

Příloha RD09 – Systém pro evidenci požadavků

č. sml. Objednatele: ČÚZK- 41763/2022 č. sml. Zhotovitele: CZBAP-1746

# Úvod

Dokument obsahuje popis řešení pro dosažení průběžného a v maximální možné míře automatizovaného souladu obsahu SDM Objednatele a JIRA Zhotovitele, a to se zaměřením primárně na část na straně Zhotovitele.

## Použité zkratky a pojmy

|  |  |
| --- | --- |
| Pojem | Vysvětlení  |
| HelpdeskWS | Rozhraní HelpDesku Objednatele dostupné Zhotoviteli |
| JIRA | HelpDesk Zhotovitele – Atlassian JIRA |
| JIRAbridge | Zjednodušené rozhraní HelpDesku Zhotovitele dostupné Objednateli |
| SDM | Service Desk Manager (od CA Technologies, systém pro evidenci požadavků užívaný na ČÚZK) |

# Koncepce řešení

Propojení SDM Objednatele a JIRA Zhotovitele bude zajištěno dvoucestnou synchronní komunikací zúčastněných komponent.

Předpokládáme nasazení, popřípadě vytvoření komponenty HelpdeskWS na straně Objednatele CA SDM, která bude zajišťovat volání ze strany JIRA v případě vytvoření nebo změny požadavku. Stejně tak bude vystavena komponenta JIRAbridge na straně Zhotovitele, která zajistí příjem nových ticketů a změnu stávajících.

Uživatelé Objednatele primárně pracují v SDM ČÚZK. Vybraní zaměstnanci Objednatele budou mít také přímý přístup do HD Zhotovitele; rozsah přístupových práv bude dojednán dle aktuálních potřeb.

## Napojení HelpdeskWS na JIRAbridge

Komponenta HelpdeskWS bude komunikovat s komponentou JIRAbridge provozovanou na straně Zhotovitele. Komponenta JIRAbridge má zjednodušené rozhraní a rovněž umožňuje aplikaci složitějších pravidel, čímž zjednodušuje volání z HelpdeskWS. Komunikace s JIRAbridge bude možná protokolem SOAP bez ohledu na aktuálně používané verze JIRA v prostředí Zhotovitele.

Na straně Zhotovitele bude nasazen rozšiřující modul JIRA, který na základě událostí popsaných níže v tomto dokumentu prostřednictvím komponenty JIRAbridge odesílá odpovídající zprávy rozhraní HelpdeskWS.

# Popis synchronizace záznamu

Tato kapitola rámcově popisuje způsob synchronizace záznamů mezi SDM Objednatele a zvoleného HD Zhotovitele.

## Workflow záznamu z pohledu synchronizace

Níže uvedené workflow odpovídá zadání a údajům uvedeným v ZD, a popisuje proces vytváření požadavků a zpracování v JIRA.

Popis a význam jednotlivých kroků je dán požadavky ZD.



Obrázek - Popis workflow

Výše uvedený stavový diagram uvádí pouze stavy a přechody mezi nimi, které jsou požadovány z pohledu požadavků na synchronizaci. V rámci řešení Zhotovitele budou existovat další interní stavy, které budou v souladu s přílohou RD14 Dohody (Metodika vývoje) užity pro zajištění kvality dodávky.

V okamžiku vytvoření incidentu, nebo požadavku PÚ závažnosti 1, budou nastaveny příslušná SLA dle ZD Přílohy 11 v JIRA Zhotovitele.

## Synchronizace záznamů z SDM do JIRA

Níže uvedená tabulka obsahuje přehled atributů záznamů v JIRA a pravidla pro jejich přenos z SDM do JIRA.

