

## BBM HelpDesk

Popis služby, říjen 2014

### 1. Definice pojmů

V tomto dokumentu jsou použity následující pojmy ve specifickém významu:

<b>Dodavatel</b>	Společnost BBM s.r.o., servisní pracoviště a pracovníci podpory produktů společnosti BBM nebo jejich subdodavatelů
<b>Zákazník</b>	Objednatel uvedený v servisní smlouvě
<b>Klient</b>	Pracovník pověřený realizací servisní smlouvy na straně zákazníka
<b>Uživatel</b>	Pracovník objednatele rutinně užívající SW aplikace definované v servisní smlouvě
<b>Produkt</b>	SW aplikace nebo prvky IT definované v servisní smlouvě

### 2. Určení služby BBM Helpdesk

Při provozování informačního systému (produktu) se zákazník může z nejrůznějších důvodů setkat s potřebou servisní podpory. Klíčovým momentem spojeným s poskytováním servisní podpory je kvalita komunikace zákazníka a dodavatele. Kvalitu takové komunikace určují zejména následující parametry: jednoduchost, spolehlivost, dostupnost, rychlost, průkaznost, přehlednost

BBM HelpDesk umožňuje právě tyto výše uvedené parametry komunikace výrazně zlepšit.

Služba BBM Helpdesk je určena pro ty zákazníky společnosti BBM, kteří jsou oprávněni čerpat služby BBM Helpdesk na smluvním základě (servisní smlouva).

Službu BBM Helpdesk jsou oprávněni použít pouze pověřeni pracovníci uživatele určení v servisní smlouvě (klient).

Reakční doby pro poskytování služby BBM Helpdesk jsou určeny v servisní smlouvě.

Služba BBM Helpdesk je poskytována prostřednictvím internetového připojení.

### 3. Přehled služeb BBM Helpdesk

Prostřednictvím služby BBM Helpdesk mohou být klientem prováděny následující úkony:

#### 3.1 Koncept hlášení

Tuto službu klient může, ale nemusí využít pro přípravu nového hlášení, nebo pro evidenci hlášení od koncových uživatelů, které vyřizuje klient bez pomoci dodavatele. Koncepty hlášení nevstupují do procesu zpracování služeb BBM Helpdesk a jsou pouze v kompetenci klienta. Klient může koncept hlášení kdykoliv uzavřít nebo převést do stavu běžného hlášení a předat ke zpracování dodavateli.

#### 3.2 Hlášení chyby

Tuto službu klient využije, pokud dojde k závěru, že produkt obsahuje vadu, nebo že produkt způsobil chybu v datech zákazníka.

Hlášení chyby provede klient zápisem nového záznamu k produktu s kategorií hlášení „CHYBA“. O postupu zpracování je klient informován. Veškerá komunikace stran je dokumentována, postup řešení je přehledný a průkazný.

#### 3.3 Ostatní hlášení

##### 3.3.1 Založení požadavku

Jestliže klient navrhuje vytvoření nové funkčnosti produktu nad rámec stávající funkčnosti, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „POŽADAVEK“. Dodavatel posoudí předložený požadavek a informuje zákazníka o možnosti zařazení požadavku do plánu vývoje standardu produktu, o možnosti realizace jako zakázkového rozšíření produktu, nebo o odložení požadavku do stavu „Námět“. Požadavky ve stavu „Námět“ jsou evidovány v samostatném sloupci na hlavní stránce „Statistika hlášení“ a dodavatel je v případě realizace přesune zpět do plánu vývoje standardu produktu, nebo jako zakázkové rozšíření produktu.

##### 3.3.2 Oprava dat

Jestliže klient požaduje zásah do dat zákazníka a nejedná se o hlášení chyby, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „OPRAVA DAT“. Dodavatel navrhne zákazníkovi podmínky realizace. V odůvodněných případech dodavatel zásah odmítne.

**3.3.3 Objednání zakázkové služby**

Jestliže klient požaduje poskytnutí ostatních služeb nad rámec servisní smlouvy, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „ZAKÁZKOVÁ SLUŽBA“. Dodavatel navrhne zákazníkovi podmínky realizace zakázkové služby.

**3.4 Doplnění hlášení**

Tuto službu klient využije, je-li vyzván dodavatelem nebo na základě vlastního rozhodnutí. Doplnění hlášení provede klient přidáním další zprávy k původnímu hlášení nebo změnou některého z parametrů původního hlášení.

**3.5 Opětné podání**

Tuto službu klient využije, je-li hlášení chyby/požadavku/opravy dat/zakázkové služby dodavatel odmítnuto a klient tuto odpověď neakceptuje.

**3.6 Uzavření hlášení**

Tuto službu klient využije v těchto případech:

- po ověření, že chyba byla odstraněna, nebo
- po ověření, že požadavek/oprava dat/zakázková služba byla realizována, nebo
- hlášení bylo dodavatelem odmítnuto a klient tuto odpověď akceptuje, nebo
- hlášení chyby/požadavku/opravy dat/zakázkové služby bere klient zpět

**4. Přístup na BBM Helpdesk**

Přístup na službu BBM Helpdesk je realizován výhradně prostřednictvím internetového připojení na internetovou adresu <http://www.bbm.cz/hd>. Přístup do systému je otevřen 24 hodin 7 dní v týdnu. Zpracování nových hlášení pak probíhá v pracovní dny v době 8-16 hodin.

Přihlašovací jméno a heslo klienta pro využívání služby BBM Helpdesk je vázáno na konkrétního pracovníka zákazníka podle servisní smlouvy a je nepřenosné. Po prvním přihlášení zákazníka na BBM Helpdesk si klient musí změnit své přihlašovací heslo.

Služba BBM Helpdesk obsahuje on-line aktuální informace o stavu řešení jednotlivých hlášení přijatých od všech klientů příslušného zákazníka v třídění podle produktů, typu hlášení a stavu řešení.

O postupu řešení jednotlivých hlášení je také klient informován automaticky generovanými zprávami do e-mailové schránky, která je uložena v systému BBM Helpdesk.

**4.1 Postup při zápisu nového hlášení**

Tento postup se použije při zakládání nového záznamu u všech typů hlášení.

Krok	Činnost klienta	Reakce systému
1.	Přihlásí se na BBM Helpdesk uvedením svého jména a hesla.	Po úspěšném přihlášení se zobrazí informace o přístupových právech klienta, menu funkcí a přehled počtu registrovaných hlášení podle produktů a stavu řešení hlášení („Statistika hlášení“)
2.	Vybere v menu volbu „Nové hlášení“. Ve formuláři „Nové hlášení“ postupně vyplní/vybere z nabídky následující údaje:	Zobrazí se formulář pro zápis nového hlášení s některými předvyplněnými údaji podle preferencí klienta.
2.a)	<b>Produkt</b> (z nabídky v seznamu)	Seznam obsahuje jména produktů instalovaných u zákazníka, k nimž má klient právo přístupu. Povinné pole.
2.b)	<b>Instalace</b> (z nabídky v seznamu)	Seznam s verzí aktuálně instalovaných systémů u zákazníka, typicky jediná instalace. Povinné pole.
2.c)	<b>Předmět – anotace</b> (stručný a výstižný popis pro rychlé dohledání)	Povinné pole.
2.d)	<b>Kategorie hlášení</b> (z nabídky v seznamu) podle pravidel v kapitole 3.	Seznam obsahuje přípustné typy hlášení. Povinné pole.
2.e)	<b>Část produktu</b> (z nabídky v seznamu). Pole vyplní povinně při hlášení chyby.	Seznam obsahuje seznam modulů a jejich částí vybraného produktu. Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné části produktu.
2.f)	<b>Místo výskytu:</b> Vyplní povinně číslo funkce nebo číslo reportu v případě hlášení chyby.	Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné funkci produktu.
2.g)	<b>Ekonomické jednotky</b> (označením v seznamu): V případě instalace s více ekonomickými jednotkami označí povinně ty ekonomické jednotky, jichž se hlášení týká.	Seznam obsahuje ekonomické jednotky implementované u zákazníka na produktu.

