TABULKA SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

v rámci zadávacího řízení s názvem:

*„****Digitalizace společnosti Innovation One s.r.o.****“*

**logický celek:**

***„BackEnd Servis“***

Zadavatel upozorňuje, že dodavatel musí být schopen realizovat implementaci systému za dodržení běžných pracovních činností. Dodavatel současně se svou nabídkou předloží návrh k zajištění trvalé podpory při provozu systému. Zadavatel v rámci realizace předmětu zakázky poskytne součinnost pří napojení na stávající systémy.

# ZÁKLADNÍ POPIS

Potřebujeme implementovat systém pro poskytování servisní podpory a dodržování Service Level Agreement (SLA) v naší IT firmě. Hledáme spolehlivé a moderní řešení, které nám umožní efektivně spravovat a monitorovat naše IT služby, zajistit vysokou dostupnost a kvalitu, a to v souladu s dohodnutými SLA. Níže jsou popsány klíčové funkce, které by tento modul měl obsáhnout:

# Obecné požadavky na funkcionalitu

* Do systému budou přistupovat uživatelé s různou úrovní oprávnění a rolemi. Jeden uživatel může mít přiděleno více uživatelských rolí a pokrývat tak flexibilně dle potřeb společnosti jednotlivé byznys role.
* Pro každou roli uživatele existuje uživatelský účet s příslušnými oprávněními, přes který se uživatel do systému přihlašuje.
* Robustní nástroje pro správu uživatelských práv, auditování a zabezpečení dat. Integruje se s Azure Active Directory pro autentizaci a správu identit.
* Funkce systému musí být provázány na všechny ostatní moduly, které jsou uvedeny v rámci tohoto výběrového řízení
* Centralizovaná databáze pro ukládání a správu dat z různých zdrojů. Zajišťuje konzistenci a integritu dat mezi aplikacemi Data finanční povahy jsou prointegrovány do Ekonomického systému Pohoda
* integruje s aplikacemi a službami v rámci ekosystému Microsoft 365, jako je SharePoint, Teams a Outlook.
* Umožňuje vývojářům na straně objednavatele přizpůsobit a rozšířit funkce pomocí vlastního kódu, pokud je to potřeba.
* Služba pro automatizaci pracovních postupů a toku dat. Integruje se s různými aplikacemi a umožňuje vytvářet složité automatizační scénáře. Podporuje spouštění akcí na základě událostí, plánovaných úloh nebo ručního spuštění.
* Jednoduchá a intuitivní uživatelská rozhraní pro zákazníky a administrátory.
* Možnost importu a exportu dat.
* Zajištění ochrany osobních údajů dle platných legislativních předpisů.

# Moduly

## **Evidence servisních smluv**

Modul pro poskytování servisní podpory a dodržování Service Level Agreement (SLA) v naší IT firmě. Hledáme spolehlivé a moderní řešení, které nám umožní efektivně spravovat a monitorovat naše IT služby, zajistit vysokou dostupnost a kvalitu, a to v souladu s dohodnutými SLA.

* **Správa Smluv:** Možnost vytvářet a ukládat informace o všech smlouvách ve firmě, včetně servisních smluv, dodavatelských smluv, a dalších.
* **Kategorizace Smluv:** Možnost kategorizovat smlouvy podle typu, partnera, platnosti a jiných parametrů.
* **Sledování Platnosti:** Automatické upozornění na blížící se termíny vypršení platnosti smluv.
* **Historie Změn:** Ukládání historie změn a revizí smluv pro sledování vývoje a úprav.
* **Odpovídající Dokumentace:** Připojování relevantní dokumentace k jednotlivým smlouvám (např. kopie smlouvy, dodatky).
* **Notifikace a Upozornění:** Automatické notifikace ohledně důležitých termínů, revizí a událostí spojených se smlouvami.
* **Schvalování Smluv**: Proces schvalování nových smluv a změn v existujících smlouvách.
* **Smluvní Závazky a SLA:** Propojení smluv s příslušnými servisními závazky a SLA.
* **Plánování Servisních Aktivit:** Plánování a sledování servisních aktivit a údržby spojené s konkrétními servisními smlouvami.
* **Reporty a Analýzy:** Generování reportů a analýz týkajících se smluvních vztahů a výkonu.
* **Integrace s IT. SYSTÉMEM a Finančními Systémy:** Integrace s centrálním IT systémem a finančními systémy pro lepší správu smluv a fakturace.
* **Zabezpečení a Práva Přístupu:** Zabezpečení dat a nastavení práv přístupu k smlouvám pro různé role v organizaci.

