Č.j.: .52 - 7001 - 12.11.2015/3697

Standard komunikace Servicedesku

s externími firmami

Verze 1.00

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum vydání | Verze | Změna proti předchozí verzi | Změnil (jméno) |
| 26.10.2015 | 0.90 | Návrh první verze | Věra Firichová |
| 7.12.2015 | 0.91 | Úprava tagů | Matěj Vonderka |
| 18.1.2016 | 1.00 | Úprava po zapracování připomínek KPMG | Věra Firichová, Matěj Vonderka |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Obsah:**

1. Úvod
2. Stavový diagram
3. Typy e-mailů
   1. Od ČSSZ externí firmě
   2. Od externí firmy ČSSZ
4. Struktura e-mailu
   1. Tělo e-mailu
   2. Tag CDATA
5. UPDATE
   1. Přidání přílohy
   2. Textová zpráva
6. Zpracování příchozích mailů na straně ČSSZ
7. **Úvod**

Tento dokument slouží k jednoznačnému nadefinování pravidel pro komunikaci mezi ČSSZ a externími firmami pomocí strukturovaných emailů za účelem předávání informací o průběhu řešení incidentů mezi servisdeskem ČSSZ a servisdesky dodavatelských firem.

Dokument je závazný pro dodavatelské firmy ČSSZ v případech, kdy je dohodnuta podpora prostřednictvím servisdesku ČSSZ.

Adresy určené pro komunikaci s externími firmami jsou dvě, jedna slouží pouze pro odeslání a druhá slouží pouze pro příjem.

Odchozí pošta ČSSZ: [servisdesk@cssz.cz](mailto:servisdesk@cssz.cz) – z této adresy chodí e-maily dodavatelům

Příchozí pošta ČSSZ: [servisline@cssz.cz](mailto:servisline@cssz.cz) – na tuto adresu chodí e-maily od dodavatelů

1. **Stavový diagram**



1. **Typy e-mailů**
   1. **Od ČSSZ externí firmě**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Klíčové slovo | Přechod mezi stavy (dle diagramu) | Popis |
| ASSIGNED | Open, WIP -> External pending | Prvotní předání incidentu externí firmě. Externí firma si tímto zakládá incident ve svém SD. Může obsahovat i přílohu. |
| WORKING | External waiting ->  External working | Řešitel na straně ČSSZ vrací incident zpět na externí firmu. Zpravidla přidává požadovanou informaci, kterou měl doplnit ve stavu waiting. Tento email pouze informuje externí firmu, že má incident opět v řešení (working). |
| REJECTED | External resolved ->  External rejected | Řešitel na straně ČSSZ odmítá řešení externí firmy a vrací incident zpět k řešení. Zároveň mail obsahuje v tagu důvod nevyřešení. |
| UPDATE | pouze aktualizace | Tuto zprávu je možné poslat ve všech externích stavech. Zpráva se posílá v okamžiku, kdy řešitel chce poslat externí firmě komentář. Navíc se tento typ zprávy odesílá automaticky, jakmile je k incidentu přidána příloha. |

* 1. **Od externí firmy ČSSZ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Klíčové slovo | Přechod mezi stavy (dle diagramu) | Popis |
| ACCEPTED | External pending -> External accepted | Externí firma přijímá předaný incident. Incident byl založen v SD externí firmy a bylo mu přiděleno ID. Toto ID je v emailu od externí firmy obsaženo v tagu <external\_number>.  *ID SD externí firmy není nutně vyžadováno. Pokud však nebude v emailu ACCEPTED vyplněno, žádné další odchozí emaily ze strany ČSSZ nebudou mít ID vyplněno. ID SD externí firmy se zpracovává jen a pouze z emailu ACCEPTED.* |
| REFUSED | External pending ->  WIP | Externí firma odmítá přiřazený incident. Nelze odeslat REFUSED po odeslání ACCEPTED. |
| WORKING | External accepted, rejected, testing ->  External working | Externí firma informuje, že na řešení incidentu pracuje. |
| WAITING | External accepted, rejected, testing, working ->  External waiting | Externí firma vyžaduje další podklady od ČSSZ. Tímto emailem informuje, že řešení incidentu je pozastaveno z důvodu čekání na podklady od ČSSZ. |
| TESTING | External accepted, rejected, working ->  External testing | Externí firma informuje, že testuje implementaci řešení incidentu. |
| RESOLVED | External accepted, rejected, working, testing ->  External resolved | Externí firma informuje, že incident je vyřešen. Incident přechází zpět na stranu ČSSZ. |
| UPDATE | pouze aktualizace | Externí firma aktualizuje incident bez změny stavu. Touto zprávou může poslat buď textový komentář, nebo přílohu. |

1. **Struktura e-mailu**

Email má striktní XML strukturu. Musí být odeslán ve formě **prostého textu (plain text)** a neměl by obsahovat žádný jiný text okolo. Předmět emailu je vždy ve tvaru **klicove\_slovo:id\_incidentu\_cssz**, kde *klicove\_slovo* je klíčové slovo z tabulek výše a *id\_incidentu\_cssz* je id incidentu z SD na straně ČSSZ.

