



Gorzów Wielkopolski, dnia 22 sierpnia 2023 roku

BZP.271.43.2023.DW

**Wszyscy Wykonawcy
biorący udział w postępowaniu**

Dotyczy postępowania: **Dostawa i wdrożenie oprogramowania.**

Uprzejmie informuję, iż do Zamawiającego wpłynęło zapytanie dotyczące przedmiotowego postępowania. Na podstawie art. 284 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1605) Zamawiający udziela odpowiedzi na pytanie do treści SWZ jak poniżej.

Pytanie 1

Zamówienie częściowe nr 1 – „System zarządzania uprawnieniami” Czy Zamawiający dopuszcza rozwiązanie o następujących parametrach (opis systemu w załączniku).

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga, aby oferowane oprogramowanie spełniało minimalne wymagania przedstawione w SWZ.

Powyższa odpowiedź jest obowiązująca dla wszystkich Wykonawców.

Z poważaniem

SEKRETARZ MIASTA

/-/

Bartosz Kmita

Załączniki:

1. Opis systemu.



Wymagania niezbędne dla Systemu Zarządzania Uprawnieniami (SZU) z modułem eHelpDesk:

Lp.	Wymagania ogólne
1.	Architektura
1.1	Konsola administracyjna – w postaci w pełni funkcjonalnej aplikacji internetowej (webowej) pozwalająca na realizację pełnego zarządzania aplikacją oraz wyposażona w mechanizmy do edycji/modyfikacji/usuwania i analizy danych, zawierająca wbudowane mechanizmy raportowania.
1.2	System musi zawierać moduły: <ul style="list-style-type: none"> - zarządzanie incydemem, - karta żądania zmian, - zarządzanie umowami SLA, - portal pomocy technicznej, - kartoteki, - zestawienia, - ustawienia, - dashboard, - mój dashboard, - baza wiedzy, - zarządzanie umowami serwisowymi, - zarządzanie zakupami, - raportowanie, - karta żądania zmian, - wnioski o uprawnienia: nowy wniosek, zwrot uprawnień, lista wniosków, lista wniosków – BO, bieżące uprawnienia, weryfikacja uprawnień formalnych, weryfikacja uprawnień faktycznych, definicje uprawnień, szablony zatwierdzeń, powody odrzucenia, kartoteki użytkownika, obsługa skryptów, nieobecności-zastępstwa, karta żądania zmian, - panel pracownika.
1.3	System musi aktualizować konsolę administracyjną, bazę danych, słowniki, raporty i inne komponenty w sposób w pełni automatyczny za pośrednictwem bezpiecznego połączenia z serwerami aktualizacji producenta systemu w czasie nie dłuższym niż 24h od wydania przez producenta nowej wersji. W przypadku, gdy połączenie pomiędzy systemem a serwerem aktualizacji producenta nie jest dostępne musi być możliwość dokonania aktualizacji manualnej poprzez pobranie ze strony producenta paczki aktualizacyjnej w postaci jednego pliku z kompletną aktualizacją.
1.4	System musi umożliwiać logowanie do konsoli w sieciach lokalnych i rozległych.
1.5	System musi umożliwiać bezproblemową i stabilną obsługę co najmniej 650 jednocześnie zalogowanym administratorom/ użytkownikom.
1.7	System musi umożliwiać instalację w środowisku Windows oraz Linux.
1.10	System musi być zgodny z ITIL v4.
1.11	System musi zapewniać integrację z systemem zarządzania zasobami IT.
1.12	System musi zapewnić zgodność z OWASP Application Security Verification Standard (ASVS), wersja 4.0.3 na poziomie 2, wykluczając punkty wymagające analizy kodu źródłowego.
2.	Wymagania systemowe
2.1	Konsola administracyjna musi działać na dowolnej przeglądarce stron WWW zgodnej z HTML5 (np. Internet Explorer 11, Firefox, Chrome, Opera).
2.2	Serwer www musi być oparty o platformę: MS Windows 64-bit (Windows 10, Windows Server 2012R2 lub nowsze); Linux (Ubuntu 20.04 LTS, Debian 10, Debian 11, CentOS 7, Red Hat Enterprise Linux 8) oraz Java 8 (JRE lub JDK), Apache Tomcat 8.5.
2.3	Baza danych musi działać na silniku PostgreSQL w wersji 12 lub wyższej.
3.	Interfejs
3.1	System musi umożliwiać wielokrotny, zgodny z harmonogramem lub na życzenie, import użytkowników, struktury organizacyjnej (całości bądź wybranego kontenera) z usługi MS Active Directory przy czym import struktury organizacyjnej musi następować we wskazane miejsce struktury organizacyjnej zdefiniowanej w systemie.
3.2	Import obiektów z MS Active Directory musi być odporny na zmianę nazw obiektów (nazwy użytkownika, struktury organizacyjnej itp.) – podczas importu zmienione dane muszą zostać odpowiednio zaktualizowane wg klucza UUID.
3.3	System musi umożliwiać import danych z zewnętrznego pliku CSV, Excel, Microsoft SQL, MySQL, PostgreSQL.
3.4	System musi posiadać wbudowany, w pełni definiowalny przez administratora interfejs do importu danych. Import musi umożliwiać pobieranie danych z dowolnego źródła danych o dowolnej strukturze danych z wykorzystaniem sterownika ODBC (np. z pliku tekstowego, pliku xls, pliku xml) w sposób jednorazowy lub zgodnie ze zdefiniowanym harmonogramem. Import aktualizuje dane już wcześniej zaimportowane.
	Funkcjonalności
4.	Zarządzanie Incydemem
4.1	Moduł musi obsługiwać różne typy zgłoszeń.
4.2	Moduł musi obsługiwać dokładną rejestrację i klasyfikację incydentów.
4.3	Moduł musi umożliwiać diagnostykę i rozwiązywanie zgłoszeń z wykorzystaniem modułu zarządzania wiedzą.
4.4	Moduł musi obsługiwać szczegółowe raporty trendów w incydentach.
4.5	Moduł musi obsługiwać ewidencję czasu pracy serwisanta.
4.6	Moduł musi umożliwiać zatwierdzanie rozwiązania incydentu przez użytkownika.
4.7	Moduł musi umożliwiać wyświetlenie pełnej historii zgłoszenia.
5.	Zarządzanie Zmianą
5.1	Moduł musi umożliwiać tworzenie szczegółowych planów zmian i szacowanie ryzyka.
5.2	Moduł musi umożliwiać przygotowywanie planów zmian zatwierdzonych przez Komisję ds. Zmiany.
5.3	Moduł musi umożliwiać na harmonogramowanie (widoki kalendarza dla lepszego zobrazowania sytuacji).
5.4	Moduł musi umożliwiać koordynację i implementację działań.
5.5	Moduł musi umożliwiać realizację planu cofnięcia w przypadku niepowodzenia działań.

