



Příloha ZD13 – Propojení CA SDM Zadavatele s HD Dodavatele

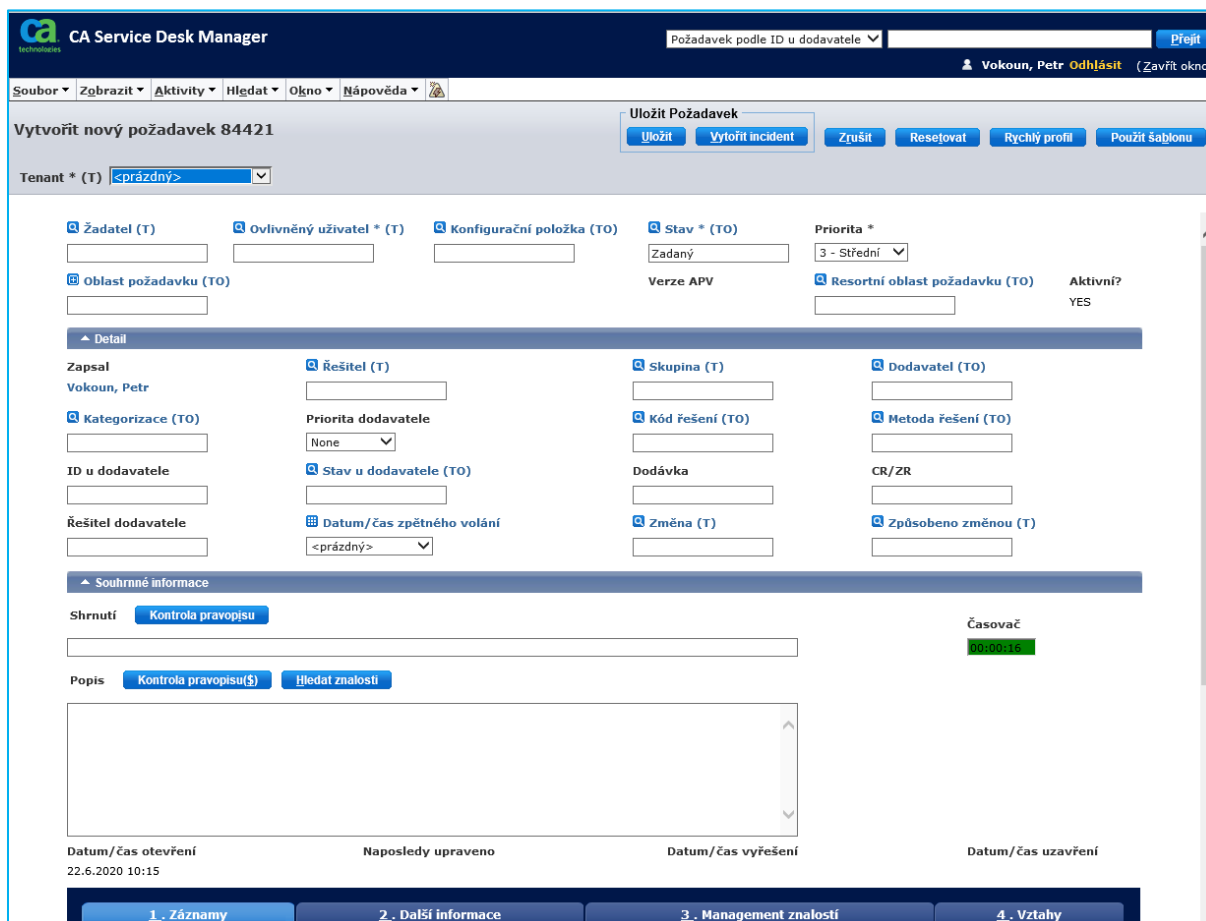
K č. j. ČÚZK-10685/2020

1. Popis a základní principy CA SDM ČÚZK

Zadavatel používá pro komunikaci s koncovými uživateli systém CA Service Desk Manager (CA SDM). Pro systém IS DMVS se bude využívat typ tiketu „Požadavek“, který bude zahrnovat žádost o změnu nebo úpravu nebo zjištěnou chybu v IS DMVS.

SDM Zadavatele slouží pouze pro řešení zaevidovaných Požadavků, neslouží pro potřeby interního testování Dodavatele. Informace o interní analýze na straně Dodavatele, sledování interních SLA a případném testování musí být evidovány v jiném systému.

2. Vytvoření požadavku pro systém IS DMVS



The screenshot shows the 'Vytvořit nový požadavek 84421' (Create new request 84421) form in the CA Service Desk Manager. The form is divided into several sections:

- Header:** Includes the CA logo, 'CA Service Desk Manager', and a search bar for requests by provider ID. The user 'Vokoun, Petr' is logged in.
- Navigation:** Tabs for 'Soubor', 'Zobrazit', 'Aktivity', 'Hledat', 'Okno', and 'Nápověda'.
- Form Fields:**
 - Tenant * (T):** Dropdown menu with '<prázdný>' selected.
 - Žadatel (T):** Text input field.
 - Ovlivněný uživatel * (T):** Text input field.
 - Konfigurační položka (TO):** Text input field.
 - Stav * (TO):** Dropdown menu with 'Zadaný' selected.
 - Priorita *:** Dropdown menu with '3 - Střední' selected.
 - Oblast požadavku (TO):** Text input field.
 - Verze APV:** Text input field.
 - Resortní oblast požadavku (TO):** Text input field.
 - Aktivní?:** Radio button labeled 'YES'.
- Detail Section:**
 - Zapsal:** 'Vokoun, Petr'.
 - Kategorizace (TO):** Text input field.
 - ID u dodavatele:** Text input field.
 - Řešitel dodavatele:** Text input field.
 - Řešitel (T):** Text input field.
 - Priorita dodavatele:** Dropdown menu with 'None' selected.
 - Stav u dodavatele (TO):** Text input field.
 - Datum/čas zpětného volání:** Dropdown menu with '<prázdný>' selected.
 - Skupina (T):** Text input field.
 - Kód řešení (TO):** Text input field.
 - Dodávka:** Text input field.
 - Změna (T):** Text input field.
 - Dodavatel (TO):** Text input field.
 - Metoda řešení (TO):** Text input field.
 - CR/ZR:** Text input field.
 - Způsobeno změnou (T):** Text input field.
- Summary Section:**
 - Shrnutí:** Text input field.
 - Popis:** Text input field.
 - Časovač:** A green bar labeled 'Neprobíhá'.
 - Datum/čas otevření:** '22.6.2020 10:15'.
 - Naposledy upraveno:** Text input field.
 - Datum/čas vyřešení:** Text input field.
 - Datum/čas uzavření:** Text input field.
- Footer:** Four tabs: '1. Záznamy', '2. Další informace', '3. Management znalostí', and '4. Vztahy'.

Obrázek 1: Nový požadavek

Při nahlášení požadavku jsou vyplňovány údaje:

