

Príloha č. 1 Výzvy: Opis predmetu zákazky

Predmetom zákazky je dodanie softvérových komponentov v špecifikácii, počte a rozsahu uvedenom v tabuľkách nižšie.

Predmetom ponuky musia byť nové, doposiaľ nepoužívané softvérové komponenty a ich podpora musí byť poskytovaná priamo výrobcom softvérových komponentov.

Softvérové licencie pre Service Desk

Verejný obstarávateľ požaduje dodanie softvérových licencií alebo balíka Service Desk nástroja s požadovanými funkcionalitami, vrátane dodania služieb podpory od výrobcu pre softvérový produkt na obdobie 5 rokov od aktivovania.

Verejný obstarávateľ požaduje uviesť jednotkovú cenu pre Named licencie **30** ks a Concurrent licencie **50** ks s rozpadom na jednorazové poplatky a s vyčíslením podpory na **5** rokov pre permanentné licencie poprípade pre subscription licenčného modelu. Subscription model musí umožniť garantovaný prístup **30** ks (operátorov, administrátorov SD) a **50** ks zdieľaný prístup pre riešiteľov (viď Prílohu č. 2)

Technické vlastnosti	Minimálne požadované parametre
1. Požiadavky na dodanie softvérového produktu	1. Možnosť výberu spôsobu dodania riešenia - štandardná inštalácia, virtuálne imidže alebo Software as a Service (SaaS), pričom všetky spôsoby poskytujú rovnakú funkcionalitu
	2. Musí poskytovať mobilnú aplikáciu pre iOS a Android.
	3. Riešenie musí umožňovať definíciu užívateľských oprávnení pre možnosť oddelenia prístupu jednotlivých administrátorov k jednotlivým zariadeniam, ich skupinám či sieťovým segmentom.
	4. Ľahko graficky konfigurovateľné formuláre pomocou drag & drop grafického administratívneho nástroja.
	5. Ľahko graficky konfigurovateľné workflow procesy pomocou drag & drop grafického administratívneho nástroja.
	6. Správa zamestnancov, priradenie pracovných úloh, sledovanie vyťaženia jednotlivých zamestnancov a pod.
	7. Plne integrovaný reporting, vrátane predpripravených reportov.
	8. Workflow musí podporovať automatické smerovanie a priradenie záznamov / úloh do jednej alebo viacerých skupín na podporu na základe služby, konfiguračnej položky, zákazníka a / alebo záznamu kategorizácie (napríklad dopad, naliehavosť, a tak ďalej). Pracovné postupy musia umožniť

	simultánne/paralelné vykonávanie úloh a schvaľovaní.
	9. Integrované možnosti eskalácie a notifikácia. Vybraní užívatelia môžu byť notifikovaní v prípade dosiahnutia nastavených hodnôt, pričom tieto hodnoty musia byť jednoducho konfigurovateľné zo strany verejného obstarávateľa. Užívateľa je možné notifikovať, prípadne spúšťať automatické akcie (priradenie pracovnej úlohy inému pracovníkovi či inej skupine a podobne).
	10. Musí umožňovať automatické zvýšenie priority alebo dopadu problému v závislosti od počtu asociovaných incidentov alebo ovplyvnených používateľov.
	11. Musí umožňovať automatickú eskaláciu problému a úloh v závislosti od definovaných časových prahových hodnôt.
	12. Musí poskytovať možnosť pre vytváranie broadcast správ pre definovanú skupinu.
	13. Možnosť sledovania finančných nákladov na všetky vykonávané práce (zmeny, úlohy a pod.) a sledovanie skutočných nákladov na prevádzku služieb.
	14. Musí poskytovať podporu pre flexibilné pracovné časy, kalendáre a smeny. Musí podporovať dovolenky a štátne sviatky.
	15. Znalostná databáza musí byť plne previazaná so service desk. Jej obsah by mal byť postupne napĺňaný riešiteľmi jednotlivých service request-ov alebo incidentov.
	16. Samoobslužné rozhranie zobrazí príslušné majetky a služby, ktoré súvisia s prihláseným užívateľom.
	17. Hlavné menu aplikácie Service Desk môže byť prispôbené jednotlivým užívateľom podľa ich potrieb.
	18. Užívatelia budú môcť po prihlásení do aplikácie Service Desk zadávať nové požiadavky, sledovať ich stav, komunikovať s riešiteľmi, vyhľadávať v znalostnej databáze.
	19. K zadávaniu požiadaviek bude možné využiť katalóg servisných požiadaviek.
	20. Riešenie umožní efektívnu správu celého životného cyklu IT majetku, vrátane softvéru.
	21. Musí poskytovať možnosti pre vytváranie dotazníkov a pre vyhodnocovanie týchto dotazníkov podľa používateľov, oddelení, zákazníkov, projektov alebo akéhokoľvek poľa v dotazníku.
	22. Riešenie obsahuje procesy, ktoré umožňujú riadenie a správu požiadaviek na zmeny (RFC - request for change) do IT prostredia od založenia požiadavky až po jeho implementáciu.

