



ČSSZ
ÚSTŘEDÍ

Křížová 25, 225 08 Praha 5

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
 - a) Od ČSSZ externí firmě
 - b) Od externí firmy ČSSZ
- 4) Struktura e-mailu
 - a) Tělo e-mailu
 - b) Tag CDATA
- 5) UPDATE
 - a) Přidání přílohy
 - b) Textová zpráva
- 6) Zpracování příchozích mailů na straně ČSSZ



1) 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.

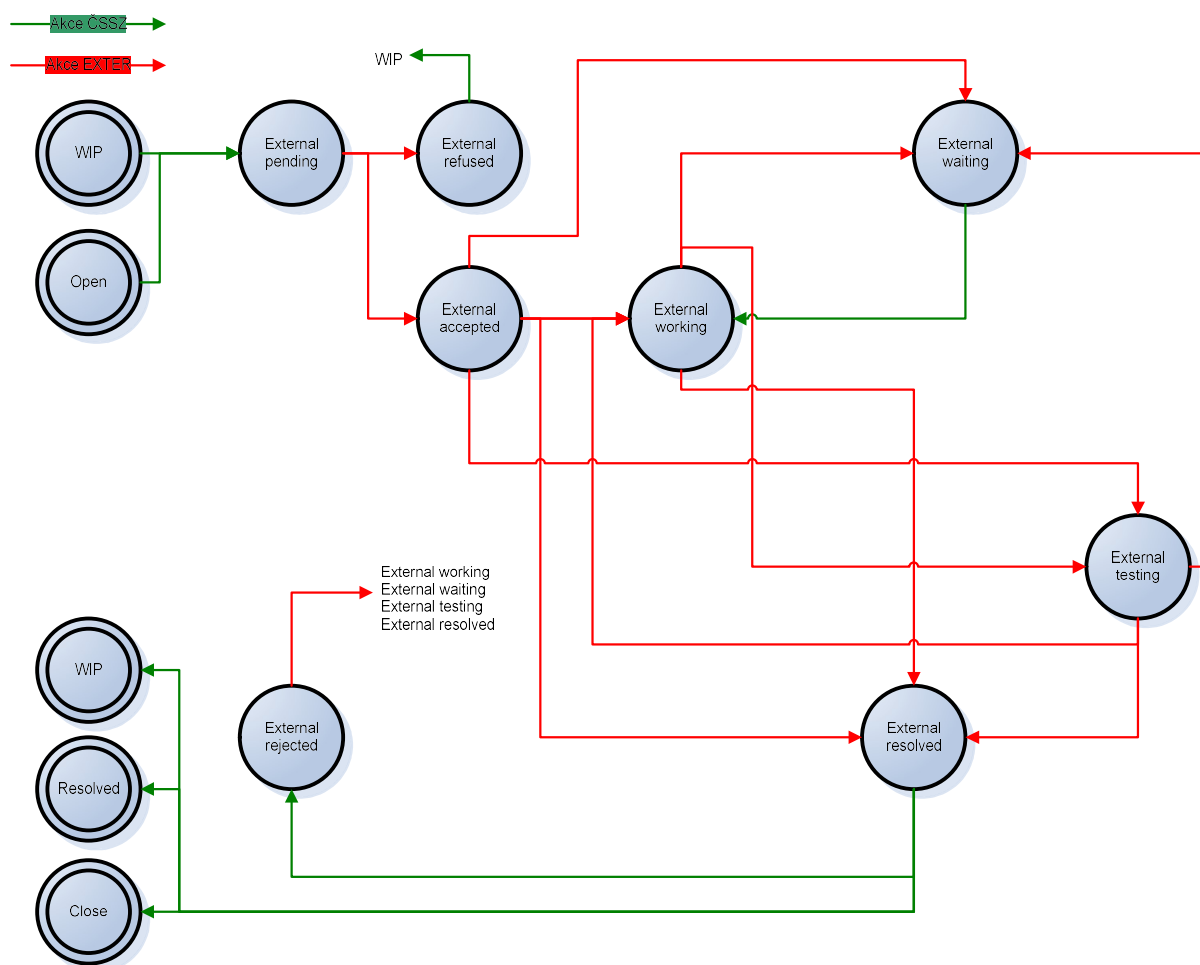
Adresy určené pro komunikaci s externími firmami jsou dvě, jedna slouží pouze pro odeslání a druhá slouží pouze pro příjem.

Odchozí pošta ČSSZ: servisdesk@cssz.cz – z této adresy chodí e-maily dodavatelům

Příchozí pošta ČSSZ: servisline@cssz.cz – na tuto adresu chodí e-maily od dodavatelů

2) Stavový diagram

Diagram stavů ČSSZ a Externí firmy





3) Typy e-mailů

a) 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.

b) 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>. <i>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.</i>
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.

4) 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

a) 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> //úplný 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 mňěl požadavek řešit (EXFIRMA)  
<priority>4</priority> //interní prioritita 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> //název 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>
```

b) 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>  
<description><![CDATA[Popis incidentu]]></description>  
<update><![CDATA[Aktualizace]]></update>
```

5) UPDATE

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

a) 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.)



b) 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>.

6) Zpracování příchozích mailů na straně ČSSZ

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