

Příloha RD09 – Systém pro evidenci požadavků

č. sml. Objednatele: ČÚZK-16929/2019-24

č. sml. Zhotovitele: CZBAP-127

1. Úvod

Dokument shrnuje popis systému pro evidenci požadavků včetně:

- řešení pro dosažení průběžného automatizovaného souladu obsahu SDM Objednatele a JIRA Zhotovitele,
- požadavků na součinnost Objednatele v oblasti evidence a řešení požadavků.

1.1 Použité zkratky a pojmy

Pojem	Vysvětlení
SDM	CA Service Desk Manager- systém HelpDesk-u provozovaný Objednatelem
HelpdeskWS	Rozhraní HelpDesku Objednatele dostupné Zhotoviteli
JIRA	HelpDesk Zhotovitele – Atlassian JIRA
JIRAbriidge	Zjednodušené rozhraní HelpDesku Zhotovitele dostupné Objednateli

2. Integrace SDM Objednatele a JIRA Zhotovitele

2.1 Koncepce řešení

Propojení SDM Objednatele a JIRA Zhotovitele bude zajištěno dvoucestnou synchronní komunikací komponent HelpdeskWS a JIRAbriidge. Výchozím předpokladem řešení integrace je, že na straně Objednatele bude provozována komponenta HelpdeskWS, která bude zajišťovat volání ze strany JIRA v případě vytvoření nebo změny požadavku v SDM Objednatele. Stejně tak bude vystavena komponenta JIRAbriidge na straně Zhotovitele, která zajistí příjem nových ticketů a změnu stávajících v systému JIRA Zhotovitele.

Pracovníci Zhotovitele pracují v JIRA Zhotovitele. Uživatelé Objednatele primárně pracují v SDM Objednatele, což je umožněno systémovým propojením a integrací SDM Objednatele a JIRA Zhotovitele. Vybraní zaměstnanci Objednatele budou mít současně přímý přístup do JIRA Zhotovitele minimálně s právem čtení mimo oblast interních záznamů Zhotovitele.

2.2 Napojení HelpdeskWS na JIRAbriidge

Komponenta HelpdeskWS bude komunikovat s komponentou JIRAbriidge provozovanou na straně Zhotovitele. Komponenta JIRAbriidge umožňuje používat jak zjednodušené rozhraní, tak podporuje i aplikaci složitějších pravidel, díky čemuž lze zjednodušit volání z HelpdeskWS. Komunikace s JIRAbriidge bude probíhat protokolem SOAP bez ohledu na aktuálně používané verze JIRA v prostředí Zhotovitele.

Na straně Zhotovitele bude nasazen také rozšiřující modul JIRA, který bude na základě událostí JIRA prostřednictvím komponenty JIRAbriidge odesílat zprávy o změnách do rozhraní HelpdeskWS.

2.3 Synchronizace záznamů mezi SDM a JIRA

Záznamy ticketů mezi SDM a JIRA budou vzájemně synchronizovány v souladu s požadavky Dohody včetně vzájemného mapování atributů, pro které je požadován přenos mezi SDM a JIRA. Mapování budou také používané hodnoty číselníků v obou systémech.

Na základě dohody smluvních stran může být množina přenášených atributů a používaných hodnot číselníků změněna.

3. Pravidla pro poskytování provozní podpory a záručního servisu

Objednatel hlásí incidenty a požadavky Zhotoviteli vždy prostřednictvím nástroje SDM. Při zápisu do SDM uvede Objednatel vždy:

- předběžnou klasifikaci,
- jasný a stručný popis vyjadřující co je reportovaným problémem či požadavkem, zda se jedná o vadu, možnou chybu uživatele, nedorozumění či jinou příčinu, pokud to povaha problému umožňuje,
- pokud možno ověřitelná fakta,
- identifikační informace umožňující rozbor a reprodukování problému (odkaz na testovací scénáře, HD / JIRA, požadavky, identifikátory datových objektů, obrazovek, uživatelské komunikace z UI apod.),
- prostředí, kterého se incident týká,
- čas, kdy byl problém detekován,
- kroky, které vedly k problému,
- přesnou verzi systému,
- dodatečné systémové informace jako jsou trasovací, logovací a dump soubory apod., pokud budou Zhotovitelem v rámci řešení přesně specifikovány a vyžádány a jsou relevantní k řešení daného požadavku.

Zhotovitel může zapsáním komentáře do JIRA / SDM požádat o doplnění informací Objednatelem. Po dobu potřebnou pro doplnění chybějících informací nebude uplatňováno příslušné SLA.

Objednatel poskytuje Zhotoviteli včasné reakce na navržený způsob řešení oprav a incidentů a na návrh jejich zařazení do dodávek. Reakce Objednatel vyjadřuje zápisem komentáře do SDM:

- V případě incidentů s navrženým stupněm závažnosti 1 předpokládá Zhotovitel reakci Objednatele v podobě splnění požadované relevantní součinnosti do 10 minut od jejího vyžádání. V případě delší doby splnění této součinnosti se o dobu poskytování této součinnosti prodlužuje termín SLA pro vyřešení incidentu, nebo je po dohodě incident překlasifikován.
- V případě incidentů s navrženým stupněm závažnosti 2 předpokládá Zhotovitel reakci Objednatele v podobě splnění požadované relevantní součinnosti do 1 hodiny od jejího vyžádání. V případě delší doby splnění této součinnosti se o dobu poskytování této součinnosti prodlužuje termín SLA pro vyřešení incidentu, nebo je po dohodě incident překlasifikován.

Incident s navrženým stupněm závažnosti 1 nebo 2 eskaluje Objednatel neprodleně formou emailu na eskalační projektovou emailovou skupinu (distribuční seznam, do kterého Objednatel i Zhotovitel definují seznam emailových adres pracovníků, kteří musí být o založení incidentu se stupněm závažnosti 1 a 2 ihned informováni).

Zápisem komentáře do JIRA / SDM může Zhotovitel požádat o reprodukcii závady nebo testu v referenčním prostředí Objednatele, pokud je v prostředí Zhotovitele test obtížně reprodukovatelný (datově závislé chyby, rozhraní na externí systémy apod.). Objednatel podle požadované priority problém nebo test zreprodukuje. Vyřešené požadavky a další typy úkolů, u kterých bylo řešení nasazeno do produkčního prostředí, otestuje a uzavře Objednatel v SDM nejpozději do 15 dní od zahájení akceptačního řízení, pokud neexistují vazby na jiné požadavky, které by vyžadovaly, aby původní požadavek zůstal otevřený. V případě nesplnění této povinnosti Objednatele má Zhotovitel právo požadavek uzavřít sám.