2.h)	<b>Navrhovaná priorita (z nabídky v seznamu):</b> Vybere prioritu pro hlášení chyby podle kategorizace v servisní smlouvě nebo podle významnosti ostatních hlášení z pohledu zákazníka.	Seznam obsahuje definici priority společně pro všechny zákazníky. Údaj je významný pro sledování doby reakce. Údaj může být následně revidován.
2.i)	<b>Vaše označení:</b> Vyplní v případě návaznosti na vlastní číselnou řadu hlášení evidovanou u zákazníka.	Informace je součástí předmětu všech generovaných e-mailových zpráv.
2.j)	<b>Požadovaný termín:</b> Vyplní navrhované datum realizace služby případě ostatních hlášení.	
2.k)	<b>Pouze koncept ?</b> Označí nebo ponechá prázdné.	Hlášení označená jako „Koncept“ se nezahrnují do zpracování na straně dodavatele.
2.l)	<b>Podrobný popis:</b> Povinné pole. Vyplní podrobnou specifikaci hlášení chyby nebo rozsah objednaných služeb či požadavku na rozšíření funkcionality. <b>Specifikace chyby obsahuje:</b> Poskytnout co nejvíce podrobnější popis problému: - popis vadného chování - popis činnosti, postupů a situací, které vedou k vzniku problému - zda problém lze nebo nelze uměle navodit, pokud ano, pak jakým postupem - zda se problém vyskytne i po přihlášení pod jiným uživatelem a na jiných na jiných pracovních stanicích - případně jakékoli další informace, které by mohly urychlit řešení	Text v původním znění bude trvale archivován a může být změněn pouze doplněním upřesňujícího textu.
2.m)	<b>Připojit soubory</b> Jsou-li součástí hlášení opsy obrazovek či podrobná specifikace zadání jiné služby, lze vložit soubory příloh.	Přílohy jsou trvale uloženy v systému. Další přílohy lze vložit u každé další komunikace připojené k původnímu hlášení.
3.	Uloží nové hlášení tlačítkem pro uložení.	Po vyplnění všech povinných polí a uložení záznamu systém - přidělí identifikační číslo hlášení - přidělí stav „Zapsáno“ - zobrazí přehled všech hlášení k produktu a zákazníkovi včetně nového hlášení - předá k vyřízení pracovníkům dodavatele

#### 4.1.1 Formulář Nové hlášení

10702 - Nové hlášení

Uživatel: Tučman J Jaroslav    Organizace: BBM Vývojové oddělení    Pozice: SPR HD    Přístup: Zakazník    Stav: Aktivní

Stavěnka

Přehled

► Nové

Všeobecní

CRP ČVUT 2009

CRP ČVUT 2010

CRP SIT-F 2013

CRP 2014

O aplikaci

Přehled úprav

Nové hlášení

Uložit    Vyšlehl formulář

Produkt:

Instalace:

Předmět asociace:

Kategorie problémů:

Část produktu:

Místo výskytu:

Navrhovaná priorita:

Vaše označení:

Požadovaný termín:

Pouze koncept:

Podrobný popis:

Připojit soubory:

Procházel  
Procházel

Eksektivně  
Všechny

+

## 4.2 Stavy řešení

Klient je průběžně informován o stavu řešení všech hlášení formou zpráv elektronické pošty s možností on-line přístupu do systému BBM Helpdesk. Hlášení se generují automaticky při změně stavu řešení:

### 4.2.1 Zapsáno

Stav zapsáno znamená, že hlášení od klienta bylo systémem BBM Helpdesk zaevidováno a čeká na převzetí od obsluhy na straně dodavatele. Zpráva se klientovi negeneruje.

### 4.2.2 Námět

Stav námět znamená, že požadavek klienta je evidován k pozdějšímu zařazení do plánu vývoje standardu produktu, nebo k realizaci jako zakázkového rozšíření produktu. Zpráva se klientovi negeneruje.

### 4.2.3 V řešení

Stav v řešení znamená, že pracovník Helpdesku dodavatele přijal hlášení a zahájil jeho zpracování. Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. \_\_ Hlášení bylo převzato k řešení“

### 4.2.4 K doplnění

Stav k doplnění znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval jako úplné a vyžaduje od klienta jeho doplnění či upřesnění. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Po doplnění hlášení bude následovat stav zapsáno.

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. \_\_ Bylo vyžadováno doplnění zadání“

### 4.2.5 Odmítnuto

Stav odmítnuto znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval a navrhuje jeho vyřazení. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Na straně zákazníka lze hlášení doplnit a znovu podat (stav zapsáno) nebo akceptovat návrh dodavatele na vyřazení (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. \_\_ Hlášení bylo odmítnuto“

### 4.2.6 Vyřešeno

Stav vyřešeno znamená, že dodavatel opravu/službu realizoval a předává zákazníkovi k ověření skutečnosti. Na straně zákazníka lze řešení odmítnout a znovu podat (stav zapsáno) nebo potvrdit (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. \_\_ Hlášení bylo vyřešeno/předáno“

### 4.2.7 Uzavřeno

Stav uzavřeno znamená, že zákazník zpracování procesu definitivně ukončil. Pokud operaci „uzavření“ neprovádí klient ale pracovník dodavatele, generuje se klientovi zpráva: „HelpDesk: č. \_\_ Hlášení bylo předčasně uzavřeno“

## 4.3 Náhradní komunikace

Pro případy výpadku, nedostupnosti či údržby systému BBM Helpdesk jsou zřízeny tyto záložní komunikační kanály pro hlášení chyb a ostatních hlášení:

### 4.3.1 E-mailová schránka

[hotline@bbm.cz](mailto:hotline@bbm.cz)

### 4.3.2 Telefonicky, faxem

Přisek: 382 209 111, fax 128, Praha: 255 700 852, fax dtto., Ostrava: 597 464 365, fax 366

## 4.4 Eskalace problémů

Pro případy hrozících škod způsobených pozdní reakcí služby BBM Helpdesk oproti termínům stanoveným v servisní smlouvě jsou stanoveny 3 úrovně eskalace (tj. urgency vyřízení):

### 4.4.1 Eskalace 1. úrovně

Provádí se e-mailem na adresu [hotline@bbm.cz](mailto:hotline@bbm.cz). Zprávu obdrží všichni pracovníci dodavatele zapojení do služby Helpdesk. Urgence musí obsahovat:

- heslo „1. ESKALACE“ a
- číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk.

#### **4.4.2 Eskalace 2. úrovně**

Provádí se po neúspěšné eskalaci 1. úrovně a to e-mailem na adresu vedoucího oddělení zákaznické podpory [tomas.malkus@bbm.cz](mailto:tomas.malkus@bbm.cz). Urgence musí obsahovat:

- a) heslo „2. ESKALACE“ a
- b) číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- c) kopii neúspěšné eskalace 1. úrovně.

#### **4.4.3 Eskalace 3. úrovně**

Provádí se po neúspěšné eskalaci 2. úrovně a to všemi dostupnými komunikačními prostředky na adresu jednatele společnosti: Ing. Zdeněk Mareš, [Zdenek.Mares@bbm.cz](mailto:Zdenek.Mares@bbm.cz), mobil: 602 436 215, adresa: 397 01 Písek, Kocínova 5. Urgence musí obsahovat:

- d) heslo „3. ESKALACE“ a
- e) číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- f) datum provedení neúspěšné eskalace 2. úrovně.

### **4.5 Ochrana informací**

Každé obdržené hlášení zákazníka je uloženo v původním tvaru a není jej možno měnit. Tatáž zásada platí pro další doplňování informací. Ke každému hlášení může prostřednictvím služby BBM Helpdesk jak dodavatel, tak zákazník provádět doplňování informací, ale nelze již dříve uložené informace jakkoliv měnit. Veškeré další informace jsou ukládány pod stejným identifikačním číslem jako původní hlášení s uvedením data a času uložení.

Každé hlášení se považuje za privátní, tzn., že nebude zpřístupněno jinému zákazníkovi. V případě, že hlášení jednoho zákazníka spravuje více klientů, mají všichni klienti jednoho zákazníka přístupy k záznamům ostatních klientů téhož zákazníka (s omezeními podle přístupu klientů k produktům).

Dodavatel má v odůvodněných případech právo vybrané záznamy (vybraná hlášení a vybrané komunikace) zveřejnit všem zákazníkům a zapojit tak více zákazníků zejména do diskusí o obsahu a rozvoji produktů.

