**ServiceDesk, procesy, ITIL:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ServiceDesk, procesy ITIL – Systém Service Desk** |  |
| **Základními a nutnými požadavky na řešení jsou:** |  |
| Technologická podpora pro poskytování servisních služeb. | ANO/NE |
| Licence řešení pro počet uživatelů: min 400 | ANO/NE |
| Možnost zadávání požadavků na portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za žadatele). | ANO/NE |
| Možnost přístupu a plné práce řešitelů z prostředí portálu. | ANO/NE |
| Plná integrace s Microsoft Outlook – možnost plné práce řešitelů z prostředí MS Outlook bez nutnosti odskoku do jiného prostředí. | ANO/NE |
| Integrace řešení s kalendáři v MS Outlook. | ANO/NE |
| Řízení externích dodavatelů IT služeb. | ANO/NE |
| Podpora jediného centrálního místa hlášení servisních požadavků dle ITIL (Information Technology Infrastructure Library) funkce ServiceDesk. | ANO/NE |
| Systém musí být certifikován na soulad s ITIL4 či jiným obdobným standardem. | ANO/NE |
| **Požadavky na funkcionalitu, podpora procesů – řešení pro řízení poskytování servisní podpory:** |  |
| 1. Umožňuje podporu všech procesů, které zadavatel potřebuje pro řízení provozu služeb. Z doporučených procesů ITIL, které musí navržený software podporovat musí být v rámci projektu realizovány procesy a funkce: |  |
| • Problem Management – řízení požadavků koncových uživatelů služeb ICT | ANO/NE |
| • Incident Management – řízení rychlého řešení výpadků v infrastruktuře. Napojení na monitoring provozních stavů ICT infrastruktury | ANO/NE |
| • Request Fulfillment – standardní proces řízení požadavků na služby. Podpora řízení hromadných požadavků | ANO/NE |
| • Change Management – standardní proces řízení životního cyklu všech změn, zejména řízení nákupu hw a sw včetně podpory schvalování | ANO/NE |
| • Service Catalog Management – možnost definovat IT služby. | ANO/NE |
| 1. Nastavení priority řešených požadavků. | ANO/NE |
| 1. Uživatelské rozhraní je lokalizováno. | ANO/NE |
| 1. Umožňuje generování a tisk reportů. | ANO/NE |
| 1. Systém musí obsahovat znalostní databázi s možností její aktualizace. | ANO/NE |
| 1. Má vyřešen bezpečný přístup do aplikace (Integrované přihlašování do portálu i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím). | ANO/NE |
| 1. Portál pro zaměstnance, manažery. | ANO/NE |
| 1. Součástí dodávky jsou školení administrátorů a klíčových uživatelů. | ANO/NE |
| **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. | ANO/NE |
| • Přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí. | ANO/NE |
| • Nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům. | ANO/NE |
| • Nastavení posílání notifikací a úprava jejich obsahu. | ANO/NE |
| • Možnost přidávat vlastní položky do formulářů. | ANO/NE |
| • Možnost definovat vlastní workflow nad požadavky. | ANO/NE |
| • Definice vlastního katalogu služeb. | ANO/NE |
| • Definice úrovně kvality služeb (SLA). | ANO/NE |
| • Nastavení oprávnění přístupů k jednotlivým službám. | ANO/NE |
| • Možnost nastavení grafického vzhledu portálu – skinování. | ANO/NE |
| • Možnost vytvoření vlastních schvalovacích procesů. | ANO/NE |
| **Požadavky na integraci s aplikacemi třetích stran** |  |
| Nativní integrace s Microsoft Active Directory. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného. | ANO/NE |
| Operativní načítání emailů z Microsoft Outlooku a plánování do kalendářů. | ANO/NE |
| Integrace s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům. | ANO/NE |
| Agent pro koncovou stanici (pokud je vyžadován) musí být poskytován zdarma nebo musí být zahrnut v ceně řešení | ANO/NE |
| Export dat do Microsoft Word, Excel. | ANO/NE |
| **Technické předpoklady** |  |
| Využití databáze MS SQL pro ukládání dat. | ANO/NE |
| Integrace s Active Directory – automatické přihlašování do aplikace (dodávka Active Directory není součástí poptávky). | ANO/NE |
| Integrace se standardním firemním poštovním systémem. | ANO/NE |
| Komunikace s kancelářským balíkem, který přináší velmi efektivní a maximální využití funkcionalit informačního systému | ANO/NE |
| Velmi rychlé potvrzování požadavků – integrováno do mailového klienta – addon | ANO/NE |
| **Podpora výrobce** |  |
| Agent pro koncovou stanici (pokud je vyžadován) musí být poskytován zdarma nebo musí být zahrnut v ceně řešení | ANO/NE |