| **Atribut (JIRA)** | **vytvoření** | **změna** | **zrušení** | **Atribut HD/Popis** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Záznam | ano | - | - | Vytvořen nový záznam |
| **Identifikace** |
| * SDM\*
 | ano | - | - | Identifikátor záznamu v SDM  |
| * Souhrn\*
 | ano | ne |  | Shrnutí |
| * Popis\*
 | ano | ne | - | Popis záznamu v SDM  |
| **Detaily** |
| * Typ položky
 | ano | ano | - | Kategorizace - mapování viz Mapování číselníků z SDM do JIRA |
| * Priorita\*
 | ano\* | ano | - | Priorita Zhotovitele - mapování viz Mapování číselníků z SDM do JIRA |
| * Komponenty\*
 | ano | ne |  | Resortní oblast požadavku – mapování číselníků z SDM do JIRA (udržováno 1:1) |
| * Ve verzi
 | ano | ne | - | Verze, ve které je problém zjištěn |
| * Řešení ve verzi
 | ne | ne | - | Verze, do které je zařazeno vyřešení požadavku |
| * Stav
 | ne | ano | - | Provedení přechodu nad záznamem, viz Mapování číselníků |
| * Prostředí
 | ano | ne | ne | Prostředí, kterého se požadavek týká (PROD …) |
| **Lidé** |
| * Řešitel
 | ne | ne | ne | Po založení je tento uživatel přiřazen automaticky v JIRA |
| * Objednatel
 | ano | ne | ne | Uživatel, který záznam založil |
| **Datum** |
| * Vytvořeno
 | ne | - | - | Informace o čase založení záznamu v jednotlivých systémech nebude vzájemně synchronizována |
| * Aktualizováno
 | ne | ne | - | Informace o čase aktualizace záznamu v jednotlivých systémech nebude vzájemně synchronizována |
| **Přílohy** |
| * Přílohy
 | ano | - | ano\* | Při odstranění přílohy – pouze informační komentář |
| **Komentáře** |
| * Komentář
 | ano | ne | ne | Na straně SDM nedochází k aktualizacím nebo odstraňování existujících komentářůNa straně Zhotovitele bude zajištěno organizačně |

## Synchronizace záznamů z JIRA do SDM

Níže uvedená tabulka obsahuje přehled atributů záznamů v JIRA a pravidla pro jejich přenos z JIRA do SDM. Jako atribut SDM je používán název atributu z WS pro přístup do aplikace HD.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Atribut (JIRA)** | **vytvoření** | **změna** | **zrušení** | **Atribut HD/Popis** |
| Záznam | ano | - | - | Vytvořen nový záznam |
| **Identifikace** |
| * ID\*
 | ano | - | - | SDM – ZhotovitelIdJednoznačný identifikátorIdentifikátor v systému Zhotovitele se nemění |
| * Popis\*
 | ano | ano\* | - | SDM – shrnuti |
| **Detaily** |
| * Typ položky\*
 | ano | ne | - | SDM – kategorizaceViz tabulka mapování |
| * Priorita\*
 | ano | ne | - | SDM – Priorita ZhotoviteleViz tabulka mapování |
| * Komponenty\*
 | ano | ne | - | SDM – Resortní oblast požadavkuViz tabulka mapování |
| * Ve verzi
 | ano | ne | - | SDM – verze APV |
| * Řešení ve verzi
 | ano | ano | - | SDM – dodávka- text obsahující verze oddělené mezerami  |
| * Stav\*
 | ano | ano | - | SDM – stav u ZhotoviteleViz tabulka mapování  |
| * Prostředí
 | ne | ne | - | SDM – konfigurační položka |
| **Lidé** |
| * Řešitel\*
 | ano | ano | - | SDM řešitel |
| * Objednatel\*
 | ne | ne | - |  |
| **Datum** |
| * Vytvořeno
 | ne | - | - | Informace o čase založení záznamu v jednotlivých systémech nebude vzájemně synchronizována |
| * Aktualizováno
 | ne | ne | - | Informace o čase aktualizace záznamu v jednotlivých systémech nebude vzájemně synchronizována |
| **Přílohy** |
| * Přílohy
 | ano | -. | ano\*. | Kopie přílohy.Při odstranění přílohy – pouze informační komentář |
| **Komentáře** |
| * Komentář
 | ano | ne | ne | SDM – komentářZměna a smazání bude organizačně omezeno |
| Atributy označené znakem hvězdička jsou v JIRA povinné. |

## Mapování číselníků SDM a JIRA

Tabulka níže obsahuje přehled mapování atributů mezi SDM a JIRA.

