

Příloha č. 1 - Technická specifikace

1. Stručný popis agendy DAS HelpDesk

Agenda Helpdesk je aplikace pro evidenci a správu požadavků na služby. Ovládání je pro uživatele snadné, intuitivní a pochopitelné, proto ho může používat každý pracovník, který má přístup k PC a síti, aniž by musel absolvovat speciální školení. Je možné využívat i externí řešitele požadavků.

Základní funkce agendy:

- Přehledné filtrování a vyhledávání požadavků.
- Emailové notifikace.
- Možnost přidávání dokumentů formou příloh.
- Katalog služeb.
- Registrace požadavků uživatelem z webového formuláře, emailu nebo telefonicky.
- Statistické přehledy a vyhodnocení.
- Stavby požadavků (Zadání požadavku, Schválení/zamítnutí požadavku, Přiřazení požadavku, Řešení požadavku, Reklamace požadavku, Uzavření požadavku).
- Kategorizace – nastavení kategorií, typů položek a vlastních položek, podle kterých budou požadavky a úkoly přiřazeny k vyřešení.
- Synchronizace účtů s adresářovými službami, možnost přidání účtu mimo doménu.
- Priority - nastavení priorit dle SLA.
- Eskalace požadavků v případě nedodržení termínů.
- Aktuality - nastavení oznámení o pravidelných nebo nečekaných akcích

Základní typy procesů:

- Požadavek
- Incident
- Problém
- Požadavek na změnu
- Termínovaný úkol

Rozšířené typy procesů:

- Požadavek se vstupním schválením (schvaluje Manažer).
- Požadavek s výstupním schválením (schvaluje Zákazník).
- Požadavek se vstupním i výstupním schválením.
- Požadavek skupinový (Požadavek může řešit více řešitelů současně. Řešitel, kterému byl požadavek přidělen Operátorem, je hlavním zodpovědným řešitelem).
- Termínovaný úkol skupinový (Požadavek může řešit více řešitelů současně. Řešitel, kterému byl požadavek přidělen Operátorem, je hlavním zodpovědným řešitelem).

Přínosy agendy Helpdesk:

- Standardizace postupů při řešení problémů, požadavků nebo úkolů.
- Přehled o provozních úkonech a problémech rozdělených do úrovní: uživatel, řešitel, manažer, operátor, administrátor.
- Přehled o reakcích, prodleních, časovém průběhu celého procesu a záznamy o řešeních.
- Sledování, zda jsou dodrženy nasmlouvané parametry pro dobu odezvy, reakce a vyřešení u určitých kategoriích (tzv. SLA= Servis Level Agreement).
- Možnost dát na vědomí problém vždy právě ve chvíli, když na něj pracovník právě narazí.
- Úspora času.

Uživatelské role a jejich oprávnění:

- Zákazník - zadává požadavky na řešení podle vybraných procesů.
- Operátor - verifikace a doplnění požadavků ve Frontě a přidělení nebo změna řešitele, zadává požadavky za zákazníka poslané e-mailem nebo telefonicky
- Řešitel - řeší zadané požadavky od Zákazníků, zadává požadavky za zákazníka poslané e-mailem nebo telefonicky, zadává informace do KB
- Manažer - v rámci nastavení role schvaluje požadavky, posuzuje Požadavky ve stavu Eskalován
- Supervizor - konfigurace aplikace - Organizace, Oddělení, Osoby, Role a Oprávnění Služby, Kategorie, Typy položek, Položky, Týmy, Řešitelé, SLA ...

Doplnění systému pro další agendy

- Agenda interní Helpdesk pro hospodářskou správu
- Agenda referentských vozidel
- Agenda rezervace místností

2. Hardwarové a softwarové požadavky pro systém DAS**2.1. Databázový server****2.1.1. Hardwarové požadavky**

Základní požadavky na databázový server odpovídají nárokům, specifikovaným na stránkách Microsoftu k aktuální verzi a verzím od SQL 2012: <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms143506.aspx>

Výchozí (minimální) konfigurace:

- procesor serverového typu, 2 jádra 64 bit, frekvence 2 GHz a vyšší
- Min. 8 GB RAM
- Disk nejméně 10 GB volných

2.1.2. Softwarové požadavky

- OS Windows 2012 R2 edice Server s aktuálním SP (doporučeno Windows Server 2016)
- MS SQL Server 2012 (aktuální SP nebo CU) a vyšší

2.2. Aplikační server**2.2.1. Hardwarové požadavky**

Pro výchozí (minimální) instalaci je možno sdílet HW aplikačního serveru s HW databázového serveru. V případě samostatného HW aplikačního serveru je výchozí (minimální) konfigurace následující:

- procesor serverového typu, 2 jádra 64 bit, frekvence 2 GHz a vyšší
- Min. 4 GB RAM
- Disk nejméně 10 GB volných

2.2.2. Softwarové požadavky

- OS Windows 2012 R2 edice Server s aktuálním SP (doporučeno Windows Server 2016)
- IIS od verze 7.0 s podporou ASP.NET
- .NET Framework 4.7.2 Runtime

2.3. Klientské stanice**2.3.1. Hardwarové požadavky**

- 1 procesor frekvence min. 800 MHz, doporučeno 1,4 GHz
- 2GB RAM

2.3.2. Softwarové požadavky

- Windows klient:
 - MS Windows 10 - Aktualizace Windows 10 (verze 1607, 1703, 1709) (x86 a x64)
 - .NET Framework verze 4.7.2
- HTML klient:
 - Microsoft Edge, Firefox , Chrome

2.4. Instalace aplikace s přístupem z Internetu (do DMZ - chráněné zóny)

2.4.1. Předpoklady

- Vlastnit veřejný certifikát (pokud již není) na jméno aplikačního serveru z internetu (např. www.sslmarket.cz)
- Server W2012R2 a vyšší v DMZ - přístupy (IP adresa, účet, heslo)
- povolení komunikace z internetu na nový server - HTTPS
- povolení komunikace z nového serveru do LAN na databázový server a doménový řadič
- vytvoření DNS záznamu v internetové DNS a lokální DNS odkazující na internetové jméno aplikačního serveru (např. das.datron.cz)
- z vnitřní (LAN) sítě se budou na server klienti připojovat rovněž protokolem HTTPS

2.4.2. Instalace software

- .Net Framework 4.7.2.
- instalace IIS
- instalace aplikačního serveru DAS
- konfigurace a otestování přístupu z vnější sítě pro externího uživatele

3. Harmonogram plnění

Návrh časového sledu implementačních prací (struktura harmonogramu)

účinnost smlouvy (objednávka)	0 dnů
Analýza požadavků	1 – 30 dnů
Implementace - dodávka, instalace, nastavení dle analýzy a zaškolení	14 – 90 dnů
Termín akceptace	100 dnů

Každá etapa implementace je zakončena akceptačním protokolem. Předání implementace je pak završeno oboustranným podpisem předávacího protokolu.

Implementace se skládá z několika druhů služeb – tzn. instalace, školení, individuální konzultace (nastavování, doškolování, speciální školení, vysvětlování atd.). Dalším typem činností je např. kontrolní dny – což jsou schůzky určené k rekapitulaci doposud provedených prací, zhodnocení připomínek jak poskytovatele, tak nabyvatele, určení dalšího postupu nebo změna projektu) atd.

Přesný harmonogram prací bude připraven na základě analýzy. Místem plnění je sídlo Krajského úřadu Libereckého kraje.

4. Rozsah služeb

Autor v rámci této smlouvy poskytne nabyvateli následující služby:

- Počáteční **analýzu**
- **Základní instalaci DAS agendy HelpDesk. Vývoj doplňků** pro dohodnuté agendy.

- **Naplnění** potřebnými daty a integrace s ostatními systémy – dle požadavků při implementaci.
- **Zaškolení** operátorů a řešitelů – v rozsahu 1 dnů školení pro skupinu do 10 lidí.
- Kompletní **dokumentace** bude přístupná v elektronické podobě na webu výrobce. Příručka je rovněž přístupná pro uživatele ve formátu PDF.
- **Maintenance** (údržba) DAS d.help - údržba systému, instalace upgrade, implementace aktualizací, opravných balíčků atd. – garance řešení chyb v dohodnutých reakčních dobách
- **Uživatelská podpora** - telefonická služba (hotline), konzultace, poradenství,

Vývoj či uživatelské úpravy modulů, procesů či dalších workflow nad rámec dohodnuté implementace, budou prováděny na základě dílčích objednávek .

5. Reakční časy

Poskytovatel umožní nahlášení problému či závady nepřetržitě v režimu 7 dní v týdnu x 24 hodin denně, elektronicky přes HelpDesk poskytovatele. Kontaktní údaje pro hlášení servisních požadavků nabyvatele : <http://dhelp.datron.cz>

V případě, že hlášení o vadě bude sděleno poskytovateli po jeho obvyklé pracovní době, uvedená lhůta začíná plynout od počátku obvyklé pracovní doby následujícího pracovního dne. Poskytovatel má právo vyžadovat součinnost nabyvatele při řešení předmětu této smlouvy.

Poskytovatel se po celou dobu platnosti servisní smlouvy zavazuje řešit požadavky či hlášení vad nabyvatelem ve lhůtách takto:

Činnost	Reakční časy	sankce
Potvrzení přijetí nahlášení závady nebo požadavku dohodnutou formou (e-mail, fax, telefon, Help-Desk) nabyvateli, že hlášení přijal	4 hodiny po nahlášení závady nebo požadavku	---
Zahájení řešení problému	12 hodin po nahlášení závady nebo požadavku	---
Odstranění kritického výpadku (závada bráníci zádavateli poskytovateli poskytovat hlavní předmět jeho činnosti, např. služby veřejnosti, zákonem definované povinnosti apod.) Odstranění částečného výpadku (závada narušuje provoz systému, degraduje nebo omezuje jeho funkčnost)	24 hodin po nahlášení závady nebo požadavku	200 Kč za každých započatých 24 h prodlení
Odstranění ostatních závad	5 pracovních dnů	200 Kč za každý započatý den prodlení