

Subskrypcja roczna na oprogramowanie ServiceDesk Plus Multi-Language Professional dla 10 techników i 600 zasobów, wdrożonego u Zamawiającego wraz ze wsparciem w języku polskim (telefonicznie i e-mail) lub równoważne o parametrach równoważności. W przypadku zaoferowania oprogramowania innego niż ServiceDesk Plus Multi-Language Professional dla 10 techników i 600 zasobów, Wykonawca w ramach realizacji zamówienia:

1. zainstaluje i skonfiguruje oprogramowanie na serwerach Zamawiającego
2. przeniesie wszystkie zgłoszenia, umowy oraz zasoby z obecnie wdrożonego systemu do oferowanego, zachowując wszystkie właściwości danego zasobu, zgłoszenia oraz umowy oraz zależności między nimi.
3. odinstaluje oprogramowanie ServiceDesk Plus Multi-Language Professional z serwerów oraz 370 komputerów Zamawiającego
4. zainstaluje oferowane oprogramowanie na 370 komputerach Zamawiającego
5. Przeszkoli 10 techników z obsługi konsoli, funkcjonalności i zarządzania oferowanym oprogramowaniem oraz 370 użytkowników z obsługi z zakresu zakładania ticketów.
6. Dostosuje graficznie i funkcjonalnie interfejs użytkownika oraz technika, tak aby nie odbiegał od obecnie wdrożonego oraz nie powodował tym samym dezorientacji użytkowników i techników.
7. Wyżej wymienione czynności muszą być wykonane w sposób nie zakłócający pracy NIZP-PZH.

1. Architektura dostarczonego rozwiązania:

Instalator aplikacji:

Oprogramowanie dostarczonego rozwiązania może pracować na systemie operacyjnym Microsoft Windows w wersji 32 lub 64 bitowej lub Linux Debian w wersji 32 bitowej oraz współpracować, co najmniej z bazą danych Microsoft SQL lub POSTGRESQL

Rozwiązanie posiada instalator aplikacji wraz z zaimplementowaną bazą POSTGRESQL

Rozwiązanie posiada instalator aplikacji wraz z zaimplementowanymi mechanizmami migracji na bazę Microsoft SQL

Rozwiązanie posiada wgląd w strukturę bazy danych dostępny z poziomu aplikacji, wraz z możliwością ograniczenia widoku na moduł aplikacji

Rozwiązanie pozwala na konfigurację wspólnego serwera aplikacji i bazy danych oraz na ich rozdzielenie

Rozwiązanie posiada wbudowany mechanizm zapewnienie wysokiej dostępności aplikacji - HA

Integracja z Active Directory/LDAP

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

Oprogramowanie wyświetla listę użytkowników nieobecnych, usuniętych z ActiveDirectory i pozwala na ich ręczne bądź automatyczne usuwanie z systemu

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

Harmonogram kopii zapasowej

Rozwiązanie pozwala na konfigurację harmonogramu automatycznego wykonywania kopii zapasowej z podziałem na kopię bazy danych lub kopię bazy danych wraz z plikami i załącznikami

W przypadku niepowodzenia wykonania kopii zapasowej aplikacji, rozwiązanie wysyła powiadomienie do wskazanego technika

Rozwiązanie pozwala na konfigurację okresu przechowywania kopii zapasowej

Archiwizacja danych

Rozwiązanie pozwala na konfigurację harmonogramu automatycznego wykonywania archiwizacji danych

Rozwiązanie pozwala na konfigurację reguł weryfikujących zgłoszenia które zostaną zarchiwizowane (status zgłoszenia, data utworzenia/zamknięcia zgłoszenia, okres archiwizacji)

Rozwiązanie pozwala na konfigurację wyjątków dla zgłoszeń które nie będą podlegały archiwizacji

Opis rozwiązania

Oprogramowanie pozwala na reprezentacje użytkowników z wykorzystaniem imienia i nazwiska użytkownika, a także dowolnie rozbudowanymi atrybutami. Każdy z nowo utworzonych atrybutów może być wypełniony automatycznie z danych Active Directory

Interfejs oprogramowania jest dostępny w języku polskim, wraz z możliwością wprowadzania zmian w słownikach atrybutów konfiguracji oraz słowników interfejsu graficznego użytkownika

