

Komunikace se service deskem VZP ČR

Příloha standardů a podmínek dodávek
informačního systému VZP ČR

Obsah

1. Úvod	9
2. Kontaktní údaje	9
2.1 Service Desk VZP	9
2.2 Externí firma	9
2.3 Dohodnutá varianta komunikace	9
3. Schéma Komunikace se Service Deskem VZP	9
4. Časová specifikace komunikace	10
4.1 Service Desk VZP	10
4.2 Externí firma	11
5. Komunikace přes SD operátory (minimální varianta)	11
5.1 Rámcový proces komunikace	11
5.2 Detaily rámcového procesu komunikace:	11
5.2.1 Zadání SP ze strany objednatele (VZP) - (zaslání e-mailu externí firmě).....	11
5.2.2 Potvrzení přijetí nového požadavku externí firmou	12
5.2.3 Odmítnutí externí firmou - (e-mail do SM9)	12
5.2.4 Dotaz na stav řešení požadavku - (zaslání e-mailu externí firmě)	13
5.2.5 Vyřešení externí firmou - (e-mail do VZP).....	13
6. Komunikace přes automatické zpracování příchozích e-mailů (automatizovaná varianta) / Komunikace přes SD operátory (systémová varianta)	13
6.1 Obecné požadavky na tvar e-mailů posílaných do VZP (SM9).....	14
6.2 Obecné požadavky na tvar e-mailů externí firmy	15
6.3 Rámcový proces komunikace	15
6.4 Detaily rámcového procesu komunikace:	16
6.4.1 Zadání požadavku ze strany objednatele (VZP) - (e-mail externí firmě).....	16
6.4.2 Potvrzení přijetí nového požadavku externí firmou - (e-mail do SM9)	17
6.4.3 Aktualizace v průběhu řešení - (e-mail do SM9)	18
6.4.4 Dotaz na stav řešení požadavku - (e-mail externí firmě)	19
6.4.5 Smluvní vyřešení externí firmou - (e-mail do SM9).....	20
6.4.6 Uzavření požadavku u externí firmy - (e-mail do SM9).....	21
6.4.7 Uzavření SP - (e-mail externí firmě).....	22
6.4.8 Odmítnutí externí firmou - (e-mail do SM9)	23
6.4.9 Doplnění informací - (e-mailu externí firmě)	24

Seznam obrázků

Obrázek 1- princip komunikace se service deskem.....	10
--	----

Historie dokumentu

Verze	Datum	Autor	Popis
1.00	1.12.2011	ÚICT VZP ČR	Vytvoření dokumentu

1. Úvod

Tento dokument v následujících kapitolách popisuje možné způsoby komunikace dodavatele komponenty IS se Service Deskem VZP. Tento dokument je součástí Standardů ICT VZP ČR a dodavatel jej obdrží při podpisu smlouvy s VZP ČR.

2. Kontaktní údaje

2.1 Service Desk VZP

Telefon	952 220 000
Automat – odesílací adresa z VZP	servicedesk@vzp.cz
Automat – adresa, na kterou bude směřována komunikace z externí firmy do VZP	sd.in@vzp.cz
Eskalační e-mail adresa ručně zpracovávaná: Service Desk Manager:	servicedesk@vzp.cz ctibor.legat@vzp.cz

2.2 Externí firma

Telefon	
Automat – odesílací adresa z Ext. firmy	
Automat – adresa, na kterou bude směřována komunikace z VZP do externí firmy	
Eskalační e-mail adresa ručně zpracovávaná: Service Desk Manager:	

2.3 Dohodnutá varianta komunikace

- Komunikace přes SD Operátory (minimální varianta)
- Komunikace přes SD Operátory (systémová varianta)
- Komunikace přes automatické zpracování příchozích e-mailů (automatizovaná varianta)

3. Schéma Komunikace se Service Deskem VZP

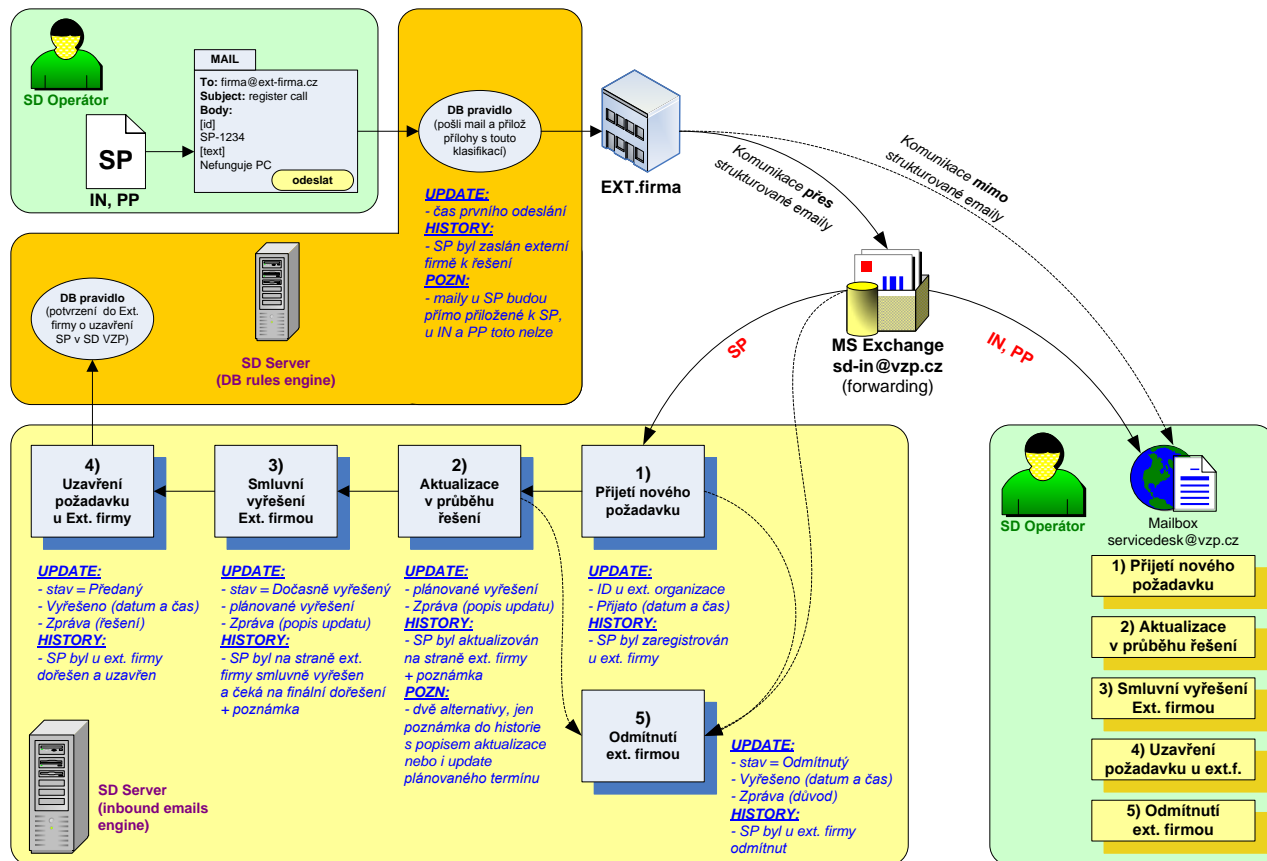
Komunikace se Service Deskem (SD) VZP bude probíhat výhradně na bázi elektornické komunikace. Použití telefonní linky je možné pouze v případě, kdy nelze využít e-mailové komunikace.

VZP podporuje tři způsoby komunikace s externí firmou, a to:

1. Komunikace přes SD Operátory (minimální varianta).
2. Komunikace přes SD Operátory (systémová varianta).
3. Komunikace přes automatické zpracování příchozích e-mailů (automatizovaná varianta).

Příčemž externí firma zvolí jeden z výše uvedených způsobů komunikace.

Následující obrázek znázorňuje schéma odchozí a příchozí komunikace pro jednotlivé datové entity Service Desku VZP (HP Service Manager 9.21). Detaily a náležitosti jednotlivých způsobů komunikace jsou popsány v následující části dokumentu.



Obrázek 1- princip komunikace se service deskem

4. Časová specifikace komunikace

Vzájemná elektronická komunikace mezi oběma Help Desk (HD) pracovišti bude probíhat v časech vycifikovaných v této kapitole mimo hlášené odstávky, které musí HD na obou stranách hlásit předem.

4.1 Service Desk VZP

Provozní doba pro odesílání registrace požadavků ze strany SD VZP externí firmě:	Pondělí – Čtvrtek: 7:00 – 17:00 Pátek: 7:00 – 15:00
Provozní doba pro automatizované zpracování příchozích e-mailů od externí firmy v SD VZP a pro automatické notifikace ze strany SD VZP externí firmě:	Pondělí – Neděle: 0:00 – 24:00 (7x24)
Provozní doba pro komunikaci se SD operátory či pro případné eskalace:	Pondělí – Čtvrtek: 7:00 – 17:00 Pátek: 7:00 – 15:00

4.2 Externí firma

Provozní doba pro automatizované zpracování příchozích e-mailů od VZP v HD externí firmy a pro automatické notifikace ze strany HD externí firmy do SD VZP:	
Provozní doba pro komunikaci se SD operátory či pro případné eskalace:	

5. Komunikace přes SD operátory (minimální varianta)

Vzájemná komunikace mezi helpdeskovými pracovišti VZP a externí firmou se uskuteční na bázi nestrukturované komunikace mezi SD operátory na obou stranách.

VZP zasílá externí firmě e-maily se servisními požadavky (SP). Externí firma tyto požadavky přijme a vyřeší nebo odmítne. Externí firma zašle informaci o stavu požadavku operátorům SD ve VZP.

5.1 Rámcový proces komunikace

1. **Zadání SP ze strany objednatele (VZP)** - (zaslání e-mailu externí firmě)
2. **Potvrzení přijetí nového požadavku externí firmou** – (zaslání e-mailu do VZP)
3. **Odmítnutí externí firmou** - (e-mail do VZP)
4. **Dotaz na stav řešení požadavku** - (zaslání e-mailu externí firmě)
externí firma odpoví nestrukturovaným e-mailem na adresu odesílatele
5. **Vyřešení externí firmou** - (e-mail do VZP)

5.2 Detaily rámcového procesu komunikace:

5.2.1 Zadání SP ze strany objednatele (VZP) - (zaslání e-mailu externí firmě)

Po zaregistrování nového SP na straně VZP (předávaného externí firmě) aplikace SM9 vygeneruje e-mail obsahující níže uvedené požadované informace a odešle externí firmě, která tento požadavek přijme a zpracuje. Níže uvedené tabulky vyplní externí firma dle jejich požadavků.

Předmět e-mailu:

--

Požadované údaje:

Název	Popis

5.2.2 Potvrzení přijetí nového požadavku externí firmou

Po vytvoření nového požadavku na straně externí firmy, pokud je informace kompletní (tj. obsahuje všechny náležitosti z bodu Zadání SP ze strany objednatele) odešle externí firma do VZP potvrzení.

Dohodnutý termín odeslání potvrzení o přijetí požadavku (reakční doba):

??? minut / ??? hodin

Předmět e-mailu:

Update [ID VZP] – Přijetí požadavku

Požadované údaje:

Název	Popis
ID VZP	Číslo požadavku na straně VZP
ID u ext. organizace	Číslo požadavku u externí firmy
Datum a čas přijetí	Datum a čas zaregistrování požadavku na straně externí firmy

5.2.3 Odmítnutí externí firmou - (e-mail do SM9)

Při události odmítnutí požadavku externí firmou, tato firma odešle e-mail s následujícími náležitostmi do VZP pro zaktualizování SP.

Předmět e-mailu:

Update [ID VZP] – Odmítnutí požadavku

Požadované údaje:

Název	Popis
ID VZP	Číslo požadavku na straně VZP
ID u ext. organizace	Číslo požadavku u externí firmy (pokud již byl zaregistrován, jinak ne)
Důvod odmítnutí	Zdůvodnění odmítnutí a popř. další komentář

5.2.4 Dotaz na stav řešení požadavku - (zaslání e-mailu externí firmě)

V případě potřeby zjištění aktuálního stavu řešení požadavku na straně externí firmy zašlou SD operátoři VZP externí firmě e-mail s níže uvedenými údaji. Operátoři externí firmy odpoví nestrukturovaným e-mailem. Níže uvedené tabulky vyplní externí firma dle jejich požadavků.

Předmět e-mailu:

--

Požadované údaje:

Název	Popis

5.2.5 Vyřešení externí firmou - (e-mail do VZP)

Při události ukončení řešení požadavku na straně externí firmy, tato firma odešle e-mail pro aktualizaci záznamu v SD VZP s níže uvedenými údaji.