5.6	Moduł musi umożliwiać na prowadzenie ewidencji nieprawidłowości w procesie zmiany.
6.	Zarządzanie umowami SLA
6.1	Moduł musi umożliwiać na definiowanie reguł SLA ze względu na użytkownika, jednostkę organizacyjną przedsiębiorstwa, kategorię czy priorytet.
6.2	Moduł musi umożliwiać na automatyczną aktualizację zgłoszeń, aby zapewnić zgodny z SLA czas rozwiązania.
6.3	Moduł musi umożliwiać na czuwanie nad zakończeniem rozwiązania problemu w zdefiniowanym uprzednio przedziale czasu i w razie potrzeby na zastosowanie mechanizmu eskalacji (do 4 poziomów).
6.4	Moduł musi umożliwiać na pomiar jakości SLA – raportowanie.
6.5	Moduł musi wysyłać powiadomienia do serwisantów o zbliżającym się końcu czasu przeznaczanego na rozwiązanie zgłoszenia.
7.	Portal Pomocy Technicznej
7.1	Moduł musi posiadać przyjazny interfejs i łatwość tworzenia zgłoszeń.
7.2	Moduł musi posiadać wbudowane standardowe szablony zgłoszeń.
7.3	Moduł musi posiadać możliwość sprawdzania statusu zgłoszeń w realizacji.
7.4	Moduł musi posiadać wbudowaną bazę wiedzy.
7.5	Moduł musi posiadać dostęp do zgłoszeń historycznych.
8.	Kartoteki
8.1	Moduł musi posiadać kartotekę „Dostawca/Operator”.
8.2	Moduł musi posiadać kartotekę „Kategorie rozwiązań”, która musi stanowić zestawienie zdefiniowanych w systemie kategorii rozwiązań, wykorzystywanych w bazie wiedzy. Kategorie rozwiązań muszą mieć możliwość tworzenia hierarchicznego.
8.3	Moduł musi posiadać kartotekę „Poziomy błędów”, która musi stanowić zestawienie definiowalnych rodzajów błędów wykorzystywanych przy incydentach. Poziomy błędów muszą zawierać domyślny czas reakcji/rozwiązania, który jest podpowiadany w umowach SLA
8.4	Moduł musi posiadać kartotekę „Szablony urządzeń”, która musi zawierać widok listy szablonów urządzeń zdefiniowanych w systemie.
8.5	Moduł musi posiadać kartotekę „Wykonawcy”, która musi zawierać widok zdefiniowanych wykonawców, których można przypisać do umów SLA. Moduł musi umożliwiać przypisanie pracownika do wykonawcy.
8.6	Moduł musi posiadać kartotekę „Grupy wsparcia”, która musi zawierać widok zdefiniowanych w systemie grup wsparcia, do których administrator może przypisać odpowiednich pracowników. Moduł musi umożliwiać na przypisanie zdefiniowanej grupy wsparcia do zgłoszeń.
8.7	Moduł musi posiadać kartotekę „Kategorie zgłoszeń”, która musi zawierać widok listy kategorii zgłoszeń, które później mogą być wybrane w zgłoszeniach. Moduł musi umożliwiać na dokonanie powiązania między zdefiniowaną kategorią a procesami.
8.8	Moduł musi posiadać kartotekę „Priorytety”, która musi zawierać widok zdefiniowanych priorytetów, które mogą zostać przypisane do zgłoszenia.
8.9	Moduł musi posiadać kartotekę „Typy obszarów”, która musi zawierać zestawienie zdefiniowanych w systemie typów, które można przypisać do odpowiednich obszarów, w celu lepszego jego zdefiniowania.
8.10	Moduł musi posiadać kartotekę „Zasoby”, która musi zawierać listę zdefiniowanych zasobów, które można przypisać do zgłoszeń, umów SLA lub grup wsparcia.
8.11	Moduł musi posiadać kartotekę „Jednostki organizacyjne”, która musi zawierać zestawienie jednostek organizacyjnych systemu wraz z przypisanym do niej kierownikiem, dyrektorem oraz innymi osobami.
8.12	Moduł musi posiadać kartotekę „Obszary”, która musi zawierać zestawienie obszarów systemu, do których można przypisać pracownika oraz zasób.
8.13	Moduł musi posiadać kartotekę „Procesy”, która musi zawierać zestawienie zdefiniowanych w systemie procesów, które mogą zostać przypisane do odpowiednich zgłoszeń. Moduł musi umożliwiać na dokonanie powiązania między procesami a kategoriami zgłoszeń.
8.14	Moduł musi posiadać kartotekę „Typy zasobów”, która musi zawierać zestawienie zdefiniowanych w systemie typów, które można przypisać do odpowiednich zasobów, w celu lepszego jego zdefiniowania.
8.15	Moduł musi posiadać kartotekę „Zestawy klienta”, która musi zawierać widok zdefiniowanych zestawów zasobów, posiadanych przez klientów, które można przypisać do obszarów.
8.16	Moduł musi posiadać kartotekę „Kalendarz”, która musi pozwalać na zdefiniowanie godzin pracy serwisantów. Moduł musi umożliwiać na przypisanie kalendarza do umów SLA. Czas odpowiedzi i rozwiązania musi uwzględniać czas pracy serwisanta.
8.17	Moduł musi posiadać kartotekę „Parametry incydentu”, która musi zawierać listę dodatkowych parametrów, które można dowolnie definiować, a następnie przypisać do odpowiedniego zgłoszenia.
8.18	Moduł musi posiadać kartotekę „Statusy zgłoszeń”, która musi zawierać widok zdefiniowanych statusów, które można przypisać do zgłoszeń. Statusy muszą pozwalać na ich dowolne definiowanie i muszą posiadać atrybuty definiujące dodatkowe parametry zgłoszenia.
8.19	Moduł musi posiadać kartotekę „Umowy SLA”, która musi zawierać listę opisanych umów SLA, które mogą zostać przypisane do zgłoszeń. Wybranie takiej umowy przy zgłoszeniu musi wpływać bezpośrednio na jego parametry m.in. musi zostać dodany czas reakcji i czas rozwiązania.
9.	Zestawienia
9.1	Moduł musi posiadać Podsumowanie czasów – widok przedstawiający zestawienie czasowe incydentów w wybranym okresie, pogrupowanych wg grupy wsparcia lub serwisanta.
10.	Ustawienia
10.1	Akcje/skrypty. Moduł musi obsługiwać Akcje/skrypty. Moduł musi pozwalać na obsługę skryptów nadających uprawnienia. Moduł musi pozwalać na obsługę skryptów odbierających uprawnienia. Moduł musi umożliwiać na zdefiniowanie: - nazwy akcji, - statusu, - typu polecenia: Windows Command Line, Windows PowerShell, - polecenia, - parametrów: nazwa parametru, sposób przekazania (parametr skryptu, zmienna środowiskowa)
10.2	Kopia bezpieczeństwa / konserwacja bazy danych. Moduł musi umożliwiać zdefiniowanie kopii bezpieczeństwa – widok zawierający ustawienia kopii bezpieczeństwa, które są wykonywane cyklicznie. Moduł musi pozwalać na zdefiniowanie katalogu dla kopii ręcznej oraz kopii automatycznej. Moduł musi pozwalać na zdefiniowanie częstotliwości konserwacji dla typu: shrink i reindex.
10.3	Sewer pocztowy: Ustawienia SMTP.

	<p>Moduł musi umożliwić konfigurację Serwera pocztowego: Ustawienia SMTP – zestawienie dodanych do systemu serwerów pocztowych. Włączone serwery muszą być wykorzystywane do korespondencji w zgłoszeniach oraz do wysyłania powiadomień.</p>
10.4	<p>Wymagane kolumny w zgłoszeniu.</p> <p>Moduł musi umożliwić na zdefiniowanie wymaganych kolumny w zgłoszeniu – lista definiowalnych kolumn, które w każdym nowym zgłoszeniu muszą zostać uzupełnione.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na zdefiniowanie następujących kolumn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - czas otwarcia w następnym pracującym dniu, - czas zamknięcia w dniu przyjęcia zgłoszenia, - czas zamknięcia w następnym pracującym dniu, - data wystąpienia błędu, - dostawca/operator, - grupa wsparcia, - kategoria, - kategoria / podkategoria, - kogo dotyczy, - kolektor, - korespondencja, - modyfikował, - nowy adres, - numer zgłoszenia w systemie zewnętrznym (np. Jira), - obszar, - opis, - podkategoria, - poprzedni numer terminala, - poziom błędu, - priorytet, - proces, - rekomendowana data rozwiązania, - serwisant, - start zlecenia, - stary adres, - status, - system krytyczny, - szablon urządzeń, - temat, - typ, - typ obszaru, - umowa SLA, - utworzył, - wprowadź notatkę, - włączenie powiadomienia, - zasoby, - załączniki, - zestaw klienta, - zgłoszenia powiązane, - źródło kontaktu,
10.5	<p>Grupy.</p> <p>Moduł musi umożliwić na tworzenie Grup – zestawienie zdefiniowanych w systemie grup zawierających uprawnienia, które mogą być przypisane do użytkowników.</p> <p>Widok dla grup musi prezentować informacje zawierające:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nazwa grupy, - członkowie (użytkownicy), - członkowie (grupy), - przypisano do grup, - włączony, - domyślny, - szablon zgłoszeń, - opis, <p>Moduł musi umożliwiać na przypisanie uprawnień do odczytu, zapisu i kasowania w obrębie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - menu (mój dashboard, dashboard, baza wiedzy, raporty, wnioski o uprawnienia, zmiany, zgłoszenia, nowe zgłoszenie, zestawienia, kartoteki, ustawienia, pomoc, wyloguj), - raporty (wszystkie, okresowe, raporty do widoków, reakcji, rozwiązania, statystyczne parametryczne, statystyczne, uprawnienia), - typy obszarów (brak typu obszaru, wszystkie typy obszarów, mój typ obszaru, typ obszaru utworzony przez zamawiającego), - obszary (brak obszaru, wszystkie obszary, mój obszar, obszar utworzony przez zamawiającego), - wykonawcy (brak wykonawcy, wszyscy wykonawcy, mój wykonawca, wykonawca utworzony przez zamawiającego), - grupy wsparcia (brak grupy wsparcia, wszystkie grupy wsparcia, moja grupa wsparcia, grupa wsparcia utworzona przez zamawiającego), - przekazanie do (wszystkie grupy wsparcia, grupy wsparcia utworzone przez zamawiającego), - zmiana statusu z (wszystkie statusy, statusy utworzone przez zamawiającego), - zmiana statusu na (wszystkie statusy, statusy utworzone przez zamawiającego), - kolumny (wszystkie, okno wprowadzania: data wystąpienia błędu, grupa wsparcia, kategoria, kogo dotyczy, korespondencja, podkategoria, poziom błędu, priorytet, proces, rekomendowana data rozwiązania, serwisant, status, system krytyczny, umowa SLA, utwórz duplikat, włącz powiadomienia zgłaszającego, zasób, źródło kontaktu, widok przeglądania: biuro, czas pozostały na reakcję [%], czas pozostały na rozwiązanie [%], czas reakcji [h:m], czas reakcji wg SLA [h:m], czas rozwiązania wg SLA [h:m], czas rozwiązania [h:m], data modyfikacji, data utworzenia, data wystąpienia błędu, data zamknięcia, grupa wsparcia, jednostka organizacyjna, kategoria, kogo dotyczy, liczba powiązań, modyfikował, notatka, obszar, opis skrócony, ostatnia aktywność, otwarty [h:m], pobrane z, podkategoria, poziom błędu, pozostało na reakcję [h:m], pozostało na rozwiązanie [h:m], priorytet, proces, przeczytane, przypisany serwisant, rekomendowana data rozwiązania, status, system krytyczny, typ obszaru, umowa SLA, utworzył, zasób, źródło kontaktu, źródło zgłoszenia,

	<p>- wnioski o uprawnienia – jedn.org. (brak jednostki organizacyjnej, wszystkie jednostki organizacyjne, moja jednostka organizacyjna, jednostki organizacyjne utworzone przez zamawiającego),</p> <p>- akcje/skrypty (wszystkie, utworzone przez zamawiającego)</p>
10.6	<p>Powiadomienia/Pop up'y. Moduł musi umożliwiać ustawienie Powiadomienia/Pop up'y – lista opracowanych w systemie powiadomień. Po zdefiniowaniu warunków jego wyświetlania administrator musi mieć możliwość określenia gdzie dane powiadomienie będzie wyświetlane (e-mail, przeglądarka itp.) oraz jego treść. Moduł musi posiadać podział powiadomień/pop up'ów na:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zgłoszenia – powiadomienia dotyczące zgłoszeń eHelpDesk, - nieobecności – powiadomienia dotyczące nieobecności: nadanie zastępstwa, odebranie następstwa, zmieniono datę zastępstwa, - użytkownicy – powiadomienia dotyczące zmian w obrębie użytkowników. Zmiany: loginów, jednostek organizacyjnych, działów, stanowisk, przełożonych.
10.7	<p>Serwer pocztowy: Ustawienia importu. Moduł musi umożliwiać import z Serwera pocztowego: ustawienia importu – opisane ustawienia, według których importowane będą maile do systemu, z których mogą być tworzone zgłoszenia.</p>
10.8	<p>Zgłoszenia cykliczne. Moduł musi obsługiwać Zgłoszenia cykliczne – funkcjonalność pozwalająca na zdefiniowanie cyklicznych zgłoszeń, które będą przypisywane do konkretnego użytkownika z uwzględnieniem interwału. Moduł musi umożliwiać na konfigurację następujących danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> - harmonogram (nazwa zgłoszenia cyklicznego, status: włączony, wyłączony, rozpoczęcie, częstotliwość), - proces/kategoria (proces, kategoria/podkategoria), - zasób (obszar, kogo dotyczy, zasób), - zgłoszenie (temat, opis), - SLA (umowa SLA, grupa wsparcia, serwisant), - stan (status, poziom błędu, system krytyczny: tak, nie, priorytet, włącz powiadomienia zgłaszającego: tak, nie).
10.9	<p>Import danych. Moduł musi obsługiwać Import danych – zdefiniowane w systemie ustawienia do importów. Administrator po ich określeniu musi być w stanie z widoku uruchomić import. Moduł musi umożliwiać na import danych ze wskazanych typów źródeł danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CSV, - Excel, - FIL, - Microsoft SQL Server, - MySQL, - PostgreSQL. <p>Moduł musi mieć możliwość na wprowadzenie dozwolonej ścieżki importu. Moduł musi pozwalać na określenie harmonogramu importu ze wskazaniem na jego częstotliwość i datę rozpoczęcia. Moduł musi wysyłać powiadomienia o błędach, które wystąpiły podczas importu. Moduł musi zezwalać na określenie klucza, po którym nastąpi dopasowywanie rekordów źródłowych z rekordami docelowymi. Moduł musi zezwalać na określenie wartości dla pola „aktualizuj, gdy”:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zawsze (dane w kolumnie będą zawsze dopisywane), - docelowa pusta (dane w kolumnie będą nadpisywane tylko wtedy, gdy w kolumnie docelowej nie ma wartości), - źródłowa niepusta (dane w kolumnie będą nadpisywane, gdy w kolumnie źródłowej są dane). <p>Moduł musi zezwalać na aktualizację zaimportowanych danych poprzez wskazanie czy dane mają zostać zaktualizowane, gdy wpisy już istnieją czy ma zostać utworzony nowy wpis z danymi.</p>
10.10	<p>Reguły przypisywania. Moduł musi obsługiwać reguły przypisywania – zapisane w systemie reguły, które zostaną aktywowane w przypadku zaistnienia określonego zgłoszenia. Moduł musi umożliwiać na wprowadzenie dowolnej liczby reguł przypisywania: Tworząc nową regułę przypisywania moduł musi umożliwiać na określenie następujących parametrów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ogólne: kolejność, nazwa reguły, włączony, - zdarzenie: źródło(e-mail, obszar, obszar(edycja), obszar (nowe), system zewnętrzny (edycja zgłoszenia), system zewnętrzny (nowe zgłoszenie), system zewnętrzny (zgłoszenie), zgłoszenie, zgłoszenie (edycja), zgłoszenie (nowe), filtr: kod obszaru, filtr ogólny, filtr: od (e-mail), filtr: temat, filtr treść, - akcja: cel (źródło e-mail - cel: spam lub zgłoszenie, wyślij na e-mail; źródło obszar, obszar (edycja), obszar (nowe) – cel: obszar; źródło system zewnętrzny (edycja zgłoszenia), system zewnętrzny (nowe zgłoszenie), system zewnętrzny (zgłoszenie), zgłoszenie, zgłoszenie (edycja), zgłoszenie (nowe) – cel: zgłoszenie.
10.11	<p>Komunikaty. Moduł musi umożliwiać na ustawienie Komunikatów – widok zawierający listę zdefiniowanych komunikatów, które administrator może wybrać do wyświetlania na ekranie startowym. Tworząc nowy komunikat moduł musi umożliwiać na określenie następujących parametrów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - liczba porządkowa, - nazwa, - włączony / wyłączony, - widoczne dla (określenie grupy odbiorców), - treść
10.12	<p>Rejestracja produktu. System musi umożliwiać na rejestrację produktu – widok zawierający listę aktywnych kluczy produktów.</p>
10.13	<p>Użytkownicy. System musi posiadać zestawienie Użytkowników - widok zawierający wszystkich użytkowników systemu, którymi mogą być osoby logujące się do systemu, pracownicy obszarów, wykonawcy oraz serwisanci. Moduł musi umożliwiać na przypisanie przez administratora odpowiedniej grupy uprawnień użytkownikowi. Moduł musi umożliwiać wielokrotnie, zgodnie z harmonogramem lub na życzenie, import użytkowników, struktury organizacyjnej (całości bądź wybranego kontenera) z usługi MS Active Directory, przy czym import struktury organizacyjnej musi następować we wskazane miejsce struktury organizacyjnej zdefiniowanej w systemie. Import obiektów z MS Active Directory musi być odporny na zmianę nazw obiektów (nazwy użytkownika, struktury organizacyjnej itp.) – podczas importu zmienione dane muszą zostać odpowiednio zaktualizowane wg klucza UUID.</p>

	<p>Moduł musi umożliwiać import danych z zewnętrznego pliku CSV, Excel, Microsoft SQL, MySQL, PostgreSQL.</p> <p>Widok listy użytkowników musi być podzielony na widoki: wszystko, pracownicy obszarów, pracownicy wykonawców, pracownicy grup wsparcia.</p> <p>Widok listy użytkowników musi prezentować informacje zawierające:</p> <ul style="list-style-type: none"> - biuro, - dział, - e-mail, - grupy wsparcia, - ID użytkownika, - imię, - jednostka organizacyjna, - login, - logowanie dwuetapowe z kodem na maila, - nazwa cert, - nazwisko, - nr tel., - obszary, - opis, - ostatnie wylogowanie, - ostatnie zalogowanie: host, - ostatnie zalogowanie: przeglądarka, - ostatnie zalogowanie, - przełożony (login), - przypisany do grup, - przypisany do grup (ilość), - stanowisko, - szablony zatwierdzeń, - szablony zgłoszeń, - typ licencji, - typy obszarów, - użyty szablon zgłoszeń, - wyłączony, - wykonawca, - wymagany certyfikat, - wymuś zmianę hasła, <p>Widok listy użytkowników musi mieć możliwość utworzenia indywidualnego filtra widoku.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na przypisanie indywidualnych uprawnień do wybranego użytkownika.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na przypisanie uprawnień do odczytu, zapisu i kasowania w obrębie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - menu (mój dashboard, dashboard, baza wiedzy, raporty, wnioski o uprawnienia, zmiany, zgłoszenia, nowe zgłoszenie, zestawienia, kartoteki, ustawienia, pomoc, wyloguj), - raporty (wszystkie, okresowe, raporty do widoków, reakcji, rozwiązania, statystyczne parametryczne, statystyczne, uprawnienia), - typy obszarów (brak typu obszaru, wszystkie typy obszarów, mój typ obszaru, typ obszaru utworzony przez zamawiającego), - obszary (brak obszaru, wszystkie obszary, mój obszar, obszar utworzony przez zamawiającego), - wykonawcy (brak wykonawcy, wszyscy wykonawcy, mój wykonawca, wykonawca utworzony przez zamawiającego), - grupy wsparcia (brak grupy wsparcia, wszystkie grupy wsparcia, moja grupa wsparcia, grupa wsparcia utworzona przez zamawiającego), - przekazanie do (wszystkie grupy wsparcia, grupy wsparcia utworzone przez zamawiającego), - zmiana statusu z (wszystkie statusy, statusy utworzone przez zamawiającego), - zmiana statusu na (wszystkie statusy, statusy utworzone przez zamawiającego), - kolumny (wszystkie, okno wprowadzania: data wystąpienia błędu, grupa wsparcia, kategoria, kogo dotyczy, korespondencja, podkategoria, poziom błędu, priorytet, proces, rekomendowana data rozwiązania, serwisant, status, system krytyczny, umowa SLA, utwórz duplikat, włącz powiadomienia zgłaszającego, zasób, źródło kontaktu, widok przeglądania: biuro, czas pozostały na reakcję [%], czas pozostały na rozwiązanie [%], czas reakcji [h:m], czas reakcji wg SLA [h:m], czas rozwiązania według SLA [h:m], czas rozwiązania [h:m], data modyfikacji., data utworzenia, data wystąpienia błędu, data zamknięcia, grupa wsparcia, jednostka organizacyjna, kategoria, kogo dotyczy, liczba powiązań, modyfikował, notatka, obszar, opis skrócony, ostatnia aktywność, otwarty [h:m], pobrane z, podkategoria, poziom błędu, pozostało na reakcję [h:m], pozostało na rozw. [h:m], priorytet, proces, przeczytane, przypisany serwisant, rekomendowana data rozwiązania, status, system krytyczny, typ obszaru, umowa SLA, utworzył, zasób, źródło kontaktu, źródło zgłoszenia, - wnioski o uprawnienia – jednostka organizacyjna (brak jednostki organizacyjnej, wszystkie jednostki organizacyjne, moja jednostka organizacyjna, jednostki organizacyjne utworzone przez zamawiającego), - akcje/skrypty (wszystkie, utworzone przez zamawiającego).
10.14	<p>Nieobecności.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na skonfigurowanie Nieobecności – zastępstw - funkcjonalność pozwalająca na automatyczne wskazanie zastępcy przez użytkownika, wskazania przez administratora nieobecności pracownika i ustanowienie zastępcy.</p> <p>Interfejs musi umożliwiać rejestrację następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Typ nieobecności - typ nieobecności definiowany jest w sekcji Typy nieobecności - Dotyczy osoby - osoba, która będzie nieobecna. - Początek - początek nieobecności. - Koniec - koniec nieobecności. - Bezterminowo - Zastępca - osoba zastępująca. - Komentarz - komentarz do nieobecności. <p>Moduł musi współpracować z widokami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wnioski o uprawnienia > Nowy wniosek > lista osób akceptujących wnioski musi zawierać osoby wyznaczone do akceptacji uwzględniając nieobecności i wskazane zastępstwa. - Wnioski o uprawnienia > Lista wniosków > w przypadku nieobecności akceptanta danego wniosku – wniosek musi zostać przekierowany do osoby wskazanej na zastępstwo, a w przypadku nieobecności osoby zastępującej do jego zastępcy. Powiadomienia mailowe muszą być przesyłane zarówno do osoby wskazanej jako akceptant jak i do osoby wskazanej jako zastępca. Wnioski niezrealizowane przez zastępcę podczas nieobecności głównego akceptanta muszą czekać na realizację głównego akceptanta.

