

Příloha č. 4

HelpDesk - Popis systému

Pro počítání limitů reakční doby, která je uvedena v hodinách, se rozumí intervaly v pracovních dnech od 08:00 do 17:00 hod.

Procedura zpracování požadavku v systému RT (Request Tracker)

I. Hlášení požadavku Objednatelem

Objednatel hlásí požadavek pro CIS/AISC jedním z následujících způsobů:

a) Hlášením požadavku telefonicky

Hlášením na tel: 222 272 222, 724 429 767, 800 148 429, případně fax: 222 271 112.

Hlášení musí obsahovat náležitosti uvedené dále.

V tomto případě založí požadavek do RT přímo operátor HelpDesku.

b) Zasláním e-mailem

Zasláním e-mail zprávy na adresu: ticket@i.cz

Zaslat e-mail může pouze oprávněná osoba Objednatele dle schváleného seznamu, kontrolu provádí RT automaticky proti e-mailové adrese odesílatele. V případě, že Objednatel neobdrží automatickou odpověď systému (nefunkční e-mail nebo připojení na internetu apod.), ohlásí požadavek telefonicky.

c) Založením požadavku přímo v RT

Založením požadavku přímo v systému RT po přihlášení s využitím webového rozhraní.

Přihlásit se může pouze oprávněná osoba Objednatele dle schváleného seznamu s využitím certifikátu pro systém RT. Kontrolu provádí RT automaticky proti e-mailové adrese odesílatele. V případě, že Objednatel neobdrží automatickou odpověď systému (nefunkční e-mail nebo připojení na internetu apod.), ohlásí požadavek telefonicky.

Definovaná struktura požadavku:

V hlavičce tiketu (předmětu e-mailu) bude "Charakter-Oblast: nazev_pozadavku", kde:

• Klasifikace tiketu

nabývá hodnot „H“-havárie, „C“-chyba, „N“-nedostatek, „K“-konzultace, „R“- drobné úpravy funkcionality CIS/AISC, „A“-aplikační úpravy, „I“-Instalace, kde:

- H: havárie, kdy systém CIS/AISC je nefunkční,
- C: chyba, kdy funkčnost systému CIS/AISC je částečně omezena, ale systém CIS není vyřazen z provozu.
- N: nedostatek, kdy systém CIS/AISC je plně funkční, některá funkce není uživatelsky komfortní
- K: konzultace, kdy Objednatel požaduje konzultaci, vysvětlení v souvislosti s používáním systému CIS/AISC

- R: Objednatel požaduje drobnou změnu/úpravu stávající funkcionality systému CIS/AISC
- A: aplikační úpravy CIS/AISC
- I: instalace, tj. Součinnost Poskytovatele s Objednatelem při instalaci verzí IS CIS/AISC

- **Oblast**

nabývá hodnot dle níže uvedené tabulky oblastí

- **Název_požadavku**

je několikáslovné pojmenování požadavku se strukturou: „Charakter-Oblast: text“

Příklad: „C-PLU: zobrazení jiného počtu záznamů“

Tabulka oblastí

#	OBLAST / MODUL	POPIS	POUŽÍVÁ	PODPORA
Lustrační moduly				
1.	LUS	Základní lustrace (kontrola na st. hranici)	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
2.	PLU	Podrobná lustrace	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
3.	BLK	Blokace osob, dokladů, vozidel	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
Evidenční moduly				
4.	AVC	Archiv hraničních průvodků	Policie	P.Zítko, D.Mareš
5.	AZL	Evidence žadatelů o mezinárodní ochranu	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
6.	ENO	Evidence nežádoucích osob	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
7.	EVC	EVIC - Evidence cest přes státní hranici	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
8.	EV2	Vízový proces – komunikace se ZÚ	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
9.	LHU	Evidence sledovaných lhůt	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
10.	PZR	Pozorka	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
11.	POZ	Evidence pozvání	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
12.	PRE	Evidence přestupků	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
13.	SPS	Evidence spisovny	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
14.	TOT	Evidence případů zjišťování totožností	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
15.	TDU	Evidence trvale či dlouhodobě usedlých cizinců	MV ČR	P.Zítko, D.Mareš
16.	UBY	Evidence krátkodobého ubytování cizinců	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
17.	VIZ	Vydávání víz, PKP a aktů na území	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
18.	VYH	Evidence vyhoštění (soudní a správní)	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
19.	ZCH	Zařízení pro zajištění cizinců	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
20.	ZZD	Ztracené a zcizené doklady	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
21.	DKT	Evidence daktyloskopických karet	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
Obslužné moduly				
22.	SUP	Správa uživatelů a přístupů	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
23.	KOD	Správa číselníků	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš

#	OBLAST / MODUL	POPIS	POUŽÍVÁ	PODPORA
24.	VAZ	Správa vazebních tabulek	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
25.	FOR	Správa tiskových šablon pro formuláře	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
26.	ZPR	Správa zpráv	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
27.	SCJ	Správa čísel jednacíh	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
28.	IKA	Instalace klientských aplikací	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
29.	E/I	Obsluha exportů a importů	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
30.	SQL	Ad-hoc dotazy	Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš
Agendový informační systém cizinců				
31.	AISC	Agendový informační systém cizinců	MV ČR a Policie ČR	P.Zítko, D.Mareš

- **V těle požadavku (v těle tiketu v RT systému) budou údaje:**

1. MÍSTO (správní obvod)

2. DATUM A ČAS

3. PŘIHLAŠOVACÍ JMÉNO UŽIVATELE

4. VERZE APLIKACE

5. VERZE INTERNETOVÉHO PROHLÍŽEČE

6. DALŠÍ PROGRAMY

7. KOPIE OBRAZOVKY (je-li to možné)

8. PODROBNÝ POPIS POŽADAVKU

9. POSTUP NAVOZENÍ REKLAMOVANÉHO CHOVÁNÍ

II. Zpracování požadavku Poskytovatelem

- Po obdržení hlášení požadavku operátor HelpDesku doplní do tiketu potřebné údaje (č. projektu Poskytovatele, Oblast). Dále dle tabulky Oblastí a řešitelů nastaví tiketu vlastníka. Hlavní řešitelé P. Zítko a D. Mareš jsou informováni systémem RT automaticky.
Čas (doba odezvy na přijetí a distribuci požadavku): max. 2 hodiny od založení tiketu
- Hlavní řešitelé nastaví k tiketu konkrétního řešitele Poskytovatele a převedou tiket z fronty HELPDESK do patřičné fronty (Aplikace). Touto akcí dávají HelpDesku na vědomí, že o tiketu ví. Tiket je stále ve stavu NEW.
Čas (zahájení řešení od distribuce požadavku) pro tikety:
 - „H“ do 3 hodin,
 - „C“ následující pracovní den,
 - „N“ do 3 pracovních dnů,
 - „R“ a „A“ do 5 pracovních dnů odpověď na způsob řešení,

- „I“ do 2 pracovních dnů.

Poskytovatel se zavazuje řešit požadavky v co nejkratší době a v okamžiku zahájení řešení informovat Objednatele o předpokládané době vyřešení požadavku, případně o další smluvené skutečnosti.

III. Řešení požadavku Poskytovatelem

1. Poskytovatel zašle Objednateli (pomocí Odpověď „Reply“) informaci o klasifikaci tiketu a o předpokládané době vyřešení (případně o dalším postupu řešení požadavku, o možných variantách řešení) a převede tiket do stavu Otevřeno (OPEN). Předpokládaná doba vyřešení se v tiketu uvede jako záznam Povinnost (DUE). Objednatel zašle Poskytovateli stanovisko k navrženému postupu řešení do 2 pracovních dnů.
Čas zaslání informace Objednateli o klasifikaci tiketu:
Pro tikety „H“ do 3 hodin od založení tiketu, v případě „C“ následující pracovní den,
2. Po vyřešení požadavku zašle Poskytovatel Objednateli (pomocí Odpověď „Reply“) informaci o tom, kdy a jak byl požadavek vyřešen. Objednatel zašle do 5 pracovních dnů (pomocí Odpověď „Reply“) Poskytovateli stanovisko k vyřešení tiketu a pokud dojde k shodě smluvních stran, Poskytovatel převede tiket do stavu Vyřešeno (RESOLVED).
3. V případě, že během řešení požadavku Poskytovatel zašle Objednateli dotaz (pomocí Odpověď „Reply“) na upřesnění řešení požadavku nebo návrh jiné varianty řešení, odpoví Objednatel (pomocí Odpověď „Reply“) co nejdříve, nejpozději do 5 pracovních dnů Poskytovateli (tedy obdobně jako v bodě III. 1).
4. V případě, že během řešení požadavku Objednatel zašle doplněk požadavku, postupuje se podle povahy tohoto doplnění požadavku. Nemá-li však doplněk požadavku žádný vliv na dosud realizovaný postup řešení, zaznamená Poskytovatel tuto skutečnost k danému tiketu čímž je o tom Objednatel automaticky systémem RT informován. V případě, že doplnění je zásadnějšího rázu, upřesní Poskytovatel Objednateli informace o dalším postupu či varianty řešení obdobně jako v případě řešení nového požadavku (tedy obdobně jako v bodě III. 1).
5. Parametry tiketu, tj. klasifikace, Název požadavku, Oblast a odhad pracnosti má právo měnit Poskytovatel (vlastník tiketu), jeho vedoucí nebo operátor HelpDesku, a to po vzájemné dohodě obou smluvních stran.