# Technická specifikace – Část 7 Aktivita 2 ServiceDesk, procesy, ITIL

Obsah

[Popis požadavků na řešení a specifické funkcionality systému 3](#_Toc197348061)

[A) Základní požadavky na řešení jsou: 3](#_Toc197348062)

[A) Požadavky na uživatelské rozhraní: 4](#_Toc197348063)

[B) Navržené řešení musí být certifikováno dle ITIL 4 nebo PinkVerify minimálně v rozsahu následujících procesů: 5](#_Toc197348064)

[C) Požadavky na administraci řešení 6](#_Toc197348065)

[D) Požadavky na integraci s aplikacemi třetích stran 6](#_Toc197348066)

[E) Požadavky na záruku 6](#_Toc197348067)

# Popis požadavků na řešení a specifické funkcionality systému

Obecné požadavky:

1. Zadavatel požaduje provozovat celé řešení on-premise a případně v budoucnu mít možnost změnit své původní rozhodnutí (aplikace musí být stejná pro prostředí SaaS i on-premise)
2. Zadavatel požaduje možnost provozovat systém v prostředí MS Azure, systém musí být schválen a certifikován pro provozování v tomto prostředí.
3. Celý systém musí být provozován s využitím webového klienta, klient musí být ve standardu HTML5 s responzivním designem, aby bylo možné systém využívat z mobilních zařízení s libovolným internetovým klientem podporujícím tento standard.

## **Základní požadavky na řešení jsou:**

1. Jednotný systém pro komplexní správu servisních požadavků organizace, a to zejména v oblastech IT, Kybernetická bezpečnost, Správa budov, Správa vozového parku, personální problematika, chod organizace. == jednotné kontaktní místo
2. Zadavatel požaduje pro vnitřní potřebu licencování řešení pro všechny zaměstnance organizace v počtu **800** kde každý uživatel může v systému zastávat jakoukoliv roli (zadavatel, řešitel, schvalovatel, manažer, operátor, administrátor, čtenář apod.)
3. Systém musí obsahovat možnost zadávání požadavků minimálně na portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za žadatele)
4. Pro přijímání požadavků z jiných systémů musí systém umět přijímat a zařazovat do služeb strukturované e-maily.
5. Systém musí splňovat podporu jediného centrálního místa hlášení servisních požadavků dle ITIL (Information Technology Infrastructure Library) funkce ServiceDesk
6. Systém musí být vybaven portálem pro samostatné obsloužení uživatelů – Self-service portál.
7. Žadatel musí být systémem automaticky informován o průběhu řešení jeho požadavku.
8. Zadavatel požaduje možnost zapojení externích dodavatelů služeb do systému – systém musí obsahovat vlastní databázi uživatelů, kde bude možno zadávat přístupová práva do aplikace pro tyto externí dodavatele služeb, aby mohli v systému plnohodnotně pracovat.
9. Systém musí umožnit vytvářet vazby mezi požadavky v systému. U vazeb musí být možnost specifikovat různé druhy závislostí – minimální funkcionalita vazeb jsou podřízené a nadřízené požadavky.
10. Systém musí být schopen automaticky zakládat periodické požadavky (pravidelné revize, periodické opravy, periodické technické prohlídky apod.)
11. Systém musí být schopen generovat pravidelná upozornění.
12. Zadavatel požaduje možnost uživatelsky definovat, rozšiřovat a modifikovat portál minimálně na úrovni kategorií požadavků a jejich popisů, báze znalostí a publikování zpráv.
