

Smlouva o dílo a o poskytování služeb „Implementace Service Desk a ITIL procesů“**Příloha č. 1 - Podrobná specifikace předmětu plnění**

Požadavky na funkcionalitu řešení – dodavatel vyplní poptávanou konfiguraci tak, aby naplňovala minimální požadavky Objednatele:

Pořadové číslo odpovídá číslu v Příloze č. 2 – Kalkulace ceny	Service desk (SD) a související ITIL procesy	Minimální požadavky Objednatele	HW/SW specifikace nabízeného plnění
1	Obecné požadavky společné pro SD a implementované ITIL procesy	<p>1.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Uživatelské rozhraní v českém jazyce• Automatické přiřazování tiketů• Logování všech aktivit• Sledování historie tiketů• Sekvenční i paralelní přidělování a sledování plnění tasků (úkolů, požadavků na schválení) podmíněných k vyřízení tiketu• Zaslání notifikací• Systémová, provozní a uživatelské dokumentace• Intuitivní full-textové vyhledávání přes veškerou komunikační historii tiketů s podporou inteligentního našeptávání výrazů. Možnost uložení častých vyhledávání pro budoucí rychlé použití.• Tabulková i grafická prezentační forma reportů	Plně splňuje, Systém SmartFP má toto integrováno přímo do jádra systému. Logována je každá uživatelská aktivita včetně hodnot.
		<p>2.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Provázanost tiketů ITIL procesů• Propojení s CMDB	Ano, v rámci těchto agend jsou vzájemné vazby

2	Service Desk	<p>1.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zřízení SPOC, jednotného kontaktního místa pro jakoukoliv komunikaci s IT včetně možností využití i pro útvary mimo IT a jeho propojení s procesy uplatňování a řízení požadavků, incidentů, změnových požadavků, problémů, konfigurační báze a CDMB • Definice rolí a oprávnění • Kategorizace hlášení • Změna kategorie událost/incident/změna • Vytváření workflow (pracovní, provozní, schvalovací, eskalační) • Propojení s Active Directory • Reporty měření výkonu, efektivity a funkčnosti Service desk • Manažerské reporty čerpaných IT zdrojů dle poboček, útvarů, týmů, řešitelů • Oboustranné propojení se systémem Identity management (IdM) přes standardní rozhraní: <ul style="list-style-type: none"> ○ Informace o schváleném požadavku k realizaci do IdM a zpětná informace do SD, kdy bylo provedeno ○ Synchronizace parametrů, rolí, uživatelských skupin 	Ano, systém je plně konfigurovatelný jak v rámci WF tak v rámci formulářů až na úroveň jednotlivých polí a to vždy s ohledem na oprávnění.
		<p>2.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oznamování a informace • Propojení s evidencí licencí a certifikátů 	Ano, jednotlivé moduly jsou spolu propojené.
3	Správa a řízení požadavků	<p>1.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nastavení procesu, rolí a oprávnění 	Ano, vše je plně konfigurovatelné, součástí řešení jsou reportní sestavy s možností exportu a provázání na excel.

		<ul style="list-style-type: none"> Evidence a kontrola celého životního cyklu požadavku Vytváření workflow (pracovní, provozní, schvalovací, eskalační) Manažerské reporty čerpaných IT zdrojů dle poboček, útvarů, týmů, řešitelů 	
		<p>2.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definice a využívání katalogu Standardních požadavků s předsválenými workflow 	Ano, vše plně konfigurovatelné.
4	Správa a řízení incidentů	<p>1.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nastavení procesu, rolí a oprávnění Kategorizace incidentů Prioritizace na úrovni řešitele nebo vlastníka procesu Evidence a správa celého životního cyklu incidentů Vytváření workflow (pracovní, provozní, schvalovací, eskalační) Autorizovaný přístup dodavatelů Manažerské reporty čerpaných IT zdrojů dle poboček, útvarů, týmů, řešitelů 	Ano, systém je plně konfigurovatelný jak v rámci WF tak v rámci formulářů až na úroveň jednotlivých polí a to vždy s ohledem na oprávnění.
		<p>2.etapa</p> <ul style="list-style-type: none"> Export/propojení s monitorovacími nástroji a získávání informací ohledně incidentů nebo událostí směřujících k incidentu Využívání Znalostí báze pro rychlé vyřešení incidentů 	Ano, možnost napojení na API či jiný typ komunikace.

5	Správa a řízení problémů	<p>1.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nastavení procesu, rolí a oprávnění • Definice řešitelských skupin • Evidence a následná analýza opakujících se incidentů nebo incidentů, kde použité řešení nebylo uspokojivé, jen nouzové • Zdokumentování analýzy příčiny problémů, návrhu řešení, vytvoření a ohodnocení „změnového požadavku“ – RFC • Autorizovaný přístup dodavatelů • Manažerské reporty čerpaných IT zdrojů dle poboček, útvarů, týmů, řešitelů 	<p>Ano, systém je plně konfigurovatelný jak v rámci WF tak v rámci formulářů až na úroveň jednotlivých polí a to vždy s ohledem na oprávnění.</p>
		<p>2.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tvorba Znalostní báze 	<p>Ano, modul součástí řešení.</p>
6	Správa a řízení změn	<p>1.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nastavení procesu, rolí a oprávnění • Definice řešitelských a dodavatelských skupin • Kategorizace změnových požadavků • Vytváření workflow (pracovní, provozní, schvalovací, eskalační) • Řízení a dokumentace požadavků na změny – evidence, ohodnocení, prioritizace, schvalovací procesy dle typů, kategorií • Evidence, sledování, notifikace celého životního cyklu změnového požadavku od zadání, analýzy dopadů, schválení, vývoje, testování, zaznamenávání všech chyb a oprav, akceptačního testování, pilotního režimu, implementace, živého provozu, uzavření 	<p>Ano, systém je plně konfigurovatelný jak v rámci WF tak v rámci formulářů až na úroveň jednotlivých polí a to vždy s ohledem na oprávnění.</p> <p>Import dat bude proveden ručně dle dodaných podkladů.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Řízení vývoje SW v jednotlivých fázích - podpora týmového plánování, zadávání úloh, workflow, evidence práce, tvorby analýz a notifikací • Autorizovaný přístup dodavatelů • Správa a řízení CAB pro změny s významným dopadem dle kritérií společnosti • Prioritizace na úrovni jednotlivých tiketů a na úrovni CAB • Import otevřených tiketů ze stávajícího systému JUNO • Manažerské reporty čerpaných IT zdrojů dle poboček, útvarů, týmů, řešitelů 	
		<p>2.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Katalog standardních změn s předschválenými workflow • Propojení s Problem managementem • Propojení se správou release 	Ano, toto je součástí příslušných modulů.
7	Správa a řízení nasazovaných verzí (Release)	<p>1.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nastavení procesu, rolí a oprávnění • Kategorizace release • Dokumentace životního cyklu release 	Ano, systém je plně konfigurovatelný jak v rámci WF tak v rámci formulářů. Data je možno libovolně kategorizovat.
		<p>2.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tvorba, evidence a plánování release s vazbou na řízení změn, incidentů a problémů • Propojení s instalačními skripty zahrnující nasazení jednotlivých změnových požadavků 	Ano, systém je plně konfigurovatelný jak v rámci WF tak v rámci formulářů i navázaných funkcionalit.

		<ul style="list-style-type: none"> • Propojení s nasazovanými tikety dané verze; zaznamenání informací o nasazené verzi, jejím průběhu a výsledku do dotyčných tiketů • Autorizovaný přístup dodavatelů 	
8	Správa HW/SW majetku a řízení konfigurací	<p>1.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nastavení procesu, rolí a oprávnění • Nastavení rolí a zodpovědností za správu jednotlivých konfiguračních položek nebo skupin • Import položek ze stávajícího systému Asset managementu – systému ICIS • Evidence a správa celého životního cyklu majetkových položek od momentu pořízení, umístění, realizací změn, vyřazení a likvidaci • Evidence a správa konfiguračních položek, včetně licencí, certifikátů a služeb • Workflow celého životního cyklu konfiguračních položek 	Ano, systém je plně konfigurovatelný jak v rámci WF tak v rámci formulářů až na úroveň jednotlivých polí a to vždy s ohledem na oprávnění.
		<p>2.etapa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propojení na uživatele, organizační jednotky, pobočky • Thresholdy navrhuující vyřazení dle definovaných parametrů + notifikace • Propojení konfiguračních položek dle potřeby včetně navázání licencí a certifikátů • Import/Export do finančního modulu majetku • Možnost definovat množství zakoupených licencí, jejich čerpání a definovat prahové hodnoty pro následnou notifikaci blížícího se vyčerpání 	Ano, jednotlivé požadavky jsou řešeny v rámci dodávaných modulu.

		<ul style="list-style-type: none"> Možnost evidovat a spravovat používané certifikáty včetně hlídání termínů jejich vypršení + notifikace CMDB jako propojovací můstek mezi všemi implementovanými ITIL procesy a aktivní využití pro SD Ukládání snapshotů dle potřeby 	
9	Service management	1.etapa: <ul style="list-style-type: none"> Nastavení procesu, rolí a oprávnění Kategorizace služeb Definice katalogu služeb, SLAs (OLAs) 	Ano, včetně nastavitelnosti SLA atd.
		2.etapa: <ul style="list-style-type: none"> Monitoring plnění služeb dle dohodnutých parametrů Reporting plnění služeb dle dohodnutých parametrů Manažerské reporty čerpaných služeb a IT zdrojů dle poboček, útvarů, týmů, řešitelů 	Ano, v rámci modulu SLA, reportingu.
10	Řízení dodavatelských služeb	1.etapa: <ul style="list-style-type: none"> Nastavení procesu, rolí a oprávnění Evidence SLAs dodavatelů a podmínek, závazků externí technické podpory Reporting plnění SLAs 	Ano, role, wf, SLA jsou libovolně nastavitelné.
		2.etapa: <ul style="list-style-type: none"> Propojení se správou incidentů a se správou změn 	Ano, možnost libovolného propojení mezi moduly.
	Uživatelské rozhraní	<ul style="list-style-type: none"> Počítač/notebook 	Ano, plně kompatibilní s polední verzí prohlížečů.

		<ul style="list-style-type: none"> • Mobilní zařízení Apple i Android, tablet 	
	Požadavky na bezpečnost, detailní požadavky viz. Příloha 3	<ul style="list-style-type: none"> • Identifikace a autentizace • Řízení přístupů, auditované řízení práv, rolí, přístupů, včetně dočasných povolení externistům dle definovaných podmínek a časování • Logování • Síťová bezpečnost • Bezpečnost SW a webových aplikací • Legal a Compliance • Bezpečnost a auditovatelnost zpracovávaných dat • Řízení SW • Validace a integrita dat • Bezpečnost Cloudových služeb 	Ano, plně splňuje uvedené požadavky.

Stávající stav OZP

Používaný SW	Stručný popis využití
HelpDesk	Hlášení a řízení interních požadavků
Juno	Hlášení a správa chyb v aplikacích, řízení změnových požadavků na dodavatele aplikací, řízení verzí release
MS Excel	Sdílení informací a správa IT techniky. Komunikace s finančním modulem pro Asset management je ruční a papírová
MS Excel/MS Word	Správa a řízení CAB, systémové propojení se systémem Juno není