

Specificații tehnice

Soft ServiceDesk pentru centralizarea tichetelor IT

Introducere

Având în vedere că în ultimii ani complexitatea și numărul de cereri către Serviciul IT, din cadrul ANRE, a crescut exponențial, se impune implementarea unei soluții IT pentru managementul cererilor și al incidentelor de natură IT.

Managementul serviciilor IT este esențial în procesul de digitalizare ANRE, astfel obiectivul principal al implementării unui software de tip ServiceDesk este să furnizeze un instrument eficient pentru organizarea operațiunilor, cererilor și incidentelor IT la nivelul ANRE.

Cerințe tehnice:

Pachetul software trebuie să cuprindă **următoarele funcționalități minimale:**

Funcționalități	Detalii tehnice
Soft bazat pe Web	Softul trebuie să fie accesibil de oriunde doar cu un browser, să funcționeze de pe dispozitive mobile de tip smartphone și alte dispozitive tactile.
Găzduire pe serverele proprii ale autorității contractante	Softul se va instala și va rula pe serverele interne ale autorității contractante, prin crearea unei mașini virtuale, utilizând platforma de virtualizare ANRE, VmWare.
Aplicație iOS, aplicație Android și interfață Web pentru dispozitivele mobile	Furnizorul soluției software va pune la dispoziția autorității contractante, aplicații mobile gratuite și o interfață web optimizată pentru mobil, care să funcționeze de pe orice ecran printr-un browser mobil.
Categorizarea și etichetarea tichetelor	Softul permite crearea de categorii, în funcție de solicitările departamentului IT. Tichetele se vor putea alocă la categoriile create și se vor putea atribui agenților (Experților IT) din fiecare categorie.
Modul de atașare a fișierelor	Utilizatorii pot atașa documente, capturi de ecran și PDF-uri la tichete și la articolele de bază de cunoștințe (FAQ).
Modul de captura a ecranului	Softul permite înregistrarea ecranului utilizatorilor (un videoclip sau o singură

	captură de ecran) chiar din aplicația web, fără a fi nevoie de un software suplimentar.
Modul de chat în direct	Softul trebuie să includă un modul de chat direct, care să poată fi integrat cu ușurință.
Gestionarea activelor IT (echipamentelor IT)	Softul permite monitorizarea activelor IT, alocarea de resurse utilizatorilor și tichetelor, urmărirea istoricului incidentelor și identificarea rapidă a proprietarului activului/activelor respective.
Integrare prin e-mail	Softul monitorizează căsuța poștală de asistență și transformă e-mailurile în tichete, trimite răspunsuri prin e-mail și notificări.
Urmărirea timpului	Urmărirea automată a orelor facturabile.
Bază de cunoștințe	Portal de clienți cu autoservire pentru publicarea de întrebări frecvente și articole practice. Acesta trebuie să cuprindă un motor de căutare, permisiuni granulare, jurnale de acces și rapoarte pentru a descoperi cel mai popular conținut.
Rapoarte cu opțiuni de export în Excel și CSV	Timp de rezoluție, ora de distribuție a zilei, viteza de răspuns și multe altele. Și chiar un constructor de raport personalizat. Urmăriți diverse valori de asistență pentru clienți, măsurați performanța agenților dvs. etc.
Conectarea, îmbinarea tichetelor și a utilizatorilor	Softul permite conectarea, îmbinarea tichetelor și a utilizatorilor cu funcționalități de tipul "marcate ca duplicat", "închise ca duplicat" și alte gestionări avansate ale tichetelor.
Istoricul utilizatorului / companiei	Consultare rapidă a solicitărilor anterioare ale unei companii sau ale unui utilizator.
Anti-spam pentru e-mailuri primite	Softul include modul anti-spam.
Permișiuni de utilizare	Softul trebuie să permită alocarea de roluri diferite de utilizator și permisiuni de securitate (tehnicienii se vor putea alocă în zone diferite, posibilitatea configurării astfel încât niciun utilizator să nu poată vedea date despre altcineva). Softul permite configurarea politicilor de complexitate a parolilor.
Creare ierarhică de utilizatori de tip „companii”, „departamente”, „manageri”, „agenți IT”	Softul permite alocarea de utilizatori „companii” și „departamente”, înființarea de „manageri”, „agenți IT”, ai companiei și

	urmărirea istoricului tichetelor de la anumite companii.
Autentificare cu Active Directory	Autentificare cu Windows Server 2019 – Softul permite integrarea software-ului pentru tichetele de asistență în catalogul de utilizatori Active Directory existent. Nu vor fi necesare alte conturi.
Integrare cu aplicații prin SAML și API de autentificare dedicat	Softul facilitează integrarea cu aplicații prin SAML (cu orice furnizor SAML - cum ar fi Google Apps, Azure AD, ADFS etc.) și utilizarea unui API de autentificare dedicat.
Automatizare / motor macros	Configurarea de fluxuri de lucru complicate prin utilizarea unui sistem de automatizare intuitiv bazat pe scenarii de tipul „dacă acest lucru - faceți asta”. Exemplu de declanșare a unei acțiuni: „în cazul în care tichetul este întârziat, trimite o cerere HTTP către o adresă URL externă”.
Câmpuri personalizate pentru tichete și active	Softul permite crearea de câmpuri personalizate cum ar fi „numărul utilizatorului”, „ID-ul echipamentului” etc..
Stări personalizate pentru tichete	Softul permite crearea de stări personalizate pentru tichete cum ar fi „în așteptare”, „așteaptă expedierea” etc.
Design personalizabil	Adăugarea propriului logo, schimbarea culorilor și a fonturilor, adăugarea de cod CSS personalizat, modificarea aspectului e-mailurilor, adăugarea de cod JavaScript personalizat pentru a personaliza aplicația și mai mult.
Ore de lucru personalizate și zone de timp	Crearea de ore de lucru personalizate, la nivel global sau per utilizator.
Posibilitatea configurării pe un domeniu personalizat	Trecerea aplicației de asistență la propriul nume de domeniu, cum ar fi „support.anre.ro”, cu certificat SSL sau support.intern.anre.
Șabloane de e-mail personalizabile	Crearea de șabloane globale și personalizabile în funcție de categoria tichetelor, cu setări de notificare granulare.
Răspunsuri predefinite la problemele frecvente	Softul permite adăugarea de răspunsuri predefinite la problemele frecvente.
Posibilitatea schimbării meniului în limba română și engleză	Meniul trebuie să poată fi schimbat în limba română și engleză.

Import / export - utilizatori, tichete, active IT, articole bazate pe cunoștințe etc.	Softul permite importarea / exportarea din CSV și extragerea tichetelor în timp real dintr-un alt sistem de tichete (cum ar fi Zendesk sau Freshdesk).
Jurnale de audit	Softul include jurnale de audit care salvează toate acțiunile utilizatorilor, pentru o bună trasabilitate a evenimentelor.
Motor de căutare	Softul include un modul de căutare rapidă a tichetelor după cuvinte cheie și căutare avansată după data tichetului, utilizatori, companii, etichete, câmpuri personalizate etc.
Integrare cu aplicații terțe, inclusiv	Softul se integrează cu ușurință cu aplicații precum: JIRA, dropbox, Ienevi, Hipchat, GitHub, BitBucket, Zapier, Recolta, SurveyMonkey, Google Drive, Trello, Asana, Visual Studio Online și altele
API REST	Softul include API REST pentru interogări HTTP.
Modul de contact	Softul include modul de contact prin care se poate adăuga o fereastră de tip „suport” cu aspect frumos la toate paginile site-ului. Modulul de contact permite chat-ul direct cu vizitatorii site-ului și arhivarea conversațiilor sub formă de tichete.
Codul sursă	Furnizorul va preda codul sursă al aplicației, ANRE rezervându-și dreptul de a modifica codul.
Vizualizarea calendarului pentru tichete	Gestionarea cu ușurință a „termenelor limită” ale departamentului IT.
Forum	Forum în care utilizatorii pot: <ul style="list-style-type: none"> • sugera noi funcții pentru softul de asistență; • adăuga comentarii; • vota etc.
Programarea tichetelor	Softul permite programarea tichetelor pentru activitățile recurente după structura zi/săptămână/lună/alt interval de timp.
Integrare cu catalogul de servicii al autorității contractante	Softul de asistență tehnică se va integra cu catalogul de servicii al autorității contractante. Furnizorul va crea în softul de asistență toate categoriile, subcategoriile, activele, prioritățile, în concordanță cu

	catalogul de servicii anexat prezentului caiet de sarcini. (Anexa 1)
--	--

Alte cerințe

Cerințele de sus nu sunt limitative, furnizorul trebuie să se asigure că sistemul va fi funcțional, înainte de implementare furnizorul trebuie să propună un plan de implementare și va face o analiză împreună cu Experții IT din ANRE.

Soluția oferită trebuie să ofere o interfață modernă, șabloane și ghiduri încorporate, căutare universală instantanee și perspective semnificative care să ajute Experții IT să lucreze eficient și să eficientizeze furnizarea serviciilor IT.

De asemenea, trebuie să ofere mecanisme prin care să încurajează autoservirea pentru o productivitate maximă și experiență superioară a utilizatorului.

Soluția oferită trebuie să fie un produs de tip "COTS" cu recunoaștere internațională, folosită de companii/instituții cu renume.

Perioada de implementare care include instalarea, adaptarea, configurarea și testarea software-ului este de 60 de zile de la data semnării contractului. Recepția finală se va efectua la maxim 90 de zile de la data semnării contractului.

Softul se va personaliza conform identității vizuale ANRE.

Furnizorul va asigura instruirea Experților IT și va crea un manual de utilizare folosit pentru instruirea angajaților ANRE.

Perioada de suport gratuit este de 1 an de la data semnării recepției finale.