# Service Desk

Požadována je dodávka informačního systému umožňujícího organizaci zavést efektivní správu servisních požadavků. Musí umožnit pracovníkům servisních oddělení řešení a zdokumentování každodenních operativních úkolů a sdílení a údržbu informací spojených s řešením servisních požadavků. Musí poskytovat důležité informace pro plánování servisních zásahů, jejich vyhodnocování, řízení priorit a komplexní řízení servisních týmů.

### Obecné požadavky

1. Zadavatel požaduje možnost volby provozovat celé řešení jako on-premise. V případě že se v budoucnu rozhodneme změnit své původní rozhodnutí aplikace musí možno provozovat i v režimu SaaS (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.

### Základními požadavky na řešení

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, tj. jednotné kontaktní místo
2. Zadavatel požaduje pro vnitřní potřebu licencování řešení pro všechny zaměstnance organizace v počtu 1300, 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. Dále musí být v systému z důvodu komunikace s jinými systémy existující rozhraní REST API rozhraní
6. Systém musí splňovat podporu jediného centrálního místa hlášení servisních požadavků dle ITIL (Information Technology Infrastructure Library) funkce ServiceDesk
7. Systém musí být vybaven portálem pro samostatné obsloužení uživatelů – Self-service portál.
8. Žadatel musí být systémem automaticky informován o průběhu řešení jeho požadavku prostřednictvím e-mailu
9. 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.
10. 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.
11. Systém musí být schopen automaticky rozpadat jeden požadavek na několik podřízených s automatickým vytvořením vzájemných vazeb, které budou vyřizovat různí řešitelé. Například pro automatické řízení procesu nástupu a výstupu zaměstnance. Tato funkcionalita je požadována „na naklikání“ bez nutnosti programování. Systém musí obsahovat uživatelský editor pro návrh této funkcionality.
12. Systém musí být schopen automaticky zakládat periodické požadavky (pravidelné revize, periodické opravy, periodické technické prohlídky apod.)
13. Systém musí být schopen generovat pravidelná upozornění.
14. Zadavatel požaduje možnost uživatelsky definovat, rozšiřovat a modifikovat portál minimálně na úrovni kategorií požadavků a jejich popisů, báze znalostí a publikování zpráv.
15. Volbou služby musí být automaticky bez dalšího zadávání přidělena skupina řešitelů a parametry SLA (Service Level Agreement).
16. Systém musí být schopen automaticky přidělovat řešitele podle lokality bez nutnosti duplikovat služby nebo ručního zadávání lokality. Například pro budovy v různých lokalitách jsou určeni místně příslušní správci budov a požadavek zadaný do té samé služby musí být automaticky (bez nutnosti zadávat lokalitu) směrován na příslušného správce budov jako řešitele podle toho z jaké lokality je žadatel.
17. SLA musí být automaticky přiděleno jako vlastnost dané služby kombinovaná s žadatelem – pro tu samou službu se různým žadatelům přidělí různé pevně definované SLA.
18. Pro každou službu musí být možno plně definovat vstupní zadávací formulář včetně vlastních uživatelských položek.
19. Je požadováno, aby k požadavku bylo možno přímo ze vstupního formuláře připojovat přílohy z lokálního úložiště bez omezení.
20. Je požadováno, aby k požadavku bylo možno přímo ze vstupního formuláře připojovat přílohy odkazem na OneDrive/SharePoint.
21. Je požadováno vkládání příloh metodou Drag and Drop.
22. Pro každou službu musí být možno plně definovat workflow.
23. Systém musí být vybaven uživatelským editorem workflow.
24. Systém musí být vybaven uživatelským editorem pro návrh vstupních formulářů.
25. Systém musí být vybaven grafickým zobrazením navrženého workflow pro zpětnou kontrolu návrhu tohoto workflow.
26. Každý uživatel si může definovat vlastní pohledy a filtry nad požadavky.
