

## Příloha č. 1 – Technická specifikace

### 1. Předmět zakázky

Zadáním je informační systém (Helpdesk) 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.

### 2. Úvod do problematiky

V současnosti je na krajském úřadu provozován Helpdesk. Objednatel požaduje import požadavků ze stávajícího systému (minimálně pro požadavky dle ZoKB). Objednatel požaduje a zhotovitel se zavazuje realizovat dodávku a implementaci Helpdesk včetně souvisejících služeb dle této smlouvy nejpozději do termínu uvedeného v článku 2 smlouvy.

### 3. Výchozí SW a HW vybavení

Pro účely nasazení Helpdesk je možno využít vybavení TC Jihočeského kraje. Bližší specifikace dle Přílohy č. 2 smlouvy\_o\_dilo – Podmínky využití Technologického centra Jihočeského kraje.

### 4. Specifikace

#### 4.1. Základními požadavky na řešení

1. Jednotný systém pro komplexní správu servisních požadavků organizace, a to zejména v oblastech IT, Kybernetická bezpečnost, Správa budov, chod organizace == jednotné kontaktní místo.
2. Zadavatel požaduje pro vnitřní potřebu licencování řešení pro všechny zaměstnance organizace v počtu 560 kde každý uživatel může v systému zastávat jakékoliv role (zadavatel, řešitel, schvalovatel, manažer, operátor, administrátor, čtenář apod.).
3. Zadavatel požaduje pro vnější potřebu licencování řešení pro externí uživatele v počtu 10 kde každý uživatel může v systému zastávat jakoukoliv roli (zadavatel, řešitel, schvalovatel, manažer, operátor, administrátor, čtenář apod.).
4. Systém musí obsahovat možnost zadávání požadavků minimálně na portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za žadatele).
5. Systém musí splňovat podporu jediného centrálního místa hlášení servisních požadavků dle ITIL (Information Technology Infrastructure Library) funkce ServiceDesk.

Navržené řešení musí být certifikováno dle ITIL minimálně v rozsahu následujících procesů:

- Proaktivní snižování výskytu incidentů a jejich dopadu (Problem Management)
- Řešení incidentů - každodenních potíží (Incident Management)
- Plnění běžných žádostí (Request Fulfillment)
- Řízení změn (Change Management)
- Správa katalogu poskytovaných služeb (Service Catalog Management)

K nabídce musí být přiložen certifikát vydaný způsobilou certifikační autoritou, potvrzující tento rozsah certifikací řešení dle ITIL

6. Systém musí být vybaven portálem pro samostatné obslužení uživatelů – Self-service portál.
7. Žadatel musí být systémem automaticky informován o průběhu řešení jeho požadavku.

8. 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.
9. Systém musí umožnit vytvářet vazby mezi požadavky v systému. U vazeb musí být možnost specifikovat různé druhy závislostí – minimální funkcionalita vazeb jsou podřízené a nadřizené požadavky.
10. Systém musí být schopen automaticky rozpadat jeden požadavek na několik podřízených s automatickým vytvořením vzájemných vazeb na základě interaktivního vstupního formuláře u dané služby.
11. Systém musí být schopen automaticky zakládat periodické požadavky (pravidelné revize, periodické opravy, periodické technické prohlídky apod.)
12. Systém musí být schopen generovat pravidelná upozornění.
13. Zadavatel požaduje možnost uživatelsky definovat, rozšiřovat a modifikovat portál minimálně na úrovni kategorií požadavků a jejich popisů, báze znalostí a publikování zpráv.
14. Volbou služby musí být automaticky bez dalšího zadávání přidělena skupina řešitelů a parametry SLA (Service Level Agreement).
15. SLA musí být automaticky přiděleno jako vlastnost dané služby kombinovaná s žadatelem – pro tu samou službu se různým žadatelům přidělí různé pevně definované SLA.
16. Pro každou službu musí být možno plně definovat vstupní zadávací formulář včetně vlastních uživatelských položek.
17. Je požadováno, aby k požadavku bylo možno přímo ze vstupního formuláře připojit minimálně pět příloh.
18. Je požadováno vkládání příloh metodou Drag and Drop.
19. Je požadováno vkládání příloh z Windows Clipboard (Ctrl+V), např PrintScreen.
20. Pro každou službu musí být možno plně definovat workflow.
21. Systém musí být vybaven uživatelským editorem workflow.
22. Uživatelsky definovatelné komplexní schvalovací workflow. Předpřipravená schémata schválení nadřizným. V libovolný okamžik řešení, možnost vynucení schválení podle určitého pravidla. Pro načtení vztahů nadřizný podřizný pro schvalování využít organizační strukturu organizace (některé workflow schvaluje vedoucí odboru, vedoucí oddělení, ředitel, ...).
23. Vícestupňové schvalovací workflow (např schválení vedoucím odboru a následně ředitelem)
24. Možnost spouštět uživatelské skripty a operace podporující integraci na další systémy v průběhu řešení workflow
25. Každý uživatel si může definovat vlastní pohledy a filtry nad požadavky.
26. Systém musí obsahovat možnost fulltextového vyhledávání nad všemi informacemi.
27. Možnost definovat šablony libovolných úkolů a plánovat jejich pravidelné automatické zakládání.
28. Požadujeme, aby systém byl vybaven API rozhraním viz. 4.4.
29. Možnost pozastavit SLA za strany řešitele v případě čekání na zadavatele, a to v libovolném stavu.
30. 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.
31. Zadavatel požaduje pro usnadnění a zrychlení práce přímé zobrazení katalogu služeb v poštovním klientu MS Outlook a možnost přímo z tohoto poštovního klienta zadávat požadavky do vybrané služby z tohoto katalogu včetně všech požadovaných vstupních parametrů.
32. Možnost převzetí, předání požadavku v libovolném kroku (např za schvalovatele, za řešitele).
33. Možnost zadání požadovaného termínu „řešení do“ při zadávání požadavku.

34. Vedení kompletní historie požadavku.
35. Možnost exportu všech požadavků včetně historie. Minimálně do MS excel, MS word.
36. Eskalace v případě nedodržení SLA.
37. Eskalace v případě neschválení požadavku vedoucím.
38. Více řešitelů pro jednotlivé služby s možností přebrání konkrétním řešitelem.

#### **4.2. 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, 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 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.
3. Systém musí umožnit fulltextové vyhledávání v katalogu služeb při zadávání požadavku 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 je 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 není nijak omezen zakoupenou licencí.
11. 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).
12. 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.
13. 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.
14. Systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu pro vytváření a zveřejňování zpráv a aktualit např. plánované odstavky s možností notifikace.

#### **4.3. 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:

1. Přidávání a odebírání uživatelů a jejich zařazování do skupin.
2. Přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí.
3. Nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům.
4. Nastavení posílání notifikací a úprava jejich obsahu.
5. Systém umožňuje přidávat vlastní položky do formulářů.
6. V systému lze definovat vlastní workflow nad požadavky.
7. Definice vlastního katalogu služeb.
8. Definice úrovně kvality služeb (SLA).
9. Nastavení oprávnění přístupů k jednotlivým službám.
10. Systém umožňuje vytváření vlastních schvalovacích procesů.

#### **4.4. Integrace na další systémy**

1. API rozhraní pro aktualizaci informací o organizační struktuře organizace.
2. API rozhraní pro vytvoření, aktualizaci, deaktivaci uživatelských účtů a přiřazení aplikačních rolí v systému.
3. API rozhraní pro publikování všech aplikačních rolí v systému (schvalovatel, řešitel, incident manager, ...).
4. Je možné využívat i propojení a informace z Active Directory alternativně k API.
5. SSO přihlášení do aplikace pomocí využití kontextu aktuálně přihlášeného uživatele. Nativní integrace s Microsoft Active Directory včetně MS Azure AD. Případně SAML přihlášení.
6. Notifikační systém ve formě mailových notifikací pro žadatele, řešitele, schvalovatele o změnách stavu požadavku. Napojení na MS Exchange a cloud Exchange.
7. Načítání a automatické přiřazování mailů k probíhajícímu požadavku (např. dle informace v předmětu mailu). Nastavení pravidel pro automatické vyčítání e-mailů.
8. Podpora a funkčnost aplikace v aktuálních verzích OS Microsoft Windows a aktuálních verzích prohlížečů od firem Microsoft a Google bez nutnosti instalace doplňků.
9. Podpora mobilních zařízení s OS Android, iOS (minimálně s funkcností schvalování požadavků).
10. Integrace systému na MS Teams pro rychlejší a operativnější řešení požadavků.

#### **4.5. Bezpečnost**

Zadavatel z důvodů maximálního omezení bezpečnostních rizik požaduje vystavení certifikátu jakosti pro dodávané řešení – ITIL. Analýza technických a bezpečnostních rizik bude zpracována jako samostatná kapitola v dokumentaci (zejména ve vztahu k ZoKB). Dodavatel řešení navrhne omezení těchto rizik a zajištění bezpečnosti celého řešení. Analýza bezpečnosti by měla pokrýt minimálně tyto oblasti:

1. dodavatel musí reagovat na aktuální hrozby a aktivně navrhopat bezpečnostní opatření,
2. po obdržení zjištění od objednatele o zjištěných bezpečnostních rizicích musí dodavatel odstranit tyto zjištěná rizika na bez nároku na odměnu včetně instalace a implementace do testovacího a produkčního prostředí.

#### **4.6. Pořízení softwarových licencí**

Zadavatel požaduje, aby součástí dodávky byly všechny potřebné licence pro provoz dodávaného řešení. Nabídka musí obsahovat všechny potřebné licence aplikací a další potřebný SW související

s provozem dodávaného řešení. Výjimku mohou tvořit licence uvedené v bodě 3 „Výchozí SW a HW vybavení“.

#### **4.7. Dokumentace řešení**

Zadavatel požaduje vytvoření kompletní technické a uživatelské dokumentace. Dokumentace bude jednoznačně a detailně popisovat celé implementované řešení včetně popisu všech rozhraní. Umožní uživatelům na všech úrovních bezproblémovou orientaci v implementovaném prostředí. Technická dokumentace bude mimo jiné obsahovat i popis procesu zálohování a obnovy, monitoringu a procedur bezpečného vypnutí a spouštění systému. Součástí bude nejen dokumentace implementovaného řešení ale i dokumentace jednotlivých dodaných systémů.

#### **4.8. Akceptační testy**

Předání a převzetí díla bude provedeno na základě protokolu o provedených akceptačních testech. Ukončení akceptačních testů bude stvrzeno podepsáním akceptačního protokolu po ukončení zkušebního provozu. Součástí akceptačních testů musí být minimálně:

1. ověření funkčnosti řešení v plném rozsahu technické specifikace,
2. ověření funkčního řešení v rámci testovacího provozu Helpdesk,
3. ověření funkčnosti rozhraní pro jednotlivé připojené systémy,
4. úplná technická a uživatelská dokumentace implementovaného řešení

#### **4.9. Zkušební provoz**

Uchazeč zajistí zkušební provoz o délce 1 kalendářního měsíce. Ukončením zkušebního provozu systém automaticky přechází do provozu ostrého. V rámci zkušebního provozu je požadováno zajištění technické podpory s parametry dostupnosti min. započítací prací na odstranění incidentu nejpozději do 1 hodiny od nahlášení v pracovní době objednatele. V rámci zkušebního provozu bude ověřena funkčnost produktu v nasazení, odpovídajícím finálnímu stavu v ostrém provozu. Pro účely testování bude vybudováno paralelní testovací prostředí implementovaného řešení.

#### **4.10. Školení**

Uchazeč pro účely školení vytvoří ve spolupráci se zadavatelem osnovu školení a školící dokumentaci pro uživatele. Termíny školení budou stanoveny dodavatelem po konzultaci se zadavatelem. Tyto musí být stanoveny tak, aby proškolení správců a uživatelů bylo dokončeno před započítáním zkušebního provozu. Školení bude probíhat v českém jazyce. Dodavatel zajistí proškolení určeného počtu uživatelů min. v níže stanoveném rozsahu:

1. Pro správce – 4 osoby, školení v rozsahu minimálně 0,5 pracovního dne (4 vyučovacích hodiny) pro každou osobu zakončené certifikátem pro administraci implementovaných produktů,
2. uživatelské školení formou vytvoření instruktážního videa.