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

Dostęp do oprogramowania, w tym pełna konfiguracja systemu są w całości realizowane poprzez interfejs przeglądarki internetowej

Oprogramowanie posiada wbudowaną funkcjonalność chatu osób zgłaszających z technikami. Po upływie określonego czasu od niepodjętej przez technika konwersacji wiadomość zostaje automatycznie skonwertowana na zgłoszenie do systemu. Technicy posiadają możliwość zakończenia konwersacji na poziomie chatu i skonwertowania konwersacji do nowego zgłoszenia w systemie. Zgłaszający posiada możliwość nawiązania chat'u w nawiązaniu do zarejestrowanego przez zgłaszającego zgłoszenia. Opcja chatu pozwala na wykluczenie techników którym wiadomości chat nie będą przesyłane.

Oprogramowanie posiada możliwość odwzorowania struktury organizacji w tym:

Konfiguracji regionu w którym są świadczone usługi

Konfiguracji lokalizacji według której dalej mogą być skonfigurowane dedykowane:

- godziny pracy
- dni wolne
- jednostki organizacyjne
- role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń
- reguły automatyzujące przebieg zgłoszeń
- reguły autoprzypisywania techników według lokalizacji zgłaszających
- grupy techników
- konta techników
- konta zgłaszających
- umowy SLA

System pozwala na wykorzystanie wcześniej skonfigurowanych parametrów lokalizacji przy dodawaniu nowych lokalizacji

Konfiguracji jednostek organizacyjnych\działów według których dalej mogą być skonfigurowane:

- role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń według struktury działowej
- grup techników
- grup zgłaszających

Konfiguracji grup techników według których dalej będą konfigurowane:

- osoby zarządzające grupą\kierownicy danej grupy
- adresy mail grupy wsparcia wraz z konfiguracją nazwy nadawcy
- powiadomienia o dodaniu nowego zgłoszenia dla grupy, przeterminowaniu czasu SLA dla zgłoszenia w grupie, aktualizacji zgłoszenia przypisanego do grupy

Konfiguracji grup zgłaszających

Rozwiązanie posiada wbudowaną funkcjonalność ankietowania użytkowników pozwalającą na:

- skonfigurowanie wyglądu i treści wiadomości z prośbą o ocenę/wypełnienie ankiety
- skonfigurowanie komunikatu z podziękowaniem za wypełnienie ankiety
- konfiguracji momentu wysłania ankiety (po każdym zamkniętym zgłoszeniu/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń od danego użytkownika)

-konfigurację wyjątków wedle których ankiety nie będą rozsyłane (gdy zgłaszającym był technik/ wedle wskazanych kryteriów)

-skonfigurowanie ankiety z uwzględnieniem pytań otwartych, zamkniętych, poziomów zadowolenia

-uruchomienie automatycznego tłumaczenia ankiet

-podgląd wyników ankiet tylko przez uprawnionych użytkowników

Rozwiązanie posiada możliwość rejestracji czasu pracy, przez uruchomienie zegara liczącego, czas spędzony nad zgłoszeniem przez technika

Rozwiązanie 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

Rozwiązanie pozwala na analizę czasów: przypisania zgłoszenia do danego technika, przypisania zgłoszenia do danej grupy wsparcia, przypisania zgłoszenia do danego statusu

Rozwiązanie pozwala na wprowadzanie dodatkowych atrybutów czasu pracy, możliwych do raportowania

Rozwiązanie pozwala na wprowadzenie dedykowanych typów czasu pracy

Rozwiązanie, w ramach widoku zgłoszenia pozwala sprawdzić okres:

-przypisania zgłoszenia do poszczególnej grupy techników

-przypisania zgłoszenia do technika

-przypisania zgłoszenia do statusu na zgłoszeniu

System posiada moduł oznaczający serwisantów aktualnie zalogowanych do systemu

System posiada 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

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

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

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

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

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

Moduł zarządzania procesami umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów

Moduł zarządzania procesami umożliwia globalne definiowanie szablonów e-maili wykorzystywanych przez system do powiadamiania użytkowników o różnych zdarzeniach w systemie. Definiowanie szablonów odbywa się z poziomu interfejsu webowego aplikacji i umożliwia zdefiniowanie treści powiadomienia, reguły wywołującej przesłanie powiadomienia oraz odbiorcy. System posiada mechanizm oznaczania którego z modułów systemu powiadomienie dotyczy