	<p>- Karta żądania zmian > w przypadku nieobecności akceptanta danego wniosku – wniosek musi zostać przekierowany do osoby wskazanej na zastępstwo, a w przypadku nieobecności osoby zastępującej do jego zastępcy.</p> <p>Moduł musi posiadać podział na nieobecności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aktualne/przyszłe, - aktualne, - przyszłe, - przeszłe, - wszystkie.
11.	Dashboard
11.1	<p>Moduł musi obsługiwać widoki z widżetami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incydenty wg statusów, - Incydenty (otwarte), - Incydenty według poziomów błędu, - Incydenty według kategorii (TOP 10), - Incydenty według typów obszarów (TOP 10), - Incydenty według zasobów (TOP 10), - Incydenty według jedn. organizacyjnej (TOP 10), - Incydenty według priorytetów, - Incydenty według procesów (TOP 10), - Incydenty według umów SLA (TOP 10), - Incydenty według wykonawców (TOP 10), - Incydenty według kanałów, - Incydenty według grup wsparcia (TOP 10)
11.2	Moduł musi mieć możliwość ograniczenia danych znajdujących się na widżetach do określonego przedziału czasowego (pole Okres) oraz musi umożliwiać na ograniczenie wyświetlanych danych ze względu na uprawnienia zalogowanego użytkownika.
11.3	Moduł musi umożliwiać filtrowanie po okresie: wszystko, dzisiaj, wczoraj, do wczoraj, ostatnie 7 dni, ostatnie 30 dni, bieżący tydzień, bieżący miesiąc, bieżący kwartał, bieżący rok, poprzedni tydzień, poprzedni miesiąc, poprzedni kwartał, poprzedni rok, ustaw (możliwość ustawienia indywidualnego zakresu).
12.	Mój Dashboard
12.1	Moduł musi obsługiwać przypisywanie wybranych widżetów do widoku mój dashboard.
12.2	Moduł musi zezwalać na zmianę położenia widżetów.
13.	Bazy wiedzy
13.1	Moduł musi umożliwiać dostęp do tworzonej przez dział IT bazy 24 godz. /7 dni.
13.2	Moduł musi obsługiwać indeksowanie przy użyciu słów – kluczy.
13.3	Moduł musi umożliwiać na rozdzielanie bazy wiedzy pomiędzy serwisantów (IT) i użytkowników końcowych z dostępem tylko do prostych rozwiązań, (z którymi mogą sobie sami poradzić).
13.4	Moduł musi zezwalać na grupowanie rozwiązań wg tematów.
13.5	Moduł musi umożliwiać na dostęp do "najbardziej popularnych" i "ostatnio dodanych" rozwiązań.
13.6	<p>Tworząc nowy wpis do bazy wiedzy moduł musi umożliwiać na określenie następujących parametrów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - status: opublikowany / nieopublikowany; typ (prywatny / publiczny); utworzył; modyfikował, - rozwiązanie: kategoria/ podkategoria; tytuł; słowa kluczowe; treść.
14.	Raportowanie zgłoszeń
14.1	<p>Moduł musi obsługiwać filtry:</p> <ul style="list-style-type: none"> - urządzenie, - użytkownik, - jednostka organizacyjna, - czas naprawy, - koszt użytych do naprawy elementów, - zgłoszenia w określonym przedziale czasowym.
14.2	Moduł musi umożliwiać obsługę raportów w standardzie Stimulsoft lub zgodnym.
14.3	Moduł musi obsługiwać raporty parametryczne z parametrami statycznymi i dynamicznymi.
14.4	Moduł musi obsługiwać predefiniowane raporty obejmujące całość funkcjonalności zgodne z ITIL v. 4.
15.	Karta żądania zmian
15.1	<p>Szablony zatwierdzeń.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na tworzenie, modyfikację i usuwanie szablonów zatwierdzeń – umożliwiają jednoznaczne określenie konta z Active Directory, odpowiedzialnego za akceptację/odrzućenie wniosku, w zależności od wartości parametrów wskazanych we wniosku przez użytkownika.</p> <p>Interfejs musi umożliwiać rejestrację następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szablon zatwierdzeń - dowolna nazwa identyfikująca jednoznacznie szablon na listach wyboru, - Opis - opis szablonu zatwierdzeń, - Etapy zatwierdzania – Nazwa – nazwa etapu zatwierdzania, - Etapy zatwierdzania- Typ – zdefiniowana lista typów zatwierdzania: szablon akceptacji oraz zgłoszenie eHelpDesk, - Szablon akceptacji – Przedmiot wniosku – zdefiniowana lista oprogramowania, którego dotyczy wnioski o zmianę, - Szablon akceptacji – Akceptujący: Login – określane na podstawie zadeklarowanych parametrów właścicieli biznesowych usługi/aplikacji – wybór z listy kont/grup Active Directory, - Szablon akceptacji – Akceptujący: Stanowisko – określane na podstawie zadeklarowanych parametrów właścicieli biznesowych usługi/aplikacji – wybór z listy kont/grup Active Directory, - Szablon akceptacji – Akceptujący: Dział – określane na podstawie zadeklarowanych parametrów właścicieli biznesowych usługi/aplikacji – wybór z listy kont/grup z Active Directory.
15.2	<p>Definicje zmian.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na tworzenie, modyfikację i usuwanie definicji zmian – umożliwiają rejestrację definicji wniosku o zmianę dla oprogramowania.</p> <p>Interfejs musi umożliwiać rejestrację następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Przedmiot zmian – wybór z listy zdefiniowanego oprogramowania, - Aktywne – wskazuje czy definicja jest aktywna i dostępna na listach wyboru, - Opis – opis definiowanego oprogramowania, - Grupa wsparcia – umożliwiają wskazanie grupy wsparcia właściwej dla realizacji wniosku,

	- Szablon zatwierżeń – wybór z listy zdefiniowanych szablonów.
15.3	<p>Powiadomienia e-mail.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na tworzenie, modyfikację i usuwanie powiadomień mailowych – umożliwiają skonfigurowanie powiadomień dotyczących wniosku.</p> <p>Interfejs powiadomień musi umożliwiać rejestrację następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liczba minut – liczba minut od utworzenia wniosku, po której powiadomienie e-mailowe zostanie wysłane na wskazane adresy e-mail, - Temat – temat wiadomości e-mail, - Treść – treść wiadomości e-mail, <p>Moduł musi obsługiwać następujące powiadomienia mailowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Powiadomienie, że jest wniosek do zatwierzenia/odrzućenia, - Powiadomienie osoby, która wygenerowała wniosek, że ten został zaakceptowany, - Powiadomienie osoby, która wygenerowała wniosek, że ten został odrzucony, - Powiadomienie przypominające o wniosku do realizacji.
15.4	<p>Lista wniosków.</p> <p>Moduł musi posiadać listę wniosków – lista wniosków o zmiany w oprogramowaniu musi być podzielona na wnioski o statusie: -</p> <ul style="list-style-type: none"> - zatwierdzić/odrzuć, - zaakceptowane, - odrzucone - wszystkie.
15.5	<p>Przedmiot zmian.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na tworzenie, edycje i usuwanie kartoteki „Przedmiot zmian” – kartoteka umożliwiająca rejestrację listy oprogramowania, którego dotyczyć będą wnioski o zmianę.</p> <p>Interfejs musi umożliwiać rejestrację następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Przedmiot zmian – nazwa oprogramowania, - Status- Aktywny/Nieaktywny- wskazuje czy przedmiot zmian jest dostępny na listach wyboru, - Opis – opis oprogramowania. <p>Moduł musi umożliwiać na wprowadzenie w obrębie powiązań komentarzy.</p> <p>Komentarze muszą być wyświetlane podczas tworzenia nowego wniosku o uprawnienia.</p> <p>Komentarze muszą mieć możliwość formatowania wprowadzanego tekstu.</p>
15.6	<p>Nowy wniosek.</p> <p>Moduł musi umożliwiać tworzenie Nowego wniosku - umożliwia rejestrację nowego wniosku o zmianę dla oprogramowania. Interfejs musi umożliwiać rejestrację następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osoba wnioskująca – Domyślnie: osoba zalogowana do systemu, generująca wniosek o zmianę, - Dotyczy – wybór z listy oprogramowania lub sprzętu, którego dotyczy wniosek o zmianę, - Temat – zmiana dotyczy – pole opisowe, - Sugerowana data wprowadzenia zmian – wybór daty z kalendarza, domyślnie: dziś, - Załączniki- możliwość dodatnia załączników do wniosku, - Opis żądanych zmian – pole opisowe, - Akceptujący – domyślnie: osoba wskazana w szablonie zatwierżeń jako akceptant.
16.	Wnioski o uprawnienia
16.1	<p>Kartoteki użytkownika.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na tworzenie, edycję i usuwanie kartotek użytkownika – samodzielnie definiowalne listy słownikowe niezbędne do redagowania i tworzenia wniosków o nadanie/odebranie uprawnień z możliwością tworzenia powiązań między kartotekami.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na wprowadzenie statusu kartoteki: aktywny, nieaktywny oraz na wprowadzenie komentarza do statusu.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na wprowadzenie w obrębie powiązań komentarzy oraz dodatkowych parametrów.</p> <p>Komentarze oraz dodatkowe parametry muszą być wyświetlane podczas tworzenia nowego wniosku o uprawnienia.</p> <p>Komentarze muszą mieć możliwość formatowania wprowadzanego tekstu.</p>
16.2	<p>Definicje uprawnień.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na tworzenie, modyfikację i usuwanie definicji uprawnień - umożliwiają rejestrację definicji wniosku o uprawnienia dla pojedynczej aplikacji lub profilu uprawnień obejmujących szereg aplikacji/usług.</p> <p>Interfejs musi umożliwiać rejestrację następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rodzaj – sekcja umożliwia wskazanie zdefiniowanego uprawnienia dla Profilu, Systemu, Sprzętu i Oprogramowania. - Profil/System/Sprzęt/Oprogramowanie– umożliwia wskazanie zdefiniowanych Aplikacji/Usług lub Profilu. - Aktywne – wskazuje czy definicja jest aktywna i dostępna na listach wyboru. - Opis – opis definiowanej aplikacji/usługi/profilu - Grupa wsparcia – umożliwia wskazanie grupy wsparcia właściwej dla realizacji wniosku. W przypadku definiowania profilu nie wypełniamy pola Grupa wsparcia. Wnioski tworzone w oparciu o taką definicję są kierowane do realizacji do grup wsparcia zgodnie z definicjami aplikacji/usług wskazanych w sekcji Uprawnienia powiązane. - Szablon zatwierżeń – wybór z listy zdefiniowanych szablonów. - Nazwy parametrów – sekcja umożliwia wskazanie parametrów, które będą możliwe lub wymagane do wypełnienia przy rejestracji. W pierwszej kolumnie wskazujemy nazwę parametru, kolumna druga umożliwia przejście do listy dostępnych tytułów dla danego parametru. Parametry posiadają możliwość ustawienia znacznika Wymagany oraz Wiele wartości. <p>Tworzenie definicji uprawnień musi odbywać się przy użyciu zdefiniowanych kartotek użytkownika.</p> <p>Widok główny Definicji uprawnień musi zawierać listę zdefiniowanych uprawnień dla Aplikacji/Usług oraz Profilów.</p>
16.3	<p>Szablony zatwierżeń.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na tworzenie, modyfikację oraz usuwanie szablonów zatwierżeń.</p> <p>Szablony zatwierżeń muszą umożliwiać na jednoznaczne określenie konta z Active Directory, odpowiedzialnego za akceptację/odrzućenie wniosku, w zależności od wartości parametrów wskazanych we wniosku przez użytkownika.</p> <p>Interfejs musi umożliwiać rejestrację następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Szablon zatwierżeń – dowolna nazwa identyfikująca jednoznacznie szablon na listach wyboru. - Opis – opis definiowanej aplikacji/usługi/profilu.. - Etapy zatwierdzania – Parametr 1.....6 – kolumny umożliwiają wybór tytułów ze słowników zgodnie z kolejnością parametrów zdefiniowanych w definicji uprawnień powiązanego z definiowanym szablonem zatwierżeń. W przypadku jeśli w sekcji w danym wierszu definicji nie wskazano wartości dla parametru oznacza to, że wybrana przez wnioskującego wartość nie ma wpływu na wybór akceptującego. - Akceptujący: Akceptujący: login oraz Stanowisko i Akceptujący: Dział – określane na podstawie zadeklarowanych parametrów właściciel biznesowy usługi/aplikacji – wybór z listy kont/grup Active Directory. Kolejność ustalania wiersza z właściwym akceptującym następuje dwu etapowo: w pierwszej kolejności następuje weryfikacja czy istnieje wiersz wskazany dla danego parametru tytułem zgodnym z tytułem

	<p>wskazaniem we wniosku przez wnioskującego; w drugiej kolejności czy istnieje wiersz bez wskazania tytułu dla danego parametru. Jeżeli oba warianty dają wynik negatywny to wnioskujący otrzymuje możliwość wyboru akceptującego w trakcie tworzenia wniosku. Jeżeli którykolwiek z wariantów dał wynik pozytywny to wnioskujący nie może zmienić wybranego akceptującego. Przyjęto, że wniosek ma zawsze określonego tylko jednego akceptującego, zatem definicja zapewnia jego jednoznaczne wskazanie.</p> <p>Jeden szablon zatwierdzeń może być używany w wielu definicjach uprawnień o ile te definicje mają identyczną listę parametrów i takie same kryteria ustalania akceptującego.</p> <p>Moduł musi informować o skonfigurowanych powiadomieniach oraz o etapie, na którym powiadomienie zostało skonfigurowane.</p>
16.4	<p>Powiadomienia e-mail.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na konfigurację powiadomień e-mail - automatyczne wiadomości e-mail, które przesyłane będą w następujących sytuacjach:</p> <ul style="list-style-type: none"> - powiadomienie, że jest wniosek do zatwierdzenia/odrzućenia, - powiadomienie osób z poprzednich etapów, że wniosek został zaakceptowany, - powiadomienie osoby, która wygenerowała wniosek, że ten został zaakceptowany, - powiadomienie osoby, której dotyczy wniosek, że ten został zaakceptowany, - powiadomienie osoby, która wygenerowała wniosek, że cały profil został zaakceptowany, - powiadomienie serwisantów zgłoszeń, że odrzućono element profilu, - powiadomienie osób z poprzednich etapów, że wniosek został odrzućony, - powiadomienie osoby, która wygenerowała wniosek, że ten został odrzućony, - powiadomienie osoby, której dotyczy wniosek, że ten został odrzućony, - powiadomienie przypominające o wniosku do realizacji, - dodatkowe powiadomienie innych osób, - powiadomienie o zbliżającym się końcu ważności uprawnienia, - zwrot wszystkich uprawnień: Zgłoszenie, - utwórz konto mailowe dla nowego użytkownika: Zgłoszenie, - powiadom o braku akceptanta, - edycja wniosku: Powiadomienie <p>Powiadomienia e-mail muszą umożliwiać na zdefiniowanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liczba minut – liczba minut od utworzenia wniosku, po której powiadomienie e-mailowe zostanie wysłane na wskazane adresy e-mail, - Temat – temat wiadomości e-mail, - Treść – treść wiadomości e-mail, <p>Moduł musi umożliwiać na zastosowanie w tytule maila oraz w jego treści zmiennych systemowych.</p> <p>Moduł musi być wyposażony w listę zmiennych dostępną w Pomocy.</p>
16.5	<p>Nowy wniosek.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na utworzenie nowego wniosku - formularz wniosku o nadanie uprawnień, wydanie sprzętu.</p> <p>Interfejs musi umożliwiać rejestrację następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osoba wnioskująca – osoba zalogowana, tworząca wniosek. - Osoby, których dotyczy wniosek – wskazanie osoby/osób, których dotyczy wniosek. Widok ograniczony do kolumn w kolejności: nazwisko, imię, login, stanowisko, email, jednostka, dział, biuro, przełożony. - Przedmiot wniosku – zgodnie z definicją uprawnień. W ramach jednego formularza wniosku można wnioskować o wiele uprawnień, również z różnymi akceptującymi. - Data ważności uprawnienia od i do – wskazanie ważności uprawnień. <p>W przypadku wskazania w formularzu wniosku wielu osób i/lub wielu uprawnień, po zatwierdzeniu formularza muszą być tworzone odrębne wnioski dla każdej z osób/każdego z uprawnień.</p> <p>Dla każdego wniosku muszą być tworzone (po akceptacji wniosku przez akceptującego) zgłoszenia realizacyjne w eHelpDesk kierowane do grupy wsparcia wskazanej w definicji wnioskowanego uprawnienia.</p> <p>Dla wniosków dotyczących uprawnień powiązanych (profile) muszą być tworzone odrębne zgłoszenia kierowane do grup wsparcia wskazanych dla każdego z uprawnień powiązanych.</p> <p>Wniosek do chwili akceptacji musi pozostawać na statusie „Nowy” i tylko taki wniosek może zostać anulowany / wycofany / usunięty.</p> <p>Wniosek po utworzeniu zgłoszenia w eHelpDesk musi przechodzić w status „W realizacji”.</p> <p>Podczas tworzenia wniosku na pojedyncze systemy, system musi analizować bieżące uprawnienia danego pracownika pod kątem każdego parametru wskazanego przy tworzeniu wniosku również daty końca obowiązywania uprawnień i musi informować o uprawnieniach już aktywnych na jego koncie.</p> <p>Podczas tworzenia wniosku na profil uprawnień, system musi analizować bieżące uprawnienia danego pracownika pod kątem każdego parametru wskazanego przy tworzeniu wniosku również daty końca obowiązywania uprawnień i musi informować o uprawnieniach już aktywnych na jego koncie.</p> <p>Moduł musi blokować wysyłkę nowego wniosku o uprawnienia już aktywne.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na wprowadzenie wykluczeń w obrębie wniosków dotyczących: Sprzęt, System – zmiany inne oraz Oprogramowanie – inne. W obrębie tych wniosków system musi umożliwiać na wygenerowanie wniosku na uprawnienia już aktywne na koncie użytkownika.</p> <p>Moduł musi pozwalać na skonfigurowanie wykluczeń po stronie definicji uprawnień.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na filtrowanie tekstu w przedmiocie nowego wniosku.</p> <p>Przy generowaniu wniosków dla nowego użytkownika moduł musi weryfikować, czy użytkownik ma wprowadzony adres mailowy. Jeżeli adresu nie posiada po zapisaniu i wysłaniu nowego wniosku utworzy się dodatkowe zgłoszenie w eHelpDesk na utworzenie adresu email.</p> <p>Przy generowaniu wniosków dla nowego użytkownika moduł musi zezwalać na wprowadzenie wykluczeń w pozycjach „Wykluczone loginy” oraz „Wykluczone jednostki organizacyjne”.</p>
16.6	<p>Lista wniosków BO.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na tworzenie listy wniosków BO - widok zawierający listę zaimportowanych uprawnień z bilansu otwarcia.</p> <p>Bilans otwarcia musi umożliwiać na weryfikację oraz modyfikację uprawnień przy użyciu list słownikowych wskazanych w parametrach.</p> <p>Uprawnienia zweryfikowane i zaakceptowane na podstawie bilansu otwarcia muszą być automatycznie przenoszone na listę bieżących uprawnień.</p>
16.7	<p>Weryfikacja uprawnień formalnych.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na przeprowadzenie weryfikacji uprawnień formalnych - widok zawierający listę bezpośrednich podwładnych kierownika lub dyrektora.</p> <p>Dane o strukturze zależności służbowych muszą być pobierane na podstawie informacji zawartych w Active Directory.</p> <p>Po wyborze konkretnego podwładnego na widoku muszą zostać wyświetlone wszystkie jego aktywne uprawnienia.</p> <p>Przy każdym uprawnieniu muszą być dostępne są trzy przyciski do wyboru – „Odbierz”, „Potwierdzam” i „Odrzucam”.</p> <p>„Odbierz” – wybór musi spowodować wygenerowanie zadania w eHelpDesk na odebranie wskazanych uprawnień. Zadanie kierowane jest do grupy wsparcia zgodnie z aktualną definicją uprawnienia.</p>

	<p>„Odrzucam” - wybór musi spowodować wygenerowanie zadania w eHelpDesk na odebranie wskazanych uprawnień. Zadanie kierowane jest do grupy wsparcia zgodnie z aktualną definicją uprawnienia.</p> <p>„Potwierdzam” – wybór musi spowodować przekazanie uprawnienia do dalszej weryfikacji – „Weryfikacja uprawnień faktycznych”. Weryfikacja kierowana jest do grupy wsparcia zgodnie z aktualną definicją uprawnienia.</p> <p>Uprawnienia muszą być prezentowane zgodnie z wnioskami na podstawie, których zostały zrealizowane (profile – każdy jako jedna pozycja bez rozbijania na uprawnienia powiązane).</p>
16.8	<p>Weryfikacja uprawnień faktycznych.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na przeprowadzenie weryfikacji uprawnień faktycznych - widok zawierający listę uprawnień zweryfikowanych pod kątem formalnym przez odpowiedniego kierownika lub dyrektora przekazanych do weryfikacji faktycznej dla określonych grup wsparcia. Przy każdym uprawnieniu muszą być dostępne dwa przyciski do wyboru – „Potwierdzam” i „Odrzucam”.</p> <p>W przypadku wyboru opcji „Odrzucam” konieczne jest wskazanie powodu odrzucenia (opcja wyboru z zdefiniowanego słownika).</p>
16.9	<p>Zwrot uprawnień.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na generowanie wniosku o zwrot uprawnień - formularz wniosku o zwrot uprawnień.</p> <p>Interfejs musi umożliwiać na rejestrację wniosku zawierającego następujące informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osoba wnioskująca - osoba zalogowana, tworząca wniosek. - Osoby, którym chcesz odebrać uprawnienia – wskazanie osoby/osób, których dotyczy wnioski. <p>Po wskazaniu użytkownika, którego dotyczy wniosek musi zostać wyświetlona pełna lista wszystkich jego aktywnych uprawnień (złożonych i zrealizowanych wniosków o nadanie uprawnień).</p> <p>Widok musi umożliwiać użytkownikowi zwrot wyłącznie jego własnych uprawnień.</p> <p>Widok dla przełożonego musi umożliwiać wybór dowolnego z jego podwładnych i zawniioskowanie o zwrot uprawnień.</p> <p>Widok dla właściciela biznesowego musi umożliwiać wybór dowolnego użytkownika, na liście aktywnych uprawnień zostaną wyświetlone jedynie wnioski uprzednio zaakceptowane przez tego właściciela.</p> <p>Moduł musi umożliwiać dokonanie zwrotu wszystkich bądź pojedynczych uprawnień.</p> <p>Moduł musi wymagać wskazania terminu odebrania uprawnień.</p> <p>Dla każdego wniosku o zwrot uprawnień muszą być tworzone zgłoszenia realizacyjne w eHelpDesk kierowane do grupy wsparcia wskazanej w definicji wnioskowanego uprawnienia.</p> <p>Dla wniosków dotyczących uprawnień powiązanych (profile) muszą być tworzone odrębne zgłoszenia kierowane do grup wsparcia wskazanych dla każdego z uprawnień powiązanych.</p>
16.7	<p>Lista wniosków.</p> <p>Moduł musi posiadać listę wniosków – widok zawierający listę wniosków w podziale na:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zatwierdź/odrzuc – wnioski oczekujące na zatwierdzenie bądź odrzucenie, - w realizacji – wnioski oczekujące na realizację oraz w trakcie akceptacji, - odrzucone – wnioski odrzucone, - zrealizowane – wnioski zrealizowane, - wszystko – zestawienie wszystkich wniosków <p>Widok listy wniosków musi prezentować informacje zawierające:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ID wniosku, - data utworzenia, - utworzył, - pracownik – pod ikoną „i” informacje szczegółowe o pracowniku: stanowisko, dział, zespół, jedn.org., - status, - eHelpDesk: zgłoszenia, - rodzaj, - przedmiot wniosku, - akceptacje niestandardowe, - akceptacja dyrektora jednostki organizacyjnej, - akceptacja właściciela, - akceptacja administratora systemu informatycznego, - dekretacja, - zrealizowano, - data ważności od, - data ważności do, - jednostka organizacyjna pracownika, - data zmiany statusu, - weryfikacja uprawnień formalnych: data, - weryfikacja uprawnień formalnych: szczegóły, - weryfikacja uprawnień faktycznych: status, - weryfikacja uprawnień faktycznych: data, - weryfikacja uprawnień faktycznych: szczegóły, - status wykonania skryptu (nadanie uprawnień), - status wykonania skryptu (odebranie uprawnień), - profil/system/sprzęt/oprogramowanie, - termin odebrania uprawnień, <p>Widok listy wniosków musi mieć możliwość utworzenia indywidualnego filtra widoku.</p> <p>Moduł musi umożliwiać edycję wniosków o statusie „Nowy” dla wniosków na pojedyncze systemy.</p> <p>Modyfikacja wniosków o statusie „Nowy” może zostać przeprowadzona jedynie przez administratora lub osobę akceptującą wniosek.</p> <p>Modyfikacja wniosków o statusie „Nowy” musi obejmować wszystkie parametry uzupełniane przy tworzeniu wniosku.</p> <p>Modyfikacja parametrów musi powodować zmianę osoby akceptującej wniosek zgodnie z szablonem zatwierdzeń. Jeżeli taka zmiana nastąpi system wyśle powiadomienie mailowe o wniosku oczekującym na zatwierdzenie do nowego akceptanta a poprzedni akceptant nie będzie mógł dokonać akceptacji wniosku i wniosek nie będzie dostępny na jego liście wniosków do akceptacji.</p> <p>Moduł musi informować o zmianach wprowadzonych w ramach edycji wniosku osobę pierwotnie tworzącą wniosek.</p> <p>Powiadomienie osoby pierwotnie tworzącej wniosek musi się odbywać poprzez skonfigurowanie odpowiedniego powiadomienia e-mail dostępnego w szablonach zatwierdzeń.</p> <p>Moduł musi posiadać wbudowaną historię wniosku zawierającą pełną informację działań w obrębie wniosku.</p>
16.8	<p>Bieżące uprawnienia.</p> <p>Moduł musi posiadać listę bieżących uprawnień – widok zawierający listę bieżących uprawnień w podziale na:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktywne - widok aktywnych uprawnień.

