

Helpdesk - postup zadání požadavku

p.č.	kroky zadání požadavku	zamítnutí nebo dopracování požadavku
1	pracovník objednatele vytvoří požadavek	
2	oprávněný pracovník objednatele schválí/zamítne požavek	
3	schválený požadavek objednatel potvrdí na helpdesk	zamítnutý požadavek je vrácen pracovníku objednatele
4	helpdesk přijme požadavek a přidělí ho pracovníkovi zhotovitele	
5	pracovník zhotovitele zpracuje rozpočet a odešle ho pracovníkovi objednatele	
6	pracovník objednatele odsouhlasí/zamítne rozpočet	zamítnutá nabídka se vrátí pracovníkovi zhotovitele k přepracování - 2.5.3.
7	pracovník objednatele vytvoří objednávku a odešle ji k podpisu	
8	objednávka je podepsána/zamítnuta oprávněným pracovníkem objednatele a je zaslána k akceptaci zhotoviteli/zamítnuta	požadavek je zamítnut
9	objednávka potvrzená oprávněným pracovníkem zhotovitele je doručena objednateli	
10	pracovník objednatele vydá pokyn k zahájení prací	
11	zhotovitel převezme od objednatele staveniště ve stanovené lhůtě a zahájí práce	
12	zhotovitel provede práce a zpracuje soupis prací	
13	oprávněný pracovník objednatele převezme provedené práce a potvrdí soupis prací	
14	zhotovitel odešle fakturu objednateli včetně potvrzeného soupisu prací	
15	helpdesk označí požadavek za splněný	

Helpdesk - obsah požadavku

p.č.	položka	řešitel
	zápis požadavku na helpdesk objednatelem	
1	jedinečné číslo požadavku	přidělí při zápisu pracovníkem objednatele helpdesk
2	kategorie požadavku	žadává pracovník objednatele
3	název majetku podle evidence objednatele společně s inventárním číslem	žadává pracovník objednatele
4	jednoduchý popis požadavku	žadává pracovník objednatele
5	datum, čas	přidělí při zápisu pracovníkem objednatele helpdesk
6	zpracovatel požadavku	přidělí při zápisu pracovníkem objednatele helpdesk podle seznamu oprávněných pracovníků
7	určení schvalovatele požadavku na straně objednatele	žadává pracovník objednatele
8	přílohy (fotodokumentace, plán, technická zpráva, rozpočty...)	vkládá pracovník objednatele, zhotovitele

Helpdesk - stavy a role

p.č.	stavy požadavku	centrální dispečink	objednatel	zhotovitel
1	zapsaný požadavek		objednatel vytvoří požadavek tím, že jej zapíše do systému helpdesku přes webové rozhraní	
2	přijatý požadavek	přidělí automaticky jedinečné číslo, vzestupná řada		
3	stornovaný požadavek	označí požadavek příznakem Stornován	oprávněný pracovník objednatele požadavek zamítne	
4	schválený požadavek	označí požadavek příznakem Schválen	oprávněný pracovník objednatele požadavek schválí	
5	zpracování rozpočtu	označí požadavek příznakem Zpracování rozpočtu		zpracuje rozpočet
6	odeslání rozpočtu na objednatele	označí požadavek příznakem Odeslání rozpočtu		odešle rozpočet k odsouhlasení
7	odsouhlasování rozpočtu objednatelem	označí požadavek příznakem Rozpočet předán objednateli	oprávněný pracovník rozpočet odsouhlasí/zamítne - 2.5.3.	
8	zpracování připomínek rozpočtu objednatelem	označí požadavek příznakem Rozpočet vrácen k dopracování		zpracuje připomínky objednatele
9	odsouhlasený rozpočet	označí požadavek příznakem Schválen rozpočet	oznámí elektronicky zhotoviteli přes centrální dispečink odsouhlasení rozpočtu	
10	tvorba objednávky objednatelem	označí požadavek příznakem Schválená tvorba objednávky	vytvoří objednávku a zašle ji k podpisu oprávněnému zaměstnanci objednatele	

11	neschválení/schválení objednávky objednatelem	označí požadavek příznakem Zamítnuto/Schváleno	oprávněný pracovník objednatele požadavek zamítne/schválí	
12	odeslaná objednávka objednatelem k akceptaci	označí požadavek příznakem Odeslaná objednávka	zašle/předá zhotoviteli papírovou podobu objednávky	
13	akceptace objednávky zhotovitelem	označí požadavek příznakem Akceptace objednávky		oprávněný zaměstnanec zhotovitele podepíše objednávku
14	akceptovaná objednávka zaslána objednateli	označí požadavek příznakem Objednávka vrácena objednateli		zašle/předá objednateli papírovou nebo elektronickou podobu objednávky
15	zadání pokynu k realizaci objednatelem	označí požadavek příznakem Pokyn k zahájení prací	elektronicky zhotoviteli přes helpdesk zadá pokyn k zahájení prací	
16	předávání staveniště/zahájení prací	označí požadavek příznakem Zahájení prací	předá staveniště/schválí zahájení prací	převezme staveniště/zahájí práce ve stanoveném termínu
17	provádění prací	označí požadavek příznakem Realizace		realizuje práce
18	ukončení prací zhotovitelem	označí požadavek příznakem Realizace ukončena		vyzve objednatele k převzetí prací a předá soupis prací k podpisu
19	přebírání prací	označí požadavek příznakem Přebírání prací	oprávněný pracovník objednatel kontroluje práce případně vyzve k odstranění vad	odstraní případné vady a oznámí to objednateli
20	převzetí prací objednatelem	označí požadavek příznakem Převzetí prací	oprávněný pracovník objednatele převezme práce	předá provedené práce
21	fakturace provedených prací	označí požadavek příznakem Fakturace		fakturuje

22	ukončení požadavku	označí požadavek příznakem Požadavek vyřízen	schválí fakturaci v systému helpdesku	
----	--------------------	--	---------------------------------------	--

Helpdesk - funkce

p.č.	funkce
1	evidence požadavků
2	zobrazení stavu požadavků
3	tvorba sestav dle požadavků objednatele
4	vkládání příloh (objednávka, rozpočet, faktura, revize, fotodokumentace.....)
5	umožnění elektronické komunikace mezi objednatelem a zhotovitelem
6	umožnění změny pracovníků a kompetencí na straně objednatele
7	denní záloha dat
8	kapacita databáze majetku dle přílohy 2b
9	centrum nápovědy
10	dohled nad fungováním aplikace 24 hodin denně

Ověřovací doložka změny datového formátu dokumentu podle § 69a zákona č. 499/2004 Sb.

Doložka číslo: 748541

Původní datový formát: application/pdf

UUID původní komponenty: e3afef15-3398-447e-9ac7-0f7261a10cd7

Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:

System ERMS (zpracovatel dokumentu Monika DVOŘÁKOVÁ)

Subjekt, který změnu formátu provedl: Správa železnic, státní organizace

Datum vyhotovení ověřovací doložky: 15.05.2020 08:02:03



b8f379b6-6bec-41c1-a621-445d6f8458ac