

Priloga 3: Seznam zahtev za implementacijo orodja za obvladovanje ITIL procesov v družbi Eles

1	O DOKUMENTU	6
1.1	POVEZANI DOKUMENTI:	6
2	TEHNIČNE IN VARNOSTNE ZAHTEVE PRI IMPLEMENTACIJI	7
2.1	INFRASTRUKTURA	7
2.1.1	Zahteva: SAAS/oblak rešitev v EU	7
2.1.2	Zahteva: Vzpostavitev okolij naročnika	7
2.1.3	Zahteva: Licenca za uporabnike (concurrent users oz named users)	7
2.1.4	Zahteva: Revizijska sled	8
2.1.5	Zahteva: Dokumentiranje nastavitve sistema in navodila	8
2.1.6	Zahteva: Sistemske zahteve pri namestitvi	8
2.1.7	Zahteva: Tehnične zahteve pri namestitvi v oblaku (najem storitve)	9
2.1.8	Zahteva: Tehnične zahteve za mobilne spletno aplikacijo	10
2.2	VARNOSTNE ZAHTEVE	11
2.2.1	Zahteva: Splošne varnostne zahteve	11
2.2.2	Zahteva: Avtentikacija uporabnikov v sistem	11
2.2.3	Zahteva: Varnostne zahteve za proizvajalce in dobavitelje storitev in opreme	12
2.2.4	Zahteva: Varnostne zahteve za izvajalce	13
2.3	INTEGRACIJE Z ZALEDNIMI SISTEMI V DRUŽBI	13
2.3.1	Zahteva: Poslovni informacijski sistem D365 (BYOD)	13
2.3.2	Zahteva: MS Azure	15
2.3.3	Zahteva: Poslovni informacijski sistem VOC	15
2.3.4	Zahteva: Poslovni informacijski sistem SIEM (QRadar)	15
2.3.5	Zahteva: Poslovni informacijski sistem IDM – Identity Management System (OneIdentity IDM)	16
2.3.6	Zahteva: MS Orcestrator (Oziroma AD provisioning)	16
2.3.7	Zahteva: Poslovni informacijski sistem Maximo – Podatki o opremi oziroma sredstvih	17
2.3.8	Zahteva: Poslovni informacijski sistem MS SCOM in Check MK	18
2.3.9	Zahteva: Poslovni informacijski sistem MS SCCM	20
3	UPORABNIŠKE ZAHTEVE	20
3.1	UPORABNIŠKA STRUKTURA	20
3.1.1	Zahteva: Vloge in odgovornosti	20
3.1.2	Zahteva: Članstvo uporabnikov v ekipah	21
3.1.3	Zahteva: Hierarhija uporabnikov	21
3.1.4	Zahteva: Nadomeščanja	22
3.1.5	Zahteva: Nivoji podpore	23
3.2	POSLOVNI UPORABNIKI (ZAPOSLENI)	23
3.2.1	Zahteva: Upravljanje zahtevkov s strani poslovnih uporabnikov	23
3.2.2	Zahteva: Dostop do vsebin na portalu	24
3.2.3	Zahteva: Sodelovanje uporabnika v delovnih tokovih	24
3.2.4	Zahteva: Vpogled v zadolžena IT osnovna sredstva	25
3.2.5	Zahteva: Vpogled v pravice	26
3.3	AGENTI	26
3.3.1	Zahteva: Upravljanje zahtevkov s strani agenta	26
3.3.2	Zahteva: Zbiranje, analize in komunikacija o zahtevkih	27
3.3.3	Zahteva: Povezovanje zahtevkov	27
3.3.4	Zahteva: Upravljanje vsebin s strani agenta	28
3.3.5	Zahteva: Poročanje o opravljenih urah na zahtevkih	28
3.4	ADMINISTRATORJI	29
3.4.1	Zahteva: Dodeljevanje in urejanje pravic uporabnikom	29
3.4.2	Zahteva: Vzdrževanje šifrantov, matičnih podatkov	30
3.4.3	Zahteva: Urejanje predlog elektronskega sporočila	31
3.4.4	Zahteva: Kreiranje dodatnih uporabniških portalov po potrebi	31

3.4.5	Zahteva: Priprava "Dashboard" aplikacij	32
3.4.6	Zahteva: Upravljanje zahtevkov s strani administratorja	32
3.4.7	Zahteva: Upravljanje vsebin s strani administratorja	33
3.5	ČLANI CAB SKUPIN	33
3.5.1	Zahteva: Upravljanje CAB skupin	33
3.5.2	Zahteva: Dodelitev uporabnika v CAB skupino	34
3.6	ČLANI DESIGN SKUPINE	34
3.6.1	Zahteva: Dodelitev uporabnika v Design skupino	34
3.7	ČLANI LASTNIŠKIH SKUPIN	34
3.7.1	Zahteva: Dodelitev uporabnika v lastniško skupino	34
3.7.2	Zahteva: Upravljanje zapisa s strani notranjega izvajalca (L1, L2)	35
3.7.3	Zahteva: Upravljanje zapisa s strani zunanega izvajalca L3	35
3.8	UPORABNIŠKE INTEGRACIJSKE ZAHTEVE	36
3.8.1	Zahteva: Vzdrževanje integracijskih modelov	36
3.8.2	Zahteva: Integracijski vmesniki	36
3.8.3	Zahteva: Normalizacija podatkov med procesom integracije	37
3.8.4	Zahteva: Integracija z drugimi ticketing orodji	37
3.8.5	Zahteva: Integracija z: Office 365 in CTI ("Computer-Telephony Integration")	37
3.8.6	Zahteva: Integracija z RIS – Evidenca delovnega časa	38
3.8.7	Zahteva: Single sign-on (SSO)	38
3.9	SