

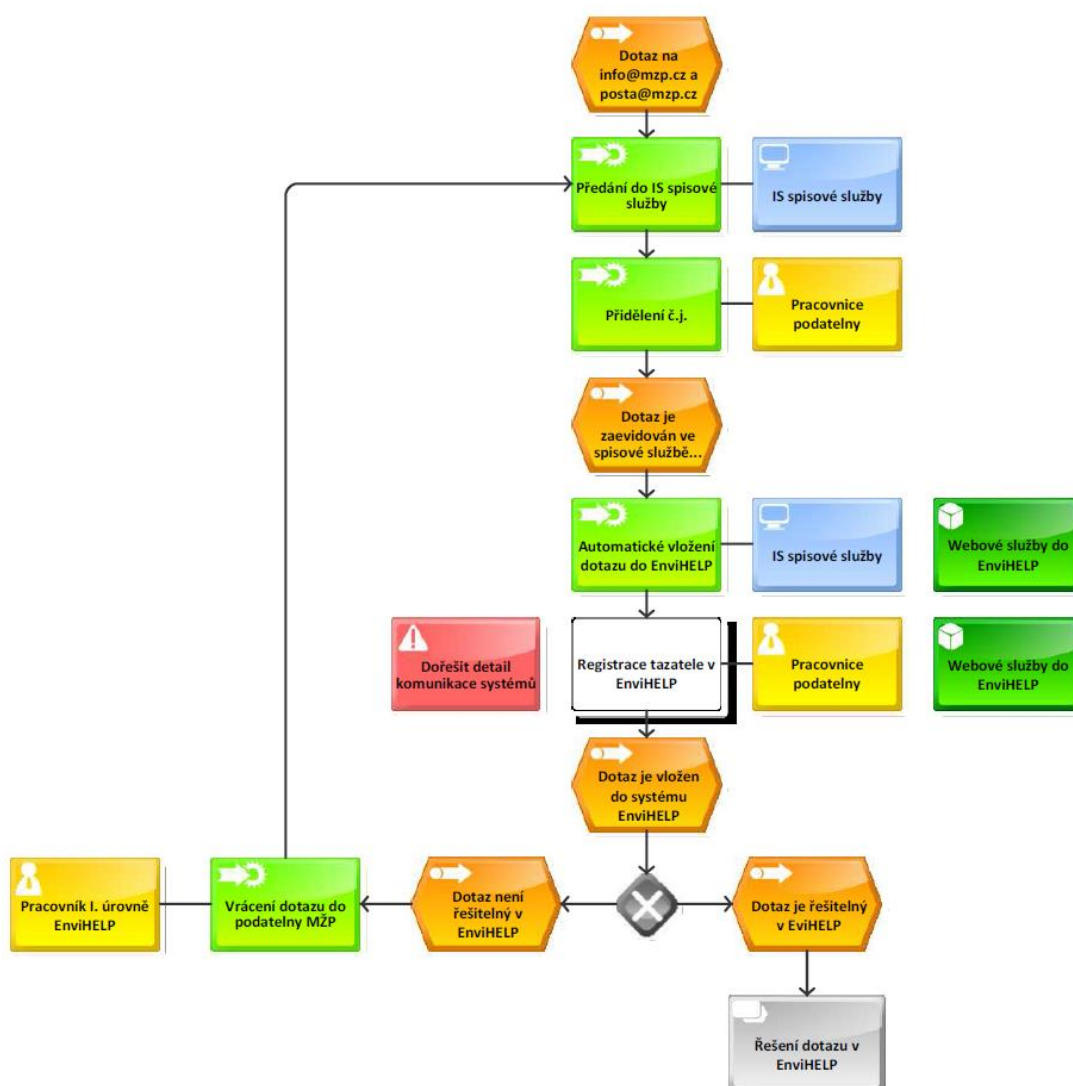
## Popis agendového systému EnviHELP

EnviHELP (<http://helpdesk.cenia.cz>) je informační systém, který poskytuje komplexní helpdeskovou podporu pro agendy v oblasti životního prostředí.

Pokud budou identifikovány v ESS dotazy relevantní pro EnviHELP budou předány do informačního systému EnviHELP.

Rámec integrace ESS a EnviHELP je zřejmý z následujícího schéma:

Schéma integračního rámce mezi EnviHELP a ESS



## Příloha č. 10: Popis agendového systému EnviHELP

Dodavatel ESS zpracuje komplexní analýzu problémové domény (včetně procesní analýzy) a navrhne způsob integrace obou systémů. Na základě schváleného způsobu integrace provede dodavatel implementaci na straně ESS. Nezbytné úpravy EnviHELP provede dodavatel EnviHELP.

Komunikace mezi EnviHELP a ESS bude probíhat prostřednictvím webových služeb.

V rámci předávání dat mezi EnviHELP a spisovou službou musí být řešeny postupy následující po výpadku jednoho ze systémů. Účelem je doplnění chybějících informací a opakování realizace neúspěšných transakcí.

ESS bude disponovat uživatelským prostředím pro správu požadavků, které byly adresovány EnviHELP.

ESS umožní správu role „Operátor EnviHELP“ a její přidělování uživatelům.

ESS musí být připravena na předávání dotazů ze všech rezortních organizací do systému EnviHELP.

ESS musí zajistit další zpracování evidenčních záznamů, které budou z EnviHELP vráceny zpět pro nepříslušnost.

ESS disponuje reportingem a statistickými přehledy nad systémovými a produkčními informacemi:

- dle stavu požadavku,
- dle typu požadavku,
- dle odesílatele,
- času,
- aj.

ESS umožňuje export tabulkově zobrazovaných záznamů do strukturované podoby (csv nebo xls).