

## **Příloha č. 2 – Specifikace předmětu plnění Smlouvy**

**V rámci plnění je požadováno splnění následujících bodů:**

1. Licence HelpDesk studio (dále také jako „HDS“) pro níže definovaný počet uživatelů do vlastnictví ÚZSVM
2. Nasazení systému HelpDesk do testovacího a produkčního prostředí ÚZSVM, dle určených kritérií

### **1. Licence HDS pro níže definovaný počet uživatelů do vlastnictví ÚZSVM**

Stručný popis předmětu plnění Smlouvy:

1. nasazení systému pro evidenci, zadávání a řešení uživatelských požadavků – tzv. HelpDesk studio,
2. systém a všechny případné potřebné licence musí být dodány do majetku ÚZSVM,
3. chod systému zajištěn v tzv. tenkém klientu (webovém prohlížeči),
4. systém bude provozován na vlastním hardware ÚZSVM, požadována kompatibilita provozu systému na platformě ÚZSVM (serverový OS - Windows 2016 a vyšší),
5. single sign-on přihlášení uživatelů (MS Active Directory 2012 a novější),
6. možnost vytvářet účty, které nebudou napojeny na MS Active Directory, přímo v systému; uživatelé a skupiny vytvářené a spravované v MS Active Directory budou do HelpDesku replikovány,
7. požadována 1 licence na, neomezený počet uživatelů,
8. umožnění práce s HSD subjektům třetích stran (dodavatelé ÚZSVM a externím uživatelům),
9. rozhraní pro napojení na HelpDeskové systémy dodavatelů (API), a umožnění rozšíření pro další systémy ÚZSVM (Enterprise Service Bus),
10. plná lokalizace do češtiny,
11. česká technická podpora,
12. dokumentace v českém jazyce,
13. možnost založit požadavek prostřednictvím emailu.

Základní požadavky na funkcionalitu:

1. možnost zadání požadavků, incidentů, možnost členění požadavků dle lokalit a dalších parametrů (např. dle charakteru předmětu incidentu, priorit a podobně),
2. konfigurovatelné work flow požadavků administrátorem ÚZSVM,
3. úprava kategorií, typů požadavků apod. administrátorem ÚZSVM,
4. možnost nastavení vybraného požadavku jako úvodního a viditelného pro všechny uživatele, např. z důvodu výpadku některého z klíčových systémů,
5. možnost automatické emailové notifikace uživatelů,
6. možnost nastavení různých reakčních dob a SLA u různých kategorií,
7. možnost vytvářet statistiky a sestavy, výpisy za konkrétní lokality a konkrétní kategorie, celkové přehledy i regionálně rozdělené, v čase sledovaném období, poskytování reportingu SLA,
8. možnost sledovat mimo jiné datum a čas zadání požadavku (entry time), datum a čas převzetí požadavku (response time), datum a čas změny požadavku (update time), datum a čas dokončení požadavku (fix time),
9. možnost efektivní notifikace formou SMS (možnost využití SMS gateway ÚZSVM) u kritických SLA požadavků, ÚZSVM využívá SMS gateway založenou na Web API,

10. řešení musí být plně kompatibilní s Internet Explorer 11 a vyšší verzí, Chrome 75 a vyšší verzí, Firefox 49 a vyšší verzí, Safari 12 a vyšší verzí,
11. ošetření a řízení incidentu v celé délce životního cyklu (založení, řešení, případně pozastavení řešení, vyřešení, ukončení), evidování historie řešení požadavků,
12. seskupování a rozdělování požadavků, poskytnutí nástroje na třídění a seskupování požadavků/incidentů s totožnými/podobnými tématy řešení.

**2. Nasazení systému HDS do testovacího a produkčního prostředí ÚZSVM, dle určených kritérií**

Součástí nasazení do produkčního prostředí ÚZSVM bude:

1. nasazení HDS na produkční prostředí proběhne v termínu uvedeném v čl. III. odst. 3.2 Smlouvy
2. import a automatická synchronizace uživatelů z MS Active Directory, rozdělení uživatelských rolí podle zařazení v MS Active Directory (zadavatel, operátor, řešitel, administrátor) a zadání ostatních uživatelů HelpDesku, kteří nejsou vedeni v MS Active Directory ÚZSVM (jedná se o jednotky uživatelů),
3. nastavení a označení kategorií a jejich SLA dle zadání ÚZSVM,
4. nastavení přijímání požadavků z přijatých emailů dle požadavků ÚZSVM,
5. po dobu jednoho roku od spuštění produkčního provozu bude ÚZSVM dostávat veškeré aktualizace a bezpečnostní záplaty bezprostředně po jejich vydání,
6. ÚZSVM bude mít předplacených 5 člověkodnů pro další drobný rozvoj a úpravy HDS (například na napojení na externí HelpDeskové systémy, případně další aplikace).