


POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK Č. 143

Poskytovatel služby	GORDIC spol. s r. o., Erbenova 4, 586 01 Jihlava
Správce IS	Správa základních registrů, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
Objednatel	Správa základních registrů, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
Smlouva	Smlouva o zajištění podpory service desk a znalostní báze procesů včetně nástrojů na řízení dohledů systémů základních registrů č. j.: (SZR-4170-10/Ř-2021)
Číslo RFC SZR	1177
Název RFC SZR	SD - Aktualizace Service Desk a další nastavení
Číslo tiketu (Service Desk)	124426
Katalogový list	SD10 –  objednávka
Typ odstavky	0

1. Identifikace vzniku požadavku

Zadání požadavku do SD, číslo tiketu: 124426.

2. Zadání požadované změny

Zajistit aktuálnost Service Deskových nástrojů. Zpřístupnit aktivity a funkce Reklamovat tiket pro roli Uživatel. Tzn. u požadavků ve stavu Vyřešený se při použití tlačítka Reklamovat tiket změni na stav V řešení a zároveň odejde notifikace řešiteli o reklamaci požadavku. Toto upravit jak v Portálu SDM, tak při zakládání tiketu ze SDM. Koncový uživatel dnes nemá, jak sám reklamovat tiket, volá tedy na operátory, a ti to musí ručně řešit. Tímto se eliminuje další volání.

V průběhu provedení aktualizace je třeba zajistit rekonfiguraci aplikací na úrovni LDAP (AD změna struktury).

V rámci provedení aktualizace je dále požadováno uzpůsobení login obrazovky portálu, přidání informačních textů po přihlášení o tom, jak má uživatel dále postupovat a v neposlední řadě také změna v rámci struktury Katalogu Služeb. Tyto reparametrizace přinesou zvýšení přehlednosti dashboardu pro koncového uživatele, který přijde do portálu poprvé.

3. Popis zajištění realizace změny

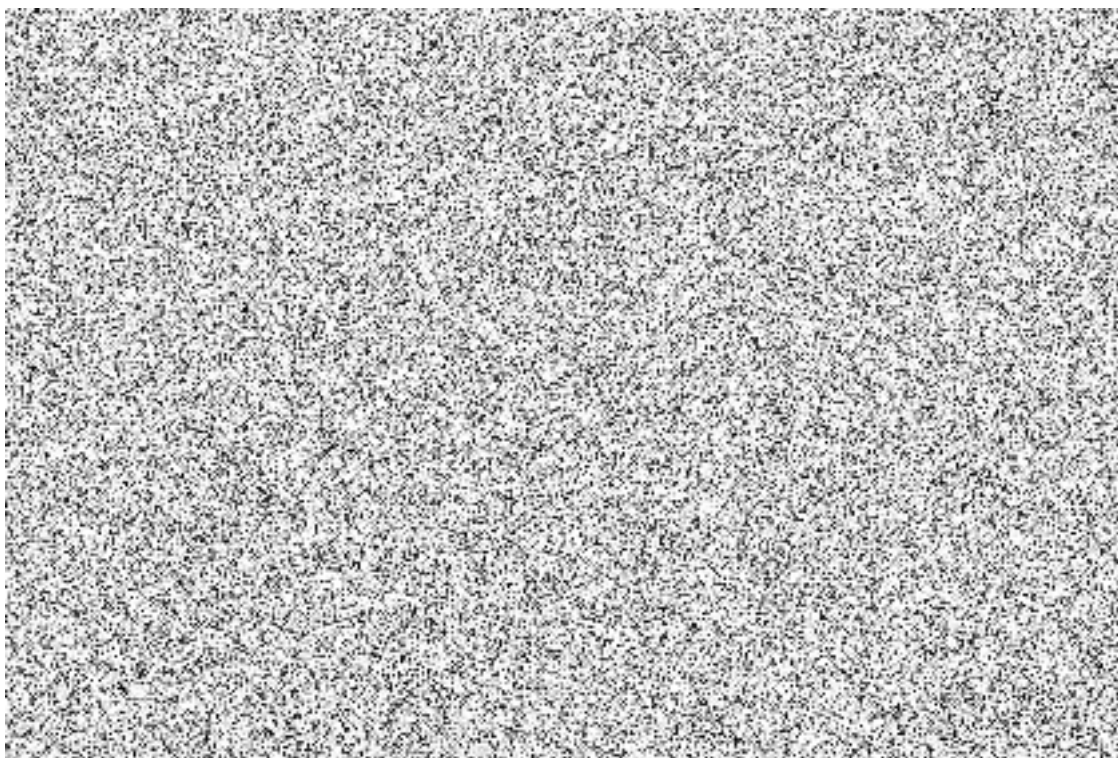
Bude provedena implementace poslední verze service deskových nástrojů. Realizace aktualizace vychází ze SD01 a SD02, uvedená pracnost pokrývá pouze zajištění compliance provedených customizací a integrací SZR.


Součástí provedení aktualizace bude i provedení rekonfigurací CA Aplikací z důvodu změny struktury LDAP. Toto bude mít vliv na nastavení OU skupiny a synchronizace kontaktů. Dále budou rekonfigurovány aplikace Jasper, Service Catalog, IT PAM apod.

V rámci aktualizace bude provedeno uzpůsobení přihlašovací stránky Portálu pro koncové uživatele tak, aby byl portál pro nového příchozího uživatele více srozumitelný:

- uzpůsobení login obrazovky,
- doplnění průvodního helpu pro uživatele po přihlášení,
- úprava stromů Katalogu.

4. Odhad pracnosti



Celková cena - služby na objednávku:  **297.000,- Kč bez DPH,**
tj. 359.370,- Kč s DPH.

Poznámka: Článek 5.1.2 Smlouvy „Cena služeb na objednávku“, Katalogový list SD10 „Úpravy a rozvoj IS“ – tento KL v rámci tohoto PnČ neslouží k pracím, které vedou k navýšení stávajících funkcionalit, a tedy k technickému zhodnocení IS dle vyhlášky č. 410/2009 Sb., k provedení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů pro vybrané jednotky. V rámci PnČ 143 nebudou prováděny žádné rozvojové činnosti.

Poskytovatel služby (dále jen „Gordic“) bere na vědomí, že předmět plnění tohoto PnČ č. 143 je spolufinancován z fondů Evropské unie, konkrétně z programu Národní plán obnovy (dále jen „NPO“), v rámci pilíře Digitální transformace, pro projekt, který byl zahrnut do projektu s názvem „Budování referenčního rozhraní propojeného datového fondu“ (dále jen „projekt“) s registračním číslem projektu: CZ.31.1.01/MV/22_22/0000022. Gordic v této souvislosti bere na vědomí, že je povinen plnit některé další povinnosti vyplývající z podmínek realizace projektu, a to uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací poskytnutého plnění dle tohoto PnČ č. 143, včetně všech účetních dokladů, nejméně po dobu 10 let ode dne schválení závěrečné zprávy o projektu, s tím, že o datu jejího schválení bude Gordic ze strany SZR informován po skončení projektu.

Faktura za plnění dle tohoto PnČ č. 143 bude obsahovat údaje o názvu projektu a registrační číslo projektu, viz identifikace výše.

5. Návrh harmonogramu změnového požadavku

Termín dodání: 31.3.2023.

Termín dodání může být prodloužen v případě neposkytnutí nezbytné součinnosti dle bodu 9. tohoto PnČ, nebo z dalších důvodů na straně objednatele. Nejzazší termín dodání je však 30.6.2023.

6. Návrh testovacího scénáře

- Byla nasazena aktualizovaná verze service desku.
- Ověření funkčnosti aktivity reklamace v SDM a Portálu.
- Ověření odeslání notifikace po provedení aktivity reklamace v SDM a portálu.
- Login obrazovka portálu je upravena dle oblasti řešení (NIA vs SZR).
- Po přihlášení do portálu je zobrazen help pro uživatele (text dodá SZR).
- Strom služeb byl upraven dle požadavku SZR (dodá SZR).

7. Výstupy změnového požadavku

- Aktuálnost nové verze service desku.
- Funkční aktivita reklamace.

8. Akceptační kritéria, způsob ověření na produkci

- Po přihlášení do systému service desku je k dispozici jeho aktuální verze, všechny customizace a integrace jsou funkční.
- Aktivita reklamace mění stav vyřešeného tiketu na tiket v řešení a notifikuje řešitele.

9. Požadavky na součinnosti

- Spolupráce v rámci implementace service desku aktualizované verze s osobou zodpovědnou za Service desk SZR.
- Potvrzení procesu od vedení SD SZR.

10. Dopady do provozu / dopady do provozní dokumentace

- Doplnění informace o provedených úpravách v příslušné dokumentaci.
- Úprava přidružené dokumentace SD.

10.1 Náklady na podporu provozu IS

Úpravy služeb definované v čl. 3. „Popis zajištění realizace změny“ tohoto PnČ nebudou generovat další dodatečné finanční prostředky na podporu provozu daného IS.

11. Dopady na bezpečnost IS / dopady do bezpečnostní dokumentace

Beze změny vůči aktuální verzi SDM.