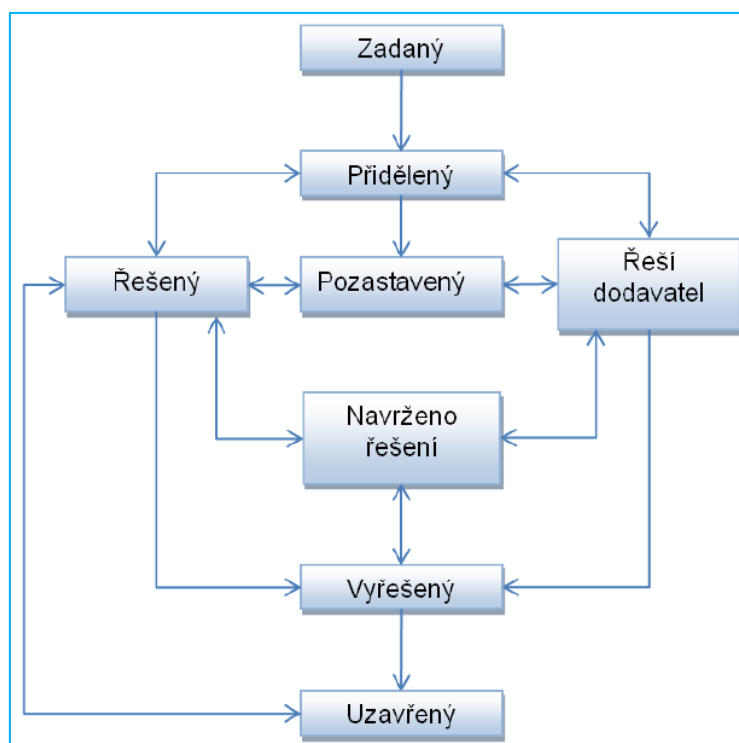
- *Tenant* – servisní okruh sloužící pro určitý okruh uživatelů (výběr z číselníku)
- *Žadatel* – osoba, která navrhuje změnu či požaduje řešení chyby (výběr z číselníku)
- *Zapsal* - automaticky zaznamenaná osoba, která požadavek zapisuje
- *Ovlivněný uživatel* – osoba, která navrhuje změnu nebo u které se vyskytuje chyba (výběr z číselníku)
- *Konfigurační položka* – specifikace prostředí, ze kterého daný požadavek vyplynul, případně SW nebo HW (výběr z číselníku)
- *Priorita* – naléhavost řešení z pohledu ovlivněného uživatele (výběr z číselníku; 1-nejvyšší až 5-nejnižší)
- *Resortní oblast požadavku* – zařazení do oblasti řešení dle řešené problematiky (výběr z číselníku – aktuální seznam je uveden v bodě 6)

- *Řešitel* – automaticky zapsaná osoba na základě vyplněné Dodavatelské oblasti požadavku
- *Skupina* – automaticky zapsaná skupina osob na základě zvolené Dodavatelské oblasti požadavku (výběr z číselníku)
- *Shrnutí* – jednoduché shrnutí obsahu (volný text)
- *Popis* – uživatelský popis požadavku (volný text)
- *ID požadavku* – automaticky generované číslo
- *Stav* – viz Obrázek 2: Stavový diagram procesu

K požadavku je možné připojit *přílohy* v libovolném formátu.

K požadavku lze vkládat *komentáře*.

Stav řešení požadavku může nabývat následujících hodnot:



Obrázek 2: Stavový diagram procesu

3. Přenos z SDM ČÚZK do HD Dodavatele

V případě vyhodnocení požadavku na resortní úrovni se závěrem, že je nutné zapojit Dodavatele, jsou v požadavku doplněny další údaje a definovány podmínky vložených hodnot.

3.1 Definování podmínek nového tiketu pro dodavatele

V CA SDM ČÚZK musí být vytvořen zápis požadavku s následujícími parametry:

- *Tenant* – hodnota „ČÚZK DMVS“.
- *Konfigurační položka* – hodnota se bude volit podle prostředí:
 - DMVS_PROD
 - DMVS_REF1
 - DMVS_REF2
 - DMVS_REF3
 - DMVS_REF4
 - DMVS_SKOL2

- *Dodavatel* – označení Dodavatele
- *Kategorizace*¹ – označení kategorie typu tiketu u Dodavatele (výběr z číselníku)
 - <Název dodavatele> DMVS Chyba z testování,
 - <Název dodavatele> DMVS Mimosázruční vada,
 - <Název dodavatele> DMVS Záruční vada,
 - <Název dodavatele> DMVS Drobná úprava
 - <Název dodavatele> DMVS Činnost na objednávku – rozsáhlejší požadavek na úpravu IS DMVS.
- *Priorita dodavatele* – naléhavost řešení z pohledu ČÚZK (výběr z číselníku; 1-nejvyšší až 4-nejnižší) s ohledem na typ Kategorie, viz tabulka „Tabulka 1 - Priorita dodavatele pro kategorizaci Záruční vada“; pro kategorii *Činnost na objednávku* se obvykle používá *priorita dodavatele 2* nebo *3*.

