

Automatizace a zefektivnění servisu záznamových zařízení hlasové komunikace v rámci KAC

Znění zadání zakázky

Zefektivnění servisní správy záznamových zařízení dispečerské hlasové komunikace zavedením centralizovaných automatizovaných postupů servisní správy. Vytvoření funkcí pro distribuci změnových konfiguračních informací a distribuci požadavků na změny a poskytnutí výstupů pro vyhodnocování servisní správy a její účinnosti.

SŽ provozuje cca 340 ks prvotních záznamových zařízení.

Cílem záměru je zabezpečit efektivní provozní a technické podmínky pro zabezpečení správy a údržby těchto záznamových zařízení přímo pracovníky SŽ nebo případně pracovníky externích organizací, a to z hlediska:

- redukce nákladů na správu a provoz sítě prvotních záznamových jednotek;
- snížení kvalifikačních a znalostních nároků na servisní pracovníky;
- snížení nutného rozsahu přístupu k zaznamenaným datům v rámci ověřování funkčností z důvodů minimalizace rizik porušení pravidel OOÚ;
- efektivní správa požadavků na změny a distribuci informací o změnách přímo ze záznamového prostředí

Specifikace požadavků na funkce

1. Zřízení dohledového střediska pro servisní organizaci a pro provozovatele systému (SŽ CTD)
2. Automatizované centrální ukládání konfigurací záznamových jednotek ReDat3 na KAC
 - 2.1. Ochrana originální konfigurace ReDat3 proti porušení postupu při servisním zásahu
 - 2.2. Možnost návratu ke starým konfiguracím (kolik držet konfigurací)?
 - 2.3. Notifikace změny konfigurace záznamové jednotky na servisní centrum
 - 2.4. Informovanost odpovědných pracovníků dle organizační struktury o změnách konfigurací záznamu (např jako informace pro změnu ZDD, ...)
3. Automatizovaná obnova konfigurace nahrazující záznamové jednotky při výměně
 - 3.1. Specifikace a vytvoření rolí pro servisní pracovníky pověřené správou lokálních záznamových jednotek
 - 3.2. Minimální úvodní manuální konfigurace nahrazující záznamové jednotky (konfigurace IP adresy)
 - 3.3. Ověření proveditelnosti konfigurace a kapacity dle původní záznamové jednotky
 - 3.4. Nahrání konfigurace do nahrazující záznamové jednotky dle původní záznamové jednotky
 - 3.5. Provedení scénářů ověřujících funkčnost konfigurace
 - 3.6. Záznam do Auditů a Karty záznamové jednotky o výměně a proběhlé konfigurační činnosti
4. Předávání a distribuce požadavků
 - 4.1. Uživatelský požadavek na prověření stavu záznamu nebo kanálu formou poznámky ke kanálu, celému záznamu nebo formou přesně specifikované časové značky
 - 4.2. Workflow uživatelských požadavků (definovat komu jdou e-mailové notifikace a jak s nimi dále pracovat)
 - 4.3. Uživatel bude zpětně informován o stavu jeho požadavku
 - 4.4. Globální evidence těchto uživatelských požadavků v Auditě systému

- 4.5. Návaznost na servisní ticketovací systém správy KAC
- 4.6. Možnost odeslání požadavku do ticketovacího systému z mailové poznámky
- 5. Vyhodnocení a pravidelné reporty
 - 5.1. Souhrnný report o provedených servisních aktivitách
 - 5.2. Report úkonů přes pracovníky provádějící servisní činnosti
 - 5.3. Přehled přes doby výpadku nahrávání
 - 5.4. Report na uživatelské požadavky dle bodu 4