

POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK

Č. 161

Poskytovatel služby	GORDIC spol. s r. o., Erbenova 4, 586 01 Jihlava
Správce IS	Digitální a informační agentura, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
Objednatel	Digitální a informační agentura, Na Vápence 915/14, 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 DIA	1440
Název RFC DIA	SD - SDM Konzultace
Kategorie RFC	Bodyshop
Číslo tiketu (SD)	178857
Katalogový list	SD11 –  – objednávka
Typ odstavky	0

1. Identifikace vzniku požadavku

Na základě požadavků uživatelů a řešitelů SD DIA je zapotřebí zajistit požadované konzultace k CA SDM, Portálu SD, reportingu SDM, Task managementu a Change managementu.

Jedná se o konzultace, na které budou navazovat úpravy Portálu SD vedoucí ke zlepšení práce pro koncové uživatele (zadavatele).

Dále jsou požadovány konzultace k notifikacím, k úpravám dílčích událostí na tiketech, k integraci s Aricoma, k využívání Task managementu a funkcionalitě Maintenance window okna. Tyto konzultace povedou ke zkvalitnění a zefektivnění práce pracovníků SD DIA i dalších řešitelů.

Součástí tohoto PnČ je také vytvoření dokumentu, který by komplexně popisoval servery pro tenanty CA, a exportu znalostních dokumentů.

2. Zadání požadované změny

V rámci Service Desku zajistit následující úpravy:

- Konzultace k optimalizaci stromu Katalogu služeb Portálu
- Konzultace k notifikacím – úpravy šablon
- Konzultace k Service Types – úprava dílčích událostí na tiketech
- Konzultace a vytvoření popisu serverů pro tenanty CA
- Konzultace k reportingu – navrhnout mechanismus automatizovaného odesílání reportů na skupiny řešitelů
- Konzultace a vytvoření exportu znalostních dokumentů
- Konzultace k integraci s Aricoma
- Konzultace k optimalizaci řešitelských skupin v CA SDM

- Konzultace k nastavení a využívání Task managementu
- Konzultace možnosti využití funkcionality Maintenance window okna pro Change management

3. Popis zajištění realizace změn

Název / zadání	Postup dodavatele	Výstup
Konzultace k optimalizaci stromu Katalogu služeb Portálu Stávající strom služeb v rámci Service Desku je nutné zoptimalizovat, upravit a provést následný export a import dat mezi testovacím polygonem a produkcí.	Navržen následující postup: Zajistit společné konzultace, které pomohou s nastavením nového stromu, probrání stávající situace, možností, jak to provést, vymyšlení způsobu přenosu dat, vymyšlení způsobu, jak připravit celou strukturu katalogu služeb pro snadnou editaci DIA pracovníka apod.	Výstupy jsou: Konzultace a podpora pro správce Katalogu Služeb DIA.
Konzultace k notifikacím Úpravy šablon	Administrátor Service Desku požaduje konzultace proto, aby mohl provést úpravy dílčích notifikačních šablon. Budou tedy provedeny konzultace s cílem vysvětlit dílčí dotazy.	Výstupem je společná konzultace s administrátorem Service Desku, aby byl schopen samostatně provádět vlastní úpravy notifikací.
Konzultace k Service Types Úprava dílčích událostí na tiketech	Administrátor požaduje vysvětlení funkce vybraných Service Types a jejich přenastavení. V rámci této konzultace bude vysvětlení vybraných funkcí + pomoc s vlastní úpravou a ověřením, že to takto je v pořádku.	Výstupem je společná konzultace s administrátorem Service Desku, aby byl schopen samostatně provádět vlastní úpravy Service Types.
Konzultace a vytvoření popisu serverů pro tenanty CA Požadavek pana Šejdla – popis serverů a aplikací všech spravovaných tenantů. DIA má dnes k dispozici provozní popis, který obsahuje evidenci všech serverů SDS/CA těchto tenantů: SDS – sdílené služby (Monitoring, PAM) GCA – produkční prostředí Service Desku	Vytvoření jednoho dokumentu popisu z pohledu infrastrukturního a aplikačního tak, aby vznikl jeden high-level dokument.	Výstupem tohoto nového dokumentu je komplexní popis všech tenantů a serverů z pohledu infrastrukturních a aplikačních popisů a vytíženosti serverů. Dokument je tedy komplexním výtahem dílčích dokumentací a znalostí správce infrastruktury a aplikačních správců.

TGCA – testovací prostředí Service Desku Všechny tenanty jsou oddělené. Ke všem těmto tenantům je k dispozici: - Evidence infrastruktury - Aplikační dokumentace s obsahy jednotlivých serverů		
Konzultace k reportingu Na základě zadání od dodavatele navrhnout mechanismus automatizovaného odesílání reportu na skupiny řešitelů. Nutná součinnost od dodavatele v podobě konzultace a přesného zadání, jakým způsobem upravit reporty a nastavit mechanismu automatizovaného odesílání.	1) Bude provedena konzultace se správcem Service Desku za účelem nalezení řešení pro mechanismus automatizovaného odesílání měsíčních přehledů řešitelům, dále mu budou vysvětleny možnosti nastavení a zodpovězeny další dotazy z oblasti reportingu. 2) Bude navržen mechanismus na automatické odesílání přehledů (reportů) v měsíčních cyklech (součástí konzultačního RFC).	Výstupem je konzultace s administrátorem Service Desku, kde bude řešena problematika reportů a jejich automatizovaného zasílání. Dále pak bude administrátorovi vysvětlen způsob nastavení a možnost, jak dále upravovat tento vytvořený mechanismus.
Konzultace a vytvoření exportu znalostních dokumentů	1) Konzultace se správcem Service Desku DIA, jak lze provést hromadná aktualizace dat znalostních dokumentů, jaké jsou možnosti a varianty, jak lze upravovat HTML obsah, jak se přidávají odkazy, obrázky, práce s HTML editorem. 2) Export dat ze Znalostní báze dat dle atributů, které byly definovány v rámci bodu 1).	Výstupem této konzultace je pomoc s tvorbou vlastního excel souboru, ve kterém lze provádět hromadné aktualizace dat včetně možnosti zpětného importu aktuálních dat zpět do systému + předaná nová znalost pro správce Service Desku DIA, aby mohl do budoucna provádět dílčí úpravy obsahu znalostních dokumentů pomocí HTML editoru samostatně.
Konzultace k integraci Aricoma	Provedení konzultace k integraci Service Desk a Aricoma	Výstupem je získání dalších informací a znalostí v oblasti integrací Service Desků.

Konzultace k optimalizaci řešitelských skupin v CA SDM	Identifikace řešitelských skupin a jejich příprava na automatizované odesílání dat	Výstupem budou optimalizované skupiny a jejich řešitelé a předaná znalost, jak je pro příště spravovat a udržovat aktuální.
Konzultace k nastavení a využívání Task managementu	Bude provedeno vysvětlení mechanik WF Tasků a návrh toho, jak by v rámci WF tasků bylo možné automatizovat vybrané interní DIA procesy.	Výstupem je předání znalosti v oblasti nastavení a administrace WF tasků a jejich možného využití pro interní procesy DIA.
Konzultace možnosti využití funkcionality Maintenance window okna pro change management	Bude provedeno vysvětlení mechanik Maintenance Window pro využití v rámci Change managementu.	Výstupem je předání znalosti v oblasti Maintenance window funkcionality.

4. Odhad pracnosti

REALIZACE	SD11 – objednávka
Konzultace k optimalizaci Katalogu služeb	
Konzultace k notifikacím	
Konzultace k Service Types	
Konzultace a vytvoření popisu serverů pro tenanty CA	
Konzultace k reportingu	
Konzultace a vytvoření exportu znalostních dokumentů	
Konzultace k integraci s Aricoma	
Konzultace k optimalizaci řešitelských skupin v CA SDM	
Konzultace k nastavení a využívání Task managementu	
Konzultace možnosti využití funkcionality Maintenance window okna pro change management	
Celkem	

Celková cena – služby na objednávku:  = 165 000 Kč bez DPH

	Bez DPH v Kč	DPH v Kč	S DPH v Kč
Cena celkem:	165 000	34 650	199 650

Poznámka: Článek 5.1.2 Smlouvy „Cena služeb na objednávku“, Katalogový list SD11 „Odborné konzultace“ – 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 nebudou prováděny žádné rozvojové činnosti.

Poskytovatel služby (dále jen „Gordic“) bere na vědomí, že předmět plnění tohoto PnČ 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, 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 DIA informován po skončení projektu.

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

5. Návrh harmonogramu změnového požadavku

Harmonogram se může lišit dle data pokynu k realizaci.

Realizace požadovaných změn bude ukončena: 30. 11. 2024

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 31.12.2024

6. Návrh testovacího scénáře

Bez testování. Výstupem toho RFC jsou pouze konzultace a vznik jednoho dokumentu.

7. Výstupy změnového požadavku

Výstupem změnového požadavku ze strany objednatele je dokument, jež komplexně popíše servery pro tenanty CA, a export znalostních dokumentů, výstupem ze strany poskytovatele jsou následující konzultace a související podpůrné dokumenty.

Konzultace k optimalizaci stromu Katalogu služeb

- Konzultace pro správce Katalogu Služeb DIA ke změně struktury Katalogu služeb

Konzultace k notifikacím

- Konzultace s administrátorem Service Desku k úpravám šablon notifikací

Konzultace k Service Types

- Konzultace s administrátorem Service Desku, kdy budou vysvětleny vlastní úpravy Service Types

Konzultace a tvorba popisu serverů pro tenanty CA

- Konzultace a dokument obsahující komplexní popis všech tenantů a serverů z infrastrukturního a aplikačního pohledu

Konzultace k reportingu

- Konzultace s administrátorem Service Desku k problematice reportů a jejich automatizovaného zasílání. Navržení mechanismu automatizovaného odesílání měsíčních přehledů řešitelům tiketů. Seznámení administrátora se způsobem nastavení a možností dalších úprav tohoto mechanismu.

Konzultace a provedení exportu znalostních dokumentů

- Konzultace, vytvoření a předání exportu znalostních dokumentů a jejich kategorií

Konzultace k integraci s Aricoma

- Konzultace k optimalizaci procesu zadávání požadavků a incidentů týkajících se SDG brány

Konzultace k optimalizaci řešitelských skupin v CA SDM

- Konzultace ke správě a pomoc s úpravou řešitelských skupin, provedení exportu a následného importu aktualizovaných dat zpět do CA SDM

Konzultace k nastavení a využívání Task managementu

- Konzultace a předání informací, jak lze pracovat s touto nativní aplikací, k čemu se používá, jak probíhá nastavení, konfigurace a další

Konzultace k využití funkcionality Maintenance window okna pro change management

- Konzultace a seznámení s využitím této funkcionality a jejími možnostmi, pomoc s nastavením

8. Akceptační kritéria, způsob ověření na produkci

Akceptačními kritérii jsou:

- Dodržení termínů dohodnutých konzultací
- Relevance poskytnutých informací při konzultacích
- Potvrzené čerpání konzultačního času ze strany objednatele (měsíční výkazy práce)

Konzultace k optimalizaci stromu Katalogu služeb

- Proběhla konzultace pro správce Katalogu Služeb DIA a byla provedena změna struktury Katalogu služeb.

Konzultace k notifikacím

- Proběhly konzultace s administrátorem Service Desku k úpravám šablon notifikací.

Konzultace k Service Types

- Uskutečnily se konzultace s administrátorem Service Desku, kde byly vysvětleny vlastní úpravy Service Types.

Konzultace a tvorba popisu serverů pro tenanty CA

- Proběhly konzultace a byl předán dokument obsahující komplexní popis všech tenantů a serverů z infrastrukturního a aplikačního pohledu.

Konzultace k reportingu

- Uskutečnily se konzultace s administrátorem Service Desku k problematice reportů a jejich automatizovaného zasílání. Byl navržen mechanismu automatizovaného odesílání měsíčních přehledů řešitelům tiketů. Administrátor byl seznámen se způsobem nastavení a možnostmi dalších úprav tohoto mechanismu.

Konzultace a provedení exportu znalostních dokumentů

- Proběhly konzultace a byl předán export znalostních dokumentů a jejich kategorií.

Konzultace k integraci s Aricoma

- Proběhly konzultace k optimalizaci procesu zadávání požadavků a incidentů týkajících se SDG brány.

Konzultace k optimalizaci řešitelských skupin v CA SDM

- Proběhly konzultace a pomoc s úpravou řešitelských skupin, byl proveden export a následný import aktualizovaných dat zpět do CA SDM.

Konzultace k nastavení a využívání Task managementu

- Uskutečnily se konzultace a byly předány informace, jak pracovat s nativní aplikací, k čemu se používá, jak probíhá nastavení, konfigurace.

Konzultace k využití funkcionality Maintenance window okna pro change management

- Proběhly konzultace a seznámení s využitím a možnostmi funkcionality Maintenance window okna, proběhla pomoc s nastavením.

9. Požadavky na součinnosti

Bez požadavků na součinnost, vše bude vypořádáno v rámci konzultací.

10. Dopady do provozu / dopady do provozní dokumentace

Bez dopadu

10.1 Náklady na podporu provozu IS

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

11. Dopady na bezpečnost IS / dopady do bezpečnostní dokumentace

Bez dopadu.