	<ul style="list-style-type: none"> - Do odebrania (wygaste) - widok uprawnień do odebrania. - Odebrane - widok odebranych uprawnień. - Wszystkie - widok wszystkich uprawnień. <p>Moduł musi umożliwić na konfigurację widoku: Widok dla użytkownika - widok wyłącznie jego własnych uprawnień. Moduł musi umożliwić na konfigurację widoku: Widok dla przełożonego - widok uprawnień jego podwładnych oraz jego uprawnień. Widok listy bieżących uprawnień musi prezentować oraz umożliwiać filtrowanie następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - akcje, - aktywne, - data odebrania, - data ważności do, - data ważności od, - eHelpDesk: zgłoszenia, - ID wniosku, - odebrał, - pracownik, - profil/ system/ sprzęt/ oprogramowanie, - rodzaj, - uprawnienie, - uprawnienie nadano, - weryfikacja uprawnień faktyczne: data, - weryfikacja uprawnień faktyczne: status, - weryfikacja uprawnień faktyczne: szczegóły, - weryfikacja uprawnień formalne: data, - weryfikacja uprawnień formalne: szczegóły, <p>Widok listy bieżących uprawnień musi mieć możliwość utworzenia indywidualnego filtru widoku. Z poziomu widoku bieżących uprawnień moduł musi umożliwiać na odebranie uprawnień. Z poziomu widoku bieżących uprawnień moduł musi umożliwiać na bezpośrednie przejście do zgłoszenia wygenerowanego w eHelpDesk. Dla bieżących uprawnień posiadających wskazaną datę „do” moduł musi umożliwiać na tworzenie duplikatu wniosku o nadanie uprawnienia. Duplikat wniosku musi być możliwy do utworzenia z poziomu wiersza poleceń przy danym uprawnieniu. Wybór opcji „Utwórz duplikat” musi powodować utworzenie duplikatu wniosku o wydanie uprawnienia z możliwością zmiany dat ważności uprawnienia. Tak wygenerowany wniosek musi trafiać do dalszej obsługi zgodnie z szablonem akceptacji. Pierwotne uprawnienie wydane na podstawie pierwszego wniosku figurujące na widoku Wnioski o uprawnienia > Bieżące uprawnienia > Do odebrania (wygaste) muszą utracić opcję „Odbierz uprawnienia” oraz nie mogą figurować na liście „Zwrot uprawnień” w sytuacji, gdy wniosek został zrealizowany. Jeżeli wniosek utworzony z poziomu opcji „Utwórz duplikat” zostanie odrzucony przez akceptanta bądź serwisanta to wniosek pierwotny musi zachować opcję „Odbierz uprawnienia” i musi być dostępny na liście „Zwrot uprawnień”. Dla wniosków utworzonych z poziomu opcji „Utwórz duplikat” musi być możliwa do skonfigurowania odrębna treść zgłoszenia eHelpDesk.</p>
16.9	<p>Powody odrzucenia. Moduł musi umożliwiać na wprowadzenie powodu odrzucenia wniosku oraz na określenie statusu powodu odrzucenia: aktywny/ nieaktywny. Moduł musi współpracować z listą wniosków, bieżącymi uprawnieniami, weryfikacją formalną oraz faktyczną.</p>
17.	Panel pracownika
17.1	<p>Moduł musi być niezależną aplikacją webową. Moduł musi być uruchamiany na komputerach pracowników. Moduł musi udostępniać wybrane dane z konsoli administracyjnej oraz pozwalać na interakcję z pracownikiem w wybranych obszarach.</p>
17.2	<p>Wsparcie techniczne. Nowe zgłoszenie. Moduł musi umożliwiać na tworzenie nowych zgłoszeń przez użytkownika. Widok nowego zgłoszenia musi być możliwy do konfiguracji w obrębie wymaganych kolumny w zgłoszeniu.</p>
17.3	<p>Wsparcie techniczne. Moje zgłoszenia. Moduł musi zawierać listę zgłoszeń technicznych utworzonych przez danego użytkownika. Moduł musi prezentować pełne szczegóły zgłoszenia. Moduł musi prezentować notatki w obrębie danego zgłoszenia wraz z możliwością wysłania nowej notatki do serwisanta obsługującego zgłoszenie. Moduł musi umożliwiać komunikację pomiędzy osobą tworzącą zgłoszenie a serwisantem odpowiedzialnym za jego obsługę.</p>
17.4	<p>Wsparcie techniczne. Baza wiedzy. Moduł musi umożliwiać na dostęp do "najbardziej popularnych" i "ostatnio dodanych" rozwiązań.</p>
17.5	<p>Nieobecności – Zastępstwa. Moduł musi umożliwiać na skonfigurowanie Nieobecności – zastępstw - funkcjonalność pozwalająca na automatyczne wskazanie zastępcy przez użytkownika, wskazania przez administratora nieobecności pracownika i ustanowienie zastępcy. Interfejs musi umożliwiać rejestrację następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Typ nieobecności - typ nieobecności definiowany jest w sekcji Typy nieobecności - Dotyczy osoby - osoba, która będzie nieobecna. - Początek - początek nieobecności. - Koniec - koniec nieobecności. - Bezterminowo - Zastępca - osoba zastępująca. - Komentarz - komentarz do nieobecności. <p>Moduł musi współpracować z widokami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wnioski o uprawnienia > Nowy wniosek > lista osób akceptujących wnioski musi zawierać osoby wyznaczone do akceptacji uwzględniając nieobecności i wskazane zastępstwa. - Wnioski o uprawnienia > Lista wniosków > w przypadku nieobecności akceptanta danego wniosku – wniosek musi zostać przekierowany do osoby wskazanej na zastępstwo, a w przypadku nieobecności osoby zastępującej do jego zastępcy. Powiadomienia mailowe muszą być przesyłane zarówno do osoby wskazanej jako akceptant jak i do osoby wskazanej jako zastępca. Wnioski niezrealizowane przez zastępcę podczas nieobecności głównego akceptanta muszą czekać na realizację głównego akceptanta. - Karta żądania zmian > w przypadku nieobecności akceptanta danego wniosku – wniosek musi zostać przekierowany do osoby wskazanej na zastępstwo, a w przypadku nieobecności osoby zastępującej do jego zastępcy. <p>Moduł musi posiadać podział na nieobecności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aktualne/przyszłe, - aktualne,