Příklad předmětu e-mailu: UPDATE:6012356

* 1. **Tělo e-mailu**

Tělo emailu má následující strukturu, komentáře popisují význam jednotlivých tagů, žlutě jsou vyznačeny položky, které mění externí firma:

<?xml version="1.0" encoding="windows-1250"?>

<conector>

<status>ASSIGNED</status> //stav/typ akce (ČSSZ i EXFIRMA)

<brief\_desc>....</brief\_desc> //stručný popis (brief description) (ČSSZ)

<number>IM00023</number> //číslo IM v systému ČSSZ (ČSSZ)

<external\_number>EXNUMBER-12-08</external\_number> //ID SD externího partnera (EXFIRMA)

<location>Praha ČSSZ</location> //lokalita (ČSSZ)

<open\_time>03/03/06 12:45:24</open\_time> čas otevření incidentu (ČSSZ)

<contact\_name>Pavel Jarošík</contact\_name> //Jméno a příjmení kontaktní osoby (ČSSZ)

<contact\_phone>36869849584</contact\_phone> //telefonní číslo kontaktní osoby (ČSSZ)

<contact\_email>pavel.jarosik@cssz.cz</contact\_email> //email kontaktní osoby (ČSSZ)

<description>Popis incidentu</description> //úplny popis incidentu (ČSSZ)

<assignment>Externí firma</assignment> //řešitelská skupina (externí partner) (ČSSZ)

<agreement\_id>Název smlouvy</agreement\_id> //smlouva (ČSSZ)

<assignee\_name></assignee\_name> // NA

<sec\_assignment></sec\_assignment> // NA

<external\_assignee\_name>Novák</external\_assignee\_name> //jméno a příjmení člověka externí firmy který by mněl požadavek řešit (EXFIRMA)

<priority>4</priority> //interní priorita incidentu možné hodnoty 1 až 5, kde 1= Kritická, 5 =Velmi nízká (ČSSZ)

<category>PC – HW - Klávesnice</category> //kategorie incidentu (ČSSZ)

<subcategory></subcategory> //podkategorie incidentu (ČSSZ)

<product\_type>PP – Produkční prostředí</product\_type> //Prostředí aplikační vrstvy (ČSSZ)

<problem\_type>A</problem\_type> //Priorita pro externí firmu (ČSSZ)

<update\_time>05/03/06 12:03:25</update\_time> //čas aktualizace, kdy byla aktualizace provedena (ČSSZ i EXFIRMA)

<update> ....test.... </update> //text aktualizace může být na více řádků v případě vyřešení je to text řešení (ČSSZ i EXFIRMA)

<ci>039029283</ci> //konfigurační položka (HW, SW, Aplikace) (ČSSZ)

<serial\_no>SNKJD84373HD</serial\_no> //sériové číslo konfigurační položky (ČSSZ)

<ci\_type>Computer</ci\_type> //typ konfigurační položky (ČSSZ)

<ci\_subtype>Desktop</ci\_subtype> //podtyp konfigurační položky (ČSSZ)

<ci\_name>Dell VIP </ci\_name> //nazev konfigurační položky (ČSSZ)

<ci\_specification>DELL Optiplex GX260</ci\_specification> //specifikace konfigurační položky (ČSSZ)

<close\_time>09/03/06 12:45:24</close\_time> //datum čas uzavření (ČSSZ)

</conector>

* 1. **Tag CDATA**

Vzhledem k nekontrolovatelnému vstupu některých atributů a možnému narušení XML struktury jsou textové atributy ošetřeny tagem CDATA. Jedná se o tagy <brief\_desc>, <description> a <update>. Struktura zmíněných tagů pak vypadá následovně:

<brief\_desc><![CDATA[Stručný popis]]></brief\_desc>

<descrtiption><![CDATA[Popis incidentu]]></descrtiption>

<update><![CDATA[Aktualizace]]></update>

1. **UPDATE**

Řešitel na straně ČSSZ má 2 možnosti, jak vyvolat aktualizaci informací o incidentu a odeslání tak emailové zprávy typu UPDATE.

* 1. **Přidání přílohy**

Pokud je incident v jednom z externích stavů a je přidána příloha (pomocí akce **Přidat přílohu**), je automaticky odeslán email typu UPDATE právě s přidanou přílohou. Řešitel nemá možnost nijak zasahovat do textu odesílaného emailu. Email má standardní strukturu se všemi atributy.  
  
(Pokud je příloha vložena rovnou při tvorbě incidentu, nikoli ještě v některém z externích stavů, odešle se tato příloha s e-mailem ASSIGNED.)

* 1. **Textová zpráva**

Pokud chce řešitel předat externí firmě nějaký komentář, má k tomu k dispozici akci **Odeslat poznámku (dodavateli)** (*akce* ***Přidat poznámku*** *slouží pro přidání interní poznámky, po které následuje notifikace řešiteli, nikoliv externí firmě*). Ve formuláři vypíše text komentáře a po potvrzení se odešle email typu UPDATE. Email má standardní strukturu se všemi atributy a textový komentář je vyplněn v tagu <update>.

1. **Zpracování příchozích mailů na straně ČSSZ**
   1. Každý email, který přijde na adresu určenou pro přijímání strukturovaných emailů (servisline@cssz.cz), je zpracován, **pokud je předmět v požadovaném tvaru**.
   2. Následně se ověřuje číslo incidentu z předmětu emailu. Pokud takový incident neexistuje, email se pouze uloží v DB a připíše se příznak "Incident neexistuje".
   3. Pokud incident s daným číslem existuje, uloží se email k incidentu do kolekce Emaily dodavatele.
   4. Pokud se jedná o email typu ACCEPTED a obsahuje ID externího SD, je toto ID uloženo do atributu incidentu.
   5. Pokud se jedná o email typu UPDATE, je email uložen k incidentu do kolekce Poznámky dodavatele a do kolekce Emaily dodavatele.
   6. Pokud email obsahuje přílohu, je tato příloha uložena k incidentu do kolekce Přílohy.
   7. Pokud je povolen přechod mezi stavy podle typu zpracovaného emailu, přechází incident do požadovaného stavu.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |