

Opis Przedmiotu Zamówienia

załącznik nr 1 do Umowy na Wdrożenie serwisu obsługi zgłoszeń OTOBO (rozwiązanie darmowe open source) wraz z panelem klienta

Usługa polega na wdrożeniu bezpłatnego serwisu obsługi zgłoszeń OTOBO (rozwiązanie darmowe open source) wraz z panelem klienta dla użytkowników Uniwersytetu Rzeszowskiego i przekazaniem licencji (na panel klienta UR) na okres 12 miesięcy.

W celu realizacji usługi Wykonawca przeprowadzi następujące czynności:

1. Instalacja i konfiguracja systemu zgłoszeń OTOBO na serwerach udostępnionych przez Zamawiającego wraz z instalacją i konfiguracją systemu operacyjnego.
2. Wdrożenie logowania do systemu zgłoszeń za pomocą kont domenowych w posiadanym przez Zamawiającego środowisku Active Directory.
3. Wdrożenie udostępnionego przez Zamawiającego certyfikatu SSL w celu bezpiecznego funkcjonowania systemu zgłoszeń.
4. Konfiguracja systemu zgłoszeń tak, aby zgłoszenia trafiały do puli zgłoszeń, do której uprawnienia będzie miała wyznaczona osoba, która z kolei będzie je rozdysponowywała do innej osoby lub osób z możliwością zmiany w późniejszym etapie.
5. Wykonanie formularza zgłoszeń zgodnie z wymaganiami Zamawiającego zawierającego minimum:
 - typ zgłoszenia (błąd, prośba o wsparcie itp. – do uzgodnienia na etapie wdrożenia),
 - pole wyboru systemu, którego zgłoszenie dotyczy (do uzgodnienia na etapie wdrożenia),
 - temat zgłoszenia,
 - treść (opis) zgłoszenia,
 - możliwość wgrania min. 5 załączników (maksymalnie 2MB każdy) ,oraz przygotowanie instrukcji edycji i rozszerzania typów zgłoszeń oraz pola wyboru systemu.
6. Konfiguracja historii zgłoszeń tak aby zawierała minimum czas:
 - wptynięcia zgłoszenia,
 - przydzielenia zgłoszenia do pracownika w celu realizacji,
 - zamknięcia zgłoszenia.
7. Konfiguracja możliwości nadania priorytetu zgłoszenia przez agenta systemu (minimum trzy priorytety w tym niski, średni, wysoki).
8. Konfiguracja systemu tak aby były wysyłane wiadomości e-mail do użytkowników po dodaniu zgłoszenia oraz podczas zmiany statusu zgłoszenia.

9. Konfiguracja systemu zgłoszeń tak aby była możliwość prowadzenia komunikacji dotyczącej zgłoszenia za pośrednictwem wiadomości e-mail (tzn. bez konieczności logowania się do systemu zgłoszeń) tak aby mailowa odpowiedź na wiadomość dotyczącą zgłoszenia na adres mailowy systemu zgłoszeń powodowała dodanie wiadomości do zgłoszenia w systemie zgłoszeń.
10. Wdrożenie możliwości konfiguracji uprawnień do funkcjonalnych elementów systemu w powiązaniu z grupami użytkowników w posiadanym przez Zamawiającego środowisku Active Directory w zakresie:
 - dostępu do zgłoszeń (kolejki),
 - dostęp do raportów,
 - administracji systemu.
11. Konfiguracja systemu zgłoszeń tak, aby w łatwy i intuicyjny sposób możliwa była zmiana uprawnień użytkownika.
12. Konfiguracja systemu zgłoszeń tak, aby konta domenowe początkowo były nieaktywne (brak możliwości zalogowania się), z możliwością aktywowania ich przez administratora systemu z poziomu aplikacji.
13. Wdrożenie panelu klienta zgodnego z poniższą specyfikacją:
 - a) panel klienta musi być w pełni responsywny i pozwalać na komfortową pracę na ekranach poniżej 600px szerokości oraz powyżej 1200px,
 - b) panel musi umożliwiać automatyczne logowanie w przypadku aktywnego mechanizmu SSO w systemie zgłoszeniowym,
 - c) użytkownik musi mieć możliwość zmiany swojego hasła dostępowego do panelu (w przypadku braku SSO),
 - d) panel klienta musi automatycznie prezentować zawsze aktualne dane, tj. użytkownik nie będzie zmuszony do odświeżania strony w przeglądarce w celu pobrania nowych informacji. Użytkownik musi mieć możliwość zdefiniowania interwału odświeżania,
 - e) panel musi umożliwiać klientom dostęp do zgłoszeń, których są autorami oraz takich, które zostały utworzone przez innych użytkowników w ramach wspólnych grup roboczych (jednej lub wielu),
 - f) użytkownik musi mieć możliwość tworzenia i zarządzania nieograniczoną liczbą własnych list zgłoszeń,
 - g) lista zgłoszeń musi umożliwiać:

- definiowanie wyświetlanych pól listy w postaci kolumn, na podstawie każdego pola dostępnego w zgłoszeniu - pola podstawowe oraz pola dodatkowe, definiowane przez administratora systemu,
- sortowanie wg wszystkich dostępnych kolumn i pamiętać te ustawienia przy kolejnych logowaniach,
- zaawansowane filtrowanie listy zgłoszeń na podstawie identyfikatora zgłoszenia, identyfikatora klienta, pola Od/Do/DW/tematu/treści, zakresu dat, usługi, typu zgłoszenia, priorytetu, stanu, kolejki, dowolnego pola dynamicznego,
- zapisywanie zaawansowanych filtrów w formie niezależnych profili,
- aktywację/dezaktywację/modyfikację/usunięcie zapisanych filtrów (więcej niż 1),
- szybkie filtrowanie zgłoszeń na podstawie stanu otwarte/zamknięte,
- stronicowanie wyświetlania listy zgłoszeń (z możliwością konfiguracji liczby zgłoszeń na stronę),
- definiowanie własnych pól szybkiego filtrowania listy zgłoszeń - Przynależność: Wszystkie/Moje, Stan (na podstawie listy stanów z systemu zgłoszeniowego),
- włączenie wyszukiwania pełnotekstowego na liście zgłoszeń - system będzie przeszukiwał każde pole tekstowe zgłoszenia w celu znalezienia pasujących zgłoszeń,
- sortowanie listy zgłoszeń na podstawie każdej z kolumn (włącznie z polami dodatkowymi),

h) ekran podglądu szczegółów zgłoszenia:

- wszystkie elementy wątku powinny być domyślnie zwinięte (rozwinęty tylko najświeższy artykuł), możliwość konfiguracji domyślnego rozwinięcia wszystkich wątków,
- musi umożliwiać wyświetlanie każdego pola opisującego zgłoszenie - np. typ, tytuł, kolejka, usługa, priorytet lub pola dodatkowe,
- w przypadku czasów SLA, wartości te muszą być wyświetlane dynamicznie (czas musi odświeżać się na żywo w czasie podglądu zgłoszenia),
- możliwość napisania wiadomości w odpowiedzi na założone zgłoszenie przy użyciu edytora WYSWIG,
- możliwość wklejenia załączników zarówno do treści zgłoszenia jak i osobno „jako załącznik wiadomości”,

- możliwość wygenerowania wydruku całego zgłoszenia,
- i) panel musi umożliwiać tworzenie nowego zgłoszenia:
- definiowanie tematu zgłoszenia,
 - definiowanie parametrów zgłoszenia - typ, kolejka, pola dynamiczne,
 - definiowanie usługi dotyczącej zgłoszenia oraz wybór SLA przypiętego do tej właśnie usługi,
 - drzewo usług może być hierarchiczne,
 - edytor WYSWIG z możliwością wklejenia obrazka wewnątrz tekstu,
 - możliwość dołączenia dowolnej liczby załączników,
 - dynamiczna wysyłka wszelkiego rodzaju załączników w tle podczas tworzenia zgłoszenia (zanim zgłoszenie zostanie wysłane),
- j) dodatkowe moduły/widgety:
- panel klienta musi umożliwiać rozbudowę funkcjonalności w formie instalowanych widgetów,
 - rozbudowa funkcjonalności musi być możliwa bez modyfikacji kodu źródłowego oraz jakiegokolwiek ingerencji w istniejące rozwiązanie,
 - panel powinien domyślnie zawierać dodatkowe moduły:
 - o umożliwiający tworzenie notatek,
 - o wyświetlający liczbę nowych zgłoszeń,
 - o wyświetlający liczbę zgłoszeń oczekujących,
 - o wyświetlający liczbę zgłoszeń otwartych,
 - o wyświetlający liczbę zgłoszeń zamkniętych,
- k) panel klienta musi udostępniać użytkownikom w pełni konfigurowalny dashboard, w którym możliwe będzie dodawanie, rozmieszczanie i usuwanie widgetów funkcjonalnych (np. list zgłoszeń),
- l) panel musi zapisywać każdą wykonaną akcję w bazie systemu zgłoszeniowego (w tym wszystkie wybrane opcje na aktualnie uruchomionym ekranie),
- m) panel musi umożliwiać wyświetlanie użytkownikom globalnych komunikatów na ekranie logowania, dashboardzie oraz dowolnym, innym miejscu po zalogowaniu,
- n) panel klienta musi umożliwiać administratorom systemu zgłoszeniowego:
- aktywację i dezaktywację wszystkich dostępnych funkcjonalności (funkcjonalności natywnych i tych dodanych przez widgety),
 - odgórne określenie domyślnie dostępnych kolumn na listach zgłoszeń,
 - określanie uprawnień użytkowników do głównych funkcjonalności,

- dostosowanie graficzne oraz kolorystyczne zarówno ekranu logowania jak i elementów obsługi samego panelu (menu, tła obrazkowe),
- określenie kolejności wyświetlanych informacji o zgłoszeniu na ekranie podglądu zgłoszenia (typ, priorytet, stan, kolejka itp.),
- konfigurację układu komponentów i widgetów na poszczególnych ekranach (kolejność, pozycja),
- każdy z elementów musi być konfigurowany poprzez panel administratora systemu.

Rzeszów, dnia 19.12.2022 r.