

Specificații tehnice – software de centralizare a tichetelor de natura IT

Introducere

Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE, este autoritate administrativă autonomă, cu personalitate juridică, sub control parlamentar, finanțată integral din venituri proprii, independentă decizional, organizatoric și funcțional, având ca obiect de activitate elaborarea, aprobarea și monitorizarea aplicării reglementărilor obligatorii la nivel național necesare funcționării sectorului și pieței energiei electrice, termice și a gazelor naturale în condiții de eficiență, concurență, transparență și protecție a consumatorilor.

Având în vedere că în ultimii ani complexitatea și numărul de cereri către Serviciul IT a crescut exponențial se impune implementarea unei soluții IT pentru managementul cererilor și al incidentelor de natura IT. Managementul serviciilor IT este esențial în procesul de digitalizare ANRE, astfel obiectivul principal al implementării unui software de tip ServiceDesk este să furnizează un instrument eficient pentru organizarea operațiunilor, cererilor și incidentelor IT la nivelul 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.

Cerințe tehnice:

Pachetul software trebuie să cuprindă următoarele funcționalități minimale:

Funcționalități	Detalii tehnice
Soft bazat pe Web	Softul trebuie să fie accesibil de oriunde, din orice tip de browser: <ul style="list-style-type: none">- Microsoft Internet Explorer 11 sau o versiune mai actuală.- Google Chrome- Mozilla Firefox- Safari- Opera 8.0 or later, etc.

	Să funcționeze de pe dispozitive mobile de tip smartphone și alte dispozitive tactile.
Conformitate cu standard ITIL	<p>Produsul trebuie sa permita maparea activitățile zilnice conform standardului ITIL.</p> <p>Cu caracter enunțiativ, dar nu limitativ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jurnal de incidente - Identificare - Categorizare - Prioritizare - Diagnostic inițial - Comunicare cu utilizatorul - Rezolvarea și închiderea incidentelor - Escalarea la niveluri superioare, dacă este necesar
Găzduire pe serverele proprii ale autorității contractante	<p>Softul se va instala și va rula pe serverele interne ale autorității contractante, prin crearea unei mașini virtuale, utilizând platforma de virtualizare ANRE, VmWare.</p> <p>Instalarea aplicației trebuie sa fie făcută pe platforma Windows Server, pusă la dispoziție de autoritatea contractanta, pe platforma de virtualizare. Pentru baza de date se accepta MS SQL (versiunea Express sau superior). Se acceptă si instalarea altor sisteme de operare dar acestea trebuie sa permită opțiunea „Windows-integrated authentication”. Pentru arhitectura propusă pe platforma Windows Server si baza de date MS SQL, licențele vor fi asigurate de către beneficiar (Windows Server 2012 sau superior, MS SQL Standard 2008 sau MS SQL) însă configurarea serverului (IIS, servicii conexe, etc) trebuie realizata de furnizor.</p>
Aplicație iOS, aplicație Android și interfață Web pentru dispozitivele mobile	<p>Furnizorul soluției software va pune la dispoziția autorității contractante, aplicații mobile gratuite și o interfață web optimizată pentru mobil, care sa funcționeze de pe orice ecran printr-un browser mobil.</p>
Categorizarea și etichetarea tichetelor	<p>Softul permite crearea de categorii, in funcție de solicitările departamentului IT. Tichetele se vor putea aloca la categoriile create și se vor putea atribui agenților (Experților IT) din fiecare categorie.</p>

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 parolelor.
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 istoricul tichetelor de la anumite companii.
Integrare cu Active Directory	Integrare 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 nici pentru utilizatori nici pentru agenți. Integrarea cu Microsoft Windows Active Directory nu implică doar autentificarea utilizatorilor, ci trebuie să permită și preluarea unor funcții/atribute din cadrul obiectelor AD (nume, prenume, departament, email, manager, phone, etc) Posibilitatea de creare rapoarte pentru fiecare compartiment din ANRE folosind structura organizatorică definită în Active Directory (fiecare manager trebuie să poată vizualiza tichetele din departamentul lui)
Posibilitate de integrare cu Azure	Integrarea ServiceDesk cu Azure AD trebuie să ofere următoarele avantaje: <ul style="list-style-type: none"> - Controlul accesului utilizatorilor la ServiceDesk prin Azure AD - Conectarea utilizatorilor în mod automat la ServiceDesk (Single Sign-On) cu conturile lor Azure AD. - Documentare pe site-urile oficiale Microsoft
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.
Domeniu personalizat (pentru versiunea găzduită)	Trecerea aplicației de asistență la propriul nume de domeniu, cum ar fi „support.anre.ro”, cu certificat SSL.
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.
Proprietatea codurilor sursă	Codul sursă rămâne în proprietatea autorității contractante.
Modul de autosugestie bazat pe inteligența artificială	Softul include un modul care sugerează articole KB relevante pentru utilizatori atunci când aceștia creează un tichet, folosind tehnici moderne de învățare a mașinilor și procesare a limbajelor naturale (doar versiunea găzduită!).
Vizualizarea calendarului pentru tichete	Gestionarea cu ușurință a „termenele 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.

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

Perioada de suport tehnic să fie asigurată atât de către furnizor cât și de către producător.

Perioada de implementare care include instalarea, configurarea, testarea și dezvoltarea 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.

Furnizorul va asigura instruirea Expertilor IT si va crea un manual de utilizare folosit pentru instruirea angajaților ANRE.

Avizat,

Adriana Chirteș

Director Direcția Logistica, Achizitii, IT

Verificat,

Bogdan EFTIME

Șef Serviciu IT

Întocmit,

Stefan Draghescu

Dorin Pistae

Flavius Dunca