Rozwiązanie posiada wbudowany panel użytkowników systemu na zasadzie społeczności klientów korzystających z danego rozwiązania producenta, z możliwością komunikacji między klientami oraz producentem

Architektura systemu pozwala spełniać wskazania RODO poprzez możliwość

Oznaczania danych jako danych zawierających dane osobowe oraz automatycznej anonimizacji danych przy usunięciu użytkownika z aplikacji

2. Bezpieczeństwo

Architektura dostarczonego rozwiązania zapewnia rozwiązania bezpieczeństwa:

Blokowanie konta użytkownika:

Rozwiązanie pozwala na konfigurację progów i czasu trwania blokady konta użytkownika w przypadku przekroczenia wskazanej ilości nieudanych prób logowania

Rozwiązanie pozwala na konfigurację automatycznego odblokowania konta użytkownika po upływie wyznaczonego czasu

Rozwiązanie pozwala na ręczne odblokowanie użytkownika z poziomu aplikacji

Rozwiązanie pozwala na konfigurację komunikatu w momencie uruchomienia blokady konta

Rozwiązanie pozwala na powiadomienie technika poprzez wiadomość mail i komunikat w portalu o uruchomieniu blokady dla wskazanego użytkownika

Konfigurację portów i protokołu serwera

Rozwiązanie pozwala na konfigurację wykorzystywanego protokołu http/https z poziomu aplikacji

Konfigurację czasu trwania sesji bez potrzeby ponownego zalogowania użytkownika

Konfigurację domyślnych nagłówek zabezpieczeń, aby pomóc w ochronie aplikacji przed atakami typu XSS, Reflected XSS, Clickjack itp.

Blokadę wyświetlania domeny użytkownika podczas próby logowania, celem utrudnienia rozpoznania nazwy domeny użytkownika przez osoby nieuprawnione

Mechanizm zatrzymywania ładowania zeskanowanych XML za pośrednictwem niewymagającego logowania adresu URL

Konfiguracja proxy dla sieci z poziomu aplikacji, w tym konfigurację nazwy hosta, portu, nazwy użytkownika i hasła

3. Zarządzanie incydentami

Oferowane rozwiązanie dostarcza dedykowany moduł realizujący proces zarządzania incydem

Rejestracja zgłoszeń:

Moduł zarządzania incydem umożliwia rejestrację zgłoszenia wieloma kanałami, w szczególności przez stronę WWW, telefon, API, webservices, xml, csv

Moduł zarządzania incydem umożliwia rejestrację zgłoszeń pochodzących z zewnętrznych narzędzi monitorujących, jednocześnie umożliwiając ich klasyfikację i na tej podstawie automatyczne przekazywanie do grup wsparcia

Moduł zarządzania zgłoszeniami umożliwia definiowanie i filtrowanie szablonów zgłoszeń dedykowanych dla określonych grup użytkowników tworzonych w oparciu o dział, lokalizację, nazwę lub adres mail użytkownika

Moduł zarządzania incydem umożliwia dla każdego zgłoszenia określenie dowolnych atrybutów w postaci pól tekstowych z walidacją danych, list rozwijalnych pojedynczego wyboru, list rozwijalnych wielokrotnego wyboru, pól daty i godziny

Moduł zarządzania incydem umożliwia wstawianie plików graficznych w treści opisu zgłoszenia, grafiki posiadają możliwość wklejania z pamięci tymczasowej na zasadzie ctrl+c/PrtScr poprzez opcję wklej lub ctrl+c

Moduł zarządzania incydem pozwala w momencie rejestracji zgłoszenia na przedstawienie proponowanych rozwiązań zgłoszenia, w odniesieniu do słów kluczowych zawartych w temacie lub opisie zgłoszenia

Moduł zarządzania incydem pozwala na przedstawienie na szablonie zgłoszenia proponowanego rozwiązania zgłoszenia, w odniesieniu do wprowadzonych w zgłoszeniu atrybutów.

Moduł zarządzania incydem 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 oraz ograniczyć wielkość dodawanych załączników.