	<ul style="list-style-type: none"> - przyszłe, - przeszłe, - wszystkie.
17.6	<p>Uprawnienia Moje. Moduł musi posiadać widok zawierający listę aktywnych uprawnień pracownika. Uprawnienia muszą być prezentowane zgodnie z wnioskami na podstawie, których zostały zrealizowane. Kaźde aktywne uprawnienie musi posiadać możliwość zawioskowania o jego odbiór poprzez checkbox „Odbierz” - wybór spowoduje wygenerowanie zadania w eHelpDesk na odebranie wskazanych uprawnień. Zadanie kierowane jest do grupy wsparcia zgodnie z aktualną definicją uprawnienia.</p>
17.7	<p>Uprawnienia Pracownicy. Moduł musi posiadać widok zawierający listę bezpośrednich podwładnych kierownika lub dyrektora wraz z listą przypisanych do nich aktywnych uprawnień. Dane o strukturze zależności służbowych muszą być pobierane na podstawie informacji zawartych w Active Directory. Moduł musi umożliwiać na wykonanie w obrębie aktywnych uprawnień następujących akcji: - Odbierz - wybór spowoduje wygenerowanie zadania w eHelpDesk na odebranie wskazanych uprawnień. Zadanie kierowane jest do grupy wsparcia zgodnie z aktualną definicją uprawnienia, - Odrzucam - wybór spowoduje wygenerowanie zadania w eHelpDesk na odebranie wskazanych uprawnień. Zadanie kierowane jest do grupy wsparcia zgodnie z aktualną definicją uprawnienia, - Potwierdzam – wybór spowoduje przekazanie uprawnienia do dalszej weryfikacji – „Weryfikacja uprawnień faktycznych”. Weryfikacja kierowana jest do grupy wsparcia zgodnie z aktualną definicją uprawnienia.</p>
17.8	<p>Nowy wniosek. Moduł musi umożliwiać na utworzenie nowego wniosku - formularz wniosku o nadanie uprawnień, wydanie sprzętu. Interfejs musi umożliwiać rejestrację następujących informacji: - Osoba wnioskująca – osoba zalogowana, tworząca wniosek. - Osoby, których dotyczy wniosek– wskazanie osoby/osób, których dotyczy wniosek. Widok ograniczony do kolumn w kolejności: nazwisko, imię, login, stanowisko, email, jednostka, dział, biuro, przełożony. - Przedmiot wniosku – zgodnie z definicją uprawnień. W ramach jednego formularza wniosku można wnioskować o wiele uprawnień, również z różnymi akceptującymi. - Data ważności uprawnienia od i do – wskazanie ważności uprawnień. W przypadku wskazania w formularzu wniosku wielu osób i/lub wielu uprawnień, po zatwierdzeniu formularza muszą być tworzone odrębne wnioski dla kaźdej z osób/kaźdego z uprawnień. Dla kaźdego wniosku muszą być tworzone (po akceptacji wniosku przez akceptującego) zgłoszenia realizacyjne w eHelpDesk kierowane do grupy wsparcia wskazanej w definicji wnioskowanego uprawnienia. Dla wniosków dotyczących uprawnień powiązanych (profile) muszą być tworzone odrębne zgłoszenia kierowane do grup wsparcia wskazanych dla kaźdego z uprawnień powiązanych. Wniosek do chwili akceptacji musi pozostawać na statusie „Nowy” i tylko taki wniosek może zostać anulowany / wycofany / usunięty. Wniosek po utworzeniu zgłoszenia w eHelpDesk musi przechodzić w status „W realizacji”. Podczas tworzenia wniosku na pojedyncze systemy, system musi analizować bieżące uprawnienia danego pracownika pod kątem kaźdego parametru wskazanego przy tworzeniu wniosku również daty końca obowiązywania uprawnień i musi informować o uprawnieniach już aktywnych na jego koncie. Podczas tworzenia wniosku na profil uprawnień, system musi analizować bieżące uprawnienia danego pracownika pod kątem kaźdego parametru wskazanego przy tworzeniu wniosku również daty końca obowiązywania uprawnień i musi informować o uprawnieniach już aktywnych na jego koncie. Moduł musi blokować wysyłkę nowego wniosku o uprawnienia już aktywne. Moduł musi umożliwiać na filtrowanie tekstu w przedmiocie nowego wniosku. Przy generowaniu wniosków dla nowego użytkownika moduł musi weryfikować, czy użytkownik ma wprowadzony adres mailowy. Jeżeli adresu nie posiada po zapisaniu i wysłaniu nowego wniosku utworzy się dodatkowe zgłoszenie w eHelpDesk na utworzenie adresu email.</p>
17.9	<p>Lista wniosków. Moduł musi posiadać listę wniosków – widok zawierający listę wniosków w podziale na: - zatwierdź/odrzuć – wnioski oczekujące na zatwierdzenie bądź odrzucenie, - w realizacji – wnioski oczekujące na realizację oraz w trakcie akceptacji, - odrzucone – wnioski odrzucone, - zrealizowane – wnioski zrealizowane, - wszystko – zestawienie wszystkich wniosków Widok listy wniosków musi prezentować informacje zawierające: - ID wniosku, - data utworzenia, - utworzył, - pracownik – pod ikoną „i” informacje szczegółowe o pracowniku: stanowisko, dział, zespół, jedn.org., - status, - eHelpDesk: zgłoszenia, - rodzaj, - przedmiot wniosku, - akceptacje niestandardowe, - akceptacja dyr. Jedn. Organizacyjnej, - akceptacja właściciela, - akceptacja administratora systemu informatycznego, - dekretacja, - zrealizowano, - data ważności od, - data ważności do, - jednostka organizacyjna pracownika, - data zmiany statusu, - weryfikacja uprawnień formalnych: data, - weryfikacja uprawnień formalnych: szczegóły, - weryfikacja uprawnień faktycznych: status, - weryfikacja uprawnień faktycznych: data,</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - weryfikacja uprawnień faktycznych: szczegóły, - status wykonania skryptu (nadanie uprawnień), - status wykonania skryptu (odebranie uprawnień), - profil/system/sprzęt/oprogramowanie, - termin odebrania uprawnień, <p>Widok listy wniosków musi mieć możliwość utworzenia indywidualnego filtra widoku. Moduł musi umożliwiać edycję wniosków o statusie „Nowy” dla wniosków na pojedyncze systemy. Modyfikacja wniosków o statusie „Nowy” może zostać przeprowadzona jedynie przez administratora lub osobę akceptującą wnioski. Modyfikacja wniosków o statusie „Nowy” musi obejmować wszystkie parametry uzupełniane przy tworzeniu wniosku. Modyfikacja parametrów musi powodować zmianę osoby akceptującej wnioski zgodnie z szablonem zatwierdzeń. Jeżeli taka zmiana nastąpi system wyśle powiadomienie mailowe o wniosku oczekującym na zatwierdzenie do nowego akceptanta a poprzedni akceptant nie będzie mógł dokonać akceptacji wniosku i wniosek nie będzie dostępny na jego liście wniosków do akceptacji. Moduł musi informować o zmianach wprowadzonych w ramach edycji wniosku osobę pierwotnie tworzącą wniosek. Powiadomienie osoby pierwotnie tworzącej wnioski musi się odbywać poprzez skonfigurowanie odpowiedniego powiadomienia e-mail dostępnego w szablonach zatwierdzeń. Moduł musi posiadać wbudowaną historię wniosku zawierającą pełną informację działań w obrębie wniosku.</p>
17.10	<p>Zwrot uprawnień.</p> <p>Moduł musi umożliwiać na generowanie wniosku o zwrot uprawnień - formularz wniosku o zwrot uprawnień. Interfejs musi umożliwiać na rejestrację wniosku zawierającego następujące informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osoba wnioskująca - osoba zalogowana, tworząca wnioski. - Osoby, którym chcesz odebrać uprawnienia – wskazanie osoby/osób, których dotyczy wnioski. <p>Po wskazaniu użytkownika, którego dotyczy wniosek musi zostać wyświetlona pełna lista wszystkich jego aktywnych uprawnień (złożonych i zrealizowanych wniosków o nadanie uprawnień). Widok musi umożliwiać użytkownikowi zwrot wyłącznie jego własnych uprawnień. Widok dla przełożonego musi umożliwiać wybór dowolnego z jego podwładnych i zawniioskowanie o zwrot uprawnień. Widok dla właściciela biznesowego musi umożliwiać wybór dowolnego użytkownika, na liście aktywnych uprawnień zostaną wyświetlone jedynie wnioski uprzednio akceptowane przez tego właściciela. Moduł musi umożliwiać dokonanie zwrotu wszystkich bądź pojedynczych uprawnień. Moduł musi wymagać wskazania terminu odebrania uprawnień. Dla każdego wniosku o zwrot uprawnień muszą być tworzone zgłoszenia realizacyjne w eHelpDesk kierowane do grupy wsparcia wskazanej w definicji wnioskowanego uprawnienia. Dla wniosków dotyczących uprawnień powiązanych (profile) muszą być tworzone odrębne zgłoszenia kierowane do grup wsparcia wskazanych dla każdego z uprawnień powiązanych.</p>
17.11	<p>Karta żądania zmian.</p> <p>Moduł musi umożliwiać tworzenie Nowego wniosku - umożliwia rejestrację nowego wniosku o zmianę dla oprogramowania. Interfejs musi umożliwiać rejestrację następujących informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Osoba wnioskująca – Domyślnie: osoba zalogowana do systemu, generująca wnioski o zmianę, - Dotyczy – wybór z listy oprogramowania lub sprzętu, którego dotyczy wnioski o zmianę, - Temat – zmiana dotyczy – pole opisowe, - Sugerowana data wprowadzenia zmian – wybór daty z kalendarza, domyślnie: dziś, - Załączniki- możliwość dodatnia załączników do wniosku, - Opis żądanych zmian – pole opisowe, - Akceptujący – domyślnie: osoba wskazana w szablonie zatwierdzeń jako akceptant. <p>Moduł musi posiadać listę wniosków – lista wniosków o zmiany w oprogramowaniu musi być podzielona na wnioski o statusie: - zatwierdź/odrzuć, - zaakceptowane, - odrzucone - wszystkie.</p>
18.	Bezpieczeństwo.
18.1	System musi być wyposażony w mechanizmy definicji praw dostępu do poszczególnych widoków danych i opcji w konsoli administracyjnej.
18.2	System musi umożliwiać na zablokowanie komunikacji z serwerem producenta w celu wyłączenia aktualizacji.
18.3	System musi umożliwiać na dostarczenie aktualizacji w formie offline.
18.4	<p>Uwierzytelnianie do systemu musi być możliwe do zrealizowania:</p> <ul style="list-style-type: none"> - z wykorzystaniem imiennego konta użytkownika i hasła, - z wykorzystaniem imiennego konta administratorów aplikacji i hasła, - z wykorzystaniem hasła w systemie i bazach danych nie mogą w żadnym z przypadków występować w formie jawnej, - za pośrednictwem jednokrotnego uwierzytelniania poprzez Active Directory, - za pośrednictwem kont LDAP, - za pośrednictwem kont CAS, - za pośrednictwem uwierzytelniania dwuskładnikowego 2FA, - za pośrednictwem weryfikacji dwuetapowej z użyciem e-mail,
18.5	System musi umożliwiać na definiowanie poziomu uprawnień dla grupy oraz użytkownika (odczyt, zapis, kasowanie) do wszystkich widoków danych oraz wybranych elementów struktury organizacyjnej, wyposażony musi być w opcję dziedziczenia uprawnień. Odebranie praw do widoku lub zakładki na widoku musi powodować ukrycie opcji.
18.6	Lista użytkowników / administratorów systemu musi być importowana i aktualizowana zgodnie z harmonogramem w oparciu o mechanizm RBAC (Role Base Access Control) z wybranego obiektu Active Directory. Użytkownik wyłączony/usunięty/zablokowany w Active Directory automatycznie musi tracić prawa do korzystania z konsoli administracyjnej systemu.
18.7	System musi posiadać mechanizmy automatycznego wykonywania kopii bezpieczeństwa w zadanych interwałach czasowych w formie kopii przyrostowej i nie przyrostowej oraz musi udostępniać informacje o rezultacie wykonania kopii.
18.8	System musi pobierać dane z widoków (ang. View) zdefiniowanych w bazie danych a nie bezpośrednio z tabel bazy danych.
18.9	W przypadku wystąpienia awarii systemu i konieczności instalacji systemu na nowo system musi automatycznie z serwera aktualizacji producenta w ciągu 24 godzin dokonać aktualizacji wszystkich komponentów (konsola administracyjna, serwer, baza danych, bazy wiedzy).
18.10	System musi zapewniać mechanizmy zapewniające integralność, poufność i dostępność przechowywanych informacji.
18.11	System musi posiadać możliwość definiowania dozwolonych ścieżek do backupu bazy.
18.12	System musi mieć zaimplementowane zabezpieczenia chroniące przed Broken Access Control.
18.13	System musi mieć możliwość definiowania dozwolonych serwerów baz danych, z których można importować dane.

18.14	System musi mieć możliwość definiowania dozwolonych serwerów, z których można importować maile do eHelpDesk.
18.15	System musi mieć możliwość definiowania dozwolonych serwerów, do których można wysyłać maile.
18.16	System musi mieć możliwość blokowania adresu IP lub użytkownika po x nieudanych prób logowania.
18.17	System musi mieć zaimplementowane zabezpieczenia chroniące przed atakami Reflected Cross-site Scripting w punktach końcowych wykorzystujących parametr ID.
18.18	System musi mieć zaimplementowany mechanizm pozwalający na monitorowanie zablokowanych adresów IP/użytkowników.
18.19	System musi mieć wprowadzone wewnętrzne zabezpieczenia chroniące przed ujawnieniem lokalizacji katalogu domowego oraz wersji zainstalowanego oprogramowania przy przesyłaniu pliku na serwer.
18.20	System musi mieć możliwość wprowadzenia limitowania błędów związanych z operacjami dot. SMTP, AD, Importu maili, importu danych z innej bazy (dotyczy blokowania po IP).
18.21	System musi mieć zaimplementowaną możliwość definiowania dozwolonych rozszerzeń plików (załączników) wysyłanych na serwer.
18.22	System musi mieć ustawione flagi HttpOnly i Secure dla ciasteczek sesyjnych i wszystkich innych zawierających wrażliwe dane.
18.23	System musi mieć wprowadzone wewnętrzne zabezpieczenie chroniące przed ujawnieniem wersji używanej bazy danych.
18.24	System musi wykorzystywać mechanizm SRI w stosunku do niezaufanych domen.
19.	Wsparcie i pomoc
19.1	Pomoc techniczna musi być świadczona co najmniej w dni robocze w godzinach od 8.00-16.00.
19.2	System musi posiadać wbudowaną dokumentację pomocy użytkownika w języku polskim.