


## POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK Č. 67

<b>Poskytovatel</b>	GORDIC spol. s r. o., Erbenova 4, 586 01 Jihlava
<b>Správce</b>	Správa základních registrů, Na Vápence 14, 130 00 Praha 3
<b>Objednatel</b>	Správa základních registrů, Na Vápence 14, 130 00 Praha 3
<b>Smlouva</b>	Smlouva o zajištění podpory service desk a znalostní báze procesů včetně nástrojů na řízení dohledů systémů základních registrů č. j.: (SZR-679-28/Ř-2018)
<b>Název ZP</b>	Service Catalog a Self-Service – optimalizace nastavení produktů
<b>Číslo ticketu (Service Desk)</b>	35516
<b>Katalogový list</b>	
<b>Datum podání</b>	11.10.2018
<b>Priorita</b>	5

### 1. Identifikace vzniku požadavku

Zadáním požadavku SZR.

### 2. Zadání požadavku/požadované změny

Optimalizace nastavení produktů CA Service Desk a Self-Service v rámci procesu Incident Management, Request a Request Fulfilment. Cílem optimalizace je nastavení řešení, které s sebou přinese následující:

- jednotné prostředí pro všechny uživatele (SUKL, SZR, NIA apod.)
- moderní prostředí pro práci s požadavky
- orientace Service Desku na služby - podpora ISO20000
- prostředí pro možnou integraci dalších obsahů z dílčích systémů SZR
- podpora služeb IT a NON-IT
- možnost využití mobilního rozhraní pro zadání a kontrolu požadavků
- možnost přizpůsobení obsahu pro koncové uživatele

### 3. Popis zajištění požadavku/realizace změny

Požadavek bude realizován optimalizací nastavení 2 existujících produktů CA – Service Catalog a Self-Service. V rámci produktu Service Catalog budou nastaveny služby, které SZR nabízí v rámci Incident managementu / Request fulfilmentu. Tyto služby budou následně interpretovány v rámci Self-Service platformy. Koncový uživatel bude vybírat z katalogu služeb a na základě této služby bude následně spuštěn proces v rámci Service Desku.

#### 4. Odhad pracnosti

Činnost	Odhad Pracnosti (MD)
Vytvoření analýzy - Dokument Návrh řešení pro část Self-Service	5
Konzultace řešení - zpracování připomínek, prezentace návrhu řešení	2
Školení k produktu Service Catalog + Administrace	3
Školení k produktu Self-Service + Administrace	4
Podpora při nasazení (Konzultace v rámci pilotu)	4
Konzultace - architektura, integrace s ostatními CA produkty (Service Desk)	3
Vytvoření konfigurační dokumentace pro Service Catalog	2,5
Vytvoření konfigurační dokumentace pro Self-Service	2,5
Vytvoření Uživatelské dokumentace pro Service Catalog	2
Vytvoření Uživatelské dokumentace pro Self-Service	2,5
Přepřpracování dokumentace Koncového uživatele - Service Desk	3
Příprava prostředí pro konfiguraci Service Catalogu	1
Příprava prostředí pro konfiguraci Self-Service	1
Integrace Service Catalogu se Self-Service	2
Integrace s EEM (autorizační služba)	1
Integrace se Service Desk Management Suite	2,5
Provedení konfigurace Service Catalogu	4
Provedení konfigurace Self-Service	5,5
Úprava dashboardu pro End User Role	3
Úprava grafického layoutu pro SZR prostředí	2
Úprava šablony pro SZR dashboard	3
Návrh grafického GUI dle SZR korporátní grafiky	4
Návrh katalogu služeb současných kategorií +vytvoření jednotlivých služeb	4
Napojení znalostní báze dat na Service Desk	4
Napojení na vyhledávací engine	3,5
Provedení reindexace dat pro znalostní portlet	1
Úprava navigačního rozcestníku pro uživatele	1
Převod na produkční prostředí - konfigurační úpravy	6
Projektové a administrativní práce	5



**Celková cena – služby na objednávku: 1.044.000 Kč bez DPH tj. 1.263.240 Kč včetně DPH**

## 5. Návrh harmonogramu požadavku/změnového požadavku

Zahájení onsite v průběhu týdne od objednání dle dohody implementačního týmu s cílem připravenosti systému do 15.12.2018 - detailní harmonogram prací bude prvním výstupem pracovní skupiny na první implementační schůzce

## 6. Dopady do provozu / dopady do provozní dokumentace

Systém bude připraven a nakonfigurován v rámci produkčního prostředí a bude připraven ke spuštění v rámci migrace na verzi 17.1 v 1Q 2019.

## 7. Návrh testovacího scénáře

Dle dohody se zadavatelem.


## 8. Požadavky na součinnosti

Poskytnutí součinnosti v podobě zdrojů SZR – konzultace a popis detailního nastavení úprav provedených týmem SZR. Síťové nastavení pro povolenou komunikaci na testované rozhraní s probing serveru.

## 9. Výstupy změnového požadavku

Optimalizace je nastavení produktů Service Catalog a Self-Service umožňující:

- jednotné prostředí pro všechny uživatele
- moderní prostředí pro práci s požadavky
- orientace Service Desku na služby - podpora ISO20000
- prostředí pro možnou integraci dalších obsahů z dílčích systémů SZR
- podpora služeb IT a NON-IT
- možnost využití mobilního rozhraní pro zadání a kontrolu požadavků
- možnost přizpůsobení obsahu pro koncové uživatele

	Schválil (GORDIC)	Schválil (SZR)
Jméno		
Datum		
Podpis		

