíle školení

Cílem školení je seznámit účastníky školení s architekturou aplikace NSPTV, logikou jejího fungování, procesním nastavením a funkcionalitou v takovém rozsahu, aby byli schopni nejen aplikaci ovládat, ale rovněž sami zaškolovat operátory a definovat požadavky na nastavení aplikace a řešit ve spolupráci s administrátorem chybové stavy aplikace. Školení S2 je tedy také školením školitelů.

Obsah školení

* Architektura systému
* Správa znalostí operátorů
* Práce s telefonií
* Nastavení pravidel
* Lokální a celorepublikový reporting
* Exporty dat včetně nahrávek hovorů
* Servis desk

V rámci školení budou supervizoři školeni především z technických a metodických částí systému. Architektura systému zde bude detailně vysvětlena a budou představeny hlavní dopady nové architektury oproti architektuře současné. Zejména pak vzhledem k architektuře budou školeny nové možnosti telefonie.  
Dále budou školeni v základních správcovských rolích, především správě nastavení pravidel. Následně na blok správcovských dovedností budou účastníci extenzivně školeni k reportingu, exportům dat a práce se Servis deskem, zejména co se týče rozšířených funkcionalit oproti úrovni S1.   
Nakonec bude zařazena metodická sekce, kde budou účastníci školení proškoleni vzhledem ke správné znalosti operátorů - budou proškoleni k provádění „S1 školení operátorů“.

S3 školení administrátorů

Školitelé

Školitelé pro jednotlivé běhy školení budou nominováni z řad pracovníků Dodavatele. Pro každý běh budou k dispozici dva školitelé současně, kteří budou zvoleni tak, aby byly v maximální možné míře pokryty jak procesní, tak technické znalosti prostředí.

Rozsah

Rozsah jednoho školení bude 2 na sebe navazující dny. Doporučený počet osob na jedno školení je 8 - 12.

Lokalita

Školení bude probíhat v Praze ve školících prostorách Dodavatele, které budou upřesněny vždy nejméně 14 dní před termínem školení.

Počet školených osob

Celkový počet vyškolených osob ze strany Zadavatele bude maximálně 20.

Termíny školení

T3 – T3+8

Předpokládané termíny jednotlivých běhů školení jsou následující:

* 1. běh – T3 až T3 + 1
* 2. běh – T3 + 7 až T3 + 8

Zadavatel se může s Dodavatelem domluvit na úpravě termínů školení v závislosti na aktuální situaci.

Cíle školení

Cílem školení je doplnit školení supervizorů o specifické činnosti související se správou dat a řešením chybových stavů. Administrátor by rovněž měl mít znalosti v oblasti instalace a konfigurace pracoviště a správy uživatelských účtů. V případě řešení problémů a požadavků přesahujících kompetence a znalosti administrátora zajišťuje řešení ve spolupráci se Servis deskem Dodavatele.

Obsah školení

* Importy dat
* Tvorba nových reportů
* Správa geografické DB
* Správa uživatelských účtů
* Kartodiagramy
* Řešení chybových stavů
* Instalace a konfigurace pracoviště
* Správa rajonizačních tabulek
* Správa číselníků
* Fungování a komunikace se Servis deskem

V rámci školení administrátorů budou účastníci vzděláni ve všech oblastech administrativy systému a zejména oblast GIS. Jedná se především o správu uživatelských rolí, geografické DB a rajonizačních tabulek, zejména v oblasti konfigurace služeb a oprav drobných chyb. Řešení chybových stavů všech komponent týkajících se GIS od DB až po koncová zařízení je pak druhým velkým blokem školení v rámci úrovně S3. Konkrétně tedy budou v rámci školení GIS školeny následující oblasti:

* Základy práce se systémem GIS serveru
* Publikace mapových služeb
* Aktualizace geodatabáze, koncepce a obsluha potřebných nástrojů
* Obsah geodatabáze
* Aktualizace mapových dlaždic
* Zabezpečení služeb
* Nastavení služby místopisného helperu
* Správa rajonizace

Vzhledem ke koncovým pracovištím bude tedy školena i instalace a konfigurace. Kromě těchto technických dovedností budou vyučovány oblasti ryze administrativní – importy dat z předem definovaných zdrojů, tvorby šablon nových reportů a mimo jiné i kartodiagramů.   
Nakonec bude školena interakce se Servis deskem, především v oblasti rozšířených možností oproti nižším úrovním školení.