13. Volbou služby musí být automaticky bez dalšího zadávání přidělena skupina řešitelů a paramety SLA (Service Level Agreement).
14. SLA musí být automaticky přiděleno jako vlastnost dané služby kombinovaná s žadatelem – pro tu samou službu se různým žadatelům přidělí různé pevně definované SLA.
15. Pro každou službu musí být možno plně definovat vstupní zadávací formulář včetně vlastních uživatelských položek.
16. Je požadováno, aby k požadavku bylo možno přímo ze vstupního formuláře připojovat přílohy bez omezení.
17. Je požadováno vkládání příloh metodou Drag and Drop.
18. Pro každou službu musí být možno plně definovat workflow.
19. Systém musí být vybaven uživatelským editorem workflow.
20. Systém musí být vybaven uživatelským editorem pro návrh vstupních formulářů.
21. Systém musí být vybaven grafickým zobrazením navrženého workflow pro zpětnou kontrolu návrhu tohoto workflow.
22. Každý uživatel si může definovat vlastní pohledy a filtry nad požadavky.
23. Uživatelsky definovatelné komplexní schvalovací workflow. Předpřipravená schémata schválení nadřízeným. V libovolný okamžik řešení, možnost vynucení schválení podle určitého pravidla. Napojení na Microsoft AD pro načtení vztahů nadřízený podřízený pro schvalování.
24. Možnost pozastavit SLA za strany řešitele v případě čekání na zadavatele, a to v libovolném stavu.
25. Integrace Service Desk do MS Outlook
26. Je požadována práce v prostředí MS Outlook ve stejném rozsahu jako z webového portálu.
27. Podpora načítání emailů z MS Outlook do tiketů. Přímé zakládání tiketů do Service Desk z prostředí MS Outlook z e-mailu nebo události v MS Outlook.
28. Zadavatel požaduje komunikaci pomocí e-mailu přímo z prostředí Service Desk z jednotlivých tiketů.
29. Integrace s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům.
30. Integrované přihlašování do portálu. Nativní integrace s Microsoft Active Directory a MS Azure AD.
31. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného z Microsoft Active Directory včetně MS Azure AD.
32. Nastavení pravidel pro automatické vyčítání e-mailů.
33. Požadujeme možnost nastavení pracovní doby řešitelů v systému a aby se od této pracovní doby odvozovala SLA a reakční doby.
34. Požadujeme možnost automaticky vyřadit státní svátky z pracovní doby řešitelů.
35. Požadujeme možnost uživatelského nastavování eskalačních procesů.
36. Požadujeme, aby systém umožňoval uživatelské přidávání sloupců do tabulek databáze a aby tyto sloupce bylo možné použít do vstupních formulářů v katalogu služeb.
37. Požadavek musí být možné předat adresně konkrétnímu řešiteli nebo řešitelské skupině, případně nastavit řešitelskou skupinu, které se požadavek předá automaticky na základě stavu požadavku.
38. Požadujeme, aby nadřízení viděli požadavky svých podřízených, ale zároveň aby z tohoto bylo možné vyjmout konkrétní služby pro řešení důvěrných záležitostí, kde tyto požadavky neuvidí.
39. Požadujeme možnost exportu katalogu služeb nebo jeho části, navázaných procesů a vlastních polí z testovacího prostředí do produkčního prostředí.

## **Požadavky na uživatelské rozhraní:**

1. Z uživatelského pohledu musí systém podporovat katalog služeb. Katalog musí vycházet ze stromové struktury členěné dle jednotlivých oblastí – samostatný strom pro požadavky směřující na každou oblast jako jsou např. IT, Kybernetická bezpečnost, Správa budov, Správa vozového parku, personální problematika, chod organizace, komunikace s občany nebo externími zákazníky.
2. Celý katalog služeb musí být uživatelům přístupný na portálu a pro každou službu musí být připravena na portálu samostatná ikona nebo dlaždice s názorným a přehledným piktogramem pro maximální zpřehlednění katalogu. Před vlastním spuštěním akce (kliknutí na ikonu nebo dlaždici dané služby) se musí automaticky zobrazit nápověda podrobně popisující tuto službu.
3. Systém musí umožnit vyhledávání služby dle klíčového slova.
4. Systém musí být vybaven znalostní databází, kterou je možno provázat s katalogem služeb.
5. Systém musí být vybaven automatickým systémem rozesílání zpráv – systém sám ví komu zprávu zaslat (Žadatelům, řešitelům)
6. Systém je vybaven funkcionalitou, která vynucuje přečtení důležitých zpráv a lze zpětně zjistit kdo již zprávu přečetl.
7. Systém musí být vybaven výchozí šablonou služby – možnost předvyplněných polí vstupního formuláře.
8. Systém musí být vybaven funkcionalitou šablony zpráv pro schvalovatele – je možno sestavit vlastní šablonu zprávy pro schvalovatele obsahující srozumitelný popis předmětu schvalování.
9. Portál musí být realizován ve standardu HTML5 s responzivním designem.
10. Počet použitých služeb a kategorií katalogu služeb a jeho úpravy není nijak omezen zakoupenou licencí.
11. Pro řešitele požaduje zadavatel možnost přístupu do systému pomocí webového klienta a to včetně administrátorů systému.
12. Zadavatel požaduje plný přístup a práci v aplikaci z Microsoft Outlook – možnost plné práce řešitelů z prostředí MS Outlook bez nutnosti odskoku do jiného prostředí.
13. Zadavatel požaduje integraci řešení s kalendáři v MS Outlook – možnost zadávat události do kalendáře MS Outlook přímo z tiketu v Service Desk s automatickým vytvořením jednoznačné vazby mezi touto událostí a tiketem ze kterého byla vytvořena.
14. Přímo z prostředí MS Outlook je možno vytvořit požadavek ze zprávy za libovolného žadatele s možností nastavení názvu požadavku.
15. Musí být umožněno upravovat grafický vzhled min. definovat vlastní uživatelské příkazy, záložky a položky menu, pozadí a změna loga.
16. Uživateli se musí zobrazit pouze ty služby, ve kterých má přidělenou nějakou roli.
17. Zadavatel požaduje v deníku požadavků zobrazování fotografie autora příspěvku z důvodu snadné a rychlé orientace v systému.
18. Položky deníku umožňující zobrazit plné HTML např. emailová komunikace plně odpovídající originálu emailu včetně obrázků a příloh 1:1 s originálem z důvodu jednoznačné a nezkreslené komunikace mezi uživateli systému.
19. Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu báze znalostí s možností uživatelského vytváření a publikování článků. Články musí být možno členit a napojit na odpovídající služby v katalogu služeb. Přístup k článkům a jejich zobrazování musí být řízeno dle uživatelských rolí jednotlivých uživatelů.
20. Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu pro vytváření a zveřejňování zpráv a aktualit např. plánované odstávky.
21. Uživatelé musí mít možnost označovat si požadavky barevnými štítky
22. Uživatelé musí mít možnost zobrazit si dle svých preferencí a orientace monitoru detail označeného požadavku v pravé nebo spodní části obrazovky, stejně jako otevřít požadavek v nové záložce.

## **Navržené řešení musí být certifikováno dle ITIL 4 nebo PinkVerify minimálně v rozsahu následujících procesů:**

* 1. Správa problémů (Problem Management)
  2. Správa incidentů - každodenních potíží (Incident Management)
  3. Správa žádostí o služby (Service Request Management)
  4. Umožnění změn (Change Enablement)
  5. Správa katalogu poskytovaných služeb (Service Catalog Management)

K nabídce musí být přiložen certifikát vydaný způsobilou certifikační autoritou, potvrzující tento rozsah certifikací.

Navržené řešení musí být schváleno z hlediska garance bezpečnosti (posouzení NÚKIB, Ministerstvo vnitra) v katalogu eGovernment služeb na úrovni 3.

## **Požadavky na administraci řešení**

Zadavatel požaduje pro administrátory plná oprávnění k systému a tím i možnost nezávisle na dodavateli systém modifikovat podle měnících se potřeb zadavatele (po dokončení implementace) i měnit jeho konfiguraci včetně možnosti:

* Přidávání a odebírání uživatelů a jejich zařazování do skupin.
* Přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí.
* Nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům.
* Nastavení posílání notifikací a úprava jejich obsahu.
* Systém umožňuje přidávat vlastní položky do formulářů.
* V systému lze definovat vlastní workflow nad požadavky.
* Definice vlastního katalogu služeb.
* Definice úrovně kvality služeb (SLA).
* Nastavení oprávnění přístupů k jednotlivým službám.
* Systém umožňuje vytváření vlastních schvalovacích procesů.

## **Požadavky na integraci s aplikacemi třetích stran**

1. Nativní integrace s Microsoft Active Directory. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného.
2. Možnost mapování libovolného atributu z Active Directory.
3. Načítání emailů z Microsoft Outlooku a plánování do kalendářů.
4. Integrace s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům.
5. Export dat do Microsoft Excel.

## **Požadavky na záruku**

1. **Zadavatel požaduje jako součást plnění záruku na dodávaný softwarový nástroj o trvání 24 měsíců od dodání softwaru.**