



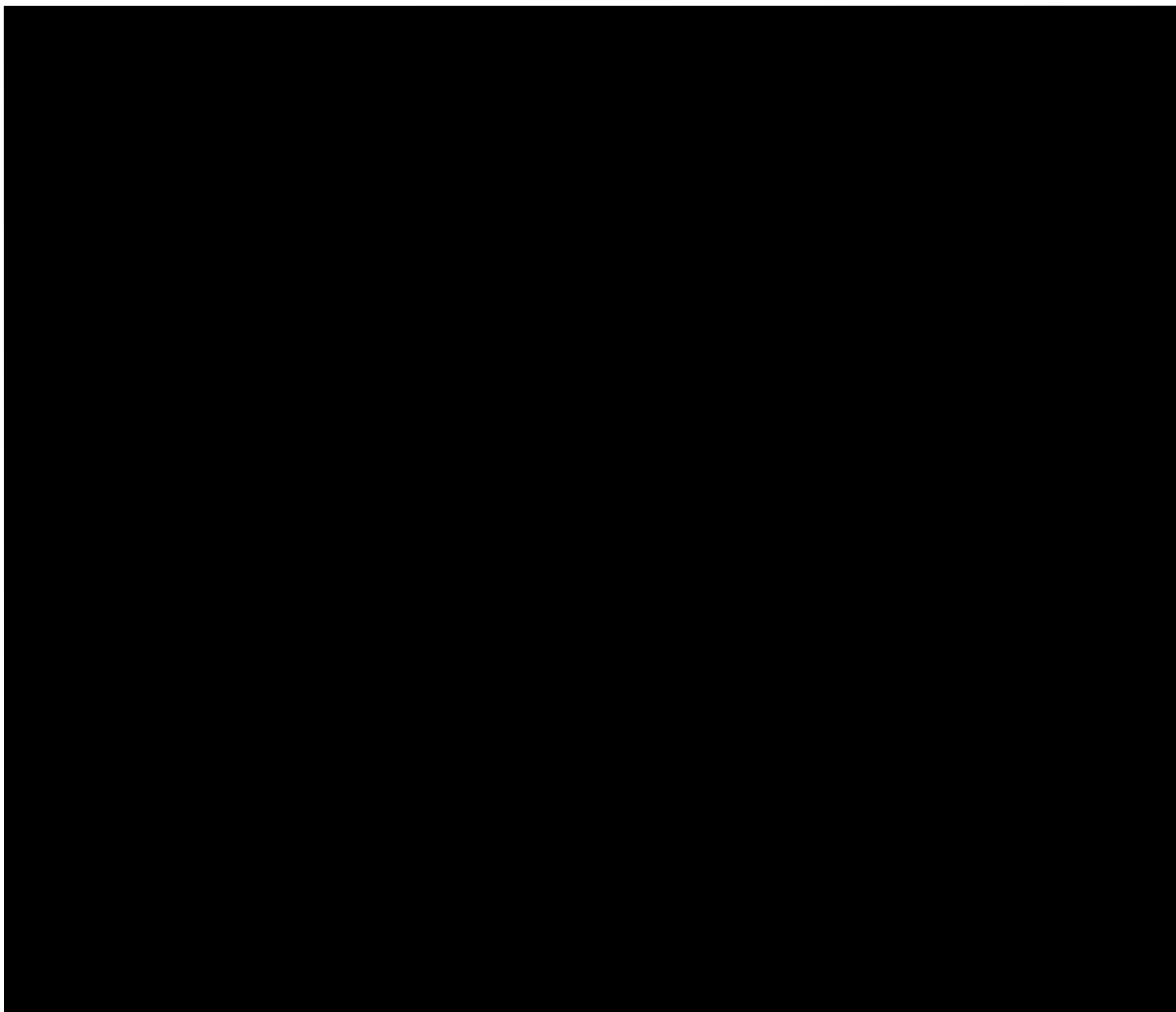
Příloha SML08 – Systém pro evidenci požadavků

