

## Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest:

I

1. Przedłużenie licencji na oprogramowanie ServiceDesk Plus MSP Enterprise Edition - Multi Language (wersja wielojęzyczna, 235 serwisantów, 10000 zasobów) na okres 1 roku wraz ze wsparciem technicznym.
2. Prawo opcji – zwiększenie licencji o 10 serwisantów.

Wsparcie techniczne:

1) Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie Producenta w szczególności poprzez:

- a) dostęp on-line do dokumentacji Oprogramowania,
- b) dostęp do aktualizacji Oprogramowania (z ang. updates) i poprawek zbiorowych Oprogramowania (z ang. service packs),
- c) dostęp do nowych wersji Oprogramowania (z ang. upgrades), w szczególności zmiany Oprogramowania z wersji z 10.x do wersji najnowszej,
- d) możliwość raportowania problemów poprzez e-mail (z ang. email support for problem reporting),
- e) wsparcia poprzez e-mail i telefonicznego (z ang. email and phone support) w trybie 24x5, w szczególności telefonicznego wsparcia technicznego dla problemów krytycznych. Telefoniczne wsparcie techniczne dla problemów krytycznych może być zapoczątkowane przez Zamawiającego po uprzednim otrzymaniu pocztą elektroniczną zaproszenia lub samodzielnie przez Zamawiającego dzwoniąc infolinię.

2) Wykonawca zapewni Zamawiającemu w szczególności:

- a) nielimitowane wsparcie techniczne telefoniczne, drogą mailową i systemem zdalnej pomocy w dni robocze (tj. dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce od pracy) w godzinach od 8.00 do 17.00,
- b) dostęp do portalu pomocy technicznej i bazy rozwiązań udostępnionych w języku polskim,
- c) obsługa zgłoszeń typu „How to”,
- d) opracowywanie, na wniosek Zamawiającego, nietypowych raportów w ramach systemu,
- e) upgrade, konserwacja, audyt i pomoc techniczna realizowana w siedzibie Zamawiającego albo w innym miejscu przez niego wskazanym,
- f) obsługę zgłoszeń

2. Przedłużenie licencji na oprogramowanie ServiceDesk Plus MSP Enterprise Edition - Multi Language (wersja wielojęzyczna, 2 serwisantów) na okres 1 roku – do przechowania i podglądu archiwum.

3. Przedłużenie licencji na oprogramowanie ServiceDesk Plus Enterprise Edition - Multi Language (wersja wielojęzyczna, 2 serwisantów) na okres 1 roku - przegląd dotychczas zarejestrowanych zasobów.

## II

lub rozwiązanie równoważne

Przez rozwiązanie równoważne rozumie się:

Dostawę, wdrożenie, uruchomienie, szkolenia oraz migrację danych z obecnie użytkowanego systemu ServiceDesk Plus MSP do nowego systemu dla:

1. 235 serwisantów (dodatkowo 15 serwisantów w ramach prawa opcji, 10000 zasobów - oprogramowanie - Multi Language (wersja wielojęzyczna, na okres 1 roku wraz ze wsparciem technicznym;
2. 2 serwisantów - oprogramowanie - Multi Language na okres 1 roku – do przechowania i podglądu archiwum;
3. 2 serwisantów - oprogramowanie Multi Language (wersja wielojęzyczna, 2 na okres 1 roku - przegląd dotychczas zarejestrowanych zasobów.

Wsparcie techniczne dla produktu równoważnego:

1) Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie Producenta w szczególności poprzez:

- a) dostęp on-line do dokumentacji Oprogramowania,
- b) dostęp do aktualizacji Oprogramowania (z ang. updates) i poprawek zbiorowych Oprogramowania (z ang. service packs),
- c) dostęp do nowych wersji Oprogramowania (z ang. upgrades),
- d) możliwość raportowania problemów poprzez e-mail (z ang. email support for problem reporting),
- e) wsparcia poprzez e-mail i telefonicznego (z ang. email and phone support) w trybie 24x5, w szczególności telefonicznego wsparcia technicznego dla problemów krytycznych. Telefoniczne wsparcie techniczne dla problemów krytycznych może być zapoczątkowane przez Zamawiającego po uprzednim otrzymaniu pocztą elektroniczną zaproszenia lub samodzielnie przez Zamawiającego dzwoniąc infolinię.

2) Wykonawca zapewni Zamawiającemu w szczególności:

- a) nielimitowane wsparcie techniczne telefoniczne, drogą mailową i systemem zdalnej pomocy w dni robocze (tj. dni tygodnia od poniedziałku do piątku z

wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce od pracy) w godzinach od 8.00 do 17.00,

b) dostęp do portalu pomocy technicznej i bazy rozwiązań udostępnionych w języku polskim,

c) obsługa zgłoszeń typu „How to”,

d) opracowywanie, na wniosek Zamawiającego, nietypowych raportów w ramach systemu,

e) upgrade, konserwacja, audyt i pomoc techniczna realizowana w siedzibie Zamawiającego albo w innym miejscu przez niego wskazanym,

f) obsługę zgłoszeń

Zamawiający wymaga, aby w przypadku zaoferowania produktu równoważnego, dotychczasowy Wykonawca tj. firma MWT SOLUTIONS S.A. zapewniała pełne wsparcie podczas procesu migracji danych i weryfikacji ich poprawności po imporcie z dotychczas użytkowanego systemu. Wykonawca przedstawi najpóźniej na etapie podpisywania umowy, podpisane porozumienie z dotychczasowym Wykonawcą tj. firmą MWT SOLUTIONS S.A. w zakresie wsparcia w procesie migracji i weryfikacji danych.