| Podpora výrobce v režimu 8x5 pro platformu i její provozní konfiguraci včetně politik na 5 let | ANO/NE |

**Asset management, IPAM**

|  |  |
| --- | --- |
| **Asset management** |  |
| **Vlastnosti řešení Asset management:** |  |
| Licence řešení pro počet počítačů: min 400 | ANO/NE |
| Možnost evidovat jakékoli další objekty v minimálně 30x násobku počtu licencím řešení pro počet počítačů | ANO/NE |
| Řešení obsahuje rozsáhlou knihovnu softwarových vzorů – minimálně 25.000. | ANO/NE |
| Řešení obsahuje rozsáhlá pravidla na rozpoznávání registrů – minimálně 150.000. | ANO/NE |
| Řešení obsahuje automatický mechanizmus pro odesílání hlaviček nerozpoznaného software bez nutnosti ručního zásahu a následný́ automatický upgrade aktualizované softwarové knihovny. | ANO/NE |
| Organizace pracovní plochy vychází z přehledného stromu organizace se začleněným hardware a software. | ANO/NE |
| Zákazník má plný přístup k databázi a naprosto volnou možnost tvorby reportů od předpřipravených výstupů, přes možnost exportu do Excelu až po možnost přímého SQL dotazu do databáze. | ANO/NE |
| Řešení obsahuje možnost bezagentové detekce SW a HW. | ANO/NE |
| **Požadavky na funkcionalitu, podpora procesů – řešení pro řízení nákladů spojených s dodávání IT služeb:** |  |
| Umožňuje podporu všech procesů, které zadavatel potřebuje pro řízení životního cyklu IT zdrojů souvisejících s provozem IT služeb. Z doporučených procesů ITIL, které musí navržený software podporovat musí být v rámci projektu realizovány procesy a funkce: | ANO/NE |
| a. Software Asset Management – řízení životního cyklu spojeného se softwarovými aktivy; podpora automatizace zjišťování informací o konfiguračních položkách software; zautomatizovaná podpora operativní práce IT týmu spojená s řešením a udržením softwarové čistoty. | ANO/NE |
| b. Asset and Configuration Management – podpora správy konfigurační databáze. Je umožněno sledování vazby a vzájemné závislosti mezi konfiguračními položkami a uchovávána historie konfiguračních položek; podpora automatizace zjišťování informací o konfiguračních položkách hardware a software; zautomatizovaná podpora operativní práce IT týmu spojená se změnami konfiguračních položek. | ANO/NE |
| Uživatelské rozhraní je lokalizováno do češtiny. | ANO/NE |
| Umožňuje generování a tisk reportů. | ANO/NE |
| Systém obsahuje znalostní databázi o software, automaticky udržovanou a publikovanou výrobcem a poskytovanou formou služby | ANO/NE |
| Je vyřešen bezpečný přístup do aplikace (Integrované přihlašování do portálu i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím). | ANO/NE |
| Portál pro zaměstnance, manažery a IT tým | ANO/NE |
| Podpora využití čárových kódů při operativní práci spojené s pořizování a zaváděním nových majetků | ANO/NE |
| Podpora inventarizace IT majetku s využitím podpory čárových kódů | ANO/NE |
| Podpora vedení návazné dokumentace | ANO/NE |
| **Vlastnosti administrace řešení:** |  |
| Pro administrátory je 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: | ANO/NE |
| • Přidávání a odebírání uživatelů a jejich zařazování do skupin. | ANO/NE |
| • Přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí. | ANO/NE |
| • Nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům. | ANO/NE |
| • Nastavení posílání víceúrovňových notifikací a úprava jejich obsahu. | ANO/NE |
| • Možnost přidávat vlastní položky do formulářů. | ANO/NE |
| • Možnost nastavení grafického vzhledu portálu – skinování. | ANO/NE |
| **Integrace s aplikacemi třetích stran:** |  |
| • Nativní integrace s Microsoft Active Directory. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného. Automatické načítaní informací o PC. | ANO/NE |
| • Integrace s nástroji pro správu pracovních stanic (VNC, RemoteDesktop, apod.). | ANO/NE |
| • Import a export dat z Microsoft Excel. | ANO/NE |
| • Export dat do Microsoft Word. | ANO/NE |
| **Technické předpoklady:** |  |
| Využití databáze MS SQL pro ukládání dat (dodávka databáze není součástí poptávky). | ANO/NE |
| Integrace s Active Directory – automatické přihlašování do aplikace (dodávka Active Directory není součástí poptávky). | ANO/NE |
| **Podpora výrobce** |  |
| Agent pro koncovou stanici (pokud je vyžadován) musí být poskytován zdarma nebo musí být zahrnut v ceně řešení | ANO/NE |
| Podpora výrobce v režimu **8x5** pro platformu i její provozní konfiguraci včetně politik na 5 let | ANO/NE |