Obsah

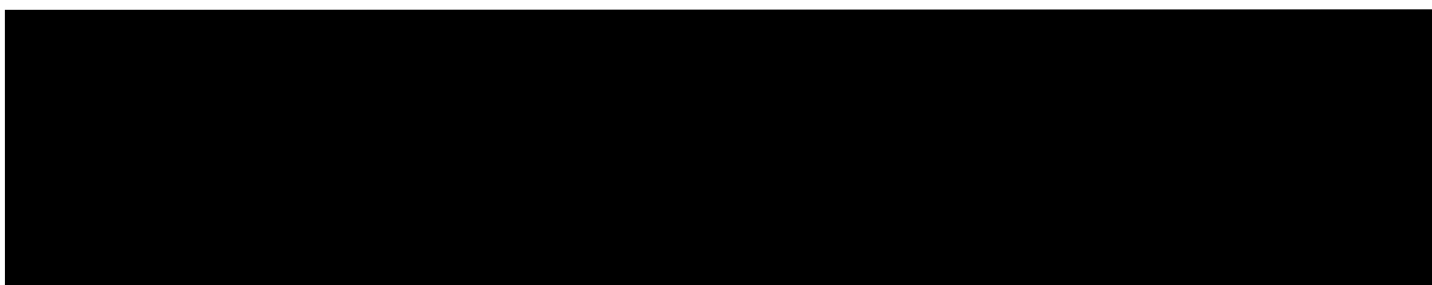
Obsah	2
1 Systém pro evidenci požadavků	3
1.1 Evidence chyb a připomínek	3
1.2 HelpDesk Zhotovitele	4
1.3 Propojení SDM Objednatele a Helpdesku Zhotovitele	4
2 Propojení SDM Objednatele s HD Zhotovitele	6
2.1 Přenos ze SDM Objednatele do HD Zhotovitele	6
2.1.1 Přenos tiketu ze SDM Objednatele do HD Zhotovitele	6
2.1.2 Přenos změn položek	6
2.1.3 Přenos obecného komentáře, přílohy	6
2.2 Přenos z HD Zhotovitele do SDM Objednatele	7
2.2.1 Přijetí nového hlášení	7
2.2.2 Přenos změn položek	8
2.2.3 Přenos obecného komentáře, přílohy	8
2.3 Speciální procesy mezi SDM ČÚZK a HD Zhotovitele	8
2.3.1 Reakce SDM ČÚZK na Stav u Zhotovitele „Vyžadováno doplnění“	8
2.3.2 Reakce SDM ČÚZK na Stav u Zhotovitele „Vyřešeno“	8
2.3.3 Uzavření ticketu v HD Zhotovitele	8
2.4 Přehled přenášených hodnot	8
2.4.1 Konfigurační položka	8
2.4.2 Kategorizace typu ticketu	9
2.4.3 Priorita Zhotovitele	9
2.4.4 Resortní oblast požadavku (ROP)	9

1 Systém pro evidenci požadavků

Systém pro evidenci požadavků (Servicedesk, Helpdesk) bude realizován na základě interní Metodiky provozu a rozvoje Zhotovitele, která je součástí Asseco Delivery Methodology (ADM). Tato metodika vychází z rámce ITIL, uzpůsobeného pro konkrétní prostředí a standardy Objednatele a je Zhotovitelem využívána zejména v projektech pro státní správu.

