



Příloha č. 4c

Technické parametry jednotlivých zařízení (podklad pro zadávací dokumentaci)

Identifikace nabízeného zboží musí být natolik určitá, aby zadavatel byl schopen jednoznačně určit, zda uchazečem nabízené zboží technické podmínky zadavatele splňuje či nikoli.

Popis minimálních požadovaných parametrů:

Service Desk		
Zadáním je informační systém umožňující organizaci zavést efektivní správu servisních požadavků. Musí pomáhat pracovníkům servisních oddělení v řešení a zdokumentování každodenních operativních úkolů a ve sdílení a údržbě informací spojených s řešením servisních požadavků. Musí poskytovat důležité informace pro plánování servisních zásahů, jejich vyhodnocování, řízení priorit a komplexní řízení servisních týmů.		
Část	Parametr	Popis povinného parametru
Service Desk	Rozsah řešení	Jednotný systém pro komplexní správu servisních požadavků Města Boskovice a to zejména v oblastech IT, Správa budov, Správa vozového parku, personální problematika, chod úřadu == jednotné kontaktní místo
		Zadavatel požaduje pro vnitřní potřebu licencování řešení pro všechny zaměstnance organizace v počtu 170, kde každý uživatel může v systému zastávat jakoukoliv roli (zadavatel, řešitel, schvalovatel, manažer, operátor, administrátor, čtenář apod.)
	Zadávací požadavky	Systém musí obsahovat možnost zadávání požadavků minimálně na portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za žadatele)
	Zapojení externích řešitelů	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.
	Přijímání požadavků od občanů města nezavedených v systému (anonymní uživatelé)	Zadavatel dále požaduje licenci pro řešení požadavků od anonymních žadatelů, které přichází od uživatelů (občanů města apod.) neregistrovaných v systému. Tyto požadavky budou přijímat a zpracovávat 2 pracovníci úřadu.
		Zadavatel dále požaduje licenci pro řešení požadavků od anonymních žadatelů, které přichází od uživatelů (občanů města apod.) neregistrovaných v systému. Tyto požadavky bude přijímat a zpracovávat xxx pracovníků úřadu.
		Systém musí automaticky vygenerovat uživatelsky předdefinovanou odpověď na požadavky zadané občany na WWW formuláři nebo pomocí e-mailu dle předchozího bodu.
		V případě, že občan na tento e-mail odpoví nebo pošle doplňující zprávu jako odpověď na e-mail dle předchozího bodu, musí být tato zpráva přiřazena k již existujícímu založenému požadavku.



	Podpora nástupu/výstupu zaměstnanec	Systém musí podporovat automatické řízení procesu nástupu a výstupu zaměstnance minimálně v rozsahu automatického rozpadu požadavku na nástup/výstup zaměstnance na několik podřízených požadavků, které budou vyřizovat různí řešitelé jako je např. zajištění počítače, telefonu, vybavení pracoviště, zajištění vizitek, zajištění zdravotní prohlídky, zajištění různých vstupních školení apod.
	Katalog služeb	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, Správa budov, Správa vozového parku, personální problematika, chod úřadu, Správa silnic, komunikací a obecní infrastruktury, komunikace s občany.
		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.
		Zadavatel požaduje možnost uživatelsky definovat, rozšiřovat a modifikovat portál minimálně na úrovni kategorií požadavků a jejich popisů, báze znalostí a publikování zpráv.
		Musí být umožněno upravovat grafický vzhled min. definovat vlastní uživatelské příkazy, záložky a položky menu
		Uživatelé se musí zobrazit pouze ty služby, ve kterých má přidělenou nějakou roli.
		Počet použitých služeb a kategorií katalogu služeb a jeho úpravy není nijak omezen zakoupenou licencí.
	Přidělování SLA a řešitelů	Volbou služby musí být automaticky bez dalšího zadávání přidělena skupina řešitelů a parametry SLA (Service Level Agreement).
		SLA musí být automaticky přiděleno jako vlastnost dané služby kombinovaná s žadatelem – pro tu samou službu se různým žadatelům přidělí různé pevně definované SLA.
	Definice vstupních formulářů	Pro každou službu musí být možno plně definovat vstupní zadávací formulář včetně vlastních uživatelských položek.
	Připojování příloh	Je požadováno, aby k požadavku bylo možno přímo ze vstupního formuláře připojit minimálně pět příloh.
	Definice workflow	Pro každou službu musí být možno plně definovat workflow.
	Uživatelské pohledy a filtry	Každý uživatel si může definovat vlastní pohledy a filtry nad požadavky.



Fulltextové vyhledávání	Systém musí obsahovat možnost fulltextového vyhledávání nad všemi informacemi.
Automatické spouštění scriptů	Možnost spouštět uživatelské skripty a operace podporující integraci na další systémy v průběhu řešení workflow
Schvalovací workflow	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.
Automatické zakládání úkolů	Možnost definovat šablony libovolných úkolů a plánovat jejich pravidelné automatické zakládání.
Automatické akce a příkazy	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.
Pozastavení SLA	Možnost pozastavit SLA za strany řešitele v případě čekání na zadavatele
Integrace na MS Outlook	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.
	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. (MS Outlook jako plnohodnotný klient)
	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.
Automatické vyčítání e-mailů	Integrace s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům.
Integrované přihlašování	Integrované přihlašování do portálu i konzol. Nativní integrace s Microsoft Active Directory
	Nastavení pravidel pro automatické vyčítání e-mailů.