| **JIRA**  | **SDM** |
| --- | --- |
| **Typ** | **Kategorizace**  |
| Vada | Záruka |
| Zlepšení | Provozní údržba  |
| Nová modifikace  | Nová modifikace |
| **Priority** | **Priorita Zhotovitele** |
| Blokující (1) | Kritická chyba |
| Kritická (2) | Závažná chyba |
| Vysoká (3) | Chyba |
| Nízká (4) | Drobná chyba  |
| **Oblast** | **Resortní oblast Požadavku** |
| AK | ISKN.AK |
| AK.Grafika | ISKN.AK.Grafika |
| BEZ APV | ISKN.BEZ APV |
| Bezpečnost | ISKN.Bezpečnost |
| BP | ISKN.BP |
| CUZK\_login | ISKN.CUZK\_login |
| Dodávka | ISKN.Dodávka |
| Dokumentace.APV\_uziv | ISKN.Dokumentace.APV\_uziv |
| DP | ISKN.DP |
| Ekon\_agendy | ISKN.Ekon\_agendy |
| Ekon\_agendy.EIS | ISKN.Ekon\_agendy.EIS |
| ENX | ISKN.ENX |
| EX | ISKN.EX |
| ISZR | ISKN.ISZR |
| Metodika.SGI | ISKN.Metodika.SGI |
| Metodika.SPI | ISKN.Metodika.SPI |
| Monitoring | ISKN.Monitoring |
| Odezvy | ISKN.odezvy |
| Oracle\_AS | ISKN.Oracle\_AS |
| Oracle\_DB | ISKN.Oracle\_DB |
| PA | ISKN.PA |
| PA.DF | ISKN.PA.DF |
| PA.DMS | ISKN.PA.DMS |
| PA.EPVDS | ISKN.PA.EPVDS |
| Platební portál | ISKN.Platební portál |
| PP | ISKN.PP |
| PU.Grafika | ISKN.PU.Grafika |
| PU.SPI | ISKN.PU.SPI |
| Replikace | ISKN.Replikace |
| Sablony | ISKN.Sablony |
| SC | ISKN.SC |
| Služba sledování změn | ISKN.Služba sledování změn |
| Služba sledování změn.WS | ISKN.Služba sledování změn.WS |
| ST | ISKN.ST |
| ST.centrální | ISKN.ST.centrální |
| ST.výkaz\_bilance | ISKN.ST.výkaz\_bilance |
| TO.přesuny | ISKN.TO.přesuny |
| TO.správa | ISKN.TO.správa |
| TO.uživ\_bezpeč, role | ISKN.TO.uživ\_bezpeč, role |
| UNIX | ISKN.UNIX |
| VF | ISKN.VF |
| VP | ISKN.VP |
| WS | ISKN.WS |
| WSDP.Trial | ISKN.WSDP.Trial |
| WSGP | ISKN.WSGP |
| WSGP.Trial | ISKN.WSGP.Trial |
| WSSSZ.Trial | ISKN.WSSSZ.Trial |
| XML\_Manager | ISKN.XML\_Manager |
| **Stav**  | **SDM ČÚZK** |
| Otevřeno | NESS\_ISKN Otevřeno |
| Návrh řešení | NESS\_ISKN Příprava řešení |
| Realizace | NESS\_ISKN Realizace řešení |
| Čeká na zákazníka | NESS\_ISKN Součinnost ČÚZK |
| Pozastaveno | NESS\_ISKN Pozastaveno |
| Vyřešeno | NESS\_ISKN Vyřešeno |
| Uzavřeno | NESS\_ISKN Uzavřeno |
| Znovuotevřeno | NESS\_ISKN Otevřeno |
| **Prostředí** |  **Konfigurační položka** |
| PROD | PROD |
| … | … |

# Postup nasazení napojení

Na straně Zhotovitele budou existovat dvě prostředí JIRA.

* Testovací instance JIRA pro potřeby vývoje a testování rozhraní s testovací instancí SDM v případě vytváření a později testování nasazení nových verzí (změna funkčnosti, verze JIRA nebo SDM).
* Produkční instance JIRA.

# Integrace v oblasti testování

Zhotovitel používá pro podporu testování SW nástroj SpiraTest.

Výstupy testovacích scénářů od Zhotovitele budou exportovány ze SpiraTest Zhotovitele v takovém formátů, aby je bylo možné do SpiraTest Objednatele importovat pomocí doplňku MS Excel – SpiraExcelAddIn.

Bude umožněn automatický přenos a sdílení výsledků testování mezi SpiraTest Objednatele a JIRA Zhotovitele. Na straně JIRA bude taktéž evidována, sledována a vyhodnocována chybovost testování.

Pro účely propojení SpiraTest Objednatele a JIRA Zhotovitele bude vytvořena analýza technického řešení včetně návrhu workflow a položek přenášených mezi systémy, a následně řešení realizováno do 3 měsíců od začátku účinnosti Dohody.