

1. Technická a funkční specifikace Systému

1.1. Funkční požadavky

1.1.1. Obecné

1.1.1.1. Certifikace těchto procesů dle metodologie ITIL V3 od společnosti Axelos Limited, nebo Pink Elephant Inc.

- request fulfilment
- incident management
- change management
- problem management
- knowledge management
- asset and configuration management.

Systém musí umožňovat:

1.1.1.2. Upravování existujících procesů viz. bod č. 1.1.1.1 dle potřeby Objednatele. Změny může provádět Administrátor Systému

1.1.1.3. Vytvářet vlastní procesní workflow. Tvorbu workflow bude provádět Administrátor Systému bez nutnosti psaní zdrojového kódu tj. v modulu určeném k jednoduché tvorbě workflow.

1.1.1.4. Podpora multidoménového prostředí

1.1.1.5. Single sign on z více domén (přihlášení do Systému bez nutnosti zadávat přihlašovací údaje Uživatele. Systém použije přihlašovací údaje z přihlášení do windows)

1.1.1.6. Volbu výchozího jazyka dle předvolby uživatele (alespoň čeština, angličtina)

1.1.1.7. Přístup do Systému nezávislý na množství současně připojených uživatelů

1.1.1.8. Dostupnost všech funkcí systému prostřednictvím jednoho grafického uživatelského rozhraní

1.1.1.9. Uživatelům přístup a ovládání prostřednictvím jednoho portálu (dale jen "**Portál**"), ve kterém:

- uvidí všechny své zadané požadavky a nahlášené incidenty včetně rozlišení jejich stavu (přiřazen, řešen, vyřešen, schvalován, komunikace mezi řešitelem a uživatelem apod.)
- budou moci zadat nové požadavky i incidenty pomocí předdefinovaných webových formulářů
- budou mít přehled o IT majetku a službách, které jsou na ně evidovány
- uvidí informace o plánovaných odstávkách, nebo aktuálních výpadcích
- budou moci mít osobní nastavení např. předvyplnění některých hodnot v servisním požadavku

1.1.1.10. Odezva Systému na požadavek ze strany uživatele skrze uživatelské rozhraní Systému bude do max. 2 (dvou) sekund.

1.1.1.11. Portál Systému bude obsahovat uživatelsky definovatelné náhledy zobrazení, bude umožňovat uživatelsky data třdit, vyhledávat (podpora „hvězdičkové“ konvence pro veškeré typy vyhledávání), filtrovat, tisknout a exportovat ve formátu pdf, xls a csv (nebo kompatibilní)

1.1.1.12. Na Portálu musí být umožněno ukládání uživatelského nastavení včetně možností popsaných v bodě 1.1.1.11 pro každého uživatele v závislosti na jeho přihlašovací účtu, nezávisle na koncovém zařízení, ze kterého k Systému přistupuje

1.1.1.13. Hierarchické řazení Konfiguračních položek

1.1.1.14. Rozdělení oprávnění pomocí Rolí a jejich přidělení na základě členství uživatele v Active Directory skupině

1.1.1.15. Nastavení oprávnění read/write, nebo možnost úplně skrýt jednotlivá pole formulářů pro určité Role. Toto nastavení může provádět Administrátor Systému.

1.1.1.16. Administrátorovi v uživatelském rozhraní bez nutnosti znalosti programovacího jazyka vytvářet, definovat a upravovat Role

- 1.1.1.17. Funkci reportingu, prostřednictvím které lze vytvářet vlastní reporty nad všemi daty v systému (například doba řešení požadavků, počty požadavků, počty různých typů majetku, rychlost řešení požadavků řešiteli apod.) a to v podobě detailu i agregovaně
- 1.1.1.18. Nastavení automatického odesílání předdefinovaných reportů v určitém časovém intervalu na požadované emailové adresy. Nastavení může provádět Administrátor, nebo Uživatel.
- 1.1.1.19. Reporting bude umožňovat definování parametrů dashboardu a jeho zpřístupnění uživatelům na základě určitých Rolí. Uživatelé si mohou dashboard upravit dle potřeby a uložit tak, aby ho nemuseli při každém zalogování na portál nastavovat znovu (viz bod 1.1.1.12)
- 1.1.1.20. Online přístup k reportingu prostřednictvím webového rozhraní
- 1.1.1.21. Vytvářet, editovat, mazat a ukládat všechny reporty ze Systému
- 1.1.1.22. Zobrazení reportů v grafické podobě a to zejména sloupcové, spojnicové a výsečové grafy
- 1.1.1.23. Export z reportingu do formátů pdf a xls
- 1.1.1.24. Vytváření a publikování informací o výpadcích, které by mohli mít dopad na ostatní uživatele. Tyto informace musí být umístěny na úvodní stránce webového portálu Systému (dále jen „Nástěnka“)
- 1.1.1.25. Snadno viditelné rozdělení publikovaných událostí na Nástěnce dle důležitosti a typu. Například červeně zvýrazněné nejdůležitější události, nebo zeleně zvýrazněné vyřešené události apod.
- 1.1.1.26. Na Nástěnce grafický kalendářový pohled (tak, aby bylo na první pohled vidět rozsah plánovaných akcí a jejich možné konflikty) na plánované i neplánované události a zobrazení jejich možných konfliktů, včetně zobrazení konfliktů se servisními okny pro údržbu Systémů Objednatele
- 1.1.1.27. V naplánovaných událostech bude možné vést interní komunikaci, do které mohou všichni Řešitelé psát poznámky v podobě chatu, kde bude zřejmé, kdo a kdy danou poznámku přidal
- 1.1.1.28. Při plánování událostí volbu seznamu adresátů, kteří budou o vytvoření události informováni a zároveň jim bude doručena emailová notifikace při jakémkoliv updatu dané události
- 1.1.1.29. Bude obecně podporována evidence a správa SLA k jednotlivým Konfiguračním položkám (evidence parametrů SLA a případně možnost nastavit upozornění na nutnost revize SLA po uplynutí určité doby).

1.1.2. Service Desk

Modul Service Desk musí umožňovat:

- 1.1.2.1. Zadání Servisního požadavku všemi zaměstnanci Objednatele
- 1.1.2.2. Zadání Servisního požadavku emailem, webovým formulářem a nebo manuálně
- 1.1.2.3. Možnost definování různých formulářů pro zadání různých typů Servisních požadavků přes webové rozhraní Systému včetně nastavení kontrol vkládaných dat oproti regulárním výrazům, nebo číselníkům
- 1.1.2.4. Automatické generování a odeslání e-mailové zprávy na Administrátorem definované adresy. Odeslání těchto zpráv musí být možné nastavit na základě různých údajů v polích Servisních požadavků, nebo Incidentů a jejich změn. Zejména změna stavu Servisního požadavku jako přiřazen, řešen, vyřešen apod., změna termínu vyřešení požadavku, změna dopadu nebo nastavení určité Konfigurační položky. Systém bude také umožňovat odesílání e-mailových zpráv na základě kombinace konkrétních údajů v různých polích. Např.: určitá Konfigurační položka + určitý Dopad + konkrétní Kategorie požadavku + žadatel.
- 1.1.2.5. Tvorbu šablon a pohledů Servisních požadavků pro Operátory ICT/PT tak, aby bylo možné automaticky nastavit výchozí hodnotu pro jakékoli pole, které je použito v Servisním požadavku nebo Incidentu. Dostupné šablony pro uživatele budou definované na základě Rolí. Takto připravené šablony budou Operátoři ICT/PT používat pro zakládání repetitivních Servisních požadavků a/nebo Incidentů
- 1.1.2.6. Připojení přílohy jakéhokoliv formátu k Servisnímu požadavku
- 1.1.2.7. Připojení přílohy i způsobem drag and drop

- 1.1.2.8. Zakázání přikládání určitých formátů příloh a nebo nastavit maximální povolenou velikost příloh
- 1.1.2.9. Příloha musí jít otevřít přímo ze Servisního požadavku bez nutnosti manuálního ukládání na disk (Systém si může automaticky uložit na disk dočasnou kopii přílohy například do C:\TEMP, ale nesmí být vyžadováno, aby to musel udělat manuálně uživatel před otevřením přílohy)
- 1.1.2.10. Práci Řešitelů se Servisními požadavky a/nebo Incidenty přes webové rozhraní
- 1.1.2.11. Seskupení Řešitelů v Pracovních skupinách, které lze Administrátorem manuálně vytvářet, editovat a mazat
- 1.1.2.12. Umístění jednoho řešitele do více pracovních skupin
- 1.1.2.13. Vytvoření Incidentu i Servisního požadavku zasláním strukturovaného emailu na určitou adresu a/nebo spuštěním parametrizovaného skriptu a/nebo manuálně. Musí být i uživatelsky vytvořitelný, jako například v těle emailu "název pole. Strukturovaný email: hodnota"
- 1.1.2.14. Nastavení priority Servisního požadavku a/nebo Incidentu a na jejím základě automatické nastavení termínu vyřešení Servisního požadavku a/nebo Incidentu
- 1.1.2.15. Možnost definovat u jednotlivých priorit řešení zda se do doby řešení započítávají pouze pracovní dny nebo i dny pracovního volna
- 1.1.2.16. Možnost vytvoření vazby mezi Servisními požadavky (např. k hlavnímu Servisnímu požadavku mohou být vytvořeny návazné Servisní požadavky, které jsou přiděleny jiným Pracovním skupinám. Hlavní Servisní požadavek nemůže být uzavřen dříve, než budou vyřešeny všechny návazné Servisní požadavky)
- 1.1.2.17. Samostatné schvalování hlavních i návazných Servisních požadavků
- 1.1.2.18. Navázání otevřených Servisních požadavků na Incident. Ve chvíli, kdy je Incident vyřešen, dojde automaticky k vyřešení všech návazných Servisních požadavků
- 1.1.2.19. Systém bude obsahovat konfigurační databázi, ve které budou Konfigurační položky
- 1.1.2.20. Každý servisní požadavek musí být před uzavřením svázán s Konfigurační položkou z Konfigurační databáze
- 1.1.2.21. Schvalování Servisních požadavků přímo z emailu takovým způsobem, aby zařízení ze kterého bude schvalování probíhat nemuselo mít přístup do interní sítě Objednatele, nebo webového rozhraní Systému (například po kliknutí na schválit/zamítnout přímo v těle emailu se vygeneruje strukturovaný email, jehož zasláním bude provedeno schválení/zamítnutí příslušného Servisního požadavku)
- 1.1.2.22. V případě potřeby upřesnění zadání Servisního požadavku bude možné odeslat uživateli zprávu na email, na kterou bude uživatel moci odpovědět přímo ze svého emailového klienta bez nutnosti přístupu na webový portál Servicedesku a tato odpověď bude automaticky zaznamenána do servisního požadavku a to včetně všech příloh emailu
- 1.1.2.23. Při manuálním vytvoření nového Servisního požadavku a/nebo Incidentu operátorem se po zadání jména uživatele zobrazí přehled všech jím zadaných Servisních požadavků a Incidentů
- 1.1.2.24. Při vyřešení Servisního požadavku automatické zaslání email s informací o vyřešení, žádostí o akceptaci řešení a vyjádření své spokojenosti s průběhem řešení formou volby několika předdefinovaných možností a vlastního komentáře. Reakce na tento email je dobrovolná a bude probíhat způsobem uvedeným v bodě 1.1.2.21
- 1.1.2.25. Vytváření a publikování znalostní databáze na základě řešení Servisních požadavků a Incidentů
- 1.1.2.26. Zobrazení historie změn každého Servisního požadavku a/nebo Incidentu v souladu se specifikací v bodě 1.2.1.13
- 1.1.2.27. Schopnost přijímat zprávy pomocí rozhraní API nebo ze strukturovaných emailů, a na základě jejich obsahu zakládat a uzavírat Servisní požadavky a/nebo Incidenty
- 1.1.2.28. Editaci a vytváření Servisních požadavků prostřednictvím mobilní aplikace v telefonu
- 1.1.2.29. Mobilní aplikace musí podporovat alespoň systémy iOS a Windows Phone
- 1.1.2.30. Uživatelské nastavení akustické signalizace při založení Incidentu s vysokou prioritou

1.1.3. Asset Management

- 1.1.3.1. Musí umožňovat evidenci zařízení zejména notebooky (cca 700 ks), desktopy (cca 1300 ks, mobilní telefony (cca 1700), monitory (cca 2200 ks), tiskárny(cca 200) a jiné příslušenství a periferie v rámci celého životního cyklu.

- 1.1.3.2. Bude obsahovat detailní informace o pořízeném hardware. Minimálně: S/N, typ zařízení, inventární číslo, datum nákupu, číslo faktury, záruční dobu, umístění, uživatele, datum vyřazení, datum prodeje nebo likvidace. Tyto informace budou do Systému vkládány automaticky (dle čl.1.2.1.5) i manuálně.
- 1.1.3.3. Administrátor může upravovat formuláře obsahující informace o evidovaných zařízeních a to zejména přidávat a odebírat pole, měnit názvy polí, přidávat položky číselníků do předdefinovaných polí
- 1.1.3.4. Pro různé kategorie techniky je možné nastavit jiná pole formuláře (např. u mobilních telefonů je potřeba evidovat jiné údaje než u notebooků)
- 1.1.3.5. Musí umožňovat tisk protokolů o předání a odebrání techniky
- 1.1.3.6. Předávací protokol musí obsahovat soupis veškeré techniky včetně sériových čísel s jednoznačným rozlišením, která technika je uživateli předána a která odebrána včetně možnosti přidat volný text.
- 1.1.3.7. Možnost provádění změn v evidenci zařízení přes webové rozhraní a následného vytištění předávacího protokolu a/nebo zaslání elektronického předávacího protokolu s možností schválení převzetí/odevzdání techniky z emailového klienta uživatele. Schválení bude realizováno způsobem uvedeným v bodě 1.1.2.21.
- 1.1.3.8. Zobrazení historie změn u každé položky v souladu se specifikací v bodě 1.2.1.13

1.1.4. Software Asset Management

- 1.1.4.1. Evidence software, včetně počtu, typu licencí a licenčního čísla.
- 1.1.4.2. Automatická evidence software na základě auditu instalovaného software na koncových stanicích. Detekovaný SW, vždy zaslat správci SAM ke schválení před přidáním do evidence software. Pro audit na koncových stanicích lze využít již nainstalovaného klienta SCCM, nebo software Dodavatele
- 1.1.4.3. Software dodavatele pro audit instalovaného SW nesmí příliš výkonnově zatěžovat koncovou stanici. Při skenování může využít maximálně 10% výkonu CPU, v klidovém režimu musí využívat 0% CPU.
- 1.1.4.4. Rozpoznání detekovaného software na základě Instalačního vzoru
- 1.1.4.5. V případě zjištění odchylky od Instalačního vzoru nebo v případě vypršení licence aplikace zašle notifikační email na definovanou emailovou adresu a/nebo vytvoří Incident
- 1.1.4.6. Informace o licenčních podmínkách instalovaného software (komerční software, zdarma pro firmy atd.)
- 1.1.4.7. Souhrnný přehled o počtu detekovaných instalací jednotlivého software, počtu přidělených a volných licencí
- 1.1.4.8. Vazba licencí na Konfigurační položku.
- 1.1.4.9. U nalezeného software informace o počtu kolikrát byl za volitelně nastavitelné období software spuštěn a na jakém zařízení je nainstalován dle hostname
- 1.1.4.10. Volitelnou konfiguraci zpracování reportů o využívání software
- 1.1.4.11. Aktualizaci softwarové knihovny musí probíhat automaticky podle správcem SAM nastaveného intervalu a/nebo manuálně.
- 1.1.4.12. Systém musí podporovat synchronizaci doménových zařízení s Active Directory a to jak přidávání nově přidaných zařízení, tak i odebírání/archivování odebraných zařízení
- 1.1.4.13. Systém bude aktivně komunikovat s Active Directory a tato komunikace může být vyvolána automaticky (naplánovaná úloha) nebo ručně.
- 1.1.4.14. Nastavení priority detekcí na jednotlivých zařízeních
- 1.1.4.15. Možnost vytvoření/editaci polí pro přidání vlastních informací k rozpoznávanému SW
- 1.1.4.16. Možnost manuálního zadání SW licence do evidence.
- 1.1.4.17. Uznatelnost výstupů SAM při případném SW auditu.
- 1.1.4.18. Automatická detekce licenčních čísel na PC uživatele.
- 1.1.4.19. Možnost administrátorsky definovat úroveň přístupu uživatele do databáze s evidencí licencí (na úroveň pole v záznamu, např. uživatel uvidí vše mimo licenčních čísel).
- 1.1.4.20. Možnost vytvoření reportu o využití počtu licencí (v případě plovoucích licencí jejich využití v čase)

1.2. Systémové požadavky

1.2.1. Obecné

- 1.2.1.1. Kompatibilita a možnosti integrace s MS Active Directory
- 1.2.1.2. Systém musí umožňovat komunikaci s ostatními systémy pomocí webových služeb za účelem zakládání a editaci Servisních požadavků a Incidentů, a nebo výměny jiných dat. Kompletní popis webových služeb bude obsažen v Administrátorské Dokumentaci.
- 1.2.1.3. Podporovaná platforma Windows 7 a výše
- 1.2.1.4. Webové rozhraní podporující IE 11 a vyšší a podpora alternativního prohlížeče Mozilla Firefox
- 1.2.1.5. Možnost importu informací o uživateli a referenčních dat (číselníků) z jiných systémů Objednatele ve formátech XML, CSV, TXT, XLS, nebo přímým dotazováním do databáze. U importů bude možnost zvolit, zda se jedná pouze o update (změněné a nové položky) nebo drop/insert (kompletní nahrazení všech položek).
- 1.2.1.6. Podpora exportu dat do formátů XML, CSV, XLS, TXT.
- 1.2.1.7. Systém bude obsahovat operační (tzv. „real-time“) interface pro import/export dat do/z Databází a Systémů Objednatele
- 1.2.1.8. Automatický (prováděn pomocí schedulovaných tasků/cron) i manuální (ruční spuštění) import/export dat
- 1.2.1.9. Systém bude umožňovat integraci s monitorovacím nástrojem SCOM (System Center Operation Manager 2012) pomocí tzv. Connectors, nebo WSDL.
- 1.2.1.10. Systém bude umožňovat integraci s monitorovacím nástrojem Nagios.
- 1.2.1.11. Přenos dat mezi vstupními zdroji a výstupními zdroji Objednatele vůči požadované aplikaci musí být zajištěn jednoznačně na 100%, tj. musí existovat komplexní podpora a kontrola od vstupu přes Systém až po výstup do systémů Objednatele s podporou definice varování pro nestandardní situace
- 1.2.1.12. Systém bude zachovávat integritu tak, aby nešlo smazat položky, které mají vazby na jiné položky
- 1.2.1.13. Auditabilita všech vkládaných nebo měněných dat musí probíhat tak, že Systém bude zaznamenávat jakoukoliv, Objednatelem volitelně definovanou, akci provedenou Uživatelem s tím, že daný záznam bude obsahovat minimálně tyto informace: čas, uživatelské jméno, pod kterým byla akce provedena (username), popis akce, původní hodnota parametru/prvku, nová hodnota parametru/prvku. V případě, že ke změně parametru/prvku dojde v důsledku změny vyvolané daty ze systémů Objednatele, bude i tato skutečnost Systémem zaznamenána pod jménem systému Objednatele
- 1.2.1.14. Možnost vytváření a konfigurace vlastních formulářů bez nutnosti psaní kódu například pomocí funkce drag&drop. Jednotlivé formuláře se mohou skládat z uživatelsky definovaných polí, které mohou nabývat různých významů a datových typů zejména:
 - Text - boolean, char(x), varchar,int,real,date,datetime,timestamp, text
 - Password – varchar
 - Radio – Boolean
 - Checkbox – Boolean
 - Select (ComboBox) - odkaz na číselník (datově typový)
 - Button
- 1.2.1.15. Množina definovaných polí ve formuláři je teoreticky neomezená.
- 1.2.1.16. Obsah polí lze validovat na základě datového typu a/nebo regulárního výrazu.
- 1.2.1.17. Validace dat v polích bude vykonávána realtime na straně klienta a na straně serveru před zápisem dat do databáze.
- 1.2.1.18. Hodnoty v polích formulářů mohou být vyplněny na základě skriptovatelných podmínek. Například po vyplnění configurační položky do formuláře Incidentu se automaticky doplní její správce a termín vyřešení dle stanoveného SLA.
- 1.2.1.19. Podpora přístupu k webovému rozhraní z mobilních zařízení (zejména iOS a Windows Phone)
- 1.2.1.20. Systém bude umožňovat archivaci dat s možností zvolit, které položky a za jakých podmínek budou archivovány a nebo z archivu odstraněny

- 1.2.1.21. Systém umožní zvolit vlastní složku pro archivaci dat
- 1.2.1.22. Archivovaná data půjdou obnovit a budou zpřístupněna pomocí Systému
- 1.2.1.23. Podporovaná databázová platforma: MS SQL 2012, ORACLE 11.2 ent.edition
- 1.2.1.24. Podporovaný Operační systém: MS Windows Server, RHEL 6.x
- 1.2.1.25. Podpora High Availability řešení
- 1.2.1.26. Data uložená v databázi nebudou šifrovaná a budou v případě potřeby čitelná ostatními systémy Objednatele
- 1.2.1.27. V případě použití plovoucích licencí musí Systém umožňovat nastavení doby, po které se automaticky při nečinnosti Řešitel odloguje ze systému, tak aby uvolnil licenci pro přihlášení dalšímu Řešiteli.

1.2.2. Dokumentace

Dodavatel je povinen v průběhu Implementace Objednateli předat úplnou a kompletní Administrátorskou a Uživatelskou Dokumentaci Systému. Dokumentace bude obsahovat minimálně následující okruhy témat:

- 1.2.2.1. Veškerá Dokumentace bude dodána v českém jazyce
- 1.2.2.2. Dokumentace bude dodána buď v písemné, nebo elektronické podobě
- 1.2.2.3. Úplnou funkční a technickou Dokumentaci Systému včetně popisu všech jeho funkcí (např. funkční řešení, požadavky na grafické uživatelské rozhraní (GUI), popis rozhraní na jiné systémy, popis veškerých komunikačních rozhraní a doporučení při řešení mimořádných/chybových případů)
- 1.2.2.4. Úplnou Administrátorskou a Uživatelskou Dokumentaci Systému, která bude v případě jakýchkoli změn neprodleně aktualizována a neprodleně předána Objednateli do užívání
- 1.2.2.5. Kompletní popis nastavení a parametrizace Systému
- 1.2.2.6. Seznam možných Chybových hlášení (kódů Chyb) Systému včetně jejich popisu a návodem na jejich odstranění
- 1.2.2.7. Systémová data jako jsou datové modely, objemy přenášených dat, datové vstupy a výstupy, datové standardy, atd.
- 1.2.2.8. Úplné a kompletní komunikační schéma Systému v grafické i textové podobě
- 1.2.2.9. Popis potřebných komunikačních TCP portů
- 1.2.2.10. Popis databázového schématu v grafické podobě (význam tabulek, sloupců a popis relací)

1.2.3. Testovací prostředí

Dodavatel dodá a naimplementuje testovací prostředí, jakožto kopii produkčního Systému a produkční databáze, která bude používána pro potřeby testování v případě realizace změn Systému. Testovací platforma bude založena na stejné verzi databáze a operačním systémem jako produkční platforma. Testovací platforma nesmí jakýmkoli způsobem omezit chod, nebo redundanci produkční platformy a Systému, a to ani v případě testování. Testovací platforma nemusí být redundantní.

2. Implementace Systému

Při Implementaci Systému budou splněny tyto požadavky:

2.1. Vytvoření rolí v Systému

2.1.1. Uživatel

Tato role je obsažena ve všech ostatních rolích a je jím každý zaměstnanec Objednatele. Systém mu bude umožňovat zejména tyto funkce:

- 2.1.1.1. Přihlášení do Systému
- 2.1.1.2. Sledování stavu řešení Servisních požadavků a komunikace s jejich Řešitelem
- 2.1.1.3. Prohlížení historie zadaných Servisních požadavků
- 2.1.1.4. Vytváření Servisních požadavků
- 2.1.1.5. Schvalování Servisních požadavků
- 2.1.1.6. Úpravy vlastních Servisních požadavků (akceptace řešení, vložení doplňujících informací apod.)
- 2.1.1.7. Přehled evidovaného majetku

2.1.2. Manažer

Je role pro vedoucího pracovníka určité organizační jednotky

- 2.1.2.1. Prohlížení průběhu řešení a historie zadaných Servisních požadavků v rámci organizační jednotky
- 2.1.2.2. Přehled evidovaného majetku vlastní organizační jednotky

2.1.3. Auditor

Je role pro pracovníka provádějícího dohled a kontrolu nastavených procesů

- 2.1.3.1. Práva pouze na prohlížení Servisních požadavků, Incidentů a Konfiguračních položek

2.1.4. Operátor ICT

Je role pracovníka Helpdesku ICT, na kterém jsou zpracovávány Servisní požadavky všech Uživatelů a provádí zejména tyto činnosti:

- 2.1.4.1. Vytváření a úpravy Servisních požadavků a jejich přidělování Pracovním skupinám
- 2.1.4.2. Prohlížení všech Servisních požadavků a Incidentů
- 2.1.4.3. Možnost zadat Servisní požadavek za kteréhokoli uživatele
- 2.1.4.4. Prohlížení všech položek majetku ICT v Asset managementu

2.1.5. Řešitel

Je role pracovníka, který provádí potřebné kroky k vyřešení přiděleného Servisního požadavku a provádí zejména tyto činnosti:

- 2.1.5.1. Řešení Servisních požadavků přidělených vlastní Pracovní skupině
- 2.1.5.2. Vytváření a správa Konfiguračních položek ve gesci vlastní Pracovní skupiny

2.1.6. Operátor PT

Je role pracovníka kontaktního místa Facility managementu, na kterém jsou zpracovávány Servisní požadavky a provádí zejména tyto činnosti:

- 2.1.6.1. Pohled pouze na servisní požadavky skupiny Facility managementu
- 2.1.6.2. Vytváření a úpravy Servisních požadavků a jejich přidělování Pracovním skupinám
- 2.1.6.3. Možnost zadat servisní požadavek za kteréhokoli uživatele

2.1.7. Administrátor

Je role správce dodaného Systému a provádí zejména tyto činnosti:

- 2.1.7.1. Administrátorská práce se Systémem
- 2.1.7.2. Možnost úprav systémových parametrů nastavitelných dle potřeb Uživatelů, včetně definice a nastavení zobrazení dat pro konkrétního Uživatele, definice pravidel
- 2.1.7.3. Správa rolí a práv jednotlivých Uživatelů a skupin Uživatelů
- 2.1.7.4. Správa a zobrazení všech Chybových hlášení Systému, jejich tisk a export ve formátech popsaných v bodě 1.2.1.6

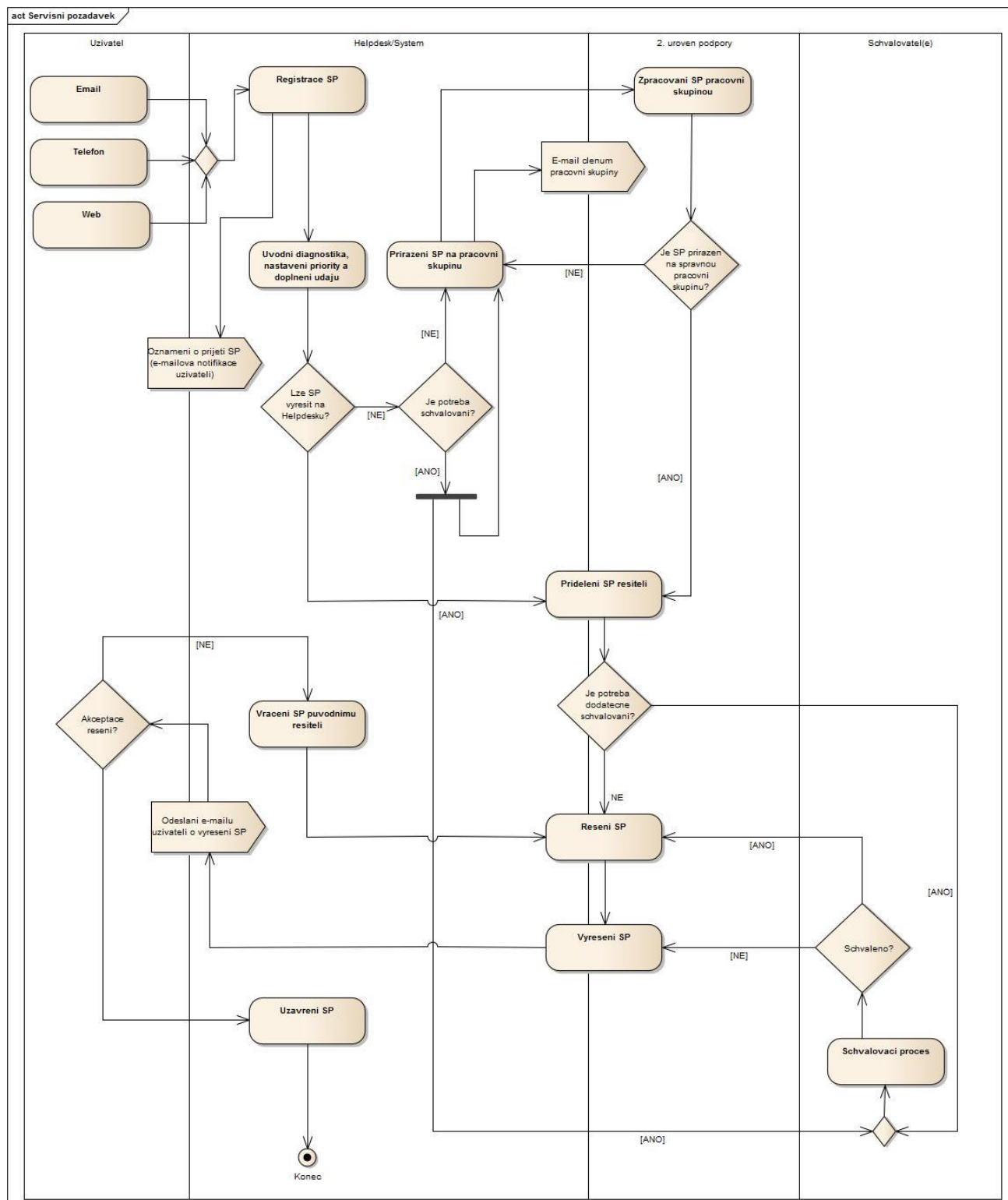
2.2. Školení uživatelů

Dodavatel musí zajistit při Implementaci minimálně tato školení, která se uskuteční v prostorách Objednatele:

- 2.2.1.1. Školení administrátorů v takovém rozsahu, aby byli schopni kompletně administrovat nový Systém
- 2.2.1.2. Školení Operátorů IT/PT v takovém rozsahu, aby byli schopni využívat všechny funkce Systému potřebné k jejich práci. Kvůli zachování plynulosti provozu musí toto školení proběhnout v alespoň třech termínech
- 2.2.1.3. Školení Řešitelů v takovém rozsahu, aby byli schopni využívat všechny funkce systému potřebné k jejich práci. Školení musí proběhnout v alespoň čtyřech termínech. Přibližný počet účastníků jednoho školení bude cca 15 osob

2.3. Nastavení procesů

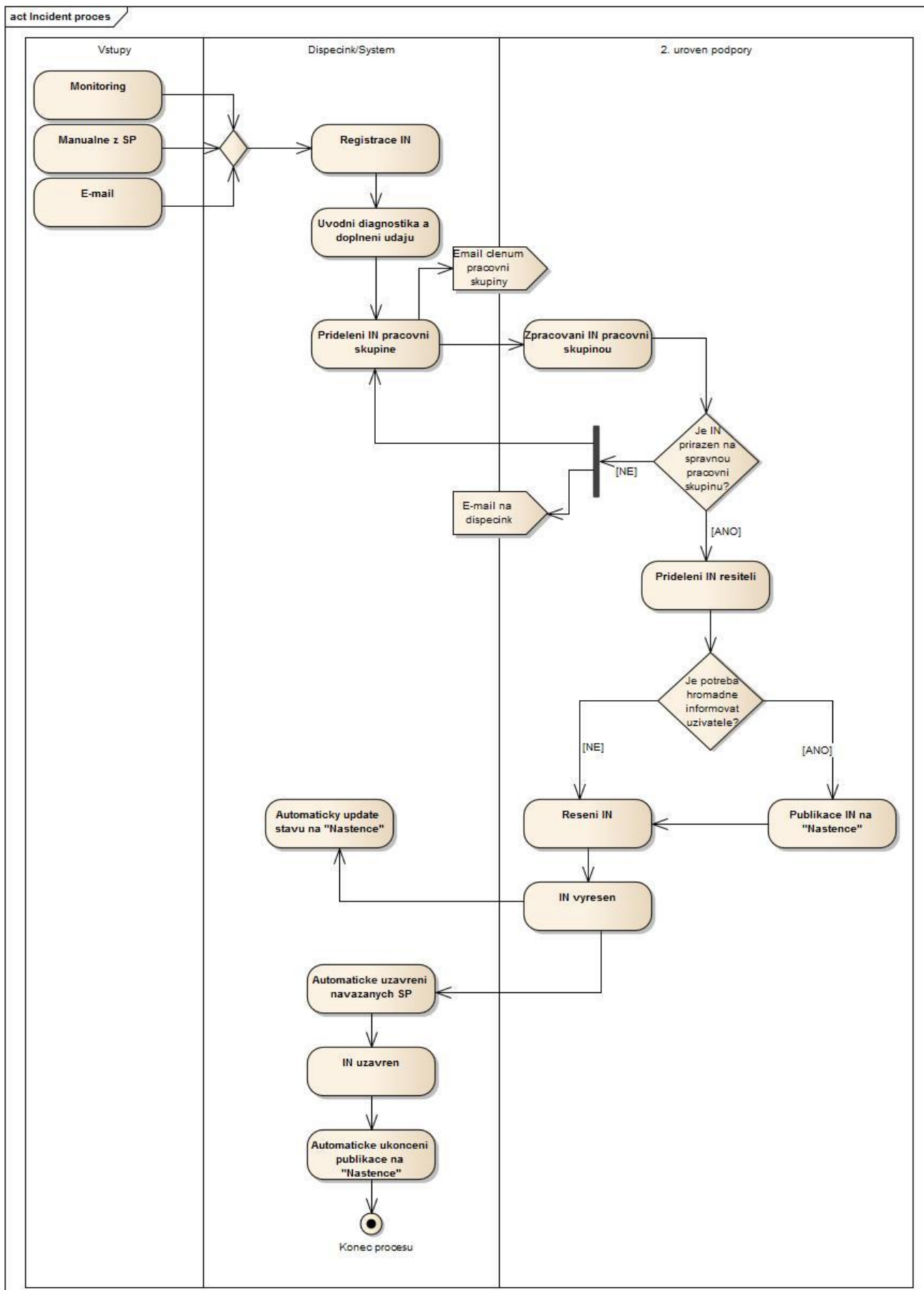
2.3.1. Proces request fulfilment



Servisní požadavek (dále jen „SP“) může být vytvořen zasláním emailu na mailbox Operátorů ICT/PT, nebo zavoláním na jejich linku, kde dojde k manuální registraci SP do service desku. Při vyplnění elektronického formuláře na webu, nebo zaslání strukturovaného emailu na systémovou adresu service desku dojde k automatickému zaregistrování SP. Po zaregistrování SP dostane automaticky uživatel emailovou notifikaci s přiděleným unikátním číslem SP. Operátor ICT/PT provede úvodní diagnostiku, doplní potřebné údaje a

v případě potřeby vytvoří návazné SP. Pokud je řešení v kompetenci Operátora ICT/PT, je SP přidělen konkrétní řešitel. Nelze-li vyřešit SP Operátorem ICT/PT, dojde v případě nutnosti ke spuštění schvalovacího procesu a následně k přidělení SP na Pracovní skupinu 2. úrovně podpory, kde dojde k informování emailem všech členů této Pracovní skupiny o přiděleném SP. Po analýze SP členem Pracovní skupiny dojde k převzetí do řešení a přidělení řešitele, v případě potřeby ,vytvoření návazného SP, nebo k vrácení SP zpět na Operátora ICT/PT pro doplnění některých údajů, nebo přidělení jiné Pracovní skupině. Po přidělení SP konkrétnímu řešiteli dojde k řešení SP v případě, že není nutné dodatečně spustit schvalovací proces. Jakmile dojde k vyřešení SP, včetně všech návazných SP, je o tomto informován emailem uživatel a má možnost akceptovat řešení a vyjádřit svou spokojenost, nebo nespokojenost s průběhem řešení. Při neakceptaci řešení je SP vrácen původnímu řešiteli k dořešení. Pokud se uživatel k řešení nevyjádří ve stanoveném časovém intervalu (Čekání na akceptaci Uživatелеm), je řešení považováno za akceptované a dojde k úplnému uzavření požadavku.

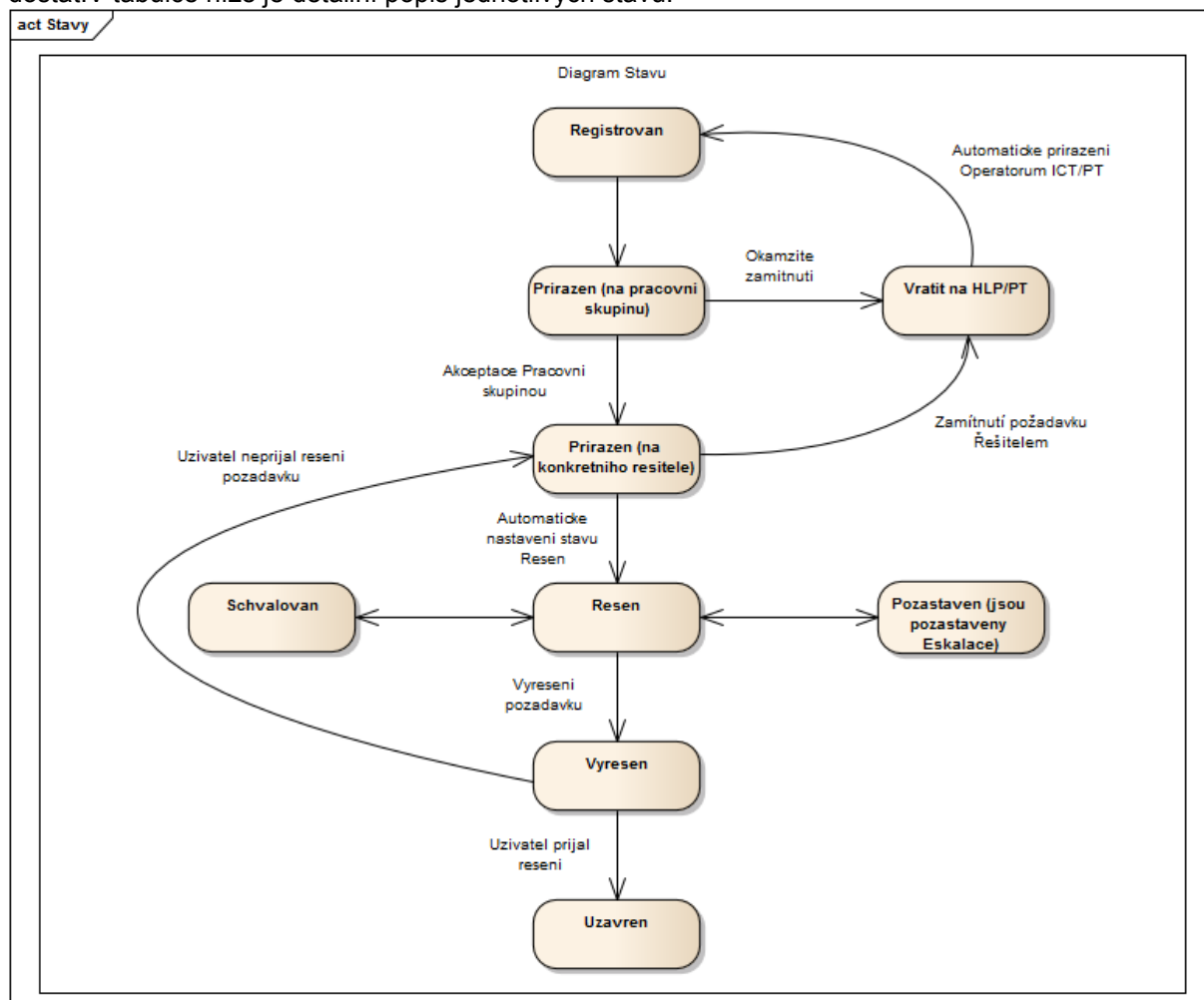
2.3.2. Proces Incident management



Incident (dále jen „IN“) lze zaregistrovat automaticky na základě podnětu monitorovacího systému, strukturovaným emailem nebo manuálně Operátorem ICT/PT nebo přímo ze Servisní požadavku, kde dojde ke zkopírování všech údajů v SP do IN. Po úvodní registraci dojde k analýze problému, buď automaticky systémem na základě informací poskytnutých z monitorovacího systému, strukturovaného emailu, nebo Operátorem ICT/PT a následně bude IN přiřazen na Pracovní skupinu. O přidělení IN budou informováni všichni členové Pracovní skupiny emailem. Člen Pracovní skupiny provede analýzu IN a v případě, že je přidělen na špatnou Pracovní skupinu, vrátí IN na Operátora ICT/PT. Pokud je vše v pořádku, je IN přidělen řešitel, který dále rozhodne, jestli je nutné informace o daném IN publikovat směrem k uživatelům (publikace by měla být formou webové Nástěnky, která bude umístěná na intranetu a portálu uživatele). Po vyřešení IN je automaticky změněn stav na Nástěnce, ze které po řešitelem definovaném časovém intervalu, zmizí úplně. V případě, že byly na IN navázány Servisní požadavky, dojde k jejich automatickému vyřešení s parametry vyřešení daného IN.

2.3.3. Stavy Servisních požadavků a Incidentů

Diagram stavů zobrazuje, do kterých stavů se mohou požadavky a incidenty během svého životního cyklu dostat. V tabulce níže je detailní popis jednotlivých stavů.

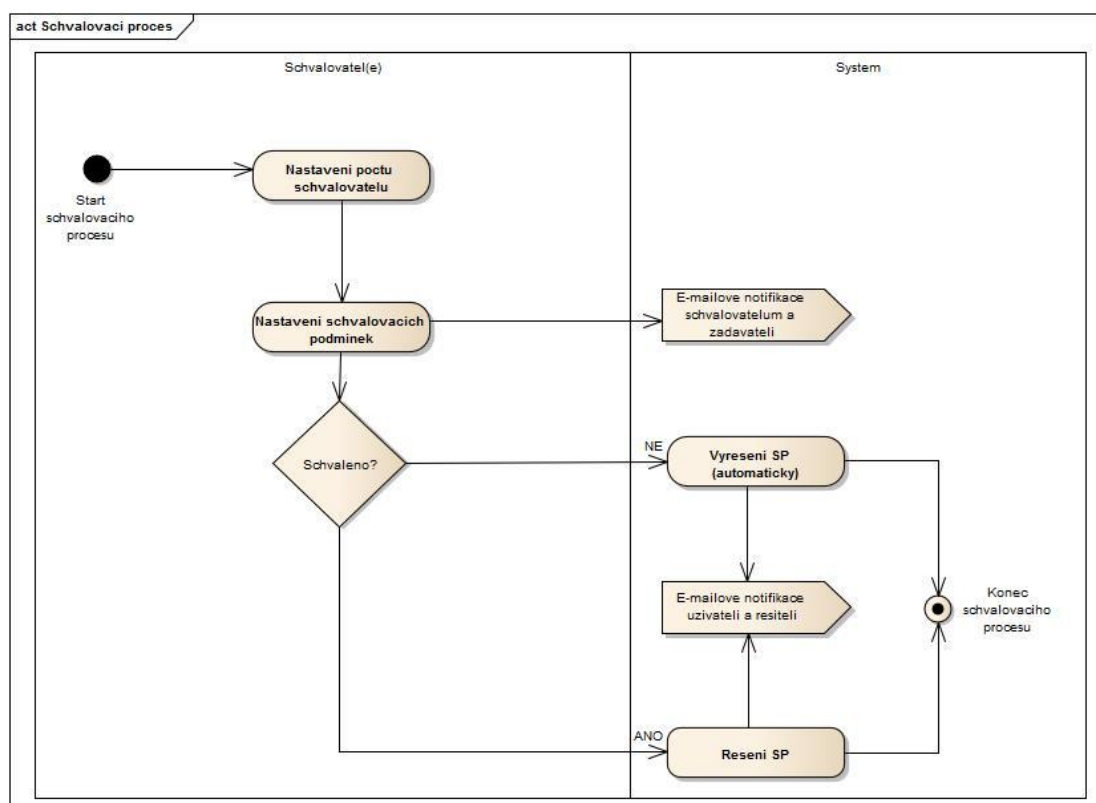


Popis jednotlivých stavů:

Stav	Popis
Registrován	Jedná se o první stav SP/IN, ve kterém se obvykle nacházejí požadavky zadané do Servicedesku z dohledových systémů, přes web či emailem a Operátor ICT/PT na nich dosud nezačal pracovat. Základní hodnoty jsou doplněny pomocí šablony nebo upraveny Uživatelem. Zadavateli přijde potvrzení o registraci emailem.

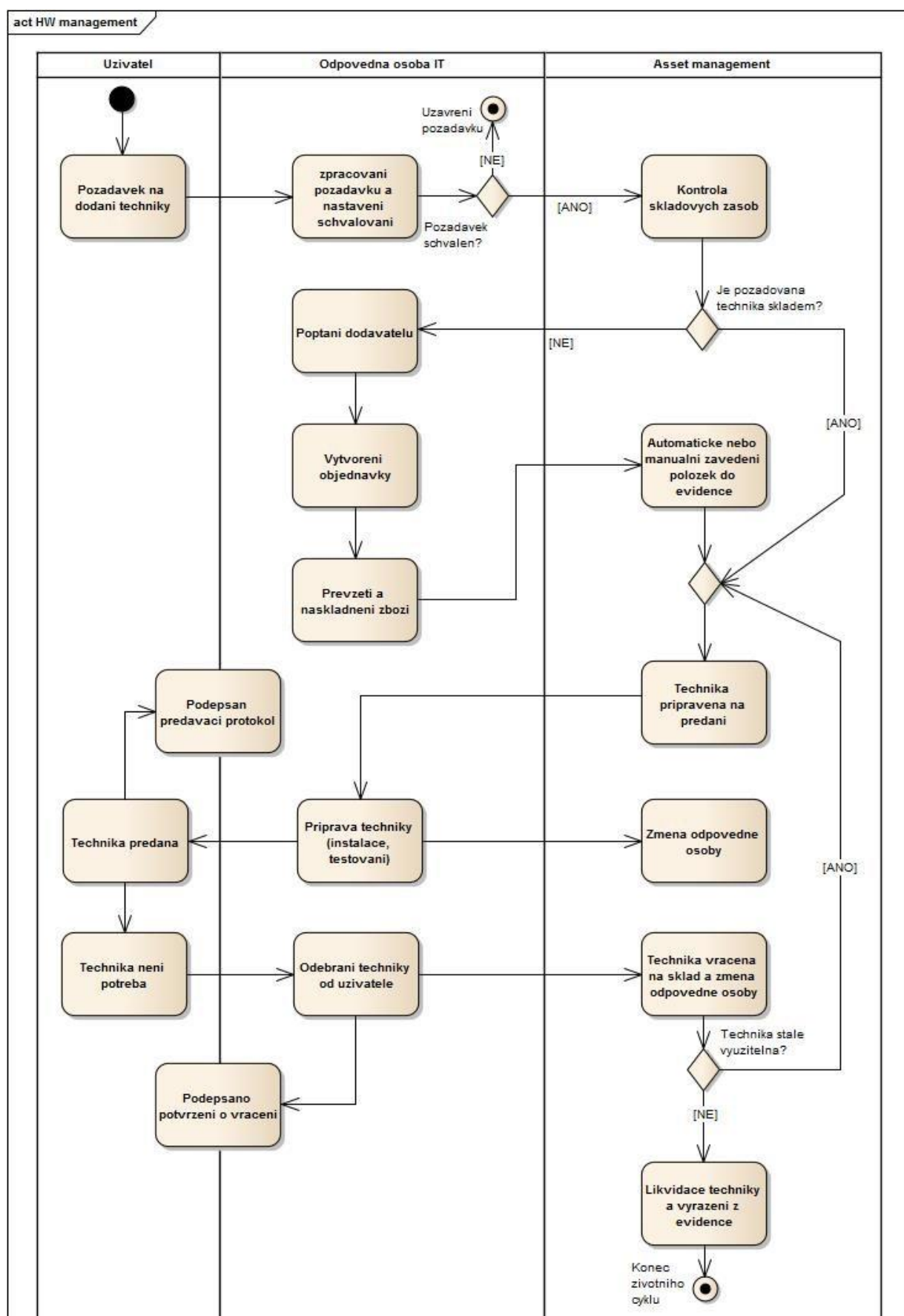
Přiřazen	Operátor ICT/PT po analýze požadavku doplní potřebné informace a přiřadí jej odpovídající Pracovní skupině. Všichni členové Pracovní skupiny budou informováni o novém požadavku emailem.
Vrátit na HLP/PT	Při špatném přidělení SP/IN Operátorem ICT/PT, nebo při chybějících důležitých informacích potřebných pro řešení, zamítne řešitel tímto stavem přidělení SP/IN a povinně uvede důvod zamítnutí. SP/IN je automaticky vrácen Operátorům ICT/PT k přidělení jiné Pracovní skupině, nebo doplnění potřebných informací. Operátoři ICT/PT jsou o vrácení informováni emailem.
Řešen	Po přiřazení SP/IN konkrétnímu řešiteli, je SP/IN automaticky převeden do stavu Řešen. Řešitel je o přiděleném požadavku informován emailem.
Pozastaven	Řešitel čeká na součinnost Uživatele (např. doplnění informací, fyzická návštěva Uživatele u řešitele) nebo zásah třetí strany. Tato doba se nezapočítává do celkové doby řešení SP/IN. Zadavatel SP je informován emailem o nutnosti doplnit požadované údaje.
Schvalován	V případě, že realizaci SP musí schválit oprávněná osoba. Doba trvání tohoto stavu se nezapočítává do celkové doby řešení SP a po schválení SP se doba pro vyřešení SP automaticky posune o čas strávený ve stavu schvalován. Schvalovatelé jsou informováni emailem a prostřednictvím zaslání emailu mohou schválení provést. Zadavatel požadavku je informován o osobách, které schvalování provádějí a také o stavu schvalování.
Vyřešen	Jsou-li všechny aktivity spojené s řešením SP/IN ukončené může řešitel převést záznam do stavu Vyřešen. Dojde k automatickému odeslání e-mailu Uživateli s popisem řešení a žádostí o vyjádření spokojenosti s vyřešením SP. Ve stavu Vyřešen se SP nachází maximálně 10 dní a čeká, zda jej bude Uživatel aktivně akceptovat či nikoliv. Pokud Uživatel neakceptuje řešení, je SP automaticky směrován na posledního Řešitele a převeden do stavu Řešen. Řešitel je o vrácení informován emailem. Je-li Volající spokojen s řešením nebo uplynulo 10 dní od poskytnutí řešení, je SP automaticky Uzavřen.
Uzavřen	Uzavřené SP/IN jsou uzamčeny a nelze je znovu editovat (pouze Administrátor), ale pouze číst pro potřeby pozdějšího dohledání aplikovaného řešení, nebo pro potřeby auditu.

2.3.4. Proces schvalování



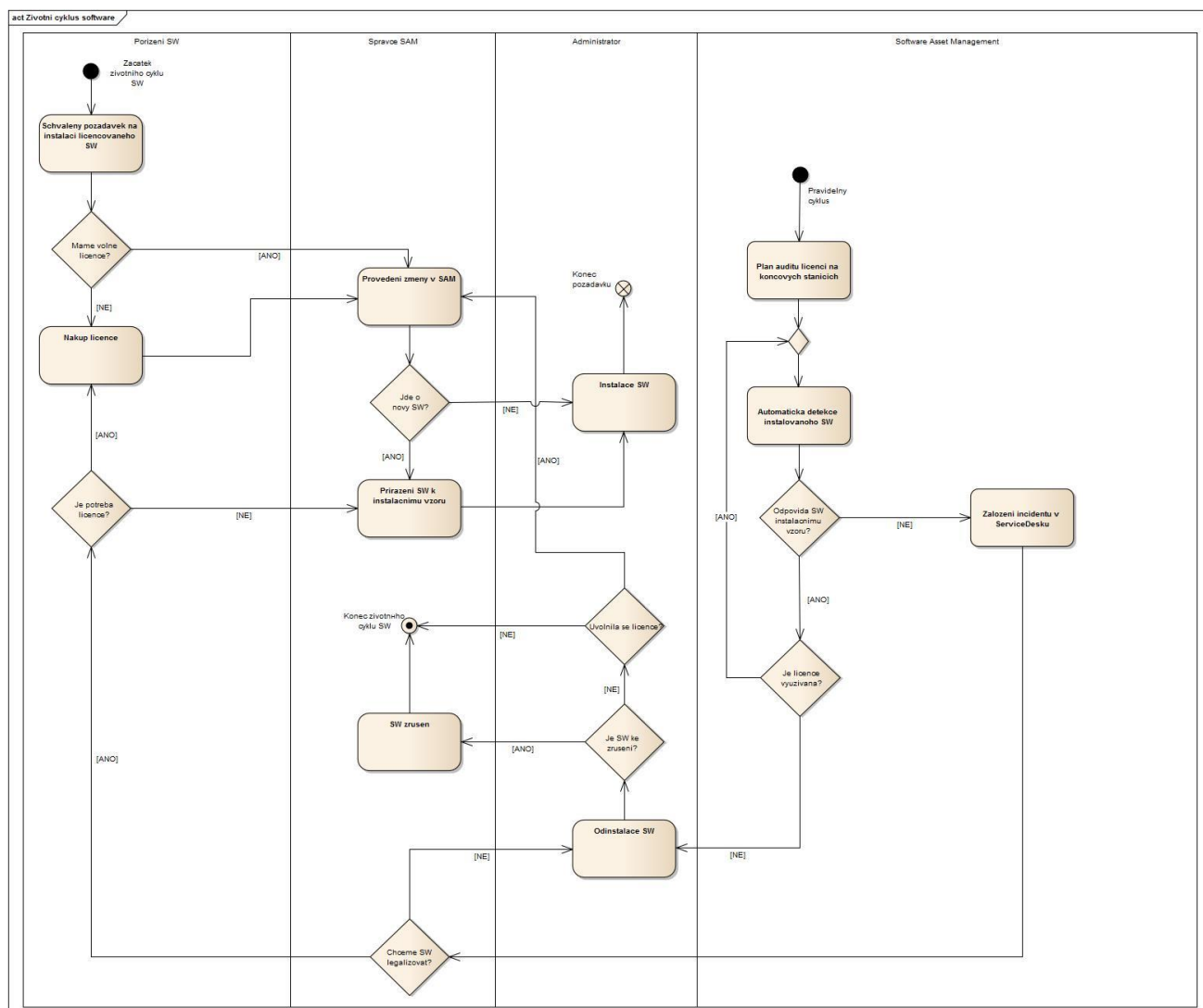
Schvalovací proces je vytvářen v rámci Servisního požadavku. Při zahájení schvalovacího procesu se zvolí počet a jména schvalovatelů a nastaví se schvalovací podmínky, které budou obsahovat termín schválení a poměr, kolik schvalovatelů z celkového počtu musí Servisní požadavek schválit, aby bylo schvalování dokončeno (například 3 z 5), nebo v jakém pořadí se bude požadavek schvalovat (například nejdříve schválí manažer, pak teprve přijde žádost o schválení ředitelem popř. mohou schvalovat všichni najednou). Po spuštění schvalovacího procesu je o tomto emailem informován uživatel včetně informace o jménech schvalovatelů a termínu schválení a zároveň schvalovatelé, kteří dostanou informaci o předmětu schvalování vč. popisu a budou moci provést schválení přímo z obdrženého emailu způsobem popsaným v bodě 1.1.2.21. Při nesplnění schvalovacích podmínek je Servisní požadavek automaticky uzavřen a uživatel s řešitelem jsou informováni o neschválení Servisního požadavku. V opačném případě je řešitel a zadavatel informován o schválení a Servisní požadavek přejde do stavu řešen. V průběhu schvalování musí být umožněno přidat, či odebrat schvalovatele nebo upravit kritéria schvalování bez zrušení celého spuštěného WF nebo úplně schvalovací proces zrušit.

2.3.5. Životní cyklus majetku



Hardware (dále jen „HW“) je objednána na základě schváleného SP. Po jeho dodání je majetek zaveden do evidence a to manuálně, nebo importem z CSV, nebo XLS. Po zavedení do Asset Managementu je majetek připraven k vydání. Řešitel připraví zařízení k vydání Uživatelům do provozu. Při předání Uživateli provede Řešitel změnu odpovědné osoby v Asset Managementu. Uživatelé a odpovědný Řešitel podepíší protokol o předání, vytištěný ze Systému. V okamžiku, kdy Uživatel nebude HW potřebovat, nebo ho bude nutné z jiného důvodu vyměnit, Řešitel zařízení odebere, předá uživateli protokol o vrácení, který oba dva podepíší, uloží zařízení na sklad a v Asset Managementu změní odpovědnou osobu. V případě, že HW je již dále u Objednatele nepoužitelný, proběhne jeho ekonomická a fyzická likvidace, z Asset Managementu je vytištěn protokol o zrušení, a HW je převeden do stavu Zrušen. V Asset Managementu však stále tato položka zůstává z důvodu evidence historických dat.

2.3.6. Životní cyklus licenčního managementu



Software (dále jen SW) je požíván na základě schváleného SP. Řešitel zjistí, zda je potřeba koupit licence nebo stačí jen použít volnou licenci ze Software Asset Managementu (dále jen „SAM“). V případě, že půjde o nový SW, přiřadí jej nejdříve k Instalačnímu vzoru, a pak dojde k instalaci SW. SAM detekuje veškerý SW v Objednatelem definovaných intervalech a pravidelně kontroluje, zda odpovídá instalačnímu vzoru. Když SAM zjistí, že instalovaný SW je Objednatelem definovanou dobu na nějakém HW nevyužíván, vyzve Řešitele k jeho odinstalaci. Tím se uvolní licence. Tato skutečnost se projeví zapsáním do SAM. V případě, že odinstalovaný SW se již u Objednatele nebude používat, je Odstaven a následně proběhne jeho ekonomická a fyzická likvidace. V SAM však stále tento SW zůstává z důvodu evidence historických dat.

Při detekci SW, který neodpovídá Instalačnímu vzoru, je automaticky založen Incident v Servicedesku a jeho Řešitel rozhodne, zda se musí tento SW odinstalovat, dokoupit licence nebo jen přiřadit k Instalačnímu vzoru.

2.3.7. Proces Problem management

Způsob implementace navrhne dle ITIL V3 best practice Dodavatel s ohledem na všechny procesy uvedené v bodě č. 2.3

2.3.8. Proces Change management

Způsob implementace navrhne dle ITIL V3 best practice Dodavatel s ohledem na všechny procesy uvedené v bodě č. 2.3

2.3.9. Proces Knowledge management

Způsob implementace navrhne dle ITIL V3 best practice Dodavatel s ohledem na všechny procesy uvedené v bodě č. 2.3

2.4. Vytvoření formulářů

Dodavatel při implementaci vytvoří formuláře, které budou obsahovat pole definovaná v bodech níže. Grafická úprava, rozložení těchto polí a případně doplnění nebo zúžení seznamu polí bude dohodnuta při Implementaci mezi Objednatelem a Dodavatelem. Jednotlivá pole může přidávat, mazat a editovat i Administrátor bez nutnosti psaní programového kódu.

2.4.1. Formulář pro zadání Servisního požadavku

Pole	Popis
ID	Automaticky přidělený unikátní číselný identifikátor záznamu.
Stav	Aktuální stav řešení Servisního požadavku detailně popsán v bodě 2.3.3
Notifikace	Vložení další osoby, která chce být informována o vyřešení požadavku
Žádáno za	Pověřené osoby mohou zadávat požadavky za své nadřízené
Jméno zadavatele	Jméno Volajícího z číselníku osob
ID volajícího	Automaticky doplněno dle zadavatele požadavku
Nadřízený	Automaticky doplněno dle zadavatele požadavku
Pracovní zařazení	Automaticky doplněno dle zadavatele požadavku
E-mail	Automaticky doplněno dle zadavatele požadavku
Telefonní číslo	Automaticky doplněno dle zadavatele požadavku
Umístění	Automaticky doplněno dle zadavatele požadavku
Organizace	Automaticky doplněno dle zadavatele požadavku
Společnost	Automaticky doplněno dle zadavatele požadavku
Časová dostupnost	Ručně, nebo automaticky vyplněný čas kdy je zadavatel v práci.
KP	Povinná položka doplňovaná ručně nebo pravidlem z Konfigurační databáze

Příloha č.1 – Technická a funkční specifikace

Popis	Stručný popis požadavku
Informace	Podrobné informace o požadavku
Naléhavost	Priorita vyřešení Servisního Požadavku (např. Kritická 30 minut, Top 4 hodiny, Vysoká 24 hodin, Střední 5 dní, Nízká 10 dní, Minimální 30 dní)
Odhadovaný termín	Automaticky vypočtený nejzazší termín na vyřešení požadavku na základě zvolené naléhavosti.
Preferovaný čas řešení	Volajícím požadovaný termín řešení
Přidělení pracovní skupině	Operátorem nebo pravidlem nastavené přidělení pracovní skupině
Přidělení řešiteli	Operátorem/řešitelem nebo pravidlem nastavené přidělení řešiteli
Přidělení externí organizaci	Manuálně nebo pravidlem vyplňované pole externí organizace, na kterou pak chodí notifikace
Kategorie	Manuálně nebo pravidlem doplňované pole z číselníku Kategorii požadavků
Klasifikace	Manuálně doplňované pole z číselníku Klasifikací požadavků
Jak oznámeno	Manuálně doplňované pole z rozbalovacího menu (Email, telefon, osobně nebo webový formulář)
Postup řešení	Manuálně doplňované informace řešitelů o řešení Servisního požadavku, které není viditelné pro uživatele.
Bezpečnostní incident	Manuálně nebo pravidlem označovaný checkbox, který aktivuje rozeslání e-mailů na určené adresy
Mimořádná událost	Manuálně nebo pravidlem označovaný checkbox, který aktivuje rozeslání e-mailů na určené adresy
Chybné přidělení	Volba Ano/Ne.
Spustit schvalování?	Tlačítko, které aktivuje schvalovací proces
Řešení	Pole, které slouží Řešiteli k popisu vyřešení požadavku. Tato informace je odeslána e-mailem Volajícímu
Komunikace s Volajícím	Textové pole pro automatické zaznamenání komunikace s Uživatelem
Vazba na Incident	Propojení požadavku s Incidenty
Vazba na návazné Servisní požadavky	Zobrazení propojení hlavního Servisního požadavku na návazné servisní požadavky. V poli bude seznam návazných Servisních požadavků a jejich stavu.
Popis pro schvalovatele	Automaticky vyplněno z pole popisu Servisního požadavku
Informace pro schvalovatele	Doplňující informace pro schvalovatele Servisního požadavku
Schvalovatelé	Automaticky doplněný nadřazený volajícího/manuální přiřazení dalších schvalujících
Nejzazší termín pro schválení	Automaticky doplněný nejzazší termín pro schválení. Nesmí být pozdější než Odhadovaný termín požadavku.
Min. počet hlasů	Manuální nastavení minima potřebných hlasů ke schválení. Toto pole aktivuje proces, který hlídá okamžik, kdy je požadavek schválen nebo neschválen.
Stav schvalování	Manuální nastavení z roletového menu nebo automaticky na základě pravidel
Výsledek schvalování	Automatické nastavení výsledku schvalování
E-maily	Zobrazení historie odeslaných e-mailů z požadavku na základě pravidel

Akceptace Volajícím	Automaticky vyplněné pole dle akceptace/zamítnutí uživatelem
Komentář k řešení	Komentář zadavatele k jím zamítnutém požadavku
Počet zamítnutí	Automaticky načítaný počet zamítnutí požadavku
Spokojenost	Vyjádření spokojenosti zadavatele s řešením Servisního požadavku
Historie	Auditované změny požadavku od jeho založení až po jeho uzavření
Doba odezvy	Automaticky vypočtený čas mezi registrací požadavku a jeho přidělením
Skutečné trvání	Automaticky vypočtený čas mezi stavy Registrován a Vyřešen.
Posledně editující	Automaticky vyplněné pole se jménem posledně editujícího požadavku

2.4.2. Formulář pro zadání Incidentu

Pole	Popis
ID	Automaticky přidělený unikátní číselný identifikátor Incidentu.
Stav	Pole nastavované z rozbalovacího podle specifikace v bodě 2.3.3
KP	Pole konfigurační položky nastavované z konfigurační databáze nebo automaticky pravidlem
Popis	Stručný popis incidentu
Informace	Podrobné informace o incidentu
Řešení	Pole, které slouží Řešiteli k popisu vyřešení Incidentu.
Řešení pro Volající	Tato informace je odeslána e-mailem Volajícímu/Volajícím
Naléhavost	Priorita vyřešení Servisního Požadavku (např. Kritická 30 minut, Top 4 hodiny, Vysoká 24 hodin, Střední 5 dní, Nízká 10 dní, Minimální 30 dní)
Odhadovaný termín	Automaticky vypočtený nejzazší termín na vyřešení incidentu podle nastavené naléhavosti
Přidělení Skupině	Operátorem nebo pravidlem nastavené přidělení pracovní skupině
Přidělení Osobě	Operátorem/řešitelem nebo pravidlem nastavené přidělení Řešiteli
Přidělení Externí organizaci	Manuálně nebo pravidlem vyplňované pole externí organizace, na kterou pak chodí notifikace
Kategorie	Manuálně z rozbalovacího menu nebo pravidlem doplňované pole z číselníku Kategorí incidentů
Klasifikace	Manuálně z rozbalovacího menu nebo pravidlem doplňované pole z číselníku Klasifikací požadavků
Jak oznámeno	Manuálně doplňované pole z rozbalovacího menu (osobně, email, webový formulář, nebo dohledové prostředky)
Postup řešení	Manuálně doplňované informace řešitelů o řešení incidentu. Každé vložení je auditované
Odstávka od	Z kalendáře vybrané datum a čas začátku odstávky
Odstávka do	Z kalendáře vybrané datum a čas konce odstávky
Publikovat na nástěnce	Checkbox, který spouští zajistí pro zveřejnění času odstávky a informací o odstavce na Nástěnce
Zpráva na nástěnku	Podrobnější informace o odstavce

Zpráva e-mailem	Volba distribučního listu pro rozeslání informace o odstávce e-mailem
Vazby	Vazby incidentu na servisní požadavek, problém, změnu
Pracovní příkazy	Související pracovní příkazy s řešením Incidentu
Historie	Auditované změny incidentu od jeho založení až po jeho uzavření

2.4.3. Formulář pro Konfigurační položky

Pole	Popis
ID	Automaticky přidělený unikátní číselný identifikátor konfigurační položky.
Vyhledávací kód	Název aplikace včetně katalogového ID (na začátku) - pokud existuje. Nové aplikace by vždy měly mít rezervované toto ID číslo i když není aktuálně využité
Název	Název aplikace
ID služby z katalogu	ID služby z katalogu služeb (jedná se o vazbu n:n kdy jedna položka může být ve více službách a naopak)
Základ systému	Informace zda se jedná se o základ systému , kde je uvedena většina hlavních dat nebo o nutný modul
Kritická aplikace	Jedná se o kritickou aplikaci A/N (1/0) - pokud 1 musí být vyplněna skupina hotovosti
Smlouva číslo	Manuálně vyplňované číslo kupní smlouvy
SLA	Z číselníku smluv vybraná SLA
Typ/Model/Modul	Textové pole pro zaznamenání aktuálně používaných typů, modelů, verzí
Outsorcováno na	Z číselníků dodavatelů vybraná Organizace
Administrátor Správce Skupina	Název administrátorské skupiny z personálního systému/evidence loginů
Administrátor Správce osoba	Hlavní aplikační správce doplněný z číselníku osob - odpovědný za aplikaci včetně licencování
Administrátor Správce osoba 2	Aplikační správce doplněný z číselníku osob - zástup
Hotovost	Hotovostní skupina vyplněná z rozbalovacího menu(pokud není musí být vyplněno nedrží se hotovost)
Stav	Stav aplikace vyplněný z rozbalovacího menu
Kategorie	Kategorie skupiny správce (u většiny bude odpovídat spravce_skupina)
Poznámka	Textové pole pro popis aplikace, k čemu slouží
Postup pro Helpdesk	Textové pole s uvedením poznámek pro prvotní diagnostiku, ostatní názvy aplikace/aliasy, doplňující informace případně postup pro HelpDesk pokud je odlišný od standardu.
Přílohy	Prostor pro vkládání dokumentů ke konfigurační položce. Formáty jpg, gif, pdf, doc, xls, png, atd.
Aplikační oblast ISMS	Z rozbalovacího menu vybraná oblast
Dopad na provoz	Z rozbalovacího menu vybraný dopad z pohledu business vlastníka
Dodavatel	Název dodavatele, u více včetně vysvětlení za jakou oblast
Business vlastník	Business vlastník vyplňovaný z číselníku organizací
Instalované moduly	Textové pole pro zapsání aktuálně instalovaných modulů, které konfigurační položka využívá
Popis zaměření aplikace	Popis a zaměření aplikace

Příloha č.1 – Technická a funkční specifikace

Klient - Server (tenký)	Z rozbalovacího menu vybrané Ano nebo Ne
Klient - Server (tlustý)	Z rozbalovacího menu vybrané Ano nebo Ne
Web - based	Z rozbalovacího menu vybrané Ano nebo Ne
1 - vrstvá	Z rozbalovacího menu vybrané Ano nebo Ne
2 - vrstvá	Z rozbalovacího menu vybrané Ano nebo Ne
3 - vrstvá	Z rozbalovacího menu vybrané Ano nebo Ne
DP platform/verze	Typ databáze Oracle/MS (bez verze)
OS platform/verze	Typ server operačního systému bez verze
Hosting	Z rozbalovacího menu vybraná informace zda se jedná o interní nebo hosting aplikaci
Režim podpory	Textové pole pro zaznamenání režimu podpory aplikace hodiny/dny. Standard 8x5 je bráno od 9:00 do 17:00 Po-Pá (vše různé zde musí být uvedeno)
Odkaz na organizační diagram	Odkaz na schéma aplikace, které je uloženo na Sharepointu
Počet uživatelů	Textové pole
Počet licencí	Textové pole s informacemi o typu licencování aplikace, množství zakoupených licencí a využití. Vyplněním tohoto pole musí být jasné, že správce si je na 100% jist, že licence jsou používány v pořádku.
Servisní smlouva	Informace o servisní smlouvě pokud existuje. Její číslo a jméno servisní organizace. Pak je možné vypostit z SD sw_org_na_servis
Licenční smlouva	Informace o licenční smlouvě nebo dokladu nákupu licence
URL dokumentace	Odkaz na dokumentaci aplikace na Sharepointu
Default image	SW je standardně instalován na všechny PC. Z rozbalovacího menu vybrané Ano/Ne
Admin práva	Vyžaduje aplikace pro svůj běh aby uživatel měl práva local admin na stanici. Z rozbalovacího menu vybrané Ano/Ne
Potřebné komponenty/závislosti	Výpis veškerých dalších aplikací, na kterých je tato aplikace závislá.
Způsob instalace	Z rozbalovacího menu vybraný způsob instalace
Zodpovědnost za instalace	Kdo je zodpovědný za vlastní instalaci na koncovou stanici
Systémové proměnné	Textové pole
Nastavení Trusted Sites	Textové pole
Proxy a proxy.pac výjimky	Textové pole
FW Pravidla	Odkaz na soubor uložený na Sharepointu, kde jsou uvedena nutná pravidla z koncové stanice
Vzdálený přístup	Informace zda má být aplikace přístupná vzdáleně
Servisní požadavky	Přehled požadavků s touto konfigurační položkou
Incidenty	Přehled incidentů s touto konfigurační položkou
Problémy	Přehled problémů s touto konfigurační položkou
Historie	Auditovaný přehled změn definovaných polí v konfigurační položce
Zablokováno	Checkbox

2.4.4. Formulář pro evidence majetku v Asset managementu

Pole	Popis
ID	Automaticky přidělený unikátní číselný identifikátor položky
Kategorie	Rozbalovací seznam možností (Sklad, V provozu, Vyřazen)
Výrobce	Rozbalovací seznam s možností volby výrobce
Dodavatel	Rozbalovací seznam s možností volby dodavatele z číselníků dodavatelů.
Odpovědná osoba	Jméno uživatele, kterému je položka přidělena z číselníků osob
Budova	Automaticky vyplněná budova podle odpovědného uživatele
Místnost	Automaticky vyplněná místnost podle odpovědného uživatele
Evidenční číslo	Evidenční číslo majetku
Seriové číslo	Seriové číslo položky
SAP Kód	Kód z interního systému Objednatele
Datum pořízení	Kalendářová volba data pořízení
Číslo objednávky	Identifikace objednávky na základě které se položka nakoupila
Číslo faktury	Číslo faktury prostřednictvím které byla položka uhrazena
Cena	Cena nákupu položky bez DPH
Délka záruky	Délka záruky v měsících
Informace o záruce	Automaticky vypočítaná záruka podle data pořízení.
ID Ceníku	identifikace položky podle interního ceníku Objednavatele
Poznámka	Možnost přidat jakoukoliv textovou poznámku
Příslušenství	Volba příslušenství z rozbalovacího seznamu. Může být zvoleno více.
Tisk protokolu	Tlačítko pro tisk předávacího, nebo protokolu o vrácení.
Historie	Zobrazení veškerých změn v evidenci včetně změněných hodnot, času a osob, které změnu provedli.

2.4.5. Formulář pro evidence mobilních služeb

Pole	Popis
Číslo	Číslo vázané na SIM kartu
Uživatel	Uživatel, který má číslo v užívání
ID uživatele	Automaticky doplněné podle zvoleného uživatele
Organizační složka	Automaticky doplněné podle zvoleného uživatele
Pracovní pozice	Automaticky doplněné podle zvoleného uživatele
Typ	Typ simkarty volený z rozbalovacího menu
Tarif	Tarif vázaný na číslo
Skupina	limit pro volání zvolený z rozbalovacího menu
Omezení	Omezení pro volání z rozbalovacího menu
Předáno dne	Datum předání zvolený z kalendáře
Poznámka	textové pole pro volitelnou poznámku
Služby	Zvolené služby z číselníku služeb (možnost volby více možností)
Příslušenství	Zvolené příslušenství z číselníku příslušenství (možnost volby více možností)
Přidělený typ telefonu	Zvolený typ telefonu z telefonů zavedených v Asset Managementu

IMEI telefonu	IMEI číslo telefonu
Historie	Zobrazení veškerých změn v evidenci včetně změněných hodnot a osob, které změnu provedli.

2.5. Migrace dat ze současných systémů

Při implementaci musí Dodavatel zajistit migraci dat z těchto existujících systémů:

2.5.1. Konfigurační položky

Dodavatel musí zmigrovat Objednatelům určené Konfigurační položky do Konfigurační databáze ze současného systému HP OpenView Service Desk. Způsob přenosu může navrhnout Dodavatel, ale nesmí obsahovat požadavek na jakoukoliv systémovou úpravu systému HP OpenView Service Desk. Konfigurační položky mohou být doplněny o další atributy v závislosti na tom, o jakou skupinu Konfiguračních Položek se bude jednat (např. nástupní mosty, aplikace, servery)

2.5.2. Položky IT majetku

Dodavatel musí zmigrovat položky IT majetku Objednatelů ze současného systému a to importem přímo z databáze aplikace, nebo z XLS souboru.

2.5.3. Položky mobilních čísel a služeb

Dodavatel musí zmigrovat položky mobilních čísel a služeb Objednatelů ze současného systému a to importem přímo z databáze aplikace, nebo z XLS souboru.

3. Integrace se Systémy Objednatele

Dodavatel musí při implementaci zajistit integraci se současnými systémy ČAH. Jedná se o:

3.1. Nagios

Monitorovací systém Nagios se používá ke sledování stavu infrastruktury a se Systémem bude komunikovat prostřednictvím NSCA, nebo pomocí webových služeb.

3.2. SCOM

Monitorovací systém System Center Operations Manager (SCOM) je využíván k monitorování stavu serverů a aplikací. Se Systémem bude komunikovat prostřednictvím webových služeb, nebo pomocí tzv. Connectors.

3.3. SyDesk

Monitorovací systém SyDesk je komplexní dohledový systém sloužící ke sledování, výpočtu a reportování dostupnosti a výkonnosti IT služeb, aplikací i infrastruktury. Se Systémem bude komunikovat prostřednictvím spouštění parametrizovaného skriptu, nebo strukturovaného emailu.

3.4. Evidence Loginů

Tato aplikace obsahuje informace o všech uživatelských společnostech a jejich kontaktů, vazeb na nadřízené, organizačních jednotek, nákladových středisek apod. Se Systémem bude komunikovat prostřednictvím napojení na databázi aplikace, která je na platformě MS SQL. Ze Systému se do aplikace Evidence Loginů bude importovat seznam Konfiguračních položek.

3.5. Emailový system

Jedná se o obecné zasílání emailových zpráv a Systém musí umožňovat zpracování emailů odeslaných na interní adresu Systému a následné akce typu založení/update/uzavření Servisního požadavku a/nebo Incidentu a na základě Dodavatelem určeného formátu musí umožňovat vyplňovat/updatovat konkrétní pole v Servisním požadavku a/nebo Incidentu.

3.6. Clean Check

Je aplikace využívaná k vytváření Servisních požadavků na opravy a úklid v prostorách Objednatele na oddělení Facility management. Se Systémem bude komunikovat prostřednictvím zasílání strukturovaných emailů popsanych v bodě 3.5.

3.7. Stížnosti a dotazy LP

Prostřednictvím tohoto webového formuláře umístěného na stránkách <http://www.prg.aero> se vytvářejí požadavky na vyřešení dotazů a stížností zákazníků Letiště Praha, které řeší oddělení informačních služeb. Vytváření požadavků probíhá způsobem popsáním v bodě 3.5.

3.8. RMS

Na základě některých nahlášených Incidentů ze systému SCOM bude Systém zasílat informace do Resource Management Systému, který slouží pro plánování zdrojů na letišti. S RMS bude Systém komunikovat prostřednictvím webových služeb.

3.9. Letgis

Je aplikace ve které je mapa všech prostor Objednatele včetně jejich označení. Pro spolupráci s touto aplikací je nutné, aby mohlo být aktivní URL ve formulářích Systému. Po kliknutí na toto URL se jen otevře nové okno prohlížeče s mapou a zvolenou lokalitou.

3.10. Číselník obchodních partnerů ze SAPu

Jedná se o seznam obchodních partnerů, která budou načítána Systémem v Objednatelem určených intervalech ve formátu CSV. Tato data pak budou využitelná pro evidování požadavků a Incidentů externích firem a pro potřeby následných exportů dat pro vyúčtování.

3.11. Export dat pro vyúčtování pronájmu výpočetní techniky

Jako podklady pro vyúčtování pronajatých služeb bude Systém v Objednatelem určeném intervalu generovat seznam dat z asset managementu. Obsah generovaných dat bude definován při implementaci.

3.12. Export dat pro vyúčtování pronájmu mobilních telefonů

Jako podklady pro vyúčtování pronajatých mobilních telefonů bude Systém v Objednatelem určeném intervalu generovat seznam dat z asset managementu. Obsah generovaných dat bude definován při implementaci.

3.13. Výměna dat s aplikací Spoje

Systém musí umožňovat automatický export Objednatelem definovaných dat ze Servisních požadavků do formátu CSV, které budou využity pro aplikaci Spoje a importovat číselníky do Objednatelem určených formulářů v Systému z CSV souborů vytvořených aplikací Spoje.

3.14. SAP

Systém musí umožňovat napojit se na informace o zaměstnancích a jejich kontaktech, vazeb na nadřízené, organizačních jednotek, nákladových středisek apod. Se systémem SAP bude komunikovat prostřednictvím standardního formátu IDOC (přes PI) popř. RFC funkcemi popř. pomocí souborové výměny (méně preferovaná varianta). Toto propojení je alternativou k bodu 3.4 Buď se systém napojí na Evidenci loginů, nebo přímo na SAP.