Rozwiązanie pozwala na walidację nazwy oraz formatu dodawanego załącznika

Moduł zarządzania incydentem 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

Moduł zarządzania incydentem umożliwia zdefiniowanie na pół niezbędnych do wypełnienia w trakcie rejestracji i zamknięcia zgłoszenia

Powiadomienia

Moduł zarządzania incydentem umożliwia przesyłanie do użytkowników powiadomień o następujących zdarzeniach zarejestrowanych przez system: przyjęcie zgłoszenia, aktualizacja zgłoszenia, rozwiązanie zgłoszenia, zamknięcie zgłoszenia

Filtr antyspamowy i obsługa zgłoszeń drogą mailową

System oznacza wychodzące powiadomienia mail według ogranicznika dedykowanego dla modułu z którego jest wysyłane powiadomienie/ wiadomość mailowa

W przypadku rejestracji zgłoszenia drogą mailową przez niezarejestrowanego użytkownika, system może utworzyć nowe konto zgłaszającego oraz wysłać mail z danymi dostępowymi do systemu

System posiada możliwość konfiguracji filtra odrzucającego wiadomości typu spam, bazując na:

-nadawcy/odbiorcy / DW

-słów kluczowych i treści tematu i zgłoszenia

System posiada możliwość konfiguracji blokady rejestracji zgłoszeń z niezarejestrowanych w aplikacji adresów mail

Zarządzanie poziomem usług - SLA

Moduł zarządzania incydentem umożliwia implementację warunków umów SLA i na tej podstawie oblicza czas reakcji i realizacji zgłoszenia, umowy SLA zawierają co najmniej taki parametr jak nazwa użytkownika, oddział, komputer, priorytet, pilność, wpływ, poziom

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

"Moduł zarządzania poziomem usług w ramach konfiguracji umowy SLA pozwala na konfigurację procesu eskalacji zgłoszenia na którego składają się:

-moment eskalacji zgłoszenia (przed/po upływie wskazanego czasu liczonego od rejestracji zgłoszenia)

-eskalacje drogą mailową do wskazanych w umowie osób

-eskalacje zgłoszenia do wskazanej grupy techników, do wskazanego technika

-zmiana priorytetu i poziomu zgłoszenia

Moduł zarządzania poziomem usług w ramach konfiguracji umowy SLA pozwala na konfigurację tablic najważniejszych wskaźników SLA pokazujących w czasie rzeczywistym liczbę i listę zgłoszeń z naruszonymi umowami SLA lub zgłoszeniami dla których zbliża się termin upłynięcia umowy SLA

Obsługa procesu zgłaszający

Moduł zarządzania zgłoszeniami pozwala zgłaszającym na edycję zgłoszenia po jego zarejestrowaniu, możliwość edycji zgłoszeń po zarejestrowaniu jest ustawiana po stronie administracyjnej

Moduł zarządzania zgłoszeniami pozwala zgłaszającym na prowadzenie konwersacji z obsługującym zgłoszenie zarówno przez portal, mail oraz czat którego konwersacja jest automatycznie powiązywana z zgłoszeniem

Moduł zarządzania zgłoszeniami pozwala zgłaszającym na ponowne otwieranie zrealizowanych i zamkniętych zgłoszeń

Konfiguracja modułu i procesu

Moduł zarządzania incydem umożliwia tworzenie szablonów zgłoszeń metodą drag&drop

Moduł zarządzania incydem umożliwia osobną konfigurację widoku szablonu przez technika oraz zgłaszającego

Moduł zarządzania incydem umożliwia konfigurację widoku szablonu zgłoszenie w momencie rejestrowania zgłoszenia oraz oddzielnego widoku szablonu zarejestrowanego zgłoszenia

Moduł zarządzania zgłoszeniami incydentów zapewnia budowę dynamicznych szablonów zgłoszeń. Dynamiczność szablonu zgłoszeń polega na automatycznym i samodzielnym dostosowaniu się szablonu zgłoszenia uzależnionego od wypełnianych w zgłoszeniu atrybutów bądź od danych zgłaszającego, system pozwala na:

-oznaczanie i odznaczanie obligatoryjnych do wypełnienia atrybutów

-chowanie i odstawianie wybranych 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

-ustawienie procesu akceptacji zgłoszenia

-ustawienie osób obserwujących zgłoszenie nie będących zgłaszającymi dany incydent

-wyświetlenie dodatkowego panelu w zgłoszeniu z dodatkowym polem tekstowym oraz możliwością do zaprezentowania zgłaszającemu grafikę

-uruchamianie powyższych automatyzacji na różnych etapach rejestrowania zgłoszenia, oraz od wprowadzanych bieżących atrybutów w zgłoszeniu"

Moduł zarządzania incydem umożliwia konfigurację przebiegu pracy opartego o zadania jako elementy powiązane ze zgłoszeniem:

-zadania mogą być tworzone automatycznie w zależności od wypełnionych w zgłoszeniu atrybutów

-zadania mogą być powiązane zależnościami określającymi kolejność wykonania zadań

-zamknięcie ostatniego zadania w zgłoszeniu może powodować zamknięcie całego zgłoszenia

-tworzone zadania posiadają skonfigurowany czas na realizację danego zadania oraz są przypisane do grup wsparcia i konkretnego technika

Moduł zarządzania zgłoszeniami pozwala na konfigurację dedykowanych do wybranych typów zgłoszeń incydentów 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

Moduł zarządzania zgłoszeniami pozwala na konfigurację globalnych reguł biznesowych, wywołujących wykonywalny skrypt lub klasę na systemie helpdeskowym, lub na systemie zintegrowanym z systemem helpdeskowym

Akceptacje

Moduł zarządzania incydem umożliwia jednostopniowy poziom akceptacji zgłoszeń przez osoby przypisane do akceptacji jako stali akceptujący lub na zasadzie automatycznego dopasowania akceptującego

Moduł zarządzania incydem 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

Moduł zarządzania incydem po otrzymaniu braku zgody na realizację zgłoszenia automatycznie zmienia status zgłoszenia na zgłoszenia odrzucone

Moduł zarządzania incydem umożliwia ręczne przekazywanie zarejestrowanego zgłoszenia do akceptacji osób trzecich działań podejmowanych w ramach rozwiązania zgłoszenia

Tablica wskaźników KPI

Moduł zarządzania incydem 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

Tablice najważniejszych wskaźników mogą być prezentowane dla osób nie posiadających konta technicznego

Tablice najważniejszych wskaźników pozwalają na konfigurację umiejscowienia oraz wielkości wskaźników metodą drag&drop

Wskaźniki KPI mogą być generowane z wbudowanych raportów lub z raportów tabelarycznych i macierzowych tworzonych przez techników

Tablica wskaźników KPI pozwala na zagnieżdżenie dowolnych wskaźników z innych systemów na zasadzie wskazania url do przedstawiania w oknie tablicy wskaźników

Obsługa procesu technicy

Moduł zarządzania zgłoszeniami posiada możliwość zbudowania ścieżki kolejności ustawianych statusów, np. status zamkniętego zgłoszenia może być ustawiony dopiero po ustawieniu statusu rozwiązane zgłoszenia, nie powinien mieć możliwości ustawienia po żadnym innym statusie

Moduł zarządzania zgłoszeniami posiada możliwość wymuszenia podawania komentarzy przy zmianie statusów zgłoszenia przez technika

Moduł zarządzania zgłoszeniami posiada możliwość budowania zależności między zarejestrowanymi zgłoszeniami incydentów. Zależności muszą pozwalać na uzależnienie zamykania zgłoszenia od zamknięcia zgłoszenia zależnego

Moduł zarządzania incydem w ramach rozwiązywania zgłoszeń umożliwia komunikację z użytkownikiem poprzez pocztę elektroniczną i rejestrację wiadomości do właściwych wątków zgłoszeń

Moduł zarządzania incydem pozwala na scalanie zgłoszeń incydentów

Moduł zarządzania incydem umożliwia rejestrowanie czasu pracy nad danym zgłoszeniem przez poszczególnych techników pracujących na zgłoszeniu. Szablon do wprowadzania czasu pracy i opisu czasu pracy powinien pozwolić na dodanie dowolnych atrybutów dla czasu pracy, czas pracy może być wprowadzany ręcznie przez technika lub automatycznie poprzez uruchomienie i zatrzymanie czasomierza pracy. uruchomiony czasomierz pracy jest widoczny na globalnej liście zgłoszeń

Moduł zarządzania incydem umożliwia rejestrowanie aktywności i zleceń pracy związanych z poszczególnymi incydentami, wnioskami o usługę, problemami i zmianami oraz śledzenie czasu pracy nad zgłoszeniem

Moduł zarządzania incydentem 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

Moduł zarządzania incydentem umożliwia rejestrację historii incydentów, z podziałem na historię dostępną w całości dla techników z zablokowaną edycją historii, oraz historię uproszczoną dostępną dla zgłaszającego

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.

Moduł zarządzania incydentem umożliwia przekierowanie zgłoszeń do innych serwisantów lub grup wsparcia celem dalszej obsługi, przekazanie zgłoszenia może polegać na przepisaniu właściciela zgłoszenia lub na przypisaniu zadań w ramach głównego zgłoszenia

Moduł zarządzania incydentem 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

Moduł zarządzania incydentem informuje technika o jednoczesnej pracy pozostałych techników na zgłoszeniu, powiadomienie jest prezentowane w postaci graficznej ikony oraz powiadomieniach typu pop-up informujących o zmianach wprowadzonych przez pozostałe osoby pracujące na zgłoszeniu

Moduł zarządzania incydentem umożliwia automatyczne wyliczenie i przydzielenie priorytetu do zgłoszenia na podstawie wprowadzonych do formularza zgłoszenia informacji o wpływie i pilności realizacji

Moduł zarządzania incydentem 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

Dla każdego z widoku zgłoszeń i zadań system pozwala na filtrowanie widoku prezentowanych zgłoszeń

Moduł zarządzania zgłoszeniami pozwala na rejestrację nowego zgłoszenia w oparciu o wcześniej zarejestrowane zgłoszenie. Nowe zgłoszenie będzie posiadało atrybuty wniosku pierwotnego, rejestracja kolejnego zgłoszenia nie polega na duplikowaniu zgłoszenia

Moduł zarządzania incydentami umożliwia przesyłanie i prezentowanie na stronie www powiadomień dla użytkowników i/lub serwisantów, przesyłanie powiadomień do pojedynczych użytkowników lub grup użytkowników/serwisantów. Powiadomienia mogą być przesyłane drogą mailową lub prezentowane w postaci klikalnej graficznej ikony, klik w ikonę prezentuje listę powiadomień

Moduł zarządzania incydentem udostępnia interfejs zarejestrowanych zgłoszeń, w tym widok prezentujący listę zarejestrowanych zgłoszeń incydentów i zadań przedstawionych w osobnej rubryce możliwej do ukrycia. Interfejs pozwala na stworzenie dedykowanego widoku dla każdego z techników

Moduł zarządzania incydem umożliwia przeszukiwanie zgłoszeń według co najmniej następujących atrybutów: nr zgłoszenia, użytkownik, tytuł, opis, dodatkowe atrybuty zgłoszenia

Dla każdego z widoku zgłoszeń i zadań, system pozwala na wybór prezentowanych danych według wszystkich atrybutów dostępnych w zgłoszeniach i zadaniach

Rozwiązanie i zamknięcie procesu

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

Moduł zarządzania incydem podczas automatycznego zamykania zgłoszenia weryfikuje czy zostały wypełnione wszystkie atrybuty potrzebne do zamknięcia, rozwiązania zgłoszenia

Moduł zarządzania incydem umożliwia wstawianie plików graficznych w treści rozwiązania zgłoszenia

Moduł zarządzania incydem umożliwia automatyczne zamykanie rozwiązanych zgłoszeń po określonym czasie

Moduł zarządzania incydem umożliwia automatyczne zamykanie zgłoszeń wraz z wprowadzonym przez system rozwiązaniem

4. Baza wiedzy

Oferowane rozwiązanie dostarcza dedykowany moduł realizujący proces zarządzania bazą wiedzy

Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia rejestrację rozwiązań zawierających co najmniej następujące atrybuty: temat i opis rozwiązania, powiązane słowa kluczowe, klasyfikacja rozwiązania

Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia klasyfikację rozwiązań w strukturze drzewiastej katalogu, dowolnie definiowanego przez użytkownika

Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przeszukiwanie danych po dowolnych atrybutach rozwiązania

Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia udostępnianie rozwiązań osobno dla użytkowników i osobno dla serwisantów

Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia rejestrację rozwiązań z poziomu incydentu i problemu

Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przeglądanie rozwiązań bez konieczności logowania się użytkownika do systemu

Moduł bazy wiedzy umożliwia dokonanie akceptacji dodawanego do bazy wiedzy rozwiązania przez administratora bazy wiedzy

Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia zamieszczanie i wyświetlanie w treści rozwiązania plików graficznych oraz dołączanie dowolnej ilości załączników

Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przesłanie rozwiązania do użytkownika za pomocą poczty elektronicznej bez konieczności powiązania tego działania z procesem zarządzania incydem lub problemem

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

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

Moduł Bazy wiedzy może być ukryty przed zgłaszającymi

Moduł Bazy Wiedzy posiada API

Moduł zarządzania procesami umożliwia przeglądanie bazy wiedzy z poziomu zgłoszeń i podłączanie rozwiązania z bazy rozwiązań do rozwiązania w zgłoszeniu

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

5. Raporty

Oferowane rozwiązanie dostarcza dedykowany moduł raportujący

Moduł raportowania umożliwia utworzenie raportów do wszystkich zawartych w licencji modułów

Moduł raportowania umożliwia utworzenie raportów przedstawiających rozkład zgłoszeń realizowanych w ramach licencji w czasie według dowolnego atrybutu, próbkowane co jeden dzień roboczy

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

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

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

Moduł raportowania umożliwia dostęp do modułu tylko wybranym użytkownikom

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

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

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

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

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

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

Moduł raportujący posiada graficzny kreator raportów. Po utworzeniu raportu według kreatora raportów, system przedstawi zapis raportu w postaci kwerendy

Moduł raportujący posiada kreator raportów drill down

Moduł raportujący posiada możliwość budowania własnej grupy raportów

Moduł raportujący posiada możliwość skonfigurowania harmonogramu wysyłki raportów do wskazanych osób drogą mailową wraz z możliwością konfiguracji wyglądu wiadomości, tematem wiadomości oraz formatem raportu

6. Ankiety

Mechanizm ankiet pozwala na ich tworzenie, zmianę publikację, kasowanie a także określanie statusów aktywności danej ankiety

Ankiety mogą być konfigurowane i przesyłane do użytkowników zgodnie z określonymi parametrami

Ankiety mogą być konfigurowane za pomocą reguł, dzięki czemu mogą trafniej trafiać do swoich odbiorców

Wynik ankiet może być odzwierciedlony w raportach, które następnie mogą być prezentowane kadrze zarządczej

7. Moduł zarządzania zasobami

Oferowane rozwiązanie dostarcza dedykowany moduł realizujący proces:

Zarządzanie zasobami wraz ze zintegrowanym wykrywaniem środowiska IT:

Zarządzanie zasobami 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)

Zarządzanie zasobami umożliwia ręczne dodawanie jednostek konfiguracji oraz relacji pomiędzy nimi z poziomu interfejsu graficznego jak również importu danych o jednostkach konfiguracji z plików w formacie CSV lub XML

Zarządzanie zasobami 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

System posiada mechanizm, który w przypadku niepowodzenia zinwentaryzowania sprzętu po protokole snmp, przedstawi najlepsze porady jak poprawnie skonfigurować sprzęt celem jego przeskanowania

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

Moduł wykrywania środowiska posiada mechanizm generowania kodów kreskowych dla zasobów. Moduł pozwala na zdefiniowanie formatu kodu kreskowego i jego wydruk według zdefiniowanego formatu wydruku.

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

Moduł wykrywania środowiska przy pomocy zainstalowanego agenta wykrywa zmiany softwarowe i sprzętowe na stacji roboczej i w czasie rzeczywistym przesyła informacje o zmianach do systemu

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

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

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

Moduł zarządzania zasobami 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

Moduł zarządzania zasobami umożliwia wyszukiwanie elementów konfiguracji po dowolnych atrybutach, zarówno standardowych, jaki i dodanych przez użytkownika, w tym po kodach kreskowych

Moduł zarządzania zasobami umożliwia zdefiniowanie wartości początkową elementu konfiguracji oraz mierzenie jego amortyzacji.

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

Moduł zarządzania zasobami 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

Moduł zarządzania zasobami umożliwia zarządzanie licencjami na oprogramowanie posiadane przez użytkowników w tym zarządzanie umowami dotyczącymi zakupu licencji oraz zasilenie Moduł zarządzania zasobami danymi dotyczącymi licencji pochodzącymi z innych źródeł danych.

