

Kalkulační model zakázky: Pořízení systému Service desk

ID	Dílčí plnění	množství	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Celkem Kč bez DPH
1	Trvalá licence Service desk pro uživatele v počtu 32 000	1	961318	961318
2	Trvalá licence Service desk pro řešitele	6	5812	34872
3	Trvalá licence Service desk propojení s MS Outlook pro 32 000 uživatelů	1	144198	144198
4	Trvalá licence Workflow pro 32 000 uživatelů	1	96132	96132
5	Implementace a školení v MD	8	13600	108800
6	Roční maintenance	1	535063	535063
7	Další potřebné moduly pro 32 000 uživatelů	1	0	0
	Součet		0	1880383

Požadované technické parametry řešení v rámci zakázky: "Pořízení systému Service desk"			
Požadavek číslo	Parametr	Požadováno	Splňuje
Obecné požadavky			
1	systém musí být navržen jako Multitenantní	ANO	ANO
2	možnost provozovat jako Multitenantní pro více organizací	ANO	ANO
3	možnost volby provozovat celé řešení jako SaaS nebo on-premise	ANO	ANO
4	aplikace musí být stejná pro prostředí SaaS i on-premise	ANO	ANO
5	možnost v budoucnu přejít na SaaS anebo On Prem	ANO	ANO
6	možnost provozovat systém v prostředí MS Azure, systém musí být schválen a certifikován pro provozování v tomto prostředí	ANO	ANO
7	celý systém musí být provozován s využitím webového klienta, klient musí být ve standardu HTML5 s responzivním designem, aby bylo možné systém využívat z mobilních zařízení s libovolným internetovým klientem podporujícím tento standard.	ANO	ANO
8	mobilní aplikace pro platformy Android a iOS pro práci s požadavky (nutno ověřování vůči MS Entra ID)	ANO	ANO
Základní požadavky			
9	jednotný systém pro komplexní správu servisních požadavků organizace a to zejména v oblastech IT, Kybernetická bezpečnost, Správa budov, Správa vozového parku, personální problematika, chod organizace = jednotné kontaktní místo	ANO	ANO
10	Zadavatel požaduje pro vnitřní potřebu licencování řešení pro všechny zaměstnance organizace v počtu 32.000 kde každý uživatel může v systému zastávat jakoukoliv roli (zadavatel, řešitel, schvalovatel, manažer, operátor, administrátor, čtenář apod.)	ANO	ANO

11	systém musí obsahovat možnost zadávání požadavků minimálně na portálu, e-mailem a telefonicky (řešitel nebo operátor může zadat do systému požadavek za žadatele)	ANO	ANO
12	systém musí splňovat podporu jediného centrálního místa hlášení servisních požadavků dle ITIL (Information Technology Infrastructure Library) funkce ServiceDesk	ANO	ANO
13	systém musí být vybaven portálem pro samostatné obslužení uživatelů – Self-service portál	ANO	ANO
14	žadatel musí být systémem automaticky informován o průběhu řešení jeho požadavku prostřednictvím e-mailu	ANO	ANO
15	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	ANO	ANO
16	systém musí umožnit vytvářet vazby mezi požadavky v systému. U vazeb musí být možnost specifikovat různé druhy závislostí – minimální funkcionalita vazeb jsou podřízené a nadřazené požadavky	ANO	ANO
17	systém musí být schopen automaticky rozpadat jeden požadavek na několik podřízených s automatickým vytvořením vzájemných vazeb, které budou vyřizovat různí řešitelé. Například pro automatické řízení procesu nástupu a výstupu zaměstnance. Tato funkcionalita je požadována „na naklikání“ bez nutnosti programování. Systém musí obsahovat uživatelský editor pro návrh této funkcionality	ANO	ANO
18	systém musí být schopen automaticky zakládat periodické požadavky (pravidelné revize, periodické opravy, periodické technické prohlídky apod.)	ANO	ANO
19	systém musí být schopen generovat pravidelná upozornění	ANO	ANO
20	Zadavatel požaduje možnost uživatelsky definovat, rozšiřovat a modifikovat portál minimálně na úrovni kategorií požadavků a jejich popisů, báze znalostí a publikování zpráv	ANO	ANO
21	volbou služby musí být automaticky bez dalšího zadávání přidělena skupina řešitelů a parametry SLA (Service Level Agreement)	ANO	ANO

22	systém musí být schopen automaticky přidělovat řešitele podle lokality bez nutnosti duplikovat služby nebo ručního zadávání lokality. Například pro budovy v různých lokalitách jsou určeni místně příslušní správci budov a požadavek zadáný do té samé služby musí být automaticky (bez nutnosti zadávat lokalitu) směřován na příslušného správce budov jako řešitele podle toho z jaké lokality je žadatel	ANO	ANO
23	SLA musí být automaticky přiděleno jako vlastnost dané služby kombinovaná s žadatelem – pro tu samou službu se různým žadatelům přidělí různé pevně definované SLA	ANO	ANO
24	pro každou službu musí být možno plně definovat vstupní zadávací formulář včetně vlastních uživatelských položek	ANO	ANO
25	Zadavatel požaduje, aby k požadavku bylo možno přímo ze vstupního formuláře připojovat přílohy z lokálního úložiště bez omezení	ANO	ANO
26	Zadavatel požaduje vkládání příloh metodou Drag and Drop	ANO	ANO
27	Zadavatel požaduje pro každou službu možnost plně definovat workflow	ANO	ANO
28	systém musí být vybaven uživatelským editorem workflow	ANO	ANO
29	systém musí být vybaven uživatelským editorem pro návrh vstupních formulářů	ANO	ANO
30	systém musí být vybaven grafickým zobrazením navrženého workflow pro zpětnou kontrolu návrhu tohoto workflow	ANO	ANO
31	Zadavatel požaduje aby si každý uživatel mohl definovat vlastní pohledy a filtry nad požadavky	ANO	ANO
32	Zadavatel požaduje, aby uživatelské pohledy bylo možno sdílet ostatním uživatelům	ANO	ANO
33	systém musí obsahovat možnost fulltextového vyhledávání nad informacemi z tiketu (např.:žadatel, řešitel, název požadavku, komunikace v tiketu)	ANO	ANO
34	Zadavatel požaduje, uživatelsky definovatelné schvalovací workflo, systém musí mít předpřipravená schémata (schválení nadřízeným, nejvyšší nadřízený, skupina, žadatel). V libovolný okamžik řešení, musí být možno vynutit schválení podle určitého pravidla. Musí být napojení na Microsoft AD pro načtení vztahů nadřízený podřízený pro schvalování	ANO	ANO

35	Zadavatel požaduje možnost definovat šablony libovolných úkolů a plánovat jejich pravidelné automatické zakládání	ANO	ANO
36	systém musí mít možnost pozastavit SLA za strany řešitele v případě čekání na zadavatele požadavku a to v libovolném stavu	ANO	ANO
37	Zadavatel požaduje možnost integrace Service Desk do MS Outlook	ANO	ANO
38	systém musí umožnit spolupráci v prostředí MS Outlook minimálně v rozsahu: vytvoření nového požadavku z e-mailu; uložení e-mailu do existujícího požadavku; zobrazení detailu požadavku souvisejícího s vybraným e-mailem včetně práce s ním – předat řešiteli; poznámku; vyřešit; zobrazení posledních požadavků s odesílatelem	ANO	ANO
39	systém musí umožňovat přímé 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	ANO	ANO
40	Zadavatel požaduje integraci řešení s kalendáři v MS Outlook – možnost zadávat události do kalendáře MS Outlook přímo z tiketu v Service Desk s automatickým vytvořením jednoznačné vazby mezi touto událostí a tiketem ze kterého byla vytvořena	ANO	ANO
41	Zadavatel požaduje komunikaci pomocí e-mailu přímo z prostředí Service Desk z jednotlivých tiketů	ANO	ANO
42	Zadavatel požaduje integrace s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům	ANO	ANO
43	systém musí umožnit nastavení pravidel pro automatické vyčítání e-mailů	ANO	ANO
44	Zadavatel požaduje možnost nastavení pracovní doby řešitelů v systému a aby se od této pracovní doby odvozovala SLA a reakční doby	ANO	ANO
45	Zadavatel požaduje možnost automaticky vyřadit státní svátky z pracovní doby řešitelů	ANO	ANO
46	Zadavatel požaduje možnost uživatelského nastavování eskalačních procesů	ANO	ANO
47	Zadavatel požaduje aby systém umožňoval uživatelské přidávání sloupců do tabulek databáze a aby tyto sloupce bylo možné použít do vstupních formulářů v katalogu služeb	ANO	ANO

48	jednotlivý ticket musí být možné předat adresně konkrétnímu řešiteli	ANO	ANO
49	systém musí podporovat řešitelské skupiny (Možnost předání požadavku na celou řešitelskou skupinu)	ANO	ANO
50	Zadavatel požaduje aby nadřízení viděli požadavky svých podřízených, ale zároveň aby z tohoto bylo možné vyjmout konkrétní služby pro řešení důvěrných záležitostí, kde tyto požadavky neuvidí	ANO	ANO
51	Zadavatel požaduje možnost exportu katalogu služeb nebo jeho části, navázaných procesů a vlastních polí z testovacího prostředí do produkčního prostředí	ANO	ANO
Požadavky na uživatelské rozhraní			
52	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, Správa vozového parku, personální problematika, chod organizace, komunikace s občany nebo externími zákazníky	ANO	
53	systém musí umožnit vyhledávání služby dle klíčového slova	ANO	ANO
54	systém musí být vybaven znalostní databází, kterou je možno provázat s katalogem služeb	ANO	ANO
55	systém musí být vybaven automatickým systémem rozesílání zpráv – systém "sám ví" komu zprávu zaslat (Žadatelům, řešitelům)	ANO	ANO
56	systém musí být vybaven funkcionalitou, která vynucuje přečtení důležitých zpráv a lze zpětně zjistit, kdo již zprávu přečetl	ANO	ANO
57	systém musí být vybaven výchozí šablonou služby – možnost předvyplněných polí vstupního formuláře	ANO	ANO
58	systém musí být vybaven funkcionalitou šablony zpráv pro schvalovatele – je možno sestavit vlastní šablonu zprávy pro schvalovatele obsahující srozumitelný popis předmětu schvalování	ANO	ANO
59	portál musí být realizován ve standardu HTML5 s responzivním designem	ANO	ANO
60	počet použitých služeb a kategorií katalogu služeb a jeho úpravy není nijak omezen zakoupenou licencí	ANO	ANO

61	pro řešitele požaduje zadavatel možnost přístupu do systému pomocí webového klienta a to včetně administrátorů systému	ANO	ANO
62	uživateli se musí zobrazit pouze ty služby, ve kterých má přidělenou nějakou roli	ANO	ANO
63	položky deníku musí umožnit 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	ANO	ANO
64	systém musí obsahovat na portálu funkcionalitu pro vytváření a zveřejňování zpráv a aktualit např. plánované odstávky včetně jejich odeslání do e-mailu příjemců	ANO	ANO
65	uživatelé musí mít možnost označovat si požadavky barevnými štítky	ANO	ANO
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:			
66	přidávání a odebírání uživatelů a jejich zařazování do skupin	ANO	ANO
67	přidávání a odebírání skupin, přidávání uživatelských rolí	ANO	ANO
68	nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům	ANO	ANO
69	nastavení přístupových práv k jednotlivým objektům	ANO	ANO
70	systém umožňuje přidávat vlastní položky do formulářů	ANO	ANO
71	definovat vlastní workflow nad požadavky	ANO	ANO
72	definice vlastního katalogu služeb	ANO	ANO
73	definice úrovně kvality služeb (SLA)	ANO	ANO
74	nastavení oprávnění přístupů k jednotlivým službám	ANO	ANO
75	vytváření vlastních schvalovacích procesů	ANO	ANO
Požadavky na integraci s aplikacemi třetích stran			
84	Zadavatel požaduje nativní integraci s Microsoft Active Directory. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného	ANO	ANO
85	Zadavatel požaduje nativní integraci s Microsoft Entra ID. Automatické načítání vztahu zaměstnance a jeho nadřízeného	ANO	ANO

86	Zadavatel požaduje možnost mapování libovolného atributu z Active Directory/Entra ID	ANO	ANO
87	Zadavatel požaduje integraci systému na MS Outlook pro rychlejší a operativnější řešení požadavků	ANO	ANO
88	Zadavatel požaduje integraci s poštovními servery např. Microsoft Exchange pro automatické vyčítání e-mailů a zakládání nových požadavků či nových záznamů k stávajícím požadavkům pomocí protokolu EWS a IMAP. Odesílání e-mailů prostřednictvím SMTP	ANO	ANO
89	Zadavatel požaduje možnost exportu dat ve formátu MS Excel	ANO	ANO
90	Zadavatel požaduje připravenou šablonu pro Reporting v MS PowerBI	ANO	ANO
Systémové požadavky			
91	Systém musí využívat databázi MS SQL pro ukládání dat Microsoft SQL Server 2017 anebo vyšší (všechny edice vč. Express Edition) - (dodávka databáze není součástí poptávky)	ANO	ANO
92	operační systém Microsoft Windows Server 2022 anebo vyšší (není součástí poptávky)	ANO	ANO
93	MS IIS server viz Windows server (není součástí poptávky)	ANO	ANO
94	E-mail systém se SMTP protokolem pro odesílání zpráv a IMAP nebo EWS protokolem pro vyčítání schránky do Service Desk	ANO	ANO
95	integrace s Active Directory - automatické přihlašování do aplikace MS Active Directory verze viz Windows server (není součástí poptávky)	ANO	ANO
96	kompatibilita s MS Excel verze 2021 a vyšší (není součástí poptávky)	ANO	ANO
97	kompatibilita s MS Outlook verze 2021 a vyšší (není součástí poptávky)	ANO	ANO
98	kompatibilita s MS Exchange 2019 a vyšší verze (není součástí dodávky)	ANO	ANO
Certifikace			
Navržené řešení musí být certifikováno dle ITIL 4 nebo PinkVerify minimálně v rozsahu následujících procesů (doloženo certifikátem):			
99	správa problémů (Problem Management)	ANO	ANO
100	správa incidentů (Incident Management)	ANO	ANO
101	správa žádostí o služby (Service request Management)	ANO	ANO

102	umožnění změn (Change Enablement)	ANO	ANO
103	správa katalogu poskytovaných služeb (Service Catalog Management)	ANO	ANO
104	nabízené řešení musí být schváleno z hlediska garance bezpečnosti (posouzení NÚKIB, MV) v katalogu eGovernment služeb na úrovni 3	ANO	ANO