## **Servisní modul pro správu požadavků a SLA**

Modul "Servisní modul pro správu požadavků a SLA" je klíčovým prvkem v IT systému, který umožňuje organizaci efektivně spravovat a monitorovat všechny požadavky a incidenty zákazníků, zajišťovat jejich rychlé a kvalitní řešení a současně dodržovat dohodnuté Service Level Agreement (SLA). Tento modul umožňuje zákazníkům hlásit incidenty a požadavky přes self-service portál, což usnadňuje komunikaci a zpřehledňuje celý proces servisní podpory. Důležitou součástí je také automatické sledování a notifikace ohledně dodržování SLA, což pomáhá udržet vysokou úroveň služeb a spokojenost zákazníků. Tímto modulem je zajištěna transparentnost, efektivita a kvalita servisní podpory, což má pozitivní dopad na celkový výkon firmy a vztahy se zákazníky.

* **Správa SLA:** Definování, správa a sledování SLA pro různé IT služby a úrovně podpory.
* **Ticketing Systém:** Systém pro zaznamenávání, sledování a správu incidentů, požadavků a problémů zákazníků.
* **Monitorování SLA:** Automatické sledování a notifikace o dodržování SLA, včetně upozornění na případné porušení.
* **Integrace s Monitorovacími Nástroji:** Propojení s nástroji pro monitorování výkonu a dostupnosti IT systémů.
* **Portál pro Zákazníky:** Self-service portál, kde zákazníci mohou hlásit incidenty a sledovat stav svých požadavků, viz. „FrontEnd portál zákazníka“
* **Routování a Prioritizace:** Automatické routování a priorizace požadavků a incidentů na základě jejich typu a závažnosti.
* **Správa Knowledge Base:** Databáze s informacemi a řešeními pro časté problémy, které pomáhá rychle řešit incidenty.
* **Eskalace a Řízení Konfliktů:** Automatizované procesy eskalace a řízení konfliktů pro zajištění rychlého a efektivního řešení problémů.
* Historie a Auditovatelnost: Ukládání historie incidentů, požadavků a změn pro potřeby auditu a analýzy.
* **Reporty a Analýzy:** Generování reportů a analýz o výkonnosti servisní podpory a SLA.
* Integrace s IT SYSTÉMEM: Propojení s centrálním IT systémem pro lepší správu vztahů se zákazníky.
* **Workflow Automatizace:** Možnost vytvářet a spravovat automatizované pracovní postupy pro rychlé řešení incidentů.
* **Plánování Kapacity**: Plánování dostupnosti personálu a zajištění, že jsou k dispozici potřební technici „viz. kapacitní plánování v sekci Realizace“
* **Výkazy Práce:** Technici a personál, kteří jsou zodpovědní za dodržování SLA, vykazují svou práci a činnosti spojené s servisní podporou. To zahrnuje časové záznamy, řešení incidentů a požadavků atd.. Má vazbu na funkce Realizace/ Výkazy práce.
* **Mobilní Přístup:** Možnost zpřístupnit některé funkce systému přes mobilní zařízení pro techniky na cestách.
* **Notifikace a Upozornění**: Automatické notifikace a upozornění pro personál a zákazníky.
* **Plánování Dohodnutých Prací:** Plánování a sledování dohodnutých prací a údržby.
* **Integrace s Helpdesk Nástroji:** Integrace s helpdesk nástroji pro zlepšení komunikace se zákazníky.
* **Bezpečnostní Mechanismy:** Zabezpečení dat a ochrana proti neoprávněnému přístupu.

# Prohlášení dodavatele

Já (my) níže podepsaný (í)       čestně prohlašuji (eme), že výše uvedené údaje jsou pravdivé, a že dodavatel       v případě jeho výběru zadavatelem v předmětné veřejné zakázce dodá zboží přesně dle technických a obchodních podmínek ve své nabídce.

V     dne

…………..………………………….

(*Jméno, Příjmení, Podpis a pozice osoby oprávněné jednat za dodavatele*)