Moduł zarządzania zasobami umożliwia wygenerowanie raportu posiadanych licencji przez użytkownika oraz raportów zgodności licencji z zainstalowanym oprogramowaniem

Moduł zarządzania zasobami umożliwia z poziomu interfejsu oprogramowania nawiązanie sesji zdalnej w trybie przejęcia pulpitu użytkownika z komputerem przechowywanym w bazie

Moduł zarządzania zasobami posiada API

Moduł zarządzania umowami serwisowymi dla zasobów IT przechowywanych w bazie konfiguracji
Moduł zarządzania zasobami

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 Moduł zarządzania zasobami

Moduł zarządzania umowami serwisowymi posiada funkcjonalność pozwalającą przesyłać powiadomienia o wygaśnięciu okresu obowiązywania umowy serwisowej i gwarancyjnej

8. Umowy

Oferowane rozwiązanie dostarcza dedykowany moduł realizujący proces:

Moduł umów pozwala na tworzenie umów, przegląd, edycje oraz usuwanie

Moduł umów pozwala na określanie typu kontraktu, kosztów związanych z kontraktem, datą utworzenia i wygaśnięcia

Moduł umów pozwala na wpisanie dostawcy i wszystkich szczegółów z nim związanych

Moduł pozwala na generowanie powiadomień o wydarzeniach związanych z daną umową a także utworzenie harmonogramu tych powiadomień

Moduł umów pozwala na dołączenie załączników

Moduł pozwala na tworzenie tzw. Umów podrzędnych do głównej umowy.

Moduł pozwala na odnawianie wygasających umów i określenie szczegółów odnowienia

Moduł pozwala na tworzenie dodatkowych pól niezbędnych i wymaganych przez organizację

9. Zakupy

Oferowane rozwiązanie dostarcza dedykowany moduł realizujący proces:

Moduł zarządzania zakupami

Moduł zarządzania zakupami umożliwi przeprowadzenie procesu zakupowego składającego się z co najmniej następujących kroków:

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

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

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

Powiązanie zamówienia z elementami konfiguracji w bazie CMDB

Moduł zarządzania zakupami umożliwi przesłanie powiadomienia do osób trzecich o przekroczonym terminie realizacji zamówienia

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

10. Aplikacje mobilne

Aplikacja pozwala na zdalny dostęp poprzez:

Mobilnego klienta za pośrednictwem przeglądarki internetowej zainstalowanej na systemie mobilnym, . pozwala na: przeglądanie zgłoszeń, dodawanie zgłoszeń, zamykanie, przypisywanie zgłoszeń do techników, dodawanie rozwiązań a także kasowanie zgłoszeń.

Natywną aplikację dla systemu IOS pozwala na: dodawanie, edycję, przydzielanie zgłoszeń do techników, odpowiedzi do zgłaszającego, rozwiązywanie zgłoszeń, rejestrowanie czasu pracy a także zamykanie zgłoszeń z wprowadzaniem rozwiązań włącznie, przeglądanie bazy wiedzy, przeglądanie bazy zasobów wraz z obsługą rozpoznawania zasobów po identyfikacji kodu kreskowego

Natywną aplikację dla systemu Android pozwalającą na: dodawanie, edycję, przydzielanie zgłoszeń do techników, odpowiedzi do zgłaszającego, rozwiązywanie zgłoszeń, rejestrowanie czasu pracy a także zamykanie zgłoszeń z wprowadzaniem rozwiązań włącznie

Aplikacja posiada również wersje aplikacji mobilnych dla zgłaszających pozwalające na rejestrowanie nowych zgłoszeń oraz podgląd do zgłoszeń już zarejestrowanych

11. Cykl życia zgłoszenia

Aplikacja pozwala na projektowanie cyklu życia zgłoszenia poprzez:

Projektowanie stanów w jakim zgłoszenie się aktualnie znajduje uwzględniając stan przed, podczas i po przejściu.

System pozwala na modyfikację już istniejących incydentów lub wniosków o usługę

System pozwala na dodawanie tzw. przejść między poszczególnymi statusami

System pozwala finalnie publikować zmodyfikowane szablony wniosku lub incydenty

System musi w sposób graficzny odzwierciedlać zamodelowany proces wzbogacony o przejścia (przed, podczas i po)