Příloha č.2a: Seznam aktivních rozhraní IFS

Instalace: CVUT Praha

Oblast	Popis	Provázání	Export	Import	Export	Adresy (URL)	Automatiz.	Název externí aplikace	Podávatel externí aplikace	Tabulky / View na straně IFS	Verze rozhraní IFS	Funce IFS	Technický
Banka	Výpisy a příkazy	A	X					Elektronické bankovníctví		TEKHPRIK, TEKRRPRIK		03262	všechny soudce CVUT
	Export platběních příkazů do banky	A		X				Elektronické bankovníctví		TEKBAVYP,TEKBAPOL		03112	všechny soudce CVUT
	Import výpisů z banky	A	X					Elektronické bankovníctví		TEKBAVYP,TEKBAPOL		03119	FEL, MUVS, C1N, REKT
	Import požadavků výpisů k platbám bankovními kartami	A	X					Elektronické bankovníctví KB		TEKBAVYP,TEKBAPOL		03117	všechny soudce CVUT
	Import požadavků výpisů ke stobankovním platbám	A	X					SW Krypta od České pošty a.s.					
	Uzávěrčí doklady	A											
	Přenos zúčtovací listiny mezi	A	X					EGJE	Elanor	PKZSFIS,ZUCT_LIST_V1	VYMENIK	98918	všechny soudce CVUT
	předběžná zúčtovací listina m	A	X					EGJE	Elanor	PKZSFIS,ZUCT_LIST_V1	VYMENIK	98919	všechny soudce CVUT
	zúčtovací listina stipendia	A	X					KOS	Elanor	PKZSFIS,ZUCT_LIST_V1	VYMENIK	98914	všechny soudce CVUT
	zúčtovací listina za závazky p	A	X					SW*Cards	ing, Kubrowi	WebService OST_OZAV	Webová služba n	98915	CVUT VIC
	rozúčtování nepřímých náklad	A	X					VERSORozúčtování NN	ERS			98931	všechny soudce CVUT
	náklady budov	A	X					GTF*Mejstrek	ASP	HLK_OBRATY	VYMENIK	98917	všechny soudce CVUT
	účatní doklady	A	X					ISKAM*Ubytování	APS Brno	WebService IMP_ODFA + ZL	Webová služba n	98917	SUZ CVUT
	Saldo - výplaty	A											
	stipendia	A	X					KOS	TRIL	WebService OST_OZAV	Webová služba n	98914	všechny soudce CVUT
	mezy	A	X					EGJE	Elanor	PKZSFIS, TEKMZSAL	CVUT-VYMENIK		všechny soudce CVUT
	příplatky a sázky z mezd	A	X					EGJE	Elanor	textový soubor			VIC
	přehled úhrad	A	X					KOS	TRIL	STD_PLATBY_VW	VYMENIK		
	Členění	A											
	kurzovní listek	A	X					www.cnb.cz	CNB	J KRS	JADRO FAES		
	organizace	N											
	aktualizace číselníku organizaci	A	X					CVUT-VYMENIK	VIC	EXT_INTERFACE.FIS_OSOI	CVUT-VYMENIK	98906, 01114	
	osoby	A	X					VWVZ*Granty a VWVZ*Zahraniční	FELTECH	JDR_PK01.Vnoz_Zalazku	WVADMIN		
	základní	A	X					EGJE	Elanor	ZDR_FIN_VW	VYMENIK		
	základní	A	X										
	základní	A	X										
	Správa	A											
	aktualizace DBA TEST	A											
	aktualizace uživatelů	A						Zajišťuje VIC CVUT	CVUT				
	autorizace uživatelů proti jiným systémům	A						SSU	CVUT				
	Objednávky	A											
	Finance	A	X						DERS	pa303 obj	FIS_01		všechny soudce CVUT
	podávky	A	X										
	podávky	A	X										
	závatky	A	X					ISIS Stravování, ISKAM Ubytování	ISIS	IMP DOFA	FIS_01		
	závatky	A	X					OCR - Invoices	POSAM	WebService IMP_ODFA	FIS_01	03315 Ptek	E,09 SLUZ, FEL, MUVS
	závatky	N								WebService IMP_ODFA + ISKAM	ISDOC	03207	Převzetí závazků
	závatky	A	X						eSIGN				
	závatky	A	X					KOFAX*Expres	DERS				
	závatky	A	X					VERSOP*Likvidční listy	DERS	AC fronta.FIS_VERSO_OUT	VYMENIK	01430	Podklady pro schvalování
	stipendia postgraduální	A	X					VERSOP	DERS	IMP DOFA	FIS_01	03207	Zasební závazků
	Majetek	A	X					MS EXCEL - XLS Stipendia DS ->	CVUT	WebService OST_OZAV a CSV soubory		81211, 812	FEL, FS a další vybrané soudce
	inventarizace	A											
	doklady	A	X										
	Pasportizační systém	A	X										
	majetek	A	X						ASP	VMJHLAV1, J LOK_K01, J FIS_XX, JADRO, FAES			
	Rozpočet	A	X										
	rozpočet	A	X										
	rezervace zdrojů	A	X										
	identifikaci kart	A	X										
	evidence karet	A	X						DERS				
	evidence karet	A	X						DERS				
	evidence karet	A	X										
	evidence karet	N											
	evidence karet	N											
	evidence karet	N											
	evidence karet	N											
	Ubytovací služby	N											
	organizace	A						ISKAM*	APS Brno	PARTNER_VW	VYMENIK		SUZ Strahov
	saldo	A	X					ISKAM*	APS Brno	PARTNER_SALDO_VW	VYMENIK		SUZ Strahov
	podávky	A	X					ISKAM*	APS Brno	DOKLADY_ISKAM_VW	VYMENIK		SUZ Strahov
	banka	A	X					ISKAM*	APS Brno	PLAYBY_ISKAM_VW	VYMENIK		SUZ Strahov
	fakturace	A	X					ISKAM*	APS Brno	WebService IMP_ODFA	VYMENIK		SUZ Strahov

zúčtovací listina	Podklady pro zúčtování ubytovacích služeb	A		X	U	ISKAM*		APS Brno	WebService IMPZUL	VYMENIK	SUZ Strahov
Obchod		A		X	A	WWW Přehled zboží na PTL + SIV		CVUT	VOBPTL	VYMENIK	CTN
Spisová služba		A		X							
ISDS-SPSL	Komunikace ISDS a SPSL (import/export DZ)	A	X	X	AU				WebService		
IS/KOS-SPSL	Export (import) dokumentů studijní agendy do SPSL	A		X	A				WSDL		
Service - Reklamace		A		X							
Interní platební systém	Transakční systém pro úhrady interních služeb	A	X	X		TZS		BBM	TZS		
zásoby	Prodej zásob za hotové	A		X	U						
zásoby	Prodej zásob s úhradou z účtu PS	A			U						
zásoby	Prodej zásob s úhradou platební bankovní kartou	A			U						
pošta	Pokladni operace dobíjení a vybíjení účtů PS	A			U						
banka	Bezhotovostní dobíjení účtů PS	A			A						
účastníci	Zúčtování obrátů PS	A			AU						
rezervace	Přebíraní pohledávek z RS	A	X	X	AU	VERSO		DERS		VYMENIK	
E-Obchod	Internetový obchod	A			A	VERSO		DERS	VOBECEIK + pa102 aobc	VYMENIK	CTN
Rezervační informace	Rezervační systém (RS)	A	X	X	U	VERSO		DERS		VYMENIK	
Inventarizace		A		X		VERSO/PES Portál ekonomických		DERS			
Datový terminál-INV	Inventarizace pomocí datových terminalů	A		X	U	Datové terminály		ICS			
Veřejné zakázky		A		X				ICS			
eVZ/eGordon-VZ	Přebíraní záznamů z eVZ do IFIS/VZ	A	X	X	A	eVZ/eGordon		Tendersystems			
Ediční činnost	Automatické zařizování skládacích karet na CTN	A	X	X	U	SW*Editce		VIC	IPA103_K01	FIS_01	CTN
Helpdesk		A				HelpDesk		BBM			
Discoverer		A				Tvůrce sestav		BBM			
Editor www.START IFIS	Editor spouštěcí START stránky IFIS pro správce	A			U			BBM			

Verze : 1.3  
 Zpracoval: Mirkus Tomáš  
 Datum poslední aktualizace : 5.9.2014



## Konfigurace a nastavení koncové stanice iFIS verze iFIS 11.12 a vyšší, verze dokumentu leden 2015

### 1. Minimální HW konfigurace

Pro provoz aplikací iFIS je požadována tato minimální konfigurace HW koncové stanice:

Podporovaný OS	Procesor	RAM	Monitor (režim iFIS)
<b>MS Windows 2000</b>	Není podporováno		
<b>MS Windows XP</b>	s taktovací frekvencí 1GHz a vyšší	512 MB	
MS Vista	není podporováno		1200 x 1024 (XL)
<b>MS Windows 7</b>	s taktovací frekvencí 1GHz a vyšší	1 GB	1920 x 1200 (XXL)
<b>MS Windows 8</b>	s taktovací frekvencí 1GHz a vyšší	1 GB	
rodina <b>LINUX</b> (po konzultaci s BBM)			

Pro provoz iFIS současně s dalšími jinými aplikacemi je doporučeno rozšířit RAM podle požadavků těchto dalších aplikací.