27. Uživatelské pohledy lze sdílet ostatním uživatelům.
28. Systém musí obsahovat možnost fulltextového vyhledávání nad informacemi z tiketu (žadatel, řešitel, název požadavku, komunikace v tiketu).
29. Uživatelsky definovatelné schvalovací workflow. Předpřipravená schémata (schválení nadřízeným, nejvyšší nadřízený, skupina, žadatel). V libovolný okamžik řešení, možnost vynucení schválení podle určitého pravidla. Napojení na Microsoft AD pro načtení vztahů nadřízený podřízený pro schvalování.
30. Při schvalování více schvalovateli požadujeme možnost paralelního schvalování.
31. Možnost definovat šablony libovolných úkolů a plánovat jejich pravidelné automatické zakládání.
32. Systém musí mít možnost rozšíření o modul pro uživatelské úpravy pomocí doprogramování vlastních funkcionalit.
33. Možnost definovat Vlastní příkazy pro provádění vlastních operací nad požadavky nebo operací s externími systémy. Možnost definovat vlastní záložky s vlastním obsahem v detailu požadavku. Může jít o vlastní formulář v rámci Service Desku nebo parametrizovatelný externí odkaz. Automatické provádění akcí na základě události na požadavku. Automatické akce lze spouštět na základě změny hodnot položek požadavku (systémových i vlastních) či na základě události založení nového požadavku. Podpora odesílání vlastních e-mail zpráv.
34. Možnost pozastavit SLA za strany řešitele v případě čekání na zadavatele a to v libovolném stavu.
35. Plná integrace Service Desk do MS Outlook
36. Je požadována práce v prostředí MS Outlook minimálně v rozsahu (Vytvoření nového požadavku z e-mailu, Uložení e-mailu do existujícího požadavku, zobrazení detailu požadavku souvisejícího s vybraným e-mailem včetně práce s ním – předat řešiteli, poznámka, vyřešit), zobrazení posledních požadavků s odesílatelem)
37. 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.
38. 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.
39. Možnost integrace Service Desk do MS Teams
40. Automatická oznámení a upozornění ze Service Desk do MS Teams
41. Aplikace v MS Teams, která zobrazuje pohledy do seznamu požadavků a možná práce v nich minimálně v rozsahu – vytvořit nový požadavek, předat k řešení, poznámka, vyřešit včetně zobrazení detailu požadavku
42. Nativní příkaz pro vytvoření nového požadavku ze zprávy přímo v aplikaci MS Teams
43. Nativní příkaz pro uložení zprávy do existujícího požadavku přímo v aplikaci MS Teams
44. Zadavatel požaduje komunikaci pomocí e-mailu přímo z prostředí Service Desk z jednotlivých tiketů.
45. Integrace s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům.
46. Integrované přihlašování do portálu. Nativní integrace s Microsoft Active Directory a MS Entra ID.
47. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného z Microsoft Active Directory včetně MS Entra ID.
48. Nastavení pravidel pro automatické vyčítání e-mailů.
49. Požadujeme možnost nastavení pracovní doby řešitelů v systému a aby se od této pracovní doby odvozovala SLA a reakční doby.
50. Požadujeme možnost automaticky vyřadit státní svátky z pracovní doby řešitelů.
51. Požadujeme možnost uživatelského nastavování eskalačních procesů.
52. Požadujeme, aby systém umožňoval uživatelské přidávání sloupců do tabulek databáze a aby tyto sloupce bylo možné použít do vstupních formulářů v katalogu služeb.
53. Požadavek musí být možné předat adresně konkrétnímu řešiteli.
54. Systém musí podporovat řešitelské skupiny (Možnost předání požadavku na celou řešitelskou skupinu).
55. 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.
56. Požadujeme možnost exportu katalogu služeb nebo jeho části, navázaných procesů a vlastních polí z testovacího prostředí do produkčního prostředí.

Pro budoucí rozvoj a využití požadujeme možnost využití umělé inteligence s využitím nástrojů jako např. ChatGPT, Open AI Service, MS Copilot.