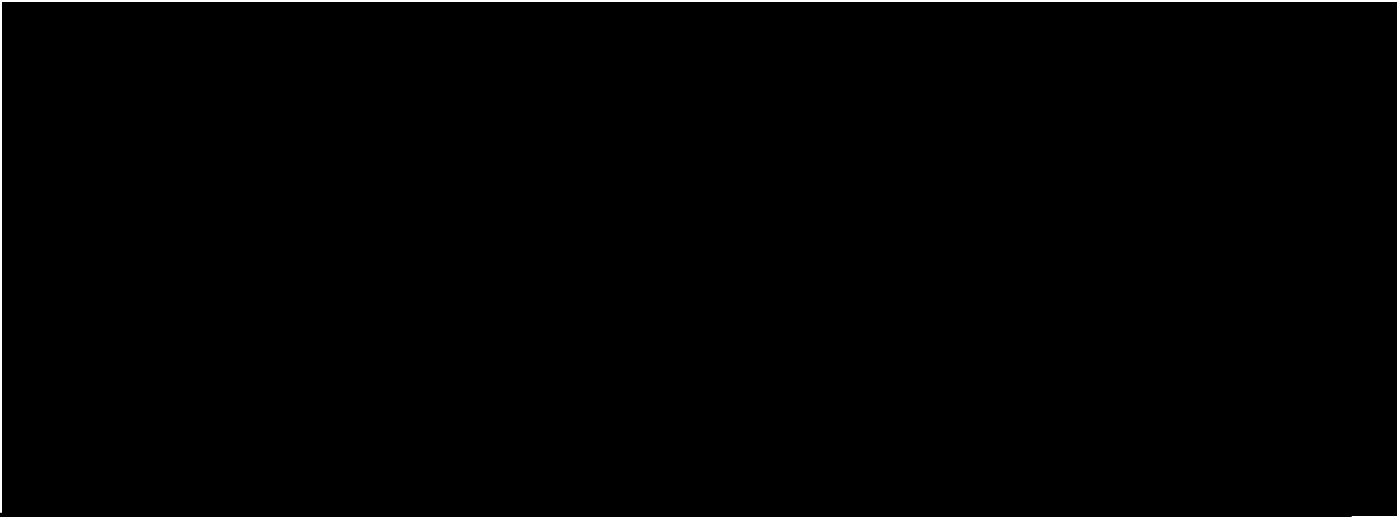


1.1 Evidence chyb a připomínek



1.2 HelpDesk Zhotovitele

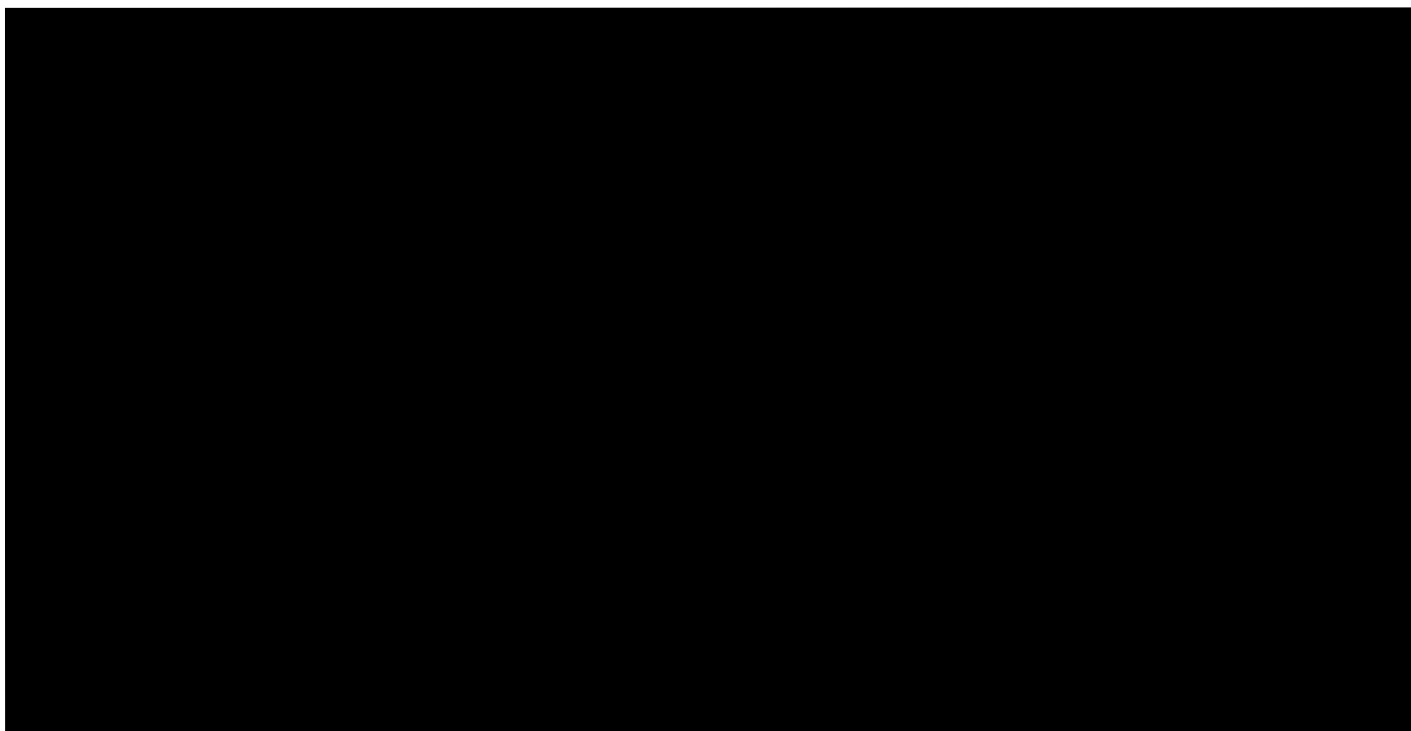
1.3 Propojení SDM Objednatele a Helpdesku Zhotovitele



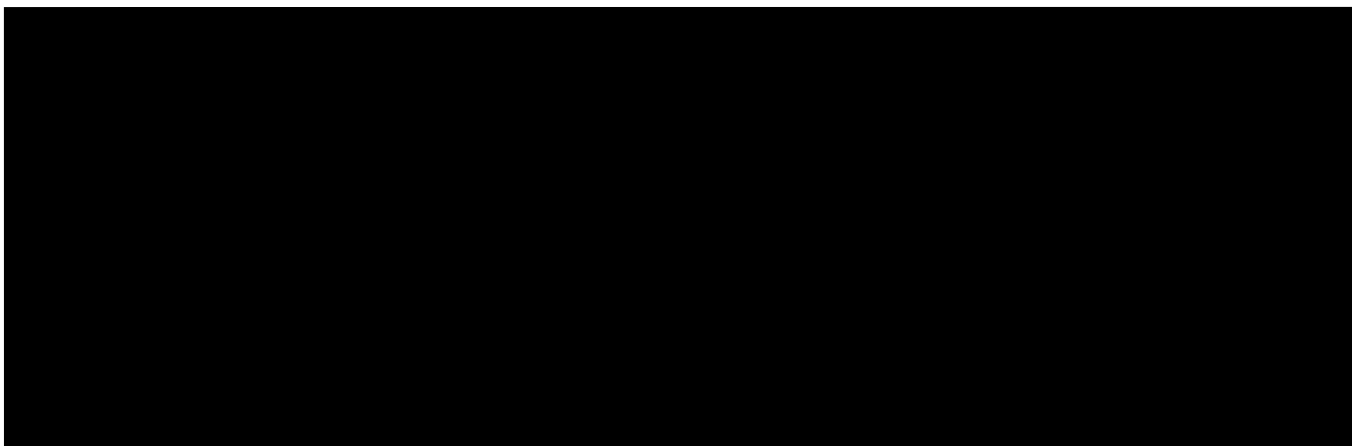
2 Propojení SDM Objednatele s HD Zhotovitele