S4 školení vedoucích složek

Školitelé

Školitelé pro jednotlivé běhy školení budou nominováni z řad pracovníků Dodavatele. Pro každý běh budou k dispozici dva školitelé současně, kteří budou zvoleni tak, aby byly v maximální možné míře pokryty jak procesní, tak technické znalosti prostředí.

Rozsah

Doporučený rozsah jednoho školení je 2x jeden den, přičemž nemusí jít o dva na sebe navazující dny. Doporučený počet osob na jedno školení je 8 - 12.

Lokalita

Školení bude probíhat v prostorách Zadavatele v lokalitách dle jeho uvážení a kapacit. V těchto prostorách je nutno mít k dispozici, nebo ve spolupráci s Dodavatelem zajistit vzorové pracoviště NSPTV s konektivitou na testovací systémy Dodavatele.

Počet školených osob

Předpokládaný počet školených osob ze strany Zadavatele je maximálně 50 (samostatně jednotlivé kraje ZZS).

Termíny školení

T4 – T4 + 21

Termíny školení bude určovat Zadavatel v závislosti na potřebách a aktuální situaci v dané lokalitě. Školení uživatelů budou probíhat postupně v jednotlivých krajích a složkách podle postupného oživování systému NIS.

Cíle školení

Cílem školení je doplnění základních znalostí obsluhy aplikace o správu uživatelských účtů a znalostní báze operátorů a obsluhu lokálního reportingu.

Obsah školení

* Správa uživatelských účtů
* Správa znalostí operátorů
* Lokální reporting
* Exporty dat včetně záznamů hovorů
* Práce se Servis deskem

Na této úrovni školení budou školeni vedoucích krajských složek, kteří budou školeni především z pokročilých administrátorských funkcí a správy znalosti operátorů.   
V rámci správy znalostí operátorů bude představena metodika pro komplexní zajištění proškolenosti operátorů a celkově úrovní školení S1-S3. Tato metodika bude klíčová pro udržování dlouhodobé vzdělanosti uživatelů. Vedle toho budou školeny pokročilé administrativní funkce, zejména správa uživatelských účtů, import a export dat z definovaných zdrojů, dostupné pokročilé funkce pro práci se Servis deskem a práce s lokálními reporty, přičemž bude školeno jak jejich vytváření, tak jejich interpretace a tedy přijímání.

S5 školení vedoucí pracovníky centrálních orgánů IZS

Školitelé

Školitelé pro jednotlivé běhy školení budou nominováni z řad pracovníků Dodavatele. Pro každý běh budou k dispozici dva školitelé současně, kteří budou zvoleni tak, aby byly v maximální možné míře pokryty jak procesní, tak technické znalosti prostředí.

Rozsah

Doporučený rozsah jednoho školení je 2x jeden den, přičemž nemusí jít o dva na sebe navazující dny.

Lokalita

Školení bude probíhat v Praze ve školících prostorách Dodavatele, které budou upřesněny vždy nejméně 14 dní před termínem školení.

Počet školených osob

Předpokládaný počet školených osob ze strany Zadavatele je 5.

Termíny školení

T5 – T5 + 21

Termíny školení bude určovat Zadavatel v závislosti na potřebách a aktuální situaci v dané lokalitě. Školení uživatelů budou probíhat postupně v jednotlivých krajích a složkách podle postupného oživování systému NIS.

Cíle školení

Cílem školení je doplnění znalostí obsluhy aplikace zejména o znalosti související s konfigurací pravidel procesního serveru a reportingu.

Obsah školení

* Celonárodní reporting
* Nastavení pravidel
* Nastavení reportingu
* Práce se Servis deskem

Toto školení bude poskytnuto určeným osobám vedení složek na celostátní úrovni.   
V rámci této úrovně budou školeny především reportingové funkce a pokročilá komplexní nastavení. Z hlediska reportingu se jedná především o možnosti celostátního reportingu a průvod rozsahem služeb poskytovaných v kontextu nastavení reportingu jako takového.   
Dále bude školeno nastavování business pravidel v systému a práce se Servis deskem, která bude z této pozice stanovena eskalačními procedurami.