Předmět e-mailu:

Update [ID VZP] – Vyřešení požadavku

Požadované údaje:

Název	Popis
ID VZP	Číslo požadavku na straně VZP
ID u ext. organizace	Číslo požadavku u externí firmy
Řešení	Zdokumentované řešení požadavku

6. Komunikace přes automatické zpracování příchozích e-mailů (automatizovaná varianta) / Komunikace přes SD operátory (systémová varianta)

Automatizovaná varianta

Vzájemná komunikace mezi helpdeskovými pracovišti VZP a externí firmou se uskuteční pomocí strukturovaných e-mailů. Komunikace bude probíhat mezi systémem HP Service Manager 9.21 (SM9) na straně VZP a mezi používaným systémem externí firmy. Zprávy zasílané do VZP budou tedy formátované podle požadavků e-mailového interface nástroje HP Service Manager 9.21 (SM9).

VZP zasílá externí firmě e-maily se servisními požadavky (SP) ve tvaru, který je definován níže. Externí firma tyto požadavky zpracuje pomocí automatizovaného řešení. Následně externí firma zasílá zpět do VZP e-mail (v níže definovaném tvaru), který informuje o stavu SP.

Systemová varianta

Vzájemná komunikace mezi helpdeskovým pracovištěm VZP a externí firmou se uskuteční pomocí strukturovaných e-mailů (na straně VZP automatické zpracování) a SD operátorů (na straně externí firmy manuální zpracování).

VZP zasílá externí firmě e-maily se servisními požadavky (SP) ve tvaru, který je definován níže. Externí firma tyto požadavky zpracuje za pomoci svých SD operátorů. Následně externí firma zasílá zpět do VZP e-mail ve formátu, který je definován níže, a tím informuje VZP o stavu SP.

6.1 Obecné požadavky na tvar e-mailů posílaných do VZP (SM9)

Pro zaslání aktualizace do SM9 VZP jednoduše použijte klíčové slovo v předmětu vaší zprávy.

Formát těla zprávy závisí na typu aktualizace.

V předmětu zprávy budou využívána následující klíčová slova:

- Update
- Add History Line
- Help

Níže uvedená nápověda vysvětluje očekávaný formát každého typu aktualizace.

E-mail pro automatizované zpracování v SM9 VZP musí být zasílán ve formátu Plain-Text, nikoliv HTML.

Hlavička (Subject) e-mailu vždy obsahuje klíčové slovo (příkaz) následované identifikátorem záznamu v SM9 VZP.

Tělo (Body) e-mailu je:

- buď prázdné (pro příkaz Help),
- je celé využito jako předaný text (pro příkaz Add History Line)
- nebo obsahuje hodnoty aktualizovaných polí (pro příkaz Update).

Každé zadání aktualizované hodnoty pole v rámci příkazu Update musí být na samostatném řádku ve formátu: Název pole, znak == (dvě rovnítky) následovaný aktualizovanou hodnotou.

=====

Help

Vypíše nápovědu k používání strukturovaných e-mailů v rámci SM9 VZP. Tělo zprávy je ignorováno.

=====

Update

Aktualizace záznamu v SD4:5 VZP.

Hlavička e-mailu: Update <ID>

Tělo e-mailu: <Název pole> == hodnota

Příklad:

Update SP-12345

Stav == Odmítnutý

Zpráva == nepatří do portfólia poskytovatele

=====

Add History Line

Přidání nového řádku do historie záznamu v SM9 VZP

Hlavička e-mailu: Add History Line <ID>

Tělo e-mailu: Volný text, který bude přidán do historie záznamu

Příklad:

Add History Line SP-12345

Text pro přidání do historie záznamu

=====

6.2 Obecné požadavky na tvar e-mailů externí firmy

Tato kapitola bude doplněna externí firmou.

6.3 Rámcový proces komunikace

V této kapitole je shrnutý rámcový proces komunikace prostřednictvím strukturovaných e-mailů včetně polí, která jsou interně automaticky aktualizována systémem SM9 (UPDATE = aktualizace polí v SP; HISTORY = záznam do historie SP).