Oferowany system równoważny musi posiadać minimum następujące funkcjonalności:

Funkcjonalności równoważne systemu zarządzania zgłoszeniami i zasobami.

1. Kluczowe funkcjonalności :

1.1. Oprogramowanie jest zgodne z metodologią ITIL v3 i może wspierać następujące procesy:

- Zarządzanie incydem
- Zarządzanie problemem
- Zarządzanie zmianą

1.2. Rozwiązanie oferuje funkcjonalność pozwalającą na projektowanie tzw: cyklu życia zgłoszenia uwzględniając:

1.2.1. Projektowanie stanów w jakim zgłoszenie się aktualnie znajduje

uwzględniając stan przed, podczas i po przejściu i ich graficzne odzwierciedlenie.

1.2.2. System pozwala na modyfikację już istniejących incydentów lub wniosków o usługę

1.3. Zarządzania bazą wiedzy dla użytkowników

1.4. Zarządzanie zakupami

1.5. System posiada moduł raportowania

1.6. System posiada możliwość integracji z takim rozwiązaniem jak SCCM firmy Microsoft

1.7. Oprogramowanie pozwala na reprezentacje użytkowników z wykorzystaniem imienia i nazwiska użytkownika

1.8. Oprogramowanie umożliwia odwzorowanie wielodziałowej struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa, gdzie dla każdego oddziału możliwe jest

zdefiniowanie zespołu techników, użytkowników, grup wsparcia, reguł automatycznego przypisywania zgłoszeń, czasów rozwiązywania zgłoszeń, dni wolnych i godzin pracy.

1.9. Oprogramowanie umożliwia odwzorowanie struktury organizacyjnej dla procesu akceptacji zgłoszeń, oznacza to, że dla poszczególnych szczebli hierarchii system pozwala zdefiniować role akceptorów zleceń, wskazywanych automatycznie w przepływie akceptacji zgłoszenia

1.10. Interfejs oprogramowania posiada możliwość wprowadzania zmian w słownikach atrybutów konfiguracji oraz słowników interfejsu graficznego użytkownika.

1.11. Strona logowania użytkownika, jest możliwa do dowolnej customizacji, poprzez edycje plików html i css

1.12. Oprogramowanie umożliwia realizację połączeń z aplikacją poprzez bezpieczny kanał komunikacji, operaty na protokole https i certyfikatach kwalifikowanych lub innym równoważnym rozwiązaniu

1.13. Oprogramowanie umożliwia integrację użytkowników aplikacji z domeną Active Directory lub katalogiem LDAP oraz pojedyncze logowanie do aplikacji

1.14. Integracja aplikacji z domeną Active Directory pozwala na import dowolnego atrybutu UDF z AD oraz na wykorzystanie mechanizmu SSO dla użytkowników

1.15. Rozwiązanie posiada możliwość wspierania zdalnego wielu klientów wspieranych przez usługodawcę. / W dalszej części dokumentu klienci ci będą zwani „Klientami MSP” /Managed Service Provider /.

2. Aplikacja posiada funkcjonalności dla poszczególnych modułów wchodzących w skład oprogramowania:

2.1. Moduł zarządzania procesami posiada:

2.1.1. Moduł zarządzania procesami w pełni konfigurowalny z poziomu interfejsu webowego oprogramowania

2.1.2. Moduł oznaczający serwisantów aktualnie zalogowanych do systemu

2.1.3. Kalendarz przeznaczony dla serwisantów, pozwalający na rejestrowanie nieobecności i wyznaczanie zastępstw. System pozwala na automatyczne przekierowanie zgłoszeń do wskazanego technika zapasowego (bazując na dacie zarejestrowania zgłoszenia bądź dacie rozwiązania zgłoszenia) lub wyłączenie umowy SLA dla zgłoszenia

2.1.4. Dostęp do modułu zarządzania procesami który odbywa się z poziomu przeglądarki internetowej zarówno dla serwisanta jak i użytkownika systemu

2.1.5. System posiada pływające menu szybkich działań, widoczne niezależnie od położenia ekranu

2.1.6. System posiada możliwość customizacji portalu w tym, rozmieszczenie poszczególnych elementów portalu metodą drag&drop, zagnieżdżanie stron html, zagnieżdżanie filmów

2.1.7. System posiada możliwość personalizacji użytkowników na zasadzie dodatkowych opisów oraz wgrania grafik, zdjęć prezentujących danego użytkownika

2.1.8. System pozwala na zbudowanie i zaprezentowanie zgłaszającym listy aplikacji możliwych do uruchomienia z poziomu systemu – w postaci listy rozwijalnej dostępnej w portalu użytkownika. Lista pozwala na rozgraniczenie dostępnych aplikacji w widoku dla zgłaszającego i dla kont technicznych

2.1.9. System posiada mechanizm oznaczania pierwszej reakcji na zgłoszenie, jako rozwiązania zgłoszenia – first call resolution

2.1.10. System posiada możliwość oznaczenia pracy nad zgłoszeniem przez danego serwisanta, oznaczenie pracy uruchamia zegar naliczający czas pracy serwisanta nad zgłoszeniem. System w postaci graficznej prezentuje uruchomiony zegar w widoku zgłoszeń, jak i samym zgłoszeniu

2.1.11. System pozwala określić typ czasu pracy poświęconego na rozwiązanie zgłoszenia

2.1.12. System pozwala na dowolną rozbudowę pól wykorzystywanych do opisu czasu pracy poświęconego na rozwiązanie zgłoszenia

2.1.13. Moduł zarządzania procesami umożliwia rejestrację zgłoszenia wieloma kanałami, w szczególności przez stronę WWW, telefon i email

2.1.14. System posiada możliwość przekazywania wiadomości od serwisanta, bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego

2.1.15. Moduł zarządzania procesami umożliwia w trakcie rejestracji zgłoszenia przez użytkownika na stronie www załączenia dowolnej ilości dowolnego formatu załączników, system pozwala na wymuszenie na użytkowniku końcowym konieczność dodania załącznika do zgłoszenia.

2.1.16. Moduł zarządzania procesami pozwala na udostępnianie do wglądu (sharing) zgłoszenia pomiędzy serwisantów oraz zgłaszających. Zgłoszenie może być udostępnione dla poszczególnych użytkowników lub w grupy w obrębie działów i lokalizacji użytkowników

2.1.17. Moduł zarządzania incydentami pozwala wstrzymać timer SLA zgłoszenia wraz z ustawieniem automatycznego jego otwarcia i wysłania powiadomienia do serwisanta

2.1.18. Moduł zarządzania procesami umożliwia użytkownikom przeglądanie na stronie www statusu własnych zgłoszeń, dodawania komentarzy, podgląd i edycję danych użytkownika, prowadzenie projektów oraz przeglądania bazy wiedzy znanych problemów i ich rozwiązań

2.1.19. Moduł zarządzania procesami umożliwia definiowanie dodatkowych pól w formularzu incydentu, wniosku o usługę, problemu, zmiany

2.1.20. Moduł zarządzania zgłoszeniami (Obsługa zgłoszeń incydentów i wniosków o usługę) zapewnia budowę dynamicznych szablonów zgłoszeń. Dynamiczność szablonu zgłoszeń polega na automatycznym i samodzielnym dostosowaniu się szablonu zgłoszenia, do wprowadzanych atrybutów przez użytkownika. System pozwala na:

- Uruchamianie i wyłączanie z zgłoszenia wskazanych atrybutów
- Chowanie i odsłanianie wybranych atrybutów
- Oznaczanie i odznaczanie obligatoryjnych do wypełnienia atrybutów
- Zmianę wartości listy opcji możliwych do wyboru

- Ustawienie, zmianę i wyczyszczenie wartości w wskazanych atrybutach zgłoszenia
- Przypisanie i uruchomienie zadania i zadań przypisanych do zgłoszenia wraz z mapą zależności realizacji tych zadań
- Uruchamianie skryptów, pisanych w wbudowanym w aplikację edytorze skryptów
- Uruchamianie powyższych automatyzacji na różnych etapach rejestrowania zgłoszenia oraz od wprowadzanych bieżących atrybutów w zgłoszeniu.

2.1.21. Moduł zarządzania zgłoszeniami pozwala na konfigurację dedykowanych do wybranych typów zgłoszeń incydentów i wniosków o usługę przycisków, wywołujących następujące akcje:

- Uruchomienie dedykowanego pliku html, powiązanego z wykonywalnym skrypcem lub klasą na systemie helpdeskowym
- Uruchomienie dedykowanego pliku html, powiązanego z wykonywalnym skrypcem lub klasą na systemie zintegrowanym z helpdeskowym
- Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie helpdeskowym
- Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie zintegrowanym z helpdeskowym
- Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie zintegrowanym z helpdeskowym w oparciu o ustalony harmonogram

2.1.22. Moduł zarządzania zgłoszeniami pozwala na konfigurację globalnych reguł biznesowych oraz dedykowanych per konto wskazanego klienta MSP reguł biznesowych, wywołujących wykonywalny skrypt lub klasę na systemie helpdeskowym, lub na systemie zintegrowanym z systemem helpdeskowym

2.1.23. Moduł zarządzania zgłoszeniami posiada możliwość wymuszenia podawania komentarzy przy zmianie statusów zgłoszenia

2.1.24. Moduł zarządzania zgłoszeniami posiada możliwość budowania zależności między zarejestrowanymi zgłoszeniami incydentów i wniosków o usługę. Zależności muszą pozwalać na uzależnienie zamykania zgłoszenia od zamknięcia zgłoszenia zależnego poprzedzającego dane zgłoszenie.

2.1.25. Moduł zarządzania zgłoszeniami pozwala na rejestrację nowego wniosku o usługę w oparciu o wcześniej zarejestrowany wniosek o usługę. Nowy wniosek posiada atrybuty wniosku pierwotnego.

2.1.26. System pozwala na konfigurację funkcjonalności informującej zgłaszających o czasie na rozwiązanie zgłoszenia, dotyczy zarówno zgłoszeń incydentów jak i wniosków o usługę.

2.1.27. Moduł zarządzania procesami posiada centralne repozytorium incydentów, wniosków o usługę, problemów i zmian, umożliwiające filtrowanie i sortowanie zapisanych zgłoszeń według co najmniej następujących kryteriów: status zgłoszenia, kategoria, użytkownik, czas rozwiązania, czas przyjęcia, przydzielona grupa wsparcia

2.1.28. Moduł zarządzania procesami umożliwia centralne repozytorium incydentów, wniosków o usługę, problemów i zmian, umożliwiające definiowanie własnych filtrów umożliwiających sortowanie zapisanych zgłoszeń.

- 2.1.29. Moduł zarządzania zgłoszeniami i zmianą są certyfikowane przez fundację Pink Elephant
- 2.1.30. Moduł zarządzania procesami umożliwia dla każdego zgłoszenia określenie takich atrybutów, jak: dane osoby zgłaszającej, zasób, którego dotyczy zgłoszenie oraz priorytet, wpływ i pilność realizacji
- 2.1.31. Moduł zarządzania procesami umożliwia przeszukiwanie zgłoszeń według co najmniej następujących atrybutów: nr zgłoszenia, użytkownik, tytuł, opis
- 2.1.32. Moduł zarządzania procesami udostępnia interfejs zarejestrowanych zgłoszeń, w tym widok prezentujący listę zarejestrowanych zgłoszeń incydentów, wniosków o usługę i zadań. Interfejs pozwala na stworzenie dedykowanego widoku dla każdego z techników oraz na chowanie dodatkowego okna z listą zadań do wykonania.
- 2.1.33. Dla każdego z widoku zgłoszeń i zadań, system pozwala na wybór prezentowanych danych według wszystkich atrybutów dostępnych w zgłoszeniach i zadaniach
- 2.1.34. Dla każdego z widoku zgłoszeń i zadań system pozwala na filtrowanie widoku prezentowanych zgłoszeń
- 2.1.35. Moduł zarządzania procesami umożliwia rejestrację zgłoszeń pochodzących z zewnętrznych narzędzi monitorujących, jednocześnie umożliwiając ich klasyfikację i na tej podstawie automatyczne przekazywanie do grup wsparcia
- 2.1.36. Moduł zarządzania procesami umożliwia przesyłanie i prezentowanie na stronie www powiadomień dla użytkowników i/lub serwisantów, przesyłanie powiadomień do pojedynczych użytkowników lub grup użytkowników/serwisantów
- 2.1.37. Moduł zarządzania procesami w ramach rozwiązywania zgłoszeń umożliwia komunikację z użytkownikiem poprzez pocztę elektroniczną i rejestrację wiadomości do właściwych wątków zgłoszeń
- 2.1.38. Moduł zarządzania zgłoszeniami pozwala zgłaszającym na edycję zgłoszenia po jego zarejestrowaniu, możliwość edycji zgłoszeń po zarejestrowaniu jest ustawiana po stronie administracyjnej
- 2.1.39. Moduł zarządzania zgłoszeniami pozwala skonwertować zgłoszenia wniosku o usługę na zgłoszenie incydentu
- 2.1.40. Moduł zarządzania procesami umożliwia klasyfikację zgłoszeń, problemu lub zmiany, w co najmniej 3 poziomowej strukturze drzewiastej, przy czym struktura klasyfikacji powinna być dowolnie edytowalna przez uprawnionych administratorów z poziomu interfejsu webowego systemu
- 2.1.41. Moduł zarządzania procesami umożliwia automatyczne wyliczenie i przydzielenie priorytetu do zgłoszenia na podstawie wprowadzonych do formularza zgłoszenia informacji o wpływie i pilności realizacji
- 2.1.42. Moduł zarządzania procesami pozwala na automatyczną eskalację zgłoszeń do grup wsparcia, na podstawie co najmniej następujących atrybutów: użytkownik, priorytet, poziom, wpływ, pilność, tytuł zgłoszenia, słowo kluczowe w tytule i treści zgłoszenia

- 2.1.43. Moduł zarządzania procesami umożliwia przekierowanie zgłoszeń do innych serwisantów lub grup wsparcia celem dalszej obsługi
- 2.1.44. Moduł umożliwia zmianę typu zgłoszenia z incydentu na wniosek o usługę wraz ze zmianą parametrów zgłoszenia i trybu jego realizacji, zgodnie z procedurą określoną dla właściwego typu wniosku.
- 2.1.45. Moduł zarządzania procesami umożliwia tworzenie szablonów zgłoszeń z predefiniowanymi atrybutami i regułami przekazywania tychże zgłoszeń do zespołów wsparcia, szablony zgłoszeń mogą być dostępne globalnie, bądź dedykowane dla wybranych klientów MSP
- 2.1.46. Moduł zarządzania procesami umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów
- 2.1.47. Moduł zarządzania procesami umożliwia powiązywanie umów SLA z wskazanymi klientami MSP
- 2.1.48. Moduł zarządzania wnioskami o usługi, posiada możliwość zdefiniowania reguł biznesowych, z ich rozróżnieniem względem lokalizacji, a także rozróżnieniem według klientów MSP
- 2.1.49. Moduł zarządzania wnioskami o usługi, posiada możliwość zdefiniowania umów SLA, z ich rozróżnieniem względem lokalizacji, a także rozróżnieniem według klientów MSP
- 2.1.50. Moduł zarządzania procesami umożliwia rejestrację historii incydentów, wniosków o usługę, problemów i zmian, zablokowaną do edycji dla użytkownika oprogramowania
- 2.1.51. Moduł zarządzania procesami umożliwia rejestrowanie aktywności i zleceń pracy związanych z poszczególnymi incydentami, wnioskami o usługę, problemami i zmianami oraz śledzenie czasu pracy nad zgłoszeniem
- 2.1.52. Moduł zarządzania procesami umożliwia rejestrowanie czasu pracy nad danym zgłoszeniem, problemem i zmianą przez poszczególnych serwisantów pracujących nad zgłoszeniem
- 2.1.53. Moduł zarządzania zmianą może zostać udostępniony dla zgłaszających w portalu samoobsługowym
- 2.1.54. Użytkownicy końcowi mogą uczestnikami zmiany
- 2.1.55. Moduł zarządzania procesami umożliwia wstawianie plików graficznych w treści rozwiązania zgłoszenia
- 2.1.56. Moduł zarządzania procesami umożliwia globalne definiowanie szablonów emaili wykorzystywanych przez system do powiadamiania użytkowników o różnych zdarzeniach w systemie. Definiowanie szablonów odbywa się z poziomu interfejsu webowego aplikacji i umożliwiać zdefiniowanie treści powiadomienia, reguły wywołującej przesłanie powiadomienia oraz odbiorcy.
- 2.1.57. Moduł zarządzania zgłoszeniami umożliwia definiowanie i filtrowanie szablonów zgłoszeń dedykowanych dla określonych grup użytkowników.
- 2.1.58. Moduł zarządzania procesami umożliwia przesyłanie do użytkowników powiadomień o następujących zdarzeniach zarejestrowanych przez

system: przyjęcie zgłoszenia, aktualizacja zgłoszenia, rozwiązanie zgłoszenia, zamknięcie zgłoszenia

2.1.59. Moduł zarządzania procesami ma wbudowaną funkcjonalność prezentowania w postaci graficznej istotnych wskaźników wydajności pozwalające na monitorowanie statusu poszczególnych procesów, moduł wskaźników pozwala ustalić okres odświeżania danych na tablicy wskaźników

2.1.60. Moduł zarządzania procesami umożliwia automatyczne zamykanie rozwiązanych zgłoszeń po określonym czasie

2.1.61. Moduł zarządzania procesami umożliwia przekazywanie do akceptacji osób trzecich działań podejmowanych w ramach rozwiązania zgłoszenia, np. akceptacja realizacji zlecenia na usługę serwisową

2.1.62. Moduł zarządzania procesami umożliwia wielostopniowy poziom akceptacji wniosków o usługę wraz zdefiniowaniem procesu powiadomień kierowanych do osób akceptujących.

2.1.63. Moduł zarządzania procesami pozwala na automatyczne przypisywanie osób wymaganych do akceptacji zgłoszenia w oparciu o sposób wypełnienia zgłoszenia, akceptacje mogą być oparte o dowolne atrybuty zgłaszającego oraz dane osoby zgłaszającej

2.1.64. Moduł zarządzania procesami umożliwia przeglądanie bazy wiedzy z poziomu incydentu lub problemu i podłączanie rozwiązania z bazy rozwiązań do rozwiązania w zgłoszeniu

2.1.65. Moduł zarządzania procesami automatycznie podpowiada serwisantom możliwe do zastosowania rozwiązania dla zgłoszeń, zapisuje również rozwiązania, które zostały zastosowane w zgłoszeniu, ale zostały odrzucone przez zgłaszającego

2.1.66. Moduł zarządzania procesami umożliwia implementację warunków umów SLA i na tej podstawie obliczania czasu rozwiązania incydentu lub wniosku o usługę. Atrybuty umowy SLA, na podstawie których system wylicza czas rozwiązania incydentu lub wniosku o usługę muszą zawierać co najmniej taki parametr jak nazwa użytkownika, oddział, komputer, priorytet, pilność, wpływ, poziom

2.1.67. Moduł zarządzania wnioskami o usługi, posiada możliwość zdefiniowania reguł biznesowych, z ich rozróżnieniem względem lokalizacji

2.1.68. Moduł zarządzania wnioskami o usługi, posiada możliwość zdefiniowania umów SLA, z ich rozróżnieniem względem lokalizacji

2.1.69. Moduł zarządzania procesami posiada wbudowaną funkcjonalność ankietowania użytkowników. Ankiety są rozsyłane przez aplikację automatycznie po zamknięciu incydentu

2.1.70. Moduł zarządzania procesami umożliwia automatyczną konwersję incydentu na problem oraz przyłączania wielu incydentów do jednego problemu

2.1.71. Moduł zarządzania problemami umożliwia zamknięcie powiązanych problemem incydentów w momencie zamykania problemu

2.1.72. Moduł zarządzania procesami umożliwia zarejestrowanie znanego błędu oraz rozwiązania niezależnie i prezentacji rozwiązania tymczasowego użytkownikom

- 2.1.73. Moduł zarządzania procesami umożliwia rejestrację i klasyfikację zmian, automatyczną konwersję problemu na zmianę oraz przyłączanie wielu incydentów i problemów do zmiany
- 2.1.74. Moduł zarządzania procesami umożliwia zarejestrowanie szczegółowych planów w zmianie, planu wdrożenia zmiany oraz planu cofnięcia zmiany
- 2.1.75. Moduł zarządzania procesami umożliwia połączenie zmiany z zasobami i usługami, których ta zmiana dotyczy
- 2.1.76. Moduł zarządzania procesami umożliwia przeprowadzenie procesu akceptacji dla zmiany przez komisję ds. zmiany (ang. Change Advisory Board)
- 2.1.77. Moduł zarządzania procesami prezentuje harmonogram przyszłych zmian (ang. Forwarded Schedule of Change) w postaci graficznej, w rozbiciu na różne typy zmian
- 2.1.78. Moduł zarządzania procesami umożliwia zdefiniowanie na formularzach incydentu, wniosku o usługę, problemu i zmiany pól niezbędnych do wypełnienia w trakcie rejestracji i zamknięcia zgłoszenia
- 2.1.79. Moduł zarządzania czasem pracy pozwala na rejestrację czasu pracy, przez uruchomienie zegara liczącego, czas spędzony nad zgłoszeniem przez technika
- 2.1.80. Moduł zarządzania czasem pracy, pozwala na analizę czasów: przypisania zgłoszenia do danego technika, przypisania zgłoszenia do danej grupy wsparcia, przypisania zgłoszenia do danego statusu
- 2.1.81. Moduł zarządzania czasem pracy pozwala na wprowadzanie dodatkowych atrybutów czasu pracy, możliwych do raportowania
- 2.1.82. Moduł zarządzania czasem pracy pozwala na wprowadzenie dedykowanych typów czasu pracy
- 2.1.83. Moduł zarządzania procesami umożliwia zdefiniowanie i zarządzanie projektami.
- 2.1.84. Moduł zarządzania procesami umożliwia w ramach zdefiniowanego projektu określenie tzw. kamieni milowych projektu, osób zaangażowanych w projekt oraz przydzielenie im zadań na każdym etapie realizacji projektu.
- 2.1.85. Moduł zarządzania procesami umożliwia definiowanie typów oraz statusów dla projektów wraz z możliwością filtrowania po tych parametrach.
- 2.1.86. Moduł zarządzania procesami umożliwia definiowanie ról w projekcie i przypisywanie ich zaangażowanym osobom.
- 2.1.87. Moduł zarządzania procesami pozwala na eksport widoku diagramu Gantta do pliku PDF
- 2.1.88. Moduł zarządzania procesami umożliwia przedstawienie w sposób graficzny zaawansowania realizacji poszczególnych etapów w projekcie.
- 2.1.89. Moduł zarządzania projektami zawiera mechanizm służący do importowania projektów z pliku \*.mpp
- 2.1.90. Moduł zarządzania projektami pozwala na utworzenie szablonów projektów możliwych do tworzenia przez użytkowników

2.1.91. Szablon projektu pozwala zdefiniować projekt wraz z określonymi w ramach projektu kamieniami milowymi, osobami zaangażowanymi w projekt i przydzielonym im zadań na każdym etapie realizacji projektu.

2.1.92. Moduł zarządzania zgłoszeniami jest udostępniony w aplikacjach mobilnych na systemach Android i iOS, zarówno dla kont serwisantów jak i zgłaszających

2.2. Centralna baza konfiguracji CMDB wraz ze zintegrowanym wykrywaniem środowiska IT:

2.2.1. CMDB umożliwia przechowywanie danych o wszystkich jednostki konfiguracji (CI) takich jak:

- Komputery
- Drukarki sieciowe
- Urządzenia sieciowe
- Pakiety oprogramowania
- Komponenty komputerów i urządzeń sieciowych
- Usługi biznesowe oraz IT
- Zasoby ludzkie (np. użytkownicy, grupy użytkowników, serwisanci, grupy serwisowe)

2.2.2. CMDB zawiera gotowy schemat danych wraz z listą możliwych relacji pomiędzy jednostkami konfiguracji, jak również możliwość rozbudowanie go o własne, zdefiniowane relacje

2.2.3. CMDB umożliwia dynamiczne rozszerzenie schematu danych o dodatkowe atrybuty, w tym atrybuty dedykowane dla konkretnego typu jednostki konfiguracji CI. Rozszerzenie odbywa się z poziomu interfejsu graficznego systemu

2.2.4. CMDB umożliwia przedstawienie w sposób graficzny wzajemnych relacji pomiędzy jednostki konfiguracji CI.

2.2.5. CMDB umożliwia przechowywanie informacji pomiędzy incydentami, problemami oraz zmianami, a jednostkami konfiguracji

2.2.6. CMDB umożliwia ręczne dodawania jednostek konfiguracji oraz relacji pomiędzy nimi z poziomu interfejsu graficznego jak również importu danych o jednostkach konfiguracji z plików w formacie CSV lub XML

2.2.7. CMDB posiada zintegrowany moduł wykrywania środowiska IT, pozwalający na wykrycie co najmniej konfiguracji komputerów, serwerów i oprogramowania. Wykrywanie opiera się na połączeniach protokołem SSH oraz protokołami SNMP lub WMI lub też przy wykorzystaniu skanowania agendowego. System zapewnia opcjonalność wykorzystywanej metody skanowania środowiska IT