	Integrace na MS Exchange	Zadavatel požaduje napojit systém přímo na Microsoft Exchange server a on-line sledovat kalendáře řešitelů při kapacitním plánování. Systém nesmí zavádět další kalendáře a řešitelé musí mít svůj kapacitní plán na jednom místě.
	Načítání vztahů nadřízený /podřízený z AD	Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného z Microsoft Active Directory.
	Zobrazování fotografií autora	Zadavatel požaduje v deníku požadavků zobrazování fotografie autora příspěvku z důvodu snadné a rychlé orientace v systému.
	Plné HTML zobrazování	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.
	Báze znalostí	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.
	Podpora nástupu a výstupu zaměstnance	Systém musí podporovat automatické řízení procesu nástupu a výstupu zaměstnance minimálně v rozsahu automatického rozpadu požadavku na nástup/výstup zaměstnance na několik podřízených požadavků, které budou vyřizovat různí řešitelé jako je např. zajištění počítače, telefonu, vybavení pracoviště, zajištění vizitek, zajištění zdravotní prohlídky, zajištění různých vstupních školení apod.
	Integrace s MS Outlook	Požadujeme 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.
		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. (MS Outlook jako plnohodnotný klient)
		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.
	Publikace zpráv	Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu pro vytváření a zveřejňování zpráv a aktualit např. plánované odstavky.
	Požadovné certifikace	Navržené řešení musí být certifikováno dle ITIL2011 minimálně v rozsahu následujících procesů: — Problem Management



		— Incident Management	
		— Request Fulfillment	
		— Change Management	
		— Service Catalog Management	
		K nabídce musí být přiložen certifikát vydaný způsobilou certifikační autoritou, potvrzující tento rozsah certifikací řešení dle ITIL 2011	
	Systémové požadavky	Využití databáze MS SQL pro ukládání dat Microsoft SQL Server 2008 R2 a vyšší (všechny edice vč. Express Edition) - (dodávka databáze není součástí poptávky).	
		Operační systém Microsoft Windows Server 2008 R2 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 2007 a vyšší (není součástí poptávky)	
		MS Office Word verze 2007 a vyšší (není součástí poptávky)	
		MS Office Outlook verze 2010 a vyšší (není součástí poptávky)	
	MS MS Exchange verze 2007 a vyšší (není součástí poptávky)		
	Integrace systémů		
	Část	Parametr	Popis povinného parametru
		Provázání tiketu a konfigurační položky	Z důvodu zvýšení přehlednosti a jednoznačnosti požadujeme, aby požadavek ze Service Desk bylo možno navázat přímo pomocí funkce spustitelné ze Service Desk na objekt (konfigurační položku) v Asset Management.
		Provázání zadavatele požadavku a jeho majetku	Pro rychlou orientaci v systému požadujeme, aby z požadavku v Service Desk, který založil uživatel byl přímý odkok na majetek v Asset Management, který má tento uživatel přidělený.



	Založení požadavků u z majetku	Pro zvýšení rychlosti a jednoznačnosti při zadávání požadavků požadujeme, aby bylo možno založit požadavek týkající se konkrétního objektu přímo z Asset Management a zároveň aby byla přednastavena výchozí služba a SLA požadavku.
	Seznam řešených požadavků u konfigurační položky	Požadujeme, aby u každého objektu v Asset Managementu byl přímo zobrazován seznam požadavků, které souvisí s tímto objektem (konfigurační položkou Možnost zobrazit z AM požadavky související s konkrétním objektem
	Jednotný uživatelský portál	Požadujeme jednotný portál pro zadávání a práci s požadavky s přehledným zobrazením majetku přihlášeného uživatele, kde se majetek načítá z Asset Management. Zobrazen musí být i majetek z Asset Management, u kterého je přihlášený uživatel nastaven jako zodpovědná osoba za tento majetek.
		Požadujeme funkcionalitu, která zajistí zobrazení zařízení související s požadavkem přímo ze Service Desk.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Technická a servisní podpora - požadavky

Součástí nabídky dodavatel uvede cenu za roční SW podporu (maintenance), která bude poskytována po dobu 5 let.

Požadovaná podpora (maintenance) bude zahrnovat:

- 1) Možnost stahovat a používat nové verze poskytnutých produktů včetně změněné nebo nové dokumentace.
- 2) Rozvoj produktů pro zajištění kompatibility s produkty společnosti Microsoft (- MS windows 7 a vyšší, Windows server 2012R2 a vyšší, MS Exchange server 2012 a vyšší).
- 3) Rozvoj produktů dle legislativy České republiky
- 4) Hotline 5*8 s telefonickým poradenstvím
- 5) Služba Helpdesk 7*24 pro zadání požadavků do systému přes webové rozhraní