1. **Zadání požadavku ze strany objednatele (VZP)** - (zaslání e-mailu externí firmě)

Aktualizace polí – Registrováno (tj. čas prvního odeslání)

Záznam do historie – SP byl zaslán externí firmě k řešení

2. **Potvrzení přijetí nového požadavku externí firmou** – (e-mail do SM9)

Aktualizace polí - ID u externí organizace; Přijato (datum a čas)

Záznam do historie - SP byl zaregistrován u externí firmy

3. **Aktualizace v průběhu řešení** - (e-mail do SM9)

Aktualizace polí – Plán. konec; Zpráva (popis updatu)

Záznam do historie – SP byl aktualizován na straně externí firmy + poznámka

4. **Dotaz na stav řešení SP** - (zaslání e-mailu externí firmě)

externí firma odpoví e-mailem ve formě Aktualizace v průběhu řešení

5. **Smluvní vyřešení externí firmou** - (e-mail do SM9)

Aktualizace polí – stav = Dočasně vyřešený; Plán. konec; Zpráva (popis updatu)

Záznam do historie – SP byl na straně externí firmy smluvně vyřešen a čeká na finální dořešení + poznámka

6. **Uzavření požadavku u externí firmy** - (e-mail do SM9)

Aktualizace polí – stav = Předaný; Vyřešeno (datum a čas); Zpráva (řešení)

Záznam do historie – SP byl na straně externí firmy dořešen a uzavřen

7. **Uzavření SP** - (zaslání e-mailu u externí firmě)

potvrzení do externí firmy o uzavření SP v SD VZP

8. **Odmítnutí externí firmou** - (e-mail do SM9)

Aktualizace polí – stav = Odmítnutý; Vyřešeno (datum a čas); Zpráva (důvod)

Záznam do historie – SP byl u externí externí firmy odmítnut

9. **Doplnění informací** - (zaslání e-mailu externí firmě)

v průběhu řešení ze strany VZP

6.4 Detaily rámcového procesu komunikace:

6.4.1 Zadání požadavku ze strany objednatele (VZP) - (e-mail externí firmě)

Po zaregistrování nového SP na straně VZP (předávaného externí firmě) aplikace SM9 vygeneruje e-mail uvedeného tvaru a odešle externí firmě, která tento požadavek přijme a zpracuje. Níže uvedené tabulky vyplní externí firma dle jejich požadavků.

Položky Odesílatele:

Název	Popis	Max. délka

Položky Příjemce:

Název	Popis	Max. délka

Předmět e-mailu:

--

Tělo e-mailu:

--

6.4.2 Potvrzení přijetí nového požadavku externí firmou - (e-mail do SM9)

Po vytvoření nového požadavku na straně externí firmy, pokud je informace kompletní (tj. obsahuje všechny náležitosti z bodu Zadání požadavku ze strany objednatele) odešle externí firma potvrzení do VZP.

Dohodnutý termín odeslání potvrzení o přijetí požadavku (reakční doba):

??? minut / ??? hodin

Položky Odesílatele:

Název	Popis	Max. délka
VZPID	Číslo požadavku VZP	
STATUS	Stav požadavku na straně externí firmy	
POPIS	Komentář či doplňující popis	
EXT-ID	Číslo požadavku u externí firmy	
REGISTRACE	Datum a čas zaregistrování požadavku na straně externí firmy ve formátu „DD.MM.YYYY hh:mm“	

Položky Příjemce:

Název	Popis	Max. délka
ID u ext. Organizace	Číslo požadavku u externí firmy	40
Přijato	Datum a čas zaregistrování požadavku na straně externí firmy ve formátu „DD.MM.YYYY hh:mm“	
Poslední událost	Stručný popis provedené aktivity na straně externí firmy	80
Zpráva	Komentář či doplňující popis související s řešením požadavku externí firmou	4000

Předmět e-mailu:

Update VZPID

Tělo e-mailu:

ID u ext. organizace == EXT-ID

Přijato == REGISTRACE

Poslední událost == Přijato

Zpráva == STATUS, POPIS

6.4.3 Aktualizace v průběhu řešení - (e-mail do SM9)

Pro aktualizaci (doplnění údajů) odešle externí firma strukturovaný e-mail pro aktualizaci záznamu v SM9 VZP.

Posílané položky:

Název	Popis	Max. délka
VZPID	Číslo požadavku VZP	15
STATUS	Stav požadavku na straně externí firmy	
KLIC	Důvod aktualizace	
DATUM	Domluvený / Posunutý termín zásahu či vyřešení ve formátu „DD.MM.YYYY hh:mm“	
POPIS	Doplňující popis jako nepovinné pole	

Předmět e-mailu:

Update VZPID

Tělo e-mailu:

Poslední událost == Čekání

Plán. konec == DATUM

Zpráva == STATUS, KLIC, POPIS

6.4.4 Dotaz na stav řešení požadavku - (e-mail externí firmě)

VZP odešle externí firmě strukturovaný e-mail s dotazem na aktuální stav řešení požadavku externí firmou. Externí firma odpoví e-mailem ve formě Aktualizace v průběhu řešení (viz. předchozí kapitola). Níže uvedené tabulky vyplní externí firma dle jejich požadavků.

Posílané položky:

Název	Popis	Max. délka

Předmět e-mailu:

Tělo e-mailu:

6.4.5 Smluvní vyřešení externí firmou - (e-mail do SM9)

Externí firma zašle popis smluvního vyřešení požadavku strukturovaným e-mailem do SM9 VZP. Smluvním vyřešením může být např. Zápůjčka či jiné dočasné řešení, kdy se ještě v rámci požadavku čeká na jeho finální dořešení.

Posílané položky:

Název	Popis	Max. délka
VZPID	Číslo požadavku VZP	15
STATUS	Stav požadavku na straně externí firmy	
KLIC	Způsob smluvního vyřešení	
DATUM	Domluvený / Posunutý termín celkového vyřešení ve formátu „DD.MM.YYYY hh:mm“	
POPIS	Popis aplikovaného řešení / Doplnující popis / Komentář	

Předmět e-mailu:

Update VZPID

Tvar e-mailu:

Poslední událost == Smluvní vyřešení

Plán. konec == DATUM

Zpráva == STATUS, KLIC, POPIS

Stav == Dočasně vyřešený

6.4.6 Uzavření požadavku u externí firmy - (e-mail do SM9)

Při události ukončení procesu řešení požadavku na straně externí firmy, tato firma odešle strukturovaný e-mail pro aktualizaci záznamu v SM9 VZP.

Posílané položky:

Název	Popis	Max. délka
VZPID	Číslo požadavku VZP	15
STATUS	Stav požadavku na straně externí firmy	
KLIC	Způsob úplného vyřešení	
DATUM	Datum a čas uzavření požadavku na straně externí firmy ve formátu „DD.MM.YYYY hh:mm“	
POPIS	Popis aplikovaného řešení / Doplnující popis / Komentář	

Předmět e-mailu:

Update VZPID

Tvar e-mailu:

Poslední událost == Vyřešeno
Vyřešeno == DATUM
Zpráva == STATUS, KLIC, POPIS
Stav == Předaný

6.4.7 Uzavření SP - (e-mail externí firmě)

Potvrzení vyřešení SP ze SD 4.5 VZP do Help Desku poskytovatele. Níže uvedené tabulky vyplní externí firma dle jejich požadavků.

Posílané položky:

Název	Popis	Max. délka

Předmět e-mailu:

Tělo e-mailu:

6.4.8 Odmítnutí externí firmou - (e-mail do SM9)

Při události odmítnutí požadavku externí firmou, tato firma odešle strukturovaný e-mail pro aktualizaci záznamu v SM9 VZP.

Posílané položky:

Název	Popis	Max. délka
VZPID	Číslo požadavku VZP	15
STATUS	Stav požadavku na straně externí firmy	
DATUM	Datum a čas uzavření požadavku na straně externí firmy ve formátu „DD.MM.YYYY hh:mm“	
POPIS	Zdůvodnění odmítnutí / Doplnující popis / Komentář	

Předmět e-mailu:

Update VZPID

Tvar e-mailu:

Poslední událost == Odmítnuto
Vyřešeno == DATUM
Zpráva == STATUS, POPIS
Stav == Odmítnutý

6.4.9 Doplnění informací - (e-mailu externí firmě)

Doplnění informací k požadavku zpracovávaného externí firmou ze strany VZP v průběhu jeho řešení. Níže uvedené tabulky vyplní externí firma dle jejich požadavků.

Posílané položky:

Název	Popis	Max. délka

Předmět e-mailu:

Tělo e-mailu: