

Příloha č.2 - Nabídka uchazeče v části technické řešení

1 Technická specifikace – Popis nabízeného technického řešení

Předmětem plnění veřejné zakázky je zavedení nástroje Servis desk a Asset Management do prostředí Městské nemocnice Čáslav. Navrhujeme požadované řešení a to včetně nedílně souvisejících požadavků typu provedení integračních prací, zaškolení, dodání licencí a zpracování dokumentace.

1. Navrhované řešení

Základní specifikace ALVAO Service Desk 10.1

ALVAO Service Desk je systém pro moderní organizace a IT oddělení, které chtějí spolehlivě řídit veškeré úkoly. Jedná se o systém vyvíjený podle světových procesních standardů na řízení poskytování služeb (ITSM/ITIL). Díky tomu je systém vhodný pro řízení podnikového IT, ale úspěšně v něm můžete řídit i jiná servisní oddělení. Díky ALVAO Service Desk snadno vydefinujete služby, které poskytujete, a uřídíte i složité úkoly a jejich řešení podle daných procesů. ALVAO Service Desk je navržen podle technologických standardů a doporučení společnosti Microsoft, které zaručují korektní, bezpečný a bezproblémový chod v infrastruktuře Microsoft a snadnou integraci s aplikacemi Microsoft Office a jinými IS. Dodržování těchto doporučení je kontroováno certifikacemi mezinárodních certifikačních autorit.

ALVAO jako první společnost v regionu CEE obdržela certifikaci PinkVERIFY na shodu s procesy ITIL v3.1 a ITIL v2011 od nezávislé certifikační autority PinkElephant a smí pro své produkty ALVAO používat ITIL® swirl logo.

Gold
Microsoft Partner



itSMF Czech Republic
The IT Service Management Forum
ITSM Project of the Year 2013 Winner

itSMF Czech Republic
The IT Service Management Forum
ITSM Project of the Year 2014 Winner



System obsahuje základní komponenty

ALVAO Service Desk Admin	Administrátorská konzole.
ALVAO Service Desk Console	Operátorsko-řešitelská konzola.
ALVAO Service Desk Portál	Portálové rozhraní.
ALVAO Service Desk WebServices	Notifikační služba.
ALVAO Service Desk MailboxReader	Služba pro vyčítání emailové schránky.

Rozšiřující moduly (volitelně)

ALVAO Outlook Add-in	Rozšiřující modul pro integraci do Microsoft Outlook. Umožňuje pracovat s tickety přímo v prostředí klienta Microsoft Outlook.
ALVAO Attendance	Rozšiřující modul pro sledování pracovní docházky zaměstnanců.
ALVAO Employee Management	Rozšiřující modul pro proces řízení nástupu a výstupu zaměstnanců skrze několik servisních oddělení společnosti.
ALVAO Call Centrum Connector	Rozšiřující modul pro operátorské pracoviště. Na základě příchozího hovoru systém zahájí zaznamenávání požadavku, před vyplní žadatele a najde jeho otevřené požadavky.
ALVAO ISO 20000 Reporting	Rozšiřující modul do Microsoft SQL Server Reporting Services, který umožňuje sledovat reporty na portále. Součástí je předpřipravená základní sada reportů dle ISO 20000.
ALVAO Dashboard	Rozšiřuje portál ALVAO Service Desk o automaticky aktualizované statistiky stavů služeb. Statistiky jsou zpravidla postupně cyklicky promítány na velkoplošné monitory, tak aby měly realizační týmy aktuální přehled a mohly efektivně reagovat na vzniklé situace a trendy. Můžeme to přirovnat k TV vysílání zpravodajství o stavu burzy.
ALVAO AD Account Creator	Rozšiřuje ALVAO Service Desk o služby umožňující řízení automatického zakládání uživatelských účtů v Microsoft Active Directory.
ALVAO Satisfaction Feedback	Rozšiřuje ALVAO Service Desk o podporu procesu průběžného měření a vyhodnocování spokojenosti uživatelů s kvalitou dodávaných služeb.
ALVAO Standard HW/SW Request Forms	Rozšiřující rozšiřuje ALVAO Service Desk a ALVAO Asset Management o podporu procesu žádostí o předem schválený hardware a software. Umožňuje vytvářet velmi přívětivé uživatelské formuláře vycházející z principů internetových webových obchodů.

Integrace se systémy (volitelně)

ALVAO Asset Management
Microsoft Active Directory
Microsoft Office (Outlook, Word, Excel)
Microsoft Exchange
Microsoft SharePoint

Základní funkcionality

Založení ticketu vyplněním formuláře na portálu
Založení ticketu posláním mailu na určenou emailovou schránku
Založení ticketu po telefonu přes operátorské stanoviště
Přiřazení ticketu určitému řešiteli
Přiřazení ticketu určité službě (nejzákladnější kategorizování)
Nastavení termínu vyřešení
V libovolný okamžik řešení, možnost vynucení schválení podle určitého pravidla
Operativní předávání ticketu mezi řešiteli, nebo mezi službami během jeho řešení
Automatické ukládání historie řešení ticketu
Uzavření ticketu s možným schválením vyřešení uživatelem
Reporty

Pokročilé funkcionality

Možnost doplňování informací do historie řešení (telefonáty, e-maily, poznámky, a další)
Notifikační e-maily upozorňující řešitele, operátory, manažery, žadatele o stavu jejich ticketů
Sledování ticketu na portálu uživatele
Definice SLA
Definice vlastních služeb (otevřený hierarchický model)
Definice přístupů, rolí, zodpovědností k jednotlivým službám
Definování komplexních schvalovacích pravidel
Možnost vytváření a publikování báze znalostí
Možnost vytváření a publikování aktualit
Operativní načítání emailů z Microsoft Outlooku

Předpřipravené scénáře procesů ITIL

Incident Management
Request Fulfillment
Problem Management
Change Management

Předpřipravené scénáře procesů ITIL Základní specifikace ALVAO Asset Management 10.1

ALVAO Asset Management je informační systém umožňující organizaci zavést efektivní správu veškerého počítačového i ostatního majetku spadajícího pod správu oddělení ICT. Pomáhá pracovníkům ICT oddělení v řešení a zdokumentování každodenních operativních úkolů a ve sdílení a údržbě informací spojených s IT infrastrukturou. Poskytuje důležité informace pro plánování obnovy IT prostředků a přípravu rozpočtů. Napomáhá v řízení podnikatelských rizik právního či regulačního postihu spojených s užíváním nelegálního software ve společnosti.

ALVAO Asset Management je navržen podle technologických standardů a doporučení společnosti Microsoft, které zaručují korektní, bezpečný a bezproblémový chod v infrastruktuře Microsoft a snadnou integraci s aplikacemi Microsoft Office a jinými IS. Dodržování těchto doporučení je kontrováno certifikacemi mezinárodních certifikačních autorit.

ALVAO Asset Management bezvýhradně splňuje požadavky Usnesení vlády číslo 624/01 včetně jeho přílohy na systémy určené pro vedení a kontrolu nakládání se softwarem ve státních organizacích, poskytuje podklady pro zavedení správy softwarových aktiv - Software Asset Management v souladu s normou ČSN +ISO/IEC 19770 a poskytuje podklady pro zvládnutí systému managementu IT služeb procesním přístupem dle normy ČSN ISO/IEC 20000 zejména v oblasti konfigurační databáze.

ALVAO jako první společnost v regionu CEE obdržela certifikaci PinkVERIFY na shodu s procesy ITIL v3.1 a ITIL v2011 od nezávislé certifikační autority PinkElephant a smí pro své produkty ALVAO používat ITIL® swirl logo.



System obsahuje základní komponenty

Alvao Asset Management Console	Operátorsko-řešitelská konzole.
Alvao Asset Management Portál	Portálové rozhraní pro běžné zaměstnance, účetní, manažery oddělení.
Alvao Asset Management Collector	Služba pro vzdálený sběr a vyhodnocení detekcí hardware a software počítačů.
Alvao Asset Management Agent	Služba pro detekci hardware a software počítače.
ImportLic	Utilita pro import dat softwarových licencí z Microsoft Excel.
ImportUtil	Utilita pro import dat o objektech z Microsoft Excel.

Rozšiřující moduly (volitelně)

ALVAO Mobile Inventory	Rozšiřující modul pro podporu inventury pomocí čárových kódů, mobilních terminálů.
ALVAO Web-based Inventory	Tato programová úprava umožňuje provádět inventuru majetku přes Web App přímo jednotlivými zaměstnanci, kteří mají majetek na starosti. Inventura tedy nově nemusí probíhat pouze přes čtečku čárových kódů (viz ALVAO Mobile Inventory), ale je možné použít i tento inovativní způsob.
ALVAO Software Asset Management Assistant	Rozšiřující modul pro automatizovanou podporu zajištění nastavených pravidel Software Asset Management.
ALVAO HW/SW Usage Monitoring	Rozšiřující modul pro monitorující skutečného využití softwarových aplikací.
ALVAO User Activity Monitoring	Rozšiřující modul pro měření a poskytování detailních informací o pracovních činnostech zaměstnanců na počítačích. Výstupy v podobě grafů a tabulek na intranetovém portálu. Sledování podle typu činností, softwarových aplikací, aktivit či detailů názvů oken.
ALVAO Configuration Management	Rozšiřující modul umožňující vytváření závislostních vazeb N:M mezi konfiguračními položkami a jejich vizualizaci v produktu Microsoft Visio.

ALVAO MS SCCM Connector	Rozšiřující modul umožňující napojení na Microsoft System Centre Configuration Management pro získávání informací o hardware a software počítačů.
ALVAO Electronic Handover Forms	Rozšiřující modul umožňující elektronické potvrzení předávacích protokolů na portálu ALVAO.

Integrace se systémy (volitelně)

ALVAO Service Desk
 ALVAO Monitoring
 Microsoft Active Directory
 Microsoft Office (Outlook, Word, Excel)
 Microsoft SharePoint
 Microsoft System Centre Configuration Management

Základní funkcionality

Evidence libovolných ICT zařízení (počítače, monitory, tiskárny, telefony, SIM karty, projektor apod.), sledování celého životního cyklu zařízení
 Evidence softwarových licencí a instalací (včetně downgrade a upgrade licencí), sledování celého životního cyklu software
 Možnost doplňování informací do historie (poznámky, naskanované dokumenty, faktury a další)
 Porovnání softwarových instalací a licencí (vnitřní audit software)
 Umožňuje definovat softwarové profily pro různé pracovní pozice a pak ukazovat rozdíly vůči skutečnosti
 Automatické detekce hardware a software PC v síti (OS MS Windows)
 Operativní evidence spotřebního materiálu
 Podpora operativní práce s využitím čárových kódů
 Reporty

Pokročilé funkcionality

Portál pro běžné zaměstnance - sledování přidělených zařízení, počítačů a software
 Portál pro vedoucí oddělení – sledování vybavení podřízených, sledování nákladů za oddělení
 Definice přístupů k jednotlivým lokalitám, objektům, role
 Automatické vedení historie změn
 Automatické zapisování změn detekovaného nainstalovaného software a hardware
 Automatické ukládání předávacích protokolů
 Plánování detekcí a vyhodnocování PC
 Plánování a upozorňování na vypršení platnosti licencí, profylaxe
 Integrace s nástroji pro správu pracovních stanic (VNC, RemoteDesktop, apod.)

Speciální funkcionality

Multijazyčné prostředí portálu (CZE, EN, DE, PL, SK)
 Multijazyčné prostředí Alva Asset Management Console (CZE, EN, DE, PL)

Možnost nastavení vzhledu portálu
Uživatelské rozšíření systému pomocí skriptů

Použité technologie

MS SQL Server
MS Active Directory
ASP.NET
MS Office Automation
DHTML
XML/XSL
MS WMI/DCOM
MS Sharepoint Services (volitelně)
Service Catalogue

Speciální funkcionality

Multijazyčnost prostředí portálu (CZ, EN, DE, PL, SK)
Multijazyčnost prostředí konzole konzole (CZ, EN, DE, PL)
Možnost nastavení vzhledu portálu
Uživatelské rozšíření systému pomocí skriptů
Možnost definovat vlastní stavy požadavků v různých službách a různých procesech. Možnost používat a definovat vlastní položky CustomColumn, vlastní formuláře CustomForms i procesy CustomWorkflow.
Microsoft SharePoint Web Part umožňující uživateli sledovat své požadavky v ALVAO Service Desk.

Použité technologie

MS SQL Server
MS Exchange Server (volitelně)
MS Windows Sharepoint Services (volitelně)
MS Active Directory (volitelně)
NET Framework
ASP.NET
MS Office Automation

1.1.1 Oblast servis desk - Požadavky

Navrhované řešení podpoří standardizaci provádění vybraných procesů v organizaci a umožní řízení životního cyklu standardizovaných služeb. Systém bude určen zejména pro podporu vnitřních procesů organizace, ale bude otevřené i pro možné řízení spolupráce s externími subjekty (např. dodavatelé). Systém bude nasazen a implementován jako univerzální, bez omezení typu řízených služeb. Řešení bude nasazeno jako podpora životního cyklu tzv. interních žadanek, dále bude řešení využito pro řízení IT incidentů a problémů. Systém bude

schopný požadavky, incidenty a problémy evidovat, řídit (tj. rozdělovat a distribuovat řešitelům podle nastavených pravidel) a vyhodnocovat (statistiky).

Obecné požadavky na řešení

Požadovaný parametr	Navrhované řešení	Splněno
lokalizované uživatelské rozhraní, tj. čeština,	lokalizované uživatelské rozhraní, tj. čeština,	Ano
intuitivní a v rámci řešení jednotné grafické uživatelské rozhraní, které umožní snadné přijetí aplikace do běžného užívání zaměstnanci nemocnice,	intuitivní a v rámci řešení jednotné grafické uživatelské rozhraní, které umožní snadné přijetí aplikace do běžného užívání zaměstnanci nemocnice,	Ano
možnost generování a tisk reportů,	možnost generování a tisk reportů,	Ano
možnost exportu dat do Microsoft Word a Excel,	možnost exportu dat do Microsoft Word a Excel,	Ano
možnost propojení s klientem Microsoft Outlook,	možnost propojení s klientem Microsoft Outlook,	Ano
bezpečný přístup do aplikace včetně integrovaného přihlašování do uživatelského prostředí i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím,	bezpečný přístup do aplikace včetně integrovaného přihlašování do uživatelského prostředí i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím,	Ano
uživatelské rozšíření pomocí VBA skriptů,	uživatelské rozšíření pomocí VBA skriptů,	Ano
podpora procesů pro řízení provozu služeb – z doporučených procesů ITIL, které musí navržený software podporovat, musí být v rámci projektu realizovány procesy a funkce:	podpora procesů pro řízení provozu služeb – z doporučených procesů ITIL, které software podporují, Jsou tedy v rámci projektu realizovány procesy a funkce:	Ano
Problem Management – řízení požadavků koncových uživatelů služeb ICT,	Problem Management – řízení požadavků koncových uživatelů služeb ICT,	Ano
Incident Management – řízení rychlého řešení výpadků v infrastruktuře, napojení na monitoring provozních stavů ICT infrastruktury,	Incident Management – řízení rychlého řešení výpadků v infrastruktuře, napojení na monitoring provozních stavů ICT infrastruktury,	Ano
Request Fulfillment – standardní proces řízení požadavků na služby, podpora řízení hromadných požadavků,	Request Fulfillment – standardní proces řízení požadavků na služby, podpora řízení hromadných požadavků,	Ano
Change Management – standardní proces řízení životního cyklu všech změn, zejména řízení nákupu hw a sw včetně podpory schvalování,	Change Management – standardní proces řízení životního cyklu všech změn, zejména řízení nákupu hw a sw včetně podpory schvalování,	Ano
Service Catalog Management – Možnost definovat IT služby.	Service Catalog Management – Možnost definovat IT služby.	Ano
podpora vedení návazné dokumentace,	podpora vedení návazné dokumentace,	Ano

řešení bude certifikováno na shodu s procesy ITIL v3 oprávněnou certifikační autoritou,	řešení bude certifikováno na shodu s procesy ITIL v3 oprávněnou certifikační autoritou,	Ano
možnost vytváření báze znalostí.	možnost vytváření báze znalostí.	Ano

Požadavky na funkcionalitu

Požadovaný parametr	Navrhované řešení	Splněno
založení tiketu vyplněním formuláře na portálu,	založení tiketu vyplněním formuláře na portálu,	Ano
založení tiketu zasláním emailu na určenou emailovou schránku,	založení tiketu zasláním emailu na určenou emailovou schránku,	Ano
založení tiketu po telefonu,	založení tiketu po telefonu,	Ano
přiřazení tiketu řešiteli,	přiřazení tiketu řešiteli,	Ano
přiřazení tiketu službě (dle kategorií),	přiřazení tiketu službě (dle kategorií),	Ano
nastavení termínů řešení,	nastavení termínů řešení,	Ano
možnost vynuceného schválení podle pravidel v jakýkoliv okamžik řešení tiketu,	možnost vynuceného schválení podle pravidel v jakýkoliv okamžik řešení tiketu,	Ano
operativní předávání tiketu mezi řešiteli nebo mezi službami během jeho řešení,	operativní předávání tiketu mezi řešiteli nebo mezi službami během jeho řešení,	Ano
automatické ukládání historie řešení tiketu,	automatické ukládání historie řešení tiketu,	Ano
uzavření tiketu s možným schválením vyřešení uživatelem,	uzavření tiketu s možným schválením vyřešení uživatelem,	Ano
možnost doplnění informací do historie řešení (emaily, telefonáty, poznámky)	možnost doplnění informací do historie řešení (emaily, telefonáty, poznámky)	Ano
notifikační emaily upozorňující řešitele, vedoucí pracovníky atd. o stavu jejich tiketu,	notifikační emaily upozorňující řešitele, vedoucí pracovníky atd. o stavu jejich tiketu,	Ano
sledování tiketu na portálu,	sledování tiketu na portálu,	Ano
definování komplexních schvalovacích pravidel,	definování komplexních schvalovacích pravidel,	Ano
definice přístupů, rolí, zodpovědností k jednotlivým službám,	definice přístupů, rolí, zodpovědností k jednotlivým službám,	Ano
definice vlastních služeb,	definice vlastních služeb,	Ano
možnost nastavení priority řešených požadavků, nastavení SLA,	možnost nastavení priority řešených požadavků, nastavení SLA,	Ano
možnost zadávání požadavků na portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za Zadavatele),	možnost zadávání požadavků na portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za Zadavatele),	Ano
možnost svázání požadavku s aktivem (majetek), kterého se týká,	možnost svázání požadavku s aktivem (majetek), kterého se týká,	Ano
system musí obsahovat znalostní databázi s možností její aktualizace.	system musí obsahovat znalostní databázi s možností její aktualizace.	Ano

Požadavky na iniciální nastavení

V rámci našeho navrhovaného řešení bude provedeno iniciální nastavení nabídky servis deskových služeb následovně:

- Oblast typu Požadavky:

Požadovaný parametr	Navrhované řešení	Splněno
nepřítomnost – požadavek na nepřítomnost typu dovolená, placené překážky (lékař, darování krve, pohřeb), dále soukromý odchod, náhradní volno za práci přesčas, neplacené volno,	nepřítomnost – požadavek na nepřítomnost typu dovolená, placené překážky (lékař, darování krve, pohřeb), dále soukromý odchod, náhradní volno za práci přesčas, neplacené volno,	Ano
rezervace zdroje (zasedací místnost, sdílený notebook atd.),	rezervace zdroje (zasedací místnost, sdílený notebook atd.),	Ano
vnitřní správa (úklid toaleta, rozbité dveře atd.),	vnitřní správa (úklid toaleta, rozbité dveře atd.),	Ano
vizitky, certifikáty, razítka, klíče atd.,	vizitky, certifikáty, razítka, klíče atd.,	Ano
požadavek IT – nastavení přístupových práv, požadavek na instalaci programu atd.	požadavek IT – nastavení přístupových práv, požadavek na instalaci programu atd.	Ano
příchod a odchod zaměstnance s vazbou na majetek (AssetM)	příchod a odchod zaměstnance s vazbou na majetek (AssetM)	Ano
návrh na vyřazení majetku (informační technologie, zdravotnické přístroje, ostatní)	návrh na vyřazení majetku (informační technologie, zdravotnické přístroje, ostatní)	Ano
požadavky na ZP – např. smluvní vztahy s oddělením	požadavky na ZP – např. smluvní vztahy s oddělením	Ano

- Oblast typu Incidenty
- Oblast typu Problémy

IT – aplikace	Splněno
IT – zařízení	Splněno
obecný problém – s budovou, s bezpečností, s úklidem	Splněno

Požadavky na administraci řešení

Naše řešení obsahuje 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,	Splněno
• přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí,	Splněno
• nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům,	Splněno
• nastavení posílání notifikací a úprava jejich obsahu,	Splněno
• možnost přidávat vlastní položky do formulářů,	Splněno
• možnost definovat vlastní workflow nad požadavky,	Splněno

• definice vlastního katalogu služeb,	Splněno
• definice úrovně kvality služeb (SLA),	Splněno
• nastavení oprávnění přístupů k jednotlivým službám,	Splněno
• možnost nastavení grafického vzhledu portálů (skinování).	Splněno
• možnost vytvoření vlastních schvalovacích procesů.	Splněno

Požadavky na rozšiřitelnost řešení

Řešení je otevřené pro doplňování a podporu dalších standardizovaných procesů nemocnice. Zavádění dalších služeb do systému bude umožněno administrátorům Zadavatele.

1.1.2 Oblast Asset Management - Požadavky

Dodané řešení umožní organizaci zavést efektivní správu veškerého počítačového i ostatního majetku spadajícího pod správu IT úseku, který bude pomáhat pracovníkům IT v řešení a zdokumentování operativních úkolů a ve sdílení a údržbě informací spojených IT infrastrukturou. Systém bude poskytovat důležité informace pro plánování obnovy IT prostředků a přípravu rozpočtů a bude napomáhat v řízení podnikatelských rizik právního či regulačního postihu spojených s užíváním nelegálních software v nemocnici.

Dodané řešení bude integrováno s komponentou servis desk tak, aby řešení měla společné webové rozhraní a požadavky na služby mohly být přímo propojeny s dotčeným majetkem a existoval tak kompletní deník událostí spojených s majetkem.

Obecné požadavky na řešení

Požadovaný parametr	Navrhované řešení	Splněno
lokalizované uživatelské rozhraní, tj. čeština	lokalizované uživatelské rozhraní, tj. čeština	Ano
intuitivní a v rámci řešení jednotné grafické uživatelské rozhraní,	intuitivní a v rámci řešení jednotné grafické uživatelské rozhraní,	Ano
řešení podporuje využití čárových kódů pro inventarizaci majetku,	řešení podporuje využití čárových kódů pro inventarizaci majetku,	Ano
možnost generování a tisk reportů,	možnost generování a tisk reportů,	Ano
možnost exportu dat do Microsoft Word a Excel,	možnost exportu dat do Microsoft Word a Excel,	Ano
možnost propojení s klientem Microsoft Outlook,	možnost propojení s klientem Microsoft Outlook,	Ano
bezpečný přístup do aplikace včetně integrovaného přihlašování do uživatelského prostředí i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím,	bezpečný přístup do aplikace včetně integrovaného přihlašování do uživatelského prostředí i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím,	Ano
uživatelské rozšíření pomocí VBA skriptů,	uživatelské rozšíření pomocí VBA skriptů,	Ano
podpora procesů pro řízení životního cyklu IT zdrojů souvisejících s provozem IT služeb –z doporučených procesů ITIL musí dodané řešení v rámci plnění realizovat procesy a funkce:	podpora procesů pro řízení životního cyklu IT zdrojů souvisejících s provozem IT služeb –z doporučených procesů ITIL musí dodané řešení v rámci plnění realizovat procesy a funkce:	Ano

Software Asset Management (SAM),	Software Asset Management (SAM),	Ano
Asset and Configuration Management.	Asset and Configuration Management.	Ano
řešení pro proces Software Asset Management musí vycházet z doporučení ITIL,	řešení pro proces Software Asset Management musí vycházet z doporučení ITIL,	Ano
řešení bude certifikováno na proces Asset Management a Configuration Management dle ITIL oprávněnou certifikační autoritou,	řešení bude certifikováno na proces Asset Management a Configuration Management dle ITIL oprávněnou certifikační autoritou,	Ano
podpora vedení návazné dokumentace,	podpora vedení návazné dokumentace,	Ano
systém obsahuje znalostní databázi o software, automaticky udržovanou a publikovanou výrobcem a poskytovanou formou služby,	systém obsahuje znalostní databázi o software, automaticky udržovanou a publikovanou výrobcem a poskytovanou formou služby,	Ano
bezpečný přístup do aplikace (Integrované přihlašování do systému, případně i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím).	bezpečný přístup do aplikace (Integrované přihlašování do systému, případně i konzol, řízení oprávnění přístupu k informacím).	Ano

Požadavky na funkcionalitu

automatická detekce hardware a software PC s OS Windows v počtu stovek zařízení,	automatická detekce hardware a software PC s OS Windows v počtu stovek zařízení,	Ano
možnost evidence libovolných dalších ICT zařízení (telefonní přístroje, mobilní telefony, kopírky, elektronické diáře, monitory, tiskárny atd.), sledování celého životního cyklu zařízení)	možnost evidence libovolných dalších ICT zařízení (telefonní přístroje, mobilní telefony, kopírky, elektronické diáře, monitory, tiskárny atd.), sledování celého životního cyklu zařízení)	Ano
evidence softwarových licencí a instalací (včetně downgrade a upgrade licencí), sledování celého životního cyklu software,	evidence softwarových licencí a instalací (včetně downgrade a upgrade licencí), sledování celého životního cyklu software,	Ano
možnost doplňování informací do historie (poznámky, nascanované dokumenty, faktury a další),	možnost doplňování informací do historie (poznámky, nascanované dokumenty, faktury a další),	Ano
porovnání softwarových instalací a licencí (vnitřní audit software),	porovnání softwarových instalací a licencí (vnitřní audit software),	Ano
možnost definovat softwarové profily pro různé pracovní pozice a pak ukazovat rozdíly vůči skutečnosti,	možnost definovat softwarové profily pro různé pracovní pozice a pak ukazovat rozdíly vůči skutečnosti,	Ano
možnost evidence libovolných dalších zařízení mimo ICT oblasti (přístroje, služební vozidla atd.),	možnost evidence libovolných dalších zařízení mimo ICT oblasti (přístroje, služební vozidla atd.),	Ano
možnost operativní evidence spotřebního materiálu,	možnost operativní evidence spotřebního materiálu,	Ano
podpora operativní práce s využitím čárových kódů,	podpora operativní práce s využitím čárových kódů,	Ano
řízení nákladů spojených s dodáváním IT služeb,	řízení nákladů spojených s dodáváním IT služeb,	Ano

řízení životního cyklu IT zdrojů, zejména HW a SW,	řízení životního cyklu IT zdrojů, zejména HW a SW,	Ano
technologická podpora pro zajištění rutinní operativní práce IT týmu a její zautomatizování a zjednodušení,	technologická podpora pro zajištění rutinní operativní práce IT týmu a její zautomatizování a zjednodušení,	Ano
rozsáhlá knihovna softwarových vzorů běžně používaného software,	rozsáhlá knihovna softwarových vzorů běžně používaného software,	Ano
rozsáhlá pravidla na rozpoznávání registrů,	rozsáhlá pravidla na rozpoznávání registrů,	Ano
automatický mechanismus pro odesílání hlaviček nerozpoznaného software bez nutnosti ručního zásahu a následný automatický upgrade aktualizované softwarové knihovny,	automatický mechanismus pro odesílání hlaviček nerozpoznaného software bez nutnosti ručního zásahu a následný automatický upgrade aktualizované softwarové knihovny,	Ano
organizace pracovní plochy vychází z přehledného stromu organizace se začleněným hardware a software,	organizace pracovní plochy vychází z přehledného stromu organizace se začleněným hardware a software,	Ano
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,	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
možnost bezagentové detekce SW a HW.	možnost bezagentové detekce SW a HW.	Ano

Požadavky na administraci řešení

Pro IT 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:

Požadovaný parametr	Navrhované řešení	Splněno
přidávání a odebrání uživatelů a jejich zařazování do skupin,	přidávání a odebrání uživatelů a jejich zařazování do skupin,	Ano
přidávání a odebrání skupin, přidávání uživatelských rolí,	přidávání a odebrání skupin, přidávání uživatelských rolí,	Ano
nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům,	nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům,	Ano
nastavení posílání víceúrovňových notifikací a úprava jejich obsahu,	nastavení posílání víceúrovňových notifikací a úprava jejich obsahu,	Ano
možnost přidávat vlastní položky do formulářů,	možnost přidávat vlastní položky do formulářů,	Ano
možnost nastavení grafického vzhledu portálů (skinování).	možnost nastavení grafického vzhledu portálů (skinování).	Ano

Požadavky na rozšiřitelnost řešení

Řešení zahrnuje nebo další rozšíření, a to v následujících oblastech:

Požadovaný parametr	Navrhované řešení	Splněno
nástroj pro sledování reálného využití nainstalovaného SW,	nástroj pro sledování reálného využití nainstalovaného SW,	Ano

nástroj pro hlídání neoprávněně nainstalovaného software,	nástroj pro hlídání neoprávněně nainstalovaného software,	Ano
podpora správy konfigurační databáze – možnost sledování vazby a vzájemné závislosti mezi konfiguračními položkami a uchovávání historie konfiguračních položek,	podpora správy konfigurační databáze – možnost sledování vazby a vzájemné závislosti mezi konfiguračními položkami a uchovávání historie konfiguračních položek,	Ano
podpora automatizace zjišťování informací o konfiguračních položkách hardware a software.	podpora automatizace zjišťování informací o konfiguračních položkách hardware a software.	Ano

Provedení integrační vazeb

Za účelem efektivního využití komponenty SD a AM v organizaci bude v rámci navrhovaného řešení provedeno napojení na tyto systémy:

Servis desk

- nativní integrace s Microsoft Active Directory – automatické přihlašování do aplikace (*dotávka Active Directory není součástí poptávky*),
- integrace s poštovním serverem (typicky pro mailové notifikace o novém záznamu v SD, reakci řešitele, integrace pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům atd.).

Asset Management

- Samotné dodané informační systémy Servis desk a Asset management jsou navzájem integrovány a umožňují při řešení navazovat na majetek žádanky a k žádankám a incidentům majetek,
- nativní integrace s Microsoft Active Directory – automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného. Automatické načítání informací o PC,
- integrace s poštovním serverem.

Požadavek na rozsah licenčních oprávnění

Naše řešení obsahuje licenci bez omezení na počet spravovaných evidencí a pro 400 uživatelů využívajících plnou funkcionalitu dodaného řešení (komponenta Servis desk), a dále licenci pro detekci HW a SW 250 desktopových stanicích (komponenta Asset Management).

Migrace dat

Není požadována.

Požadavky na implementaci

Naše řešení obsahuje v rámci plnění realizaci následujících dodávek a služeb:

- instalace do prostředí Zadavatele,
- provedení integračních vazeb, konfigurace a nastavení Servis desk i Asset Management,
- nastavení uživatelských oprávnění,
- zpracování a předání dokumentace skutečného provedení v prostředí Zadavatele,
- dodávka požadovaných SW licencí,
- zaškolení administrátorů na dodané řešení v rozsahu 8 hodin.

Testovací provoz

Testovací provoz proběhne po dobu 2 týdnů, a to po provedení implementace. Zadavatel požaduje, aby v rámci testovacího provozu zajistil Dodavatel odborný dohled a podporu IT administrátorů Zadavatele a to formou (A) telefonické dostupnosti nebo (B) fyzické přítomnosti v místě plnění.

Cílem testovacího provozu je poskytnout metodické vedení a prostor administrátorům Objednatele pro ověření funkcionalit a vlastní funkčnosti dodaného řešení, pro cvičnou práci se Servis deskem i Asset Managementem a prostor pro Dodavatele pro identifikaci a opravu případných chyb a neshod. Dalším cílem testovacího provozu je možnost případné definice změnových požadavků ze strany Zadavatele. Během testovacího provozu provede Dodavatel aktualizaci dokumentace skutečného provedení v prostředí Zadavatele.

Testovací provoz bude ukončen formální předáním implementovaného systému do rutinního a podpisem Akceptačního protokolu.