	<p>23. Riešenie zabezpečí identifikáciu, riadenie, údržbu a kontrolu konfiguračných položiek (configuration management) a ich vzťahov v logickom modeli infraštruktúry a služieb.</p>
	<p>24. Riešenie poskytne podporu riadenia IT infraštruktúry pomocou identifikácie, registrácie, monitorovania a správy:</p> <ol style="list-style-type: none"> všetkých konfiguračných položiek IT infraštruktúry všetkých konfigurácií, verzií a ich dokumentácie všetkých zmien, chýb, dodržiavania SLA a histórie komponentov celkovo vzťahov medzi komponentmi
	<p>25. Riešenie zaistí základ pre ostatné procesy ako je správa incidentov, problémov, zmien a vydaní (release) poskytovaním presných informácií o konfiguračných položkách a umožňuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> plánovanie zmien a odhady budúceho stavu infraštruktúry to, že sú zmeny a vydania správne ohodnotené, naplánované a úspešne implementované riešiť incidenty a problémy v dohodnutých SLA identifikovať náklady na jednotlivé služby
	<p>26. Riešenie pre plnú podporu procesov správy zmien a konfigurácií ponúkne ďalšie nástroje a pohľady, ako napríklad:</p> <ol style="list-style-type: none"> kalendárový pohľad na naplánované zmeny - pohľad na implementačné úlohy v každom dni a ich konflikty ohodnotenie dopadu zmien na IT prostredie - podpora procesu pre ohodnocovanie obchodného a technologického vplyvu plánovanej zmeny zobrazenie konfliktov s oknami pre údržbu systémov - identifikácia úloh, ktoré boli naplánované mimo schválených časov
	<p>27. Riešenie umožní funkcionality eskalácií a notifikácií, ktoré zaisťujú upozornenie definovaných používateľov na nové úlohy, prekročenie SLA či podobné udalosti. Užívateľa je možné notifikovať, prípadne spúšťať automatické akcie (priradenie pracovnej úlohy inému pracovníkovi či inej skupine a podobne).</p>
	<p>28. Riešenie poskytuje znalostnú databázu, ktorá je plne previazaná so service deskom. Jej obsah bude postupne napĺňaný riešiteľmi jednotlivých požiadaviek alebo incidentov. Každý záznam môže byť prístupný aj koncovým užívateľom, ktorí v tejto znalostnej databáze môžu vyhľadávať</p>
<p>2. Požiadavky na customizáciu produktu</p>	<ol style="list-style-type: none"> Podpora slovenskej alebo českej mutácie používateľského rozhrania Podpora pracovných postupov (workflow), tzn. pravidiel, ktorými sa riadi životný cyklus úlohy pre proces Incident management, Request fulfillment, Problem management a Change management, Access mng, Release mng, Availability mng, Config mng, Service Level mng vrátane reportingu a knowledge base