Stupeň závažnosti	Klasifikace chyby	Popis chyby/dopad na činnosti Zadavatele
1	Kritická chyba	IS DMVS není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující práci s IS DMVS z důvodu, že rozhraní nebo některá jeho část je zcela nefunkční a požadovanou činnost nelze realizovat jinak, nebo stav IS DMVS umožňuje porušení konzistence dat. Jsou nepoužitelné zejména následující služby rozhraní: R9 – služba poskytující jednotné rozhraní IS DMVS pro editaci DTI R11 – služba poskytující jednotné rozhraní IS DMVS pro editaci ZPS R14 - služba poskytující jednotné rozhraní IS DMVS pro předávání geodetických aktualizací dokumentací ZPS R15 – služba pro vystavení potvrzení o předání R25 - centrální prohlížeč wms služba pro poskytování dat DTM R19 - služba pro poskytnutí obsahu DTM v definovaném území R20 – služba pro získání neveřejné části obsahu DTM R21 – služba pro získání veřejné části obsahu DTM Nepoužitelností služby se rozumí stav, kdy je služba při korektním volání pomocí nástroje (SoapUI) na interním rozhraní buď úplně nedostupná, nebo vrací chybu (SoapFault) Dopad: Bezprostředně ohrožuje povinnosti Zadavatele jako orgánu státní správy vyplývající z právních předpisů.
2	Závažná chyba	IS DMVS je funkční pouze částečně, nebo některé části selhaly a jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněno poskytování všech služeb na vnitřním rozhraní. Jsou nepoužitelné zejména následující služby rozhraní: R13 – služba pro evidenci výsledku editace obsahu DTM R17 - služba pro evidenci výsledku editace obsahu DTM R27b – služba informování o vyhotovení JVF

¹ Výčet kategorizací odpovídá aktuálnímu stavu HD. Do budoucna má Zadavatel zájem tuto kategorizaci rozšířit např. o Drobné chyby.

		Dopad: Bezprostředně ohrožuje povinnosti Zadavatele jako orgánu státní správy vyplývající z právních předpisů.
3	Chyba	Některé funkce IS DMVS pracují omezeně, případně aplikace nereaguje správně na chybné akce uživatele, poskytuje nesrozumitelná chybová hlášení, chyby uživatele nejsou indikovány okamžitě. Nemůže dojít k nekonzistencím v datech. Dopad: Bezprostředně neohrožuje povinnosti Zadavatele jako orgánu státní správy vyplývající z právních předpisů.
4	Drobná chyba	Nedostatky IS DMVS do určité míry komplikující nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití. Správná funkčnost a konzistence dat je zajištěna.

Tabulka 1 - Priorita dodavatele pro kategorizaci Záruční vada

3.2 Inicializace prvotního přenosu tiketu

Přenos do systému Dodavatele je inicializován na straně CA SDM změnou v položce *Stav* na hodnotu „Řeší dodavatel“.

Do HD Dodavatele se přenesou minimálně následující pole:

- *ID požadavku*
- *Řešitel*
- *Shrnutí*
- *Popis*
- *Resortní oblast požadavku*
- *Kategorizace*
- *Priorita dodavatele*
- *Konfigurační položka*
- *Příloha (je-li součástí)*

V této fázi dochází v CA SDM ke kontrole vyplnění jednotlivých polí. V případě chyb (pole není vyplněno, selhal přenos, ...) k přenosu nedojde a do pole *Stav* je vrácena původní hodnota. Chyba je zapsána formou technického komentáře.

3.3 Přenos změn položek

V průběhu řešení tiketu může dojít k přehodnocení údajů v některých položkách. Změny mohou nastat i v položkách přenesených do HD Dodavatele, a to konkrétně:

- *Shrnutí*
- *Popis*
- *Řešitel*
- *Resortní oblast požadavku*
- *Kategorizace*
- *Priorita dodavatele*

K přenosu těchto údajů do HD Dodavatele musí dojít okamžitě po jejich uložení v SDM ČÚZK.

3.4 Přenos obecného komentáře, přílohy

Při vkládání komentáře, vkládání dalšího komentáře či vkládání přílohy v SDM ČÚZK musí dojít k přenosu i těchto údajů a přílohy do HD Dodavatele, a to okamžitě po jeho uložení v SDM ČÚZK.

