

Vážení,

dovolujeme si Vás tímto informovat o připravovaných úpravách v NOOL **Systému pro správu alertů** (Alert Management System - AMS).

Principy:

1. Veškeré úpravy budou nejprve dostupné v testovacím prostředí. Teprve po odladění budou najednou implementovány do ostrého prostředí v rámci releasu (R4.0).
2. Bude dodržen minimálně **měsíční odstup** mezi validací testovacího prostředí a implementací do produkčního prostředí tak, aby SW firmy měly určitý prostor pro úpravy svých systémů.
3. Snahou je, aby **stávající API funkce zůstaly v maximálně možné míře zachovány** tak, aby pouze přibýly nové funkcionality. Bude tedy **možné do určité míry využívat AMS i se starší verzí API** (minimálně pro dotaz na stav alertu a pro stahování číselníků zpráv a výjimek).
4. Nové úpravy už v sobě zahrnují prvky, které budou potřeba pro případné připojení NOOL AMS k připravovanému celoevropskému EMVO Systému pro správu alertů.

Plán prací:

- 30. 06. 2021 - Implementace R4.0 do testovacího prostředí.
- 02. 07. 2021 - Dokumentace k API pro R4.0 k dispozici pro SW firmy.
- 12. 07. - 23. 07. 2021 - Webinář pro IT firmy (bude nahráván, možné stažení).
- 02. 08. - 16. 08. 2021 - Implementace R4.0 do ostrého prostředí.

NOOL Systém pro správu alertů (AMS) R4.0 obsahuje zejména tyto úpravy:

1. Logování změn

Změna **stavu alertu** se nebude zaznamenávat do stávajícího textového logu, ale do nového pole „*Log – stav alertu*“. Zde bude vidět historie (dvoujazyčná) stavů konkrétního alertu. Do stávajícího logu (tj. do pole „*Zpracování API*“) se budou zapisovat všechny ostatní změny, týkající se alertu (manuální opravy, záznam o eskalačních a notifikačních e-mailech, apod. (v AJ)).

2. Nové WORKFLOW pro řešení alertů

Workflow reaguje na dosavadní zkušenosti s vyšetřováním alertů a zároveň zohledňuje požadavky připravovaného EMVO-AMS tak, aby bylo případně možné připojení NOOL-AMS k EMVO-AMS. Cílem úprav je maximálně možná automatizace procesů při zachování požadované rychlé anonymní komunikace mezi MAH/OBP a koncovým uživatelem.

2.1. ZPRACOVÁNÍ ALERTU

Po přijetí alertního e-mailu a jeho primární transformace do DB podoby bude provedena automatická **předinvestigace** alertu:

Určení, zda se jedná o transakci koncového uživatele (KU):

Pokud se **jedná o transakci KU:**

Určení, zda se **jedná o IMT operaci** koncového uživatele, zda alert vznikl na českém trhu, a tedy zda **má/nemá být šetřen**.

Analýza technické chyby koncového uživatele (KU)

Pokud se nejedná o **procesní chybu KU** – vesměs „*Kód chyby*“ se nerovná **A7** („Balení je již v požadovaném stavu“) nebo **A24** („Požadavek na změnu stavu nemůže být proveden“) - pak se provede analýza **pravděpodobné technické chyby KU** (y/z, malé/velké písmeno, krátký, dlouhý řetězec apod.) – výsledek se zapíše do nového pole „*Investigace NOOL*“. Toto pole bude vyplňováno textovými hodnotami dle nového

číselníku „**Výsledky investigace NOOL**“ (dvoujazyčný). Toto pole bude v detailu alertu a zároveň bude dle něj možné vyhledávat v seznamu alertů.

Kontrola na databázi výjimek

Pokud se jedná o **technickou chybu KU** („**Kód chyby**“ se nerovná A7 nebo A24) a **zároveň je „Kód produktu“** nebo „**ID šarže**“ v Číselníku výjimek - bude toto indikováno v poli „*Investigace NOOL*“ dle číselníku „**Výsledky Investigace NOOL**“. **Alert již ale nebude automaticky uzavírán.** Za rychlé uzavření takového alertu odpovídá MAH.

Pokud se **nejedná o transakci koncového uživatele:**

Určení, zda se jedná o **transakci paralelního distributora.**

2.2. DALŠÍ ÚPRAVY VE WORKFLOW

Opětovné otevírání již uzavřeného alertu

Pokud uživatel bude chtít změnit již uzavřený alert - bude požadován **důvod znovuootevření již jednou uzavřeného alertu.** Bude dotaz dle nového číselníku „*Důvod znovuootevření*“ - výsledek bude zaznamenán v novém alertním poli „*Duvod_reopen*“.

Znovuootevření bude možné jen za splnění těchto podmínek:

a) do 90 dní po uzavření (včetně) – alert ještě není v archivu

b) původní stav alertu je:

„**06c** – Uzavřeno – chyba MAH/OBP nelze opravit – nelze vydat“ nebo

„**06f** – Uzavřeno – není chyba MAH/OBP – procesní chyba KU – nelze vydat“ nebo

„**06j** – Uzavřeno – chyba MAH/OBP – nelze opravit – nelze distribuovat“ nebo

„**06f** – Uzavřeno – chyba paralelního distributora – nelze distribuovat“.

Konfirmace provedené manuální změny stavu

Podmínka: MAH nebo KU nebo NOOL uzavře **chybu, vzniklou u koncového uživatele.**

Po změně stavu alertu bude **MAHOvi i KU** odeslán notifikační (konfirmační) e-mail (Informace, že alert UPRC, ze dne toho a toho, byl uzavřen, kým + čas + stav alertu po uzavření).

Nová eskalace – nečinnost MAH 10 dní

Nový eskalační stav – „**03d**“ – Alert ve stavu „Nový“ déle než 10 dní.

Nová eskalace – nečinnost MAH 30 dní

Nový eskalační stav – „**03e**“ – Alert ve stavu „Nový“ déle než 30 dní.

Nová eskalace – nečinnost KU 30 dní

Nový eskalační stav – „**03f**“ – Alert ve stavu „MAH zaslal požadavek na koncového uživatele“ a ten déle jak 30 dní nereaguje.