	<p>3. Možnosť vytvorenia aspoň 100 používateľsky definovaných pracovných postupov.</p>
	<p>4. Podpora digitalizovaných dokumentov aspoň vo formáte PDF, MS OFFICE, ZIP, JPG, PNG a iných obrázkových formátov s možnosťou pridať viac príloh v jednom kroku bez obmedzenia veľkosti prílohy</p>
	<p>5. Možnosť podpory pre document management</p>
	<p>6. Podpora Unicode v akomkoľvek dátovom type</p>
	<p>7. Podpora pre možnosť vypublikovať dôležitý oznam pre nahlasovateľov (napr. v prípade výpadku/ odstávky konkrétnej služby)</p>
	<p>8. Podpora pre viacúrovňové schvaľovanie zadaných požiadaviek na úrovni oprávnených nahlasovateľov (bez samostatnej licencie), operátorov kontaktného centra, alebo na úrovni biznis vlastníka služieb v organizácii Obstarávateľa.</p>
	<p>9. Podpora pre evidenciu vzťahov so súvisiacimi záznamami v systéme (požiadavka, incident, problém, zmena, konfiguračná položka, projektová úloha, SW development task)</p>
	<p>10. Systém musí poskytovať jednoduché webové rozhranie pre zadávanie požiadaviek, participáciu a sledovanie priebehu riešenia požiadavky, pričom je možné obmedzenie prístupu ku konkrétnym požiadavkám napr. v prípade tretích strán, aby videli iba svoje požiadavky.</p>
	<p>11. Systém umožňuje customizáciu podľa potrieb obstarávateľa</p>
	<p>12. Podpora rozhrania (API) pre tvorbu zásuvných modulov (pluginov) - systém musí poskytovať štandardné integračné low-level REST-API na čítanie a zápis všetkých entít v systéme.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Systém musí umožňovať publikáciu vlastných high-level REST API, ktoré budú publikovať komplexné biznis operácie nad jednotlivými entitami. b) Systém musí umožniť integráciu na Version Control Systemy (VCS), napr. GIT, umožniť oprávnenému používateľovi vytvoriť Branch v GIT repozitári priamo z pridelenej úlohy. c) Systém musí podporovať minimálne protokol HTTP verzia 1.1 a TLS verzia 1.2 a 1.3 pri prístupe cez webové rozhranie aj REST rozhranie d) Systém musí umožňovať obojstrannú integráciu na IBM Tivoli, Zabix, SCOM a Dynatrace monitoring Obstarávateľa a byť otvorený pre ďalšie monitoring integrácie. e) Systém musí umožňovať obojstrannú integráciu na SOAR systém HIVE a možnosť prenosu tiketov v rámci systémov. f) Systém musí umožňovať obojstrannú integráciu na nástroj manažmentu identít (IDM). g) Systém musí umožňovať vytvorenie schvaľovacieho workflow

	pre zriaďovanie prístupov do systémov.
	13. Podpora projektov s rôznym projektovým riadením (minimálne Waterfall, agilné metódy)
	14. Podpora pre evidenciu vyvíjaných SW komponentov a ich verzií.
	15. Sledovanie a vyhodnocovanie pracovných kapacít – vyťaženosť jednotlivých zamestnancov
	16. Súhrnné výkazy podľa časového obdobia, používateľa, prípadne inej metriky v rámci zmenovej požiadavky Prioritizácia úloh, podúloh, sledovanie termínov
	17. Fulltextové vyhľadávanie, tzn. vyhľadávanie textu v akejkol'vek časti akéhokoľvek atribútu, obmedzenie vyhľadávania podľa filtra na akýkoľvek atribút alebo kombináciu atribútov
	18. Prístup k plnohodnotnému používateľskému rozhraniu cez webový prehliadač
	19. Licencia budú pokrývať prostredia Obstarávateľa (produkčné, testovacie)
	20. Systém musí byť kompletne nasadený na infraštruktúre Obstarávateľa bez závislosti na externých službách/moduloch
	21. Auditovateľnosť - systém musí detailne zaznamenávať históriu zmien konfigurácie/parametrov systému, vrátane identifikácie používateľa, ktorý danú aktivitu, resp. zmenu vykonal
	22. Systém musí poskytnúť štruktúrovanú konfiguračnú databázu (CMDB) t.j. Možnosť definovať ľubovoľné typy konfiguračných prvkov (CI) - rozsah CMDB, definovať vzťahy medzi CI, možnosť definovať povinné polia bez nutnosti doprogramovania
	23. Systém musí umožňovať graficky konfigurovateľný automatický import dát z externých dátových zdrojov, pre podporu udržiavania aktuálnosti CMDB, minimálne vo formátoch JSON, XML, REST API, možnosť integrácie s discovery nástrojmi pre potreby naplňovania CMDB
	24. Systém musí poskytnúť grafickú vizualizáciu konfiguračných prvkov a väzieb medzi nimi s možnosťou navigácie v CMDB prostredníctvom topológie ako aj dáta pre ostatné prevádzkové procesy
	25. Systém musí zaznamenávanie histórie zmien atribútov a vzťahov CI, počas ich celého životného cyklu.