### 2. SW konfigurace

Provoz aplikací iFIS je podporován v následujícím softwarovém prostředí na koncové stanici:

Oblast	Podmínky provozu
<b>Operační systém</b> <b>Uživatel</b>	Seznam podporovaných OS viz tab.1. Omezení: <b>Nelze</b> použít českou diakritiku ve jménu počítače. Běžný uživatel <b>nemusí</b> mít práva administrátora.
<b>JAVA</b>	Omezení: <b>Nelze</b> používat českou diakritiku ve jménech uživatelů. Minimálně <b>JAVA 1.6</b> (mln. JRE) update 18 a vyšší, nastavit "Enable the next-generation Java Plug-In" Doporučeno <b>JAVA 8</b> , poslední verze. Zakázat použití protokolů TLS 1.1 a TLS 1.2.
<b>Klient iFIS bez browseru</b> <b>Přístup přes browser</b>	Nejsou speciální požadavky <b>MS Internet Explorer ver. 8 a vyšší</b> nebo <b>FireFOX ver.3.6 a vyšší</b> . Nastavení: <ul style="list-style-type: none"> <li>Prohlížeč instalován vždy s doplňkem Java 1.6 update 18 a vyšší Při prvním spuštění je nutné odsouhlasit certifikát BBM (grant always trust).</li> <li>Aplikační server zařadit v prohlížeči do bezpečnostní zóny intranetu.</li> <li>Zvolit kompatibilní zobrazení</li> </ul> <b>Pozor na použití</b> doplňků Exploreru od jiných firem. Mohou zablokovat tisk z aplikace iFIS. popř. celou aplikaci. Je nutná kompatibilita s Java 1.6 a nesmí blokovat automaticky otevíraná okna.
<b>HTTPS</b>	Pro certifikaci serverů je doporučeno použít jen <b>obecně známou</b> certifikační autoritu. V opačné případě je nutné importovat soukromou cert.autoritu na každé jednotlivé koncové PC.
<b>Reporty</b>	Sestavy z aplikace iFIS jsou generované do souborů (ve formátu): .pdf(pdf 1.2) .doc(rtť) .xls(SYLK) .html Pro čtení a tisk výše uvedených formátů je nutné mít <b>nainstalovaný prohlížeč</b> nebo <b>editor</b> , který je schopen uvedené formáty interpretovat: například Adobe Reader pro .pdf, MS Office pro .doc a .xls. a MS IE nebo FireFox pro .html
<b>Čárové kódy</b>	Pro tisk sestav obsahujících čárový kód ve formátu pro WORD, je nutné na koncové PC <b>instalovat fonty 3of9 a CODE128</b> . Font je ke stažení na vstupní stránce iFIS – instalace.
<b>Desetinná tečka</b>	Aplikace iFIS vyžaduje použít desetinnou tečku při psaní číselných údajů. Standardní ovladač české klávesnice však vkládá čárku po stisku desetinné tečky na numerické klávesnice. a) Pro Windows 2000 a Windows XP je k dispozici zazipovaný balíček <b>iFISkeyb.zip</b> pro MS Installer. Po jeho rozbalení spusťte iFISKeyb.msi. Do systému se doinstaluje česká klávesnice označená iFIS (s desetinnou tečkou na numerické klávesnici). Uživatel ji zpřístupníte přes ovládací panely. b) Pro WIN7 je určen instalační balíček <b>iFISkbd.exe</b>

Kompletní a aktualizovaný návod pro nastavení koncového PC v aktuální verzi s ohledem na průběžně se měnící parametry verzí a patch operačních systémů, Java runtime a web prohlížečů jsou zveřejňovány zde [http://stella.bbm.cz/wiki1112/index.php/Nastaveni\\_koncoveho\\_PC](http://stella.bbm.cz/wiki1112/index.php/Nastaveni_koncoveho_PC)