2.2.8. Moduł wykrywania środowiska umożliwia zbieranie danych o konfiguracji komputerów, co najmniej:

- Ilości i rodzaju procesora
- Wielkość dostępnej pamięci fizycznej i wirtualnej
- Nr seryjny komputera
- Nazwa i wersja systemu operacyjnego
- Zainstalowane oprogramowanie i poprawki

2.2.9. Moduł wykrywania środowiska powinien posiadać mechanizm generowania kodów kreskowych dla zasobów. Moduł powinien pozwalać na zdefiniowanie formatu kodu kreskowego i jego wydruk według zdefiniowanego formatu wydruku.

2.2.10. Moduł wykrywania zasobów powinien posiadać możliwość wprowadzania zasobów skanowanych po kodzie kreskowym

2.2.11. Moduł wykrywania środowiska umożliwia przeprowadzenie wykrywania zmian w konfiguracji i generowania raportów porównawczych zmian w elementach konfiguracji

2.2.12. Moduł wykrywania środowiska umożliwia przeprowadzenie automatycznych, zdefiniowanych według cyklicznego harmonogramu audytów konfiguracji komputerów i serwerów, pod kątem zmian w konfiguracji i zainstalowanym oprogramowaniu

2.2.13. Moduł wykrywania środowiska umożliwia przeprowadzenie skanowania komputerów i zasilanie danych do bazy dla komputerów niepodłączonych do sieci komputerowej. Możliwe jest zastosowanie specjalnych skryptów, których plik wynikowy następnie zostanie zaimportowany do bazy.

2.2.14. CMDB umożliwia przechowywanie informacji o poszczególnych elementach konfiguracji w taki sposób, by możliwe było rejestrowanie i śledzenie historii posiadania elementu konfiguracji przez użytkowników, powiązanie z nim informacji o koszcie zakupu, innych kosztach eksploatacyjnych, warunkach umowy serwisowej, dostawcą

2.2.15. CMDB umożliwia wyszukiwanie elementów konfiguracji po dowolnych atrybutach, zarówno standardowych, jaki i dodanych przez użytkownika, w tym po kodach kreskowych

2.2.16. CMDB umożliwia zdefiniowanie wartości początkową elementu konfiguracji oraz mierzenie jego amortyzacji.

2.2.17. CMDB umożliwia powiązanie poszczególnych elementów konfiguracji z danymi użytkownika (jego imieniem i nazwiskiem, nr telefonu, departamentem), departamentu, innymi elementami konfiguracji i katalogiem usług.

2.2.18. CMDB umożliwia przechowywanie informacji o posiadanych przez użytkownika licencjach na oprogramowanie, powiązać posiadane licencje z zainstalowanym na komputerach oprogramowaniem, oraz rejestrować historię zmian posiadania danej licencji

2.2.19. CMDB umożliwia zarządzanie licencjami na oprogramowanie posiadane przez użytkowników w tym zarządzanie umowami dotyczącymi zakupu licencji oraz zasilanie CMDB danymi dotyczącymi licencji pochodzącymi z innych źródeł danych.

- CMDB umożliwia wygenerowanie raportu posiadanych licencji przez użytkownika oraz raportów zgodności licencji z zainstalowanym oprogramowaniem

- CMDB umożliwia z poziomu interfejsu oprogramowania nawiązanie sesji zdalnej w trybie przejęcia pulpitu użytkownika z komputerem przechowywanym w bazie

- CMDB posiada API
- 2.3. Moduł zarządzania umowami serwisowymi dla zasobów IT przechowywanych w bazie konfiguracji CMDB
- 2.3.1. Moduł zarządzania umowami serwisowymi umożliwia rejestrację warunków umów gwarancyjnych i serwisowych, w tym w szczególności dane teleadresowe gwaranta, czas obowiązywania umowy, jej koszt, warunki na jakich umowa jest świadczona oraz powiązania ich z jednym lub wieloma elementami konfiguracji bazy CMDB
- 2.3.2. Moduł zarządzania umowami serwisowymi posiada funkcjonalność pozwalającą przysyłać powiadomienia o wygaśnięciu okresu obowiązywania umowy serwisowej i gwarancyjnej
- 2.4. Moduł zarządzania bazą wiedzy dla użytkowników
- 2.4.1. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia rejestrację rozwiązań zawierających co najmniej następujące atrybuty: temat i opis rozwiązania, powiązane słowa kluczowe, klasyfikacja rozwiązania
- 2.4.2. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia klasyfikację rozwiązań w strukturze drzewiastej katalogu, dowolnie definiowanego przez użytkownika
- 2.4.3. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przeszukiwanie danych po dowolnych atrybutach rozwiązania
- 2.4.4. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia udostępnianie rozwiązań osobno dla użytkowników i osobno dla serwisantów
- 2.4.5. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia rejestrację rozwiązań z poziomu incydentu i problemu
- 2.4.6. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przeglądanie rozwiązań bez konieczności logowania się użytkownika do systemu
- 2.4.7. Moduł bazy wiedzy umożliwia dokonanie akceptacji dodawanego do bazy wiedzy rozwiązania przez administratora bazy wiedzy
- 2.4.8. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia zamieszczanie i wyświetlanie w treści rozwiązania plików graficznych oraz dołączania dowolnej ilości załączników
- 2.4.9. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przesłanie rozwiązania do użytkownika za pomocą poczty elektronicznej bez konieczności powiązania tego działania z procesem zarządzania incydentem lub problemem
- 2.4.10. Moduł zarządzania procesami automatycznie podpowiada serwisantom możliwe do zastosowania rozwiązania dla zgłoszeń, zapisuje również rozwiązania które zostały zastosowane w zgłoszeniu ale zostały odrzucone przez zgłaszającego
- 2.4.11. Moduł zarządzania bazą wiedzy automatycznie podpowiada możliwe do wykorzystania rozwiązania dla aktualnie rejestrowanych zgłoszeń. Sugestie rozwiązań są przedstawiane zgłaszającym podczas rejestrowania zgłoszenia w postaci listy rozwijalnej rozwijanej pod tematem zgłoszenia oraz okienka typu pop up kliknięciu w przycisk rejestracji zgłoszenia
- 2.4.12. Moduł Bazy wiedzy może być ukryty przed zgłaszającymi
- 2.4.13. Moduł Bazy Wiedzy posiada API
- 2.5. Moduł zarządzania zakupami