2.1 Přenos ze SDM Objednatele do HD Zhotovitele

2.1.1 Přenos tiketu ze SDM Objednatele do HD Zhotovitele



2.1.2 Přenos změn položek

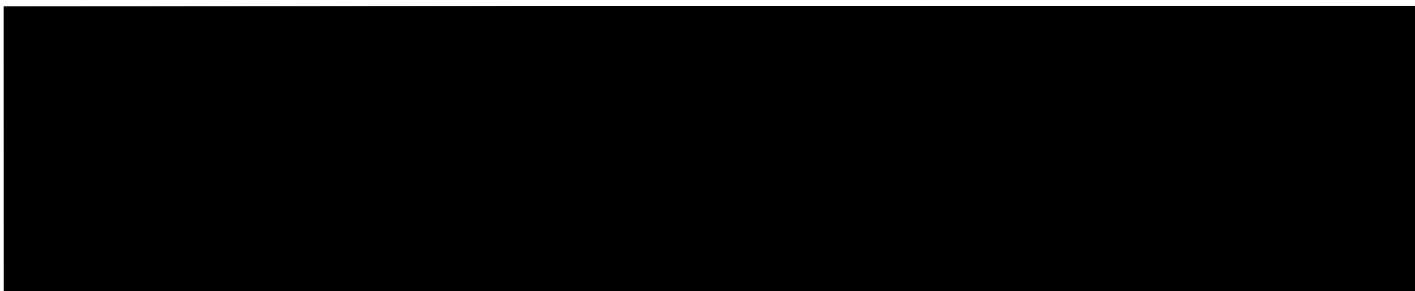


2.1.3 Přenos obecného komentáře, přílohy

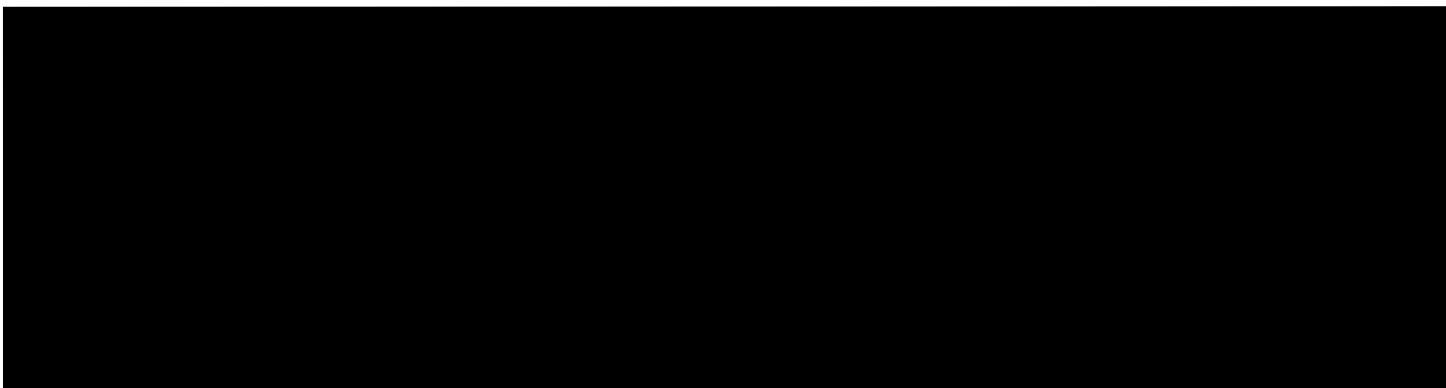


2.2 Přenos z HD Zhotovitele do SDM Objednatele

2.2.1 Přijetí nového hlášení



2.2.2 Přenos změn položek

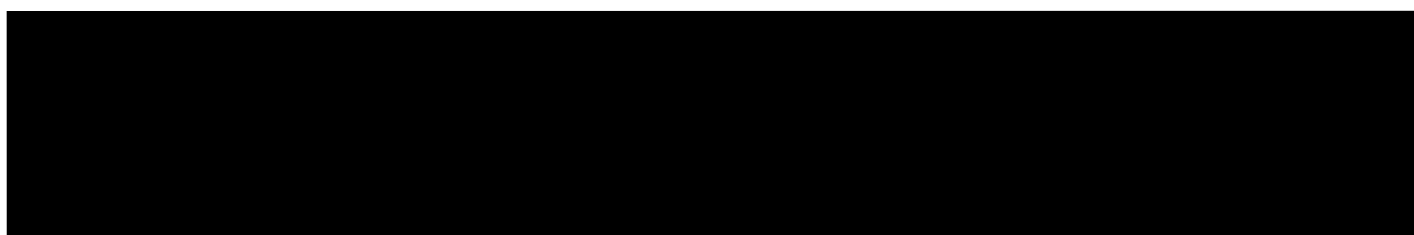


2.2.3 Přenos obecného komentáře, přílohy



2.3 Speciální procesy mezi SDM ČÚZK a HD Zhotovitele

2.3.1 Reakce SDM ČÚZK na Stav u Zhotovitele „Vyžadováno doplnění“



2.3.2 Reakce SDM ČÚZK na Stav u Zhotovitele „Vyřešeno“

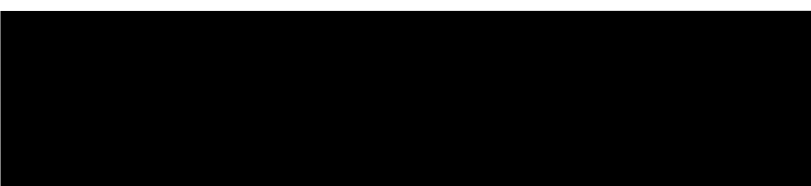


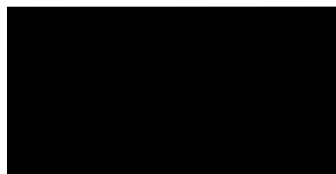
2.3.3 Uzavření ticketu v HD Zhotovitele



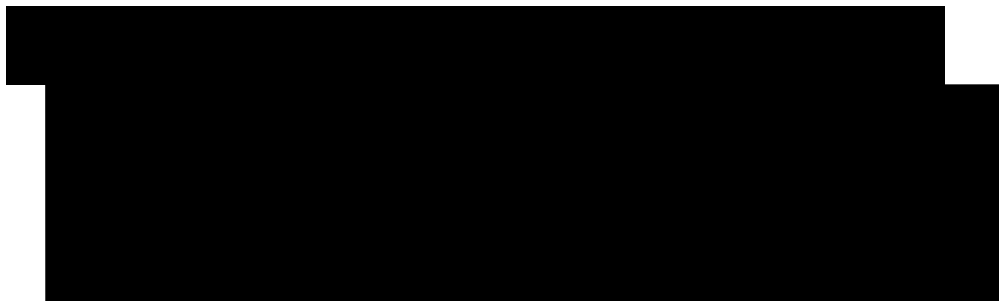
2.4 Přehled přenášených hodnot

2.4.1 Konfigurační položka

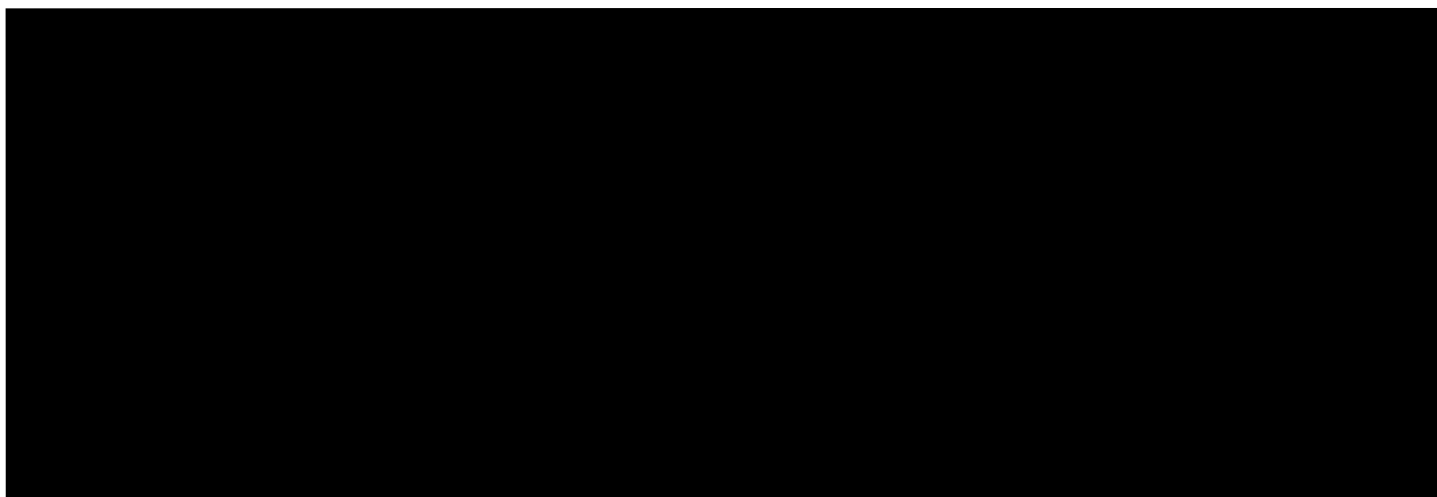




2.4.2 Kategorizace typu tiketu



2.4.3 Priorita Zhotovitele



2.4.4 Resortní oblast požadavku (ROP)

