

PLAN DLA WDROŻENIA SYSTEMU OTRS

I. ANALIZA

- Obejmuje czynności wymagane do zainicjowania i zaplanowania projektu

| Zakres działań |
|---|
| a) Zapoznanie Intalio z obecną sytuacją i potrzebami Organizacji |
| b) Przygotowanie opisu funkcjonalnego przez Klienta dla zakresu wdrożenia na podstawie materiałów dostarczonych przez Intalio |
| c) Wycena wdrożenia, ustalenie harmonogramu wdrożenia i uzyskanie akceptacji po stronie Klienta |
| d) Podpisanie umowy |

Łączny czas przeznaczony na ten etap po stronie Intalio:
1 spotkanie w siedzibie Klienta lub spotkanie zdalne plus konsultacje do 4 godzin.

II. PROJEKT

- Przygotowanie specyfikacji środowiska testowego
- Testy funkcjonalne

| Zakres działań |
|--|
| a) Instalacja środowiska testowego |
| b) Konfiguracja środowiska testowego |
| c) Zdalna prezentacja prototypu |
| d) Wykonanie niezbędnych poprawek stwierdzonych po prezentacji prototypu |
| e) Przeniesienie prototypu do testów na infrastrukturę Klienta |
| f) Testy funkcjonalne po stronie Klienta |
| g) Przekazanie uwag ze strony Klienta dla prototypu |
| h) Dokonanie modyfikacji po stronie Intalio |
| i) Akceptacja po stronie Klienta |
| j) Zamknięcie testów |

- Testy funkcjonalne Klienta – czas trwania do 7 dni roboczych
- Modyfikacje po stronie Intalio – czas trwania do 5-ciu dni
- Potwierdzenie przyjęcia modyfikacji po stronie Klienta – do 2 dni

III. URUCHOMIENIE

- Przeszkolenie użytkowników systemu
- Migracja danych
- Decyzja o uruchomieniu

| Zakres działań |
|--|
| a) Szkolenie Agentów systemów w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie – <i>jeżeli wymagane</i> |
| b) Migracja danych do OTRS z innych systemów |
| c) Przekazanie dokumentacji wdrożeniowej |
| d) Podpisanie protokołu odbioru wdrożenia – ZAMKNIĘCIE PROJEKTU |
| e) Decyzja o dacie uruchomienia produkcyjnego systemu |
| f) Udzielenie wsparcia po wdrożeniu w okresie 1 miesiąca od momentu podpisania protokołu odbioru |