2.5.1. Moduł zarządzania zakupami umożliwia przeprowadzenie procesu zakupowego składającego się z co najmniej następujących kroków:

2.5.1.1. Utworzenie zamówienie – rejestracja numeru zamówienia, powiązanie z dostawcą, określenie terminu realizacji zamówienia

2.5.1.2. Dodanie pozycji do zamówienia – rejestracja produktów, ich ilości oraz ceny jednostkowej produktu

2.5.1.3. Przedstawienie zamówienia do akceptacji – moduł zarządzania zakupami umożliwia przeprowadzenie weryfikacji i akceptacji zamówienia przez osoby trzecie, z tymże użytkownik rejestrujący zamówienie nie może być jednocześnie osobą trzecią weryfikującą i akceptującą realizację zamówienia

2.5.1.4. Powiązanie zamówienia z elementami konfiguracji w bazie CMDB

2.5.2. Moduł zarządzania zakupami umożliwia przesłanie powiadomienia do osób trzecich o przekroczonym terminie realizacji zamówienia

2.5.3. Moduł zarządzania zakupami umożliwia przydzielenie zamówienia do wybranego centrum kosztów (Cost Center) oraz konta księgi głównej w księgowości.

2.6. Moduł zarządzania kontami i płatnościami

2.6.1. System pozwala na konfigurację kont klientów MSP

2.6.2. System pozwala na brandowanie portali końcowych dla klientów MSP

2.6.3. System pozwala na tworzenie dedykowanych reguł fakturowania

2.6.4. System pozwala na konfigurację planów usługi, opisujących zasady obsługi klientów MSP

2.6.5. System pozwala na generowanie faktur związanych z obsługą klientów MSP

2.7. Moduł raportowania

2.7.1. Moduł raportowania umożliwia utworzenie raportów zarejestrowanych incydentów, problemów i zmian filtrowanych według kategorii, departamentu, statusu zgłoszenia, użytkownika

2.7.2. Moduł raportowania umożliwia utworzenie raportów przedstawiających rozkład incydentów w czasie według dowolnego atrybutu, próbkowane co jeden dzień roboczy

2.7.3. Moduł raportowania umożliwia utworzenie raportów czasu pracy użytkowników w ramach rozwiązywania zgłoszeń

2.7.4. Moduł raportowania posiada wbudowaną funkcjonalność eksportu utworzonych raportów do plików formatu PDF, XLS i HTML

2.7.5. Moduł raportowania umożliwia automatyczne tworzenie raportów, zdefiniowanych według cyklicznego harmonogramu a następnie przesyłanie tychże raportów za pomocą poczty elektronicznej do dowolnego użytkownika

2.7.6. Moduł raportowania umożliwia dostęp do modułu tylko wybranym użytkownikom

2.7.7. Moduł raportowania jest wyposażony w funkcjonalność wykonywania zapytań SQL do bazy danych oprogramowania, funkcjonalność ta jest realizowana poprzez interfejs webowy oprogramowania

2.7.8. Moduł raportowania pozwala na tworzenie dynamicznych wskaźników. Prezentowanych w tablicy wskaźników

2.7.9. Moduł raportowania pozwala na tworzenie dowolnie customizowanych tablic wskaźników w oparciu o raporty generowane z systemu oraz raporty zewnętrzne możliwe do przedstawienia w tablicy

2.7.10. Moduł raportowania pozwala na tworzenie tablic wskaźników dedykowanych dla użytkowników nie posiadających kont serwisowych

2.7.11. Moduł raportowania pozwala na edycję tablic wskaźników w oparciu o mechanizm przeciągania i upuszczania poszczególnych obiektów na tablicy wskaźników

2.7.12. Moduł raportowania umożliwia przyłączenie do niego zewnętrznych systemów raportujących, takich jak Crystal Reports lub równoważnych

2.7.13. Rozwiązanie pozwala na tworzenie własnych Biznesowych Dashboardów.