


POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK Č. 147

Poskytovatel služby	GORDIC spol. s r. o., Erbenova 4, 586 01 Jihlava
Správce IS	Správa základních registrů, Na Vápence 14, 130 00 Praha 3
Objednatel	Správa základních registrů, Na Vápence 14, 130 00 Praha 3
Smlouva	Smlouva o zajištění podpory CA service desk a nástrojů pro monitoring a dohled nad provozem systémů provozovaných SZR č. j.: (SZR-4170-10/Ř-2021)
Číslo RFC SZR	1188
Název RFC SZR	SD – Portál SDM, přístup pro řešitele včetně integrace s Jasper
Číslo tiketu (Service Desk)	127000
Katalogový list	SD10 –  Objednávka
Typ odstavky	0

1. Identifikace vzniku požadavku

Řešitelé potřebují zjednodušené prostředí pro operativní a rychlé řešení svých tiketů. Pokud by mohli přistupovat a řešit tikety formou portálu pro koncového uživatele, byl by to pro ně velký přínos. Do portálového řešení by bylo vhodné integrovat i Jasper reports pro zobrazení vybraných reportů pro koncové uživatele. Tito dnes nemají možnost zobrazit si reporting v prostředí portálu a nemají tak možnost zobrazení vybraných reportů.

2. Zadání požadované změny

Aplikovat portálové principy dnešního portálu na řešitelskou roli. Cílem je, aby řešitelé byli schopni pracovat na mobilních zařízeních, a aby se zvýšila efektivita jejich práce. Požadavkem je dále moderní rozhraní portálu a funkčnost prezentace service desku pro řešitele (např. responzivita apod.). Dále je požadováno zajistit, aby koncový uživatel měl k dispozici sadu předpřipravených reportů, které si může zobrazit bez nutnosti přihlášení se do reportovací nástroje. Administrace takovýchto reportů musí být umožněna operátorům a/nebo administrátorům service desku.

3. Popis zajištění realizace změny

Realizace bude rozdělena na 2 etapy.

Etapa 1 – zprovoznění řešitelské role SD v portálu. Budou vybrány základní řešitelské operace, které budou moci řešitelé provádět v portálu bez nutnosti přístupu do vlastního service desku. Těmito operacemi budou:

- přidání komentáře k tiketu,
- změna stavu,
- změna řešitele,
- přidání přílohy,
- uzavření tiketu,
- přidání řešení (aktivita),

- přidání Callback (aktivita).

Etapa 1 bude realizována v rámci tohoto PnČ.

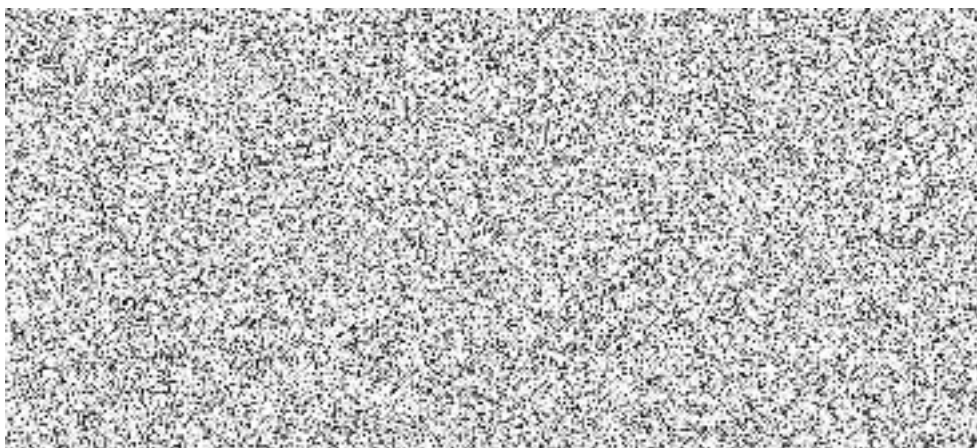
V rámci etapy 1 bude provedena úprava integrace s Jasper Reports. Bude nastaven konektor mezi Service Deskem a reportingem tak, aby daný reporting byl nativně k dispozici v portálovém prostředí. Koncový uživatel po přihlášení do portálu bude mít možnost v záložce přehledy nechat si zobrazit předpřipravené reporty, neboli přehledy a obsah těchto reportů musí být k dispozici bez nutnosti přihlásit se do dalšího nástroje. Součástí tohoto řešení budou 2 předpřipravené reporty – jeden který zobrazí aktivní požadavky a jejich přehled a druhý který zobrazí všechny požadavky bez ohledu na jejich aktivitu (tzn. bez ohledu zdali jsou uzavřené nebo otevřené).

Etapa 2 – řešitelská role v portálu bude doplněna o následující operace:

- přidání manuální notifikace,
- zastavení SLA,
- spuštění SLA,
- vytvoření nového tiketu z katalogu služeb,
- export listu do xls, csv,
- dostupné vybrané reporty,
- přiřazení navázaného tiketu.

Etapa 2 není součástí tohoto PnČ a bude implementována následně.

4. Odhad pracnosti



Celková cena – služby na objednávku: 605.000,- Kč bez DPH, tj. 732.050,- 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 147 nebudou prováděny žádné rozvojové činnosti.

Poskytovatel služby (dále jen „Gordic“) bere na vědomí, že předmět plnění tohoto PnČ č. 147 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. 147, 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. 147 bude obsahovat údaje o názvu projektu a registrační číslo projektu, viz identifikace výše.

5. Návrh harmonogramu změnového požadavku

Požadovaná funkcionalita bude nasazena k 29.9.2023.

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 31.12.2023.

6. Návrh testovacího scénáře

Ověření funkčnosti aktivity reklamace v SDM a Portálu.

Ověření odeslání notifikace po provedení aktivity reklamace v SDM a portálu.

Koncový uživatel se přihlásí do portálu, vybere možnost přehledy, zobrazí se mu soupis reportu přednastavených, kliknutím na vybraný report se mu zobrazí report.

7. Výstupy změnového požadavku

Portál SDM pro řešitele.

Dostupný Jasper reporting v portálovém prostředí.

8. Akceptační kritéria, způsob ověření na produkci

Řešitel se přihlásí do portálu.

Řešitel může pracovat s tikety SDM v portálovém prostředí.

Zajištění dostupnosti Jasper reportingu z portálového serveru.

9. Požadavky na součinnosti

Potvrzení procesu od vedení SD SZR.

10. Dopady do provozu / dopady do provozní dokumentace

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

Bez dopadu.