	<p>26. Systém musí umožňovať riadenie prístupu k rôznym častiam CMDB na základe používateľských rolí</p>
<p>27. Systém musí poskytnúť možnosť evidencie rôznych typov zmlúv ako SLA, UC a OLA priamo ako súčasť CMDB, pričom musí poskytnúť evidenciu rôznych typov cieľov resp. parametrov úrovne služieb (SLT – Service Level Target), minimálne však doby odozvy, doby vyriešenia a dostupnostných cieľov</p>	
<p>28. Systém musí umožňovať meranie viacerých SLT na jednom zázname paralelne. napr. SLT v SLA voči nahlasovateľovi a SLT v rámci UC dodávateľa. Musí podporovať pozastavenie plynutia času v rámci SLT, napr. pozastavenie merania SLT dodávateľa, po vyžiadaní doplňujúcich informácií v rámci tiketu.</p>	
<p>29. Rozhranie kompatibilné s aktuálnymi verziami webových prehliadačov Microsoft Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Safari, dodávateľom zaručený vývoj rozhrania a oprava chýb prostredníctvom aktualizácií minimálne počas doby 1 roka od dodania pre aktuálne verzie webových prehliadačov, vrátane opravy chýb nahlásených obstarávateľom</p>	
<p>30. Podpora REST rozhrania</p>	
<p>31. Podpora zasielania notifikácií pomocou e-mailu a spracovanie prichádzajúcich emailov minimálne v rozsahu automatického vytváranie požiadaviek z nich</p>	
<p>32. Podpora autentizácie používateľa prostredníctvom mena a hesla, alebo pomocou LDAP (musia byť k dispozícii obe možnosti)</p>	
<p>33. Softvérový nástroj musí poskytnúť primeranú odozvu, typicky do 2000 ms</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Dodávateľ zdefinuje v rámci ponuky (nie v rámci prieskumu PHZ) požadovaný HW a SW potrebný na beh ponúkaného riešenia b) predpokladané budúce maximálne zaťaženie je 250 používateľov, 20 projektov, 200 definovaných atribútov, 200 000 úloh ročne 	
<p>34. Možnosť prepojenia so SW kontaktného centra (Cisco Flex Contact Center PCCE & UCCE, v12.6 a vyššie) pre príjem a spracovanie telefonických hovorov na kontaktnom centre NCZI. Po prijatí hovoru automatické otvorenie tiketu, automatické zaznamenanie tel. čísla v tikete v príslušnom poli, na základe výberu zo zoznamu IČO automatické dotiahnutie názvu spoločnosti.</p>	
<p>35. Systém musí poskytovať integráciu do MS Teams, ktorý slúži ako hlavný komunikačný nástroj Obstarávateľa, minimálne v</p>	

	rozsahu: Vytvorenie požiadavky z MS Teams, pridanie komentáru do požiadavky a notifikovanie o zmenách na požiadavke.
3. Požiadavky na dodanie podpory výrobcu pre softvérový produkt	1. Podpora priamo od výrobcu dodávaného softvérového produktu,
	2. dĺžka podpory 5 rokov od prevzatia/aktivovania licencií.
	3. nárok na aktuálne verzie softvérového produktu, prístupné prostredníctvom portálu výrobcu,
	4. prístup k opravným balíkom,
	5. podpora poskytovaná v rozsahu 8 hodín denne v rozmedzí 9:00 – 17:00 SEČ, v pracovných dňoch,
	6. podpora poskytovaná telefonicky, formou emailu, alebo cez ticketovací portál výrobcu.
	7. prístup k dokumentácii prostredníctvom webového portálu výrobcu,
	8. prioritizácia riešenia nahlásených prípadov podpory podľa ich dopadu na celkovú funkčnosť softvérového produktu,

Licencie - Produkcia	hodnota
Named licencie	Licencie na 30 používateľov
Concurrent Licencie	Licencie na 50 používateľov
Sumárne licencie	Celkový garantovaný prístup pre 80 používateľov v jednom čase