Příloha č. 1 – funkční a technická specifikace předmětu zakázky

**Informační systém**

**pro správu požadavků (helpdesk)**

|  |
| --- |
| **Základní technické požadavky** |
| **ID** | **Požadavek na funkcionality** | **Splněno** |
| 1 | Provoz systému ve vnitřní infrastruktuře zadavatele. Veškeré požadavky na infrastrukturu budou uvedeny v nabídce. | ano |
| 2 | Integrace se stávající centrální správou uživatelů zadavatele v prostředí Microsoft Active Directory (Windows Server 2019) a ověřování uživatelů vůči doménovým identitám. | ano |
| 3 | Možnost přístupu SSO s použitím identity uživatele přihlášeného v MS Windows. | ano |
| 4 | Možnost mapování libovolného atributu z Active Directory. | ano |
| 5 | Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného z Active Directory. | ano |
| 6 | Webové rozhraní (portál) pro zadávání i řešení požadavků a správu systému – systém bude možné obsluhovat z prostředí standardního webového prohlížeče (Google Chrome, MS Edge). | ano |
| 7 | Portál musí být realizován ve standardu HTML5 s responzivním designem. | ano |
| 8 | Integrace s poštovním serverem (Gmail), automatické vytěžování komunikační e- mailové schránky pro zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům. | ano |
| 9 | Integrace se stávající GSM bránou zadavatele přes protokol SMTP pro rozesílání notifikačních SMS. | ano |
| 10 | Export dat do Microsoft Word, Excel. | ano |
| **Funkční specifikace** |
| **ID** | **Požadavek na funkcionality** | **Splněno** |
| 11 | Jednotný systém pro komplexní správu požadavků organizace (jednotné kontaktní místo). | ano |
| 12 | Možnost vlastní správy katalogu služeb (přidávat nové a konfigurovat stávající služby) na úrovni správce systému. | ano |

1/4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 13 | Systém musí nabízet možnost zadávání požadavků minimálně na webovém portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za žadatele). | ano |
| 14 | Možnost nastavení zasílání e-mailových a SMS notifikací o průběhu řešení požadavku pro žadatele i řešitele s možností vlastního nastavení obsahu zpráv. SMS notifikace budou rozesílány prostřednictvím stávající GSM brány zadavatele. V rámci součinnosti poskytne zadavatel všechny nezbytné technické údaje k napojení systému na jeho GSM systém. | Ano, GSMbrána bude napojena pomocí SMTP |
| 15 | Žadatel musí být systémem automaticky informován o průběhu řešení jeho požadavku. | ano |
| 16 | Žadatel musí mít možnost u svých požadavků zvolit, zda chce být o jeho stavu/řešení informován SMS. | ano |
| 17 | Systém musí umožnit vytvářet vazby mezi požadavky v systému. Minimální funkcionalita vazeb jsou podřízené a nadřízené požadavky a sledování plnění podřízených požadavků v rámci nadřízeného požadavku. | ano |
| 18 | Systém musí být schopen automaticky rozpadat jeden požadavek na několik podřízených s automatickým vytvořením vzájemných vazeb na základě interaktivního vstupního formuláře u dané služby. | ano |
| 19 | Systém musí být schopen automaticky zakládat periodické požadavky (pravidelné revize, periodické opravy, periodické technické prohlídky apod.) | ano |
| 20 | Systém musí umožnit žadateli nastavit prioritu požadavku. | ano |
| 21 | Systém musí umožnit řešiteli jednoduše předat požadavek ve všech fázích jeho zpracování ke schválení schvalovateli. | ano |
| 22 | Systém musí umožnit řešiteli jednoduše předat požadavek | ano |
| 23 | Systém musí umožnit řešiteli přesunout nesprávně zadaný požadavek do jiné sekce (k jiné službě). | ano |
| 24 | 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. Systém musí být schopen sledovat plnění podřízených požadavků v rámci nadřízeného požadavku. | ano |
| 25 | Volbou služby musí být automaticky bez dalšího zadávání přidělena skupina řešitelů a parametry SLA (Service Level Agreement). | ano |
| 26 | Pro každou službu musí být možno plně definovat vstupní zadávací formulář včetně | ano |

2/4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | vlastních uživatelských položek a jejich validace. |  |
| 27 | K požadavku musí být možno ve všech fázích jeho zpracování připojit minimálně pět příloh s možností omezit jejich velikost správcem systému. | ano |
| 28 | Pro každou službu musí být možno na úrovni správce systému plně definovat workflow. | ano |
| 29 | Komplexní schvalovací workflow definovatelné na úrovni správce systému. Předpřipravená schémata schválení nadřízeným zadavatele i řešitele. Možnost vynutit schválení podle určitého pravidla v libovolný okamžik řešení. Napojení na Active Directory pro načtení vztahů nadřízený/podřízený pro schvalování. | ano |
| 30 | Možnost definovat šablony libovolných úkolů a plánovat jejich pravidelné automatické zakládání. | ano |
| 31 | Požadujeme možnost nastavování eskalačních procesů na úrovni správce systému. | ano |
| 32 | Požadujeme možnost automatického odmazávání zadaných požadavků ve vybraných službách po nastavitelné době. | ano |
| 33 | Požadujeme možnost vytváření přehledů a statistik odbavených požadavků podle časového období, jednotlivých služeb, řešitelů, řešitelských týmů, zadavatelů a jejich pracovišť. | ano |
| 34 | Požadujeme možnost automatického odmazávání osobních údajů v definovaných datových polí ve vybraných službách po nastavitelné době. | ano |
| **Požadavky na uživatelské rozhraní** |
| **ID** | **Požadavek na funkcionality** | **Splněno** |
| 35 | Z pohledu žadatele musí systém podporovat katalog služeb. Katalog musí vycházet ze stromové struktury členěné dle jednotlivých oblastí – samostatný strom pro požadavky směřující na každou oblast (IT, správa budov apod.). | ano |
| 36 | Celý katalog služeb musí být uživatelům přístupný na webovém portálu a pro každou službu musí být připravena na portálu samostatná ikona nebo dlaždices 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. | ano |
| 37 | Systém musí být vybaven znalostní databází, kterou je možno provázat s katalogem služeb s možností uživatelského vytváření a publikování článků. Články musí být možno členit a napojit na odpovídající služby v katalogu. Přístup k článkům a jejich zobrazování musí být řízeno dle uživatelských rolí jednotlivých uživatelů. | ano |
| 38 | Systém musí být vybaven výchozí šablonou služby s definicí polí vstupního formuláře. | ano |
| 39 | Systém musí umožnit sestavení vlastní šablony zprávy pro schvalovatele obsahující | ano |

3/4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 40 | Musí být umožněno přizpůsobit grafický vzhled systému podnikovému vizuálu zadavatele min. v rozsahu přidání loga a přizpůsobení barevného schematu. | ano |
| 41 | Uživateli se musí zobrazit pouze ty služby, ve kterých má přidělenou nějakou roli. | ano |
| 42 | Požadavky vygenerované či doplněné z e-mailové komunikace musí umožnit zobrazení v podobě plně odpovídající originálu e-mailu včetně obrázků a příloh z důvodu jednoznačné a nezkreslené komunikace mezi uživateli systému. | ano |
| 43 | Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu pro vytváření a zveřejňování zpráv a aktualit např. plánované odstávky. | ano |
| 44 | Každý uživatel si může definovat vlastní pohledy a filtry nad požadavky. | ano |
| 45 | Systém musí umožnit fulltextové vyhledávání nad všemi informacemi. | ano |
| **Požadavky na funkcionality dostupné správcům systému** |
| **ID** | **Požadavek na funkcionality** | **Splněno** |
| 46 | přidávání a odebírání uživatelů a jejich zařazování do skupin | ano |
| 47 | přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí | ano |
| 48 | nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům | ano |
| 49 | nastavení posílání notifikací a úprava jejich obsahu | ano |
| 50 | přidávání vlastních položek do formulářů | ano |
| 51 | definovat vlastní workflow nad požadavky | ano |
| 52 | definice vlastního katalogu služeb | ano |
| 53 | definice úrovně kvality služeb (SLA) | ano |
| 54 | nastavení oprávnění přístupů k jednotlivým službám | ano |
| 55 | vytváření vlastních schvalovacích procesů | ano |

srozumitelný popis předmětu schvalování.

4/4