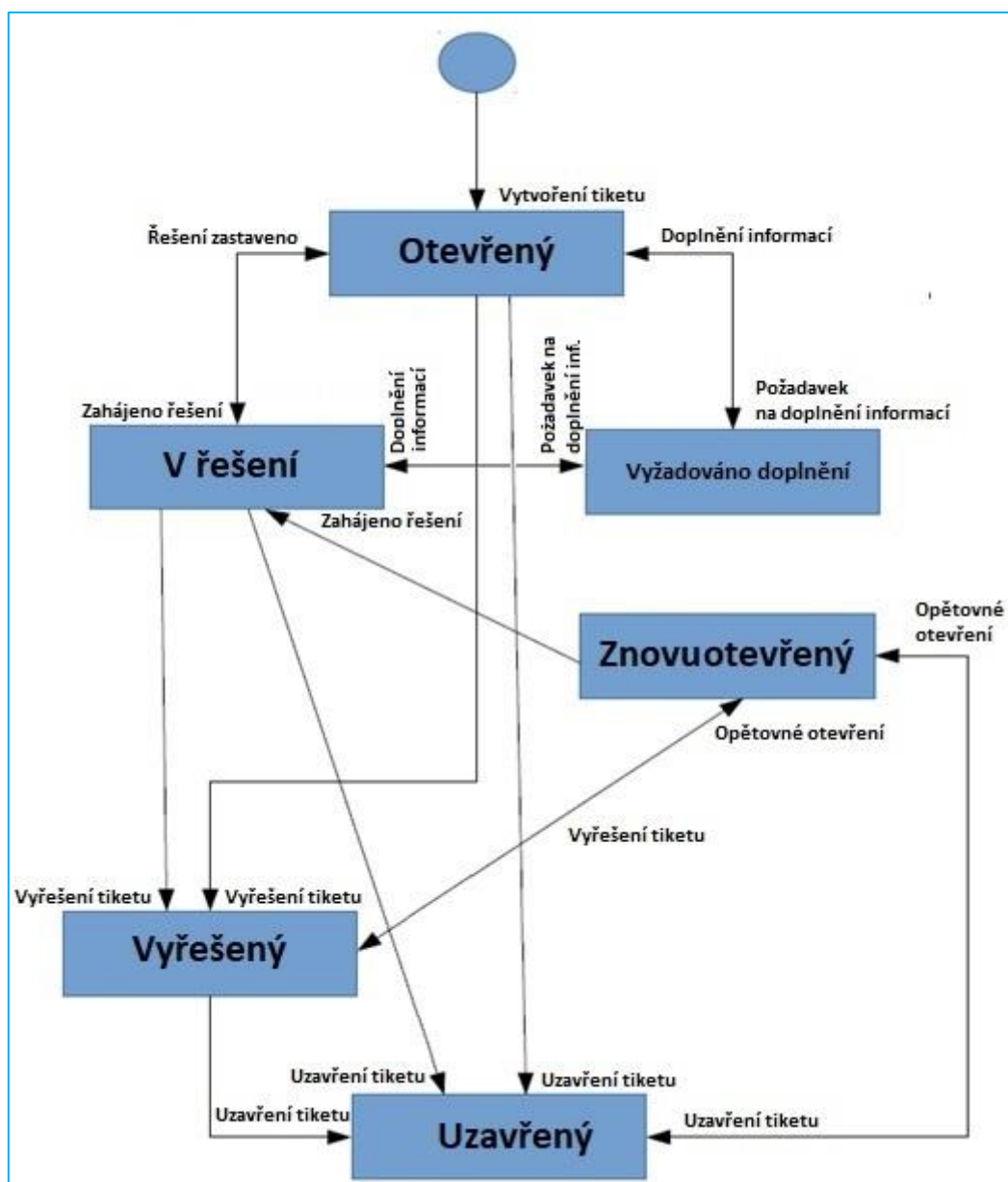
4. Přenos z HD Dodavatele do SDM ČÚZK

4.1 Přijetí nového hlášení

Při přijetí nového požadavku z SDM ČÚZK dojde v HD Dodavatele k jeho zaevidování, včetně příloh, a potvrzení převzetí ve formě předání do SDM ČÚZK minimálně dvou údajů:

- *ID u dodavatele – pořadové číslo v HD Dodavatele*
- *Stav u dodavatele – hodnoty dle stavového diagramu Dodavatele odsouhlasené Zadavatelem*

Stav u dodavatele může nabývat hodnot viz Obrázek 2: Stavový diagram procesu



Obrázek 3: Stavový diagram procesu

4.2 Přenos změn položek

V průběhu řešení tiketu může dojít k naplnění hodnot nebo přehodnocení údajů v některých položkách, anebo k postupu v procesu řešení. Změny mohou nastat v položkách přenášených z HD Dodavatele do SDM ČÚZK, a to konkrétně:

- *Dodávka* – označení dodávky, v rámci které bude tiket implementován
- *Označení dokumentu s analýzou*, v rámci které bude tiket řešen
- *Stav u dodavatele*

K přenosu těchto údajů do SDM ČÚZK musí dojít okamžitě po jejich uložení v HD Dodavatele. U jiných položek nejsou změny ze strany HD Dodavatele povoleny.

4.3 Přenos obecného komentáře, přílohy

Při vkládání komentářů směřovaných k Zadavateli či vkládání příloh v HD Dodavatele musí dojít k přenosu i těchto údajů a příloh do SDM ČÚZK ve formě vložení komentáře nebo přílohy, a to okamžitě po jejich uložení v HD Dodavatele.

5. Speciální procesy mezi SDM ČÚZK a HD Dodavatele

5.1 Reakce SDM ČÚZK na Stav u dodavatele „Vyžadováno doplnění“

V případě, kdy Dodavatel potřebuje zpětnou vazbu od ČÚZK (doplnění, vyjádření, ...), přerušuje řešení tiketu vložím hodnoty „Vyžadováno doplnění“ do pole *Stav u dodavatele*.

V SDM ČÚZK se vyjádření provede formou komentáře, který se přenes automaticky do HD Dodavatele. Tento přenos následně automaticky vyvolá v HD Dodavatele změnu *Stavu u dodavatele* na „Otevřený“ (pokud doplnění bylo požadováno ze stavu „Otevřený“) nebo „V řešení“ (pokud doplnění bylo požadováno ze stavu „V řešení“), případně dodavatel nejpozději do 48 hodin změní stav tiketu ve svém HD na „Otevřený“ nebo „V řešení“.

5.2 Reakce SDM ČÚZK na Stav u dodavatele „Vyřešeno“

V případě, kdy Dodavatel vyřešil tiket, vloží do pole *Stav u dodavatele* hodnotu „Vyřešeno“.

Pokud řešitel ČÚZK nesouhlasí s vyřešením tiketu, využije v SDM ČÚZK zvláštní aktivitu, která zajistí přenos nového komentáře uvozeného slovy „Otestováno s chybou“. Tento přenos následně vyvolá v HD Dodavatele změnu *Stavu u dodavatele* na „Znovuotevřený“ a následně „V řešení“.

5.3 Uzavření tiketu v HD Dodavatele

Uzavření tiketu v HD Dodavatele iniciuje SDM ČÚZK. Uzavření tiketu se vyvolá změnou položky *Stav* z hodnoty „Řeší dodavatel“ na hodnotu „Vyřešený“ nebo „Uzavřený“, která je notifikována do HD Dodavatele. Tato notifikace následně vyvolá v HD Dodavatele změnu *Stavu u dodavatele* na „Uzavřený“.

6. Resortní oblast požadavku

Administrace
Aplikační mapový server
Dokumentace
Grafické zobrazení v mapě
Jednotný výměnný formát DTM
Kontroly aktualizací podkladů

Provozní problémy (PROD)
REF, SKOL
Technické problémy (HW, DB, obecné problémy SW)
Uživatelské rozhraní
Webové služby
WMS