1. Požadujeme automatické vytvoření souhrnné zprávy z obsahu tiketu, aby uživatelé nemuseli pročítat jeho celou historii.
2. Systém musí podporovat vyhledávání podobných tiketů a doporučit služby, do kterých by měl být požadavek přesunut
3. Systém musí nabízet možná řešení dané problematiky a články z báze znalostí, které by měly posloužit pro vyřešení tiketu.
4. Systém musí podporovat automatickou detekci major incidentů na základě podobnosti posledních incidentů a změn v infrastruktuře

### 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 s názorným a přehledným piktogramem pro maximální zpřehlednění katalogu. Před vlastním spuštěním akce (kliknutí na ikonu 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 musí být 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 nesmí být nijak omezen zakoupenou licencí.
11. Pro řešitele požaduje zadavatel možnost přístupu do systému pomocí webového klienta a to včetně administrátorů systému.
12. Musí být umožněno upravovat grafický vzhled min. definovat vlastní uživatelské příkazy, záložky a položky menu, pozadí a změna loga.
13. Uživateli si může zobrazit pouze ty služby, ve kterých má přidělenou nějakou roli.
14. Zadavatel požaduje v deníku požadavků zobrazování fotografie autora příspěvku z důvodu snadné a rychlé orientace v systému.
15. Položky deníku musí umožnit 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.
16. 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.
17. Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu pro vytváření a zveřejňování zpráv a aktualit např. plánované odstávky včetně jejich odeslání do e-mailu příjemců
18. Uživatelé musí mít možnost označovat si požadavky barevnými štítky

### 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

* Nativní integrace s Microsoft Active Directory. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného.
* Nativní integrace s Microsoft Entra ID. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného.
* Možnost mapování libovolného atributu z Active Directory/Entra ID.
* Integrace systému na MS Outlook pro rychlejší a operativnější řešení požadavků.
* Integrace s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům pomocí protokolu EWS a IMAP. Odesílání e-mailů prostřednictvím SMTP.
* Export dat do Microsoft Excel.

### Požadované certifikace

Navržené řešení musí být certifikováno minimálně v rozsahu následujících procesů:

* Správa problémů (Problem Management)
* Správa incidentů - každodenních potíží (Incident Management)
* Správa žádostí o služby (Service Request Management)
* Umožnění změn (Change Enablement)
* 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.

### Technická podpora dodaného řešení – maintenance

Bezplatná možnost stahovat a používat nové verze poskytnutých produktů po dobu 2 let od implementace. Maintenance byde poskytována formou Service Desku v režimu 5x8, jehož provozní doba musí být min. od 8:00 do 16:00 v pracovní dny.

Součástí dodávky SD je kompletní implementace včetně záruky minimálně na 2 roky.

**Veškeré požadavky a případné možnosti rozšíření musí systém obsahovat ke dni vypsání výběrového řízení. Požadujeme „krabicové“ řešení, nikoliv systém programovaný na míru.**

## Specifikace minimálních požadavků technického řešení

### Systémové požadavky

* Využití databáze MS SQL pro ukládání dat Microsoft SQL Server 2012 a vyšší (všechny edice vč. Express Edition) - (dodávka databáze není součástí poptávky).
* Operační systém Microsoft Windows Server 2012 a vyšší (není součástí poptávky)
* MS IIS server viz Windows server (není součástí poptávky)

## E-mail systém se SMTP protokolem pro odesílání zpráv a IMAP nebo EWS protokolem pro vyčítání schránky do Service Desk.

Kompatibilita pro volitelnou integraci s dalšími SW produkty:

* Integrace s Active Directory - automatické přihlašování do aplikace MS Active Directory verze viz Windows server (není součástí poptávky)
* MS Office Excel verze 2013 a vyšší (není součástí poptávky)
* MS Office Outlook verze 2013 a vyšší (není součástí poptávky)
* MS MS Exchange verze 2013 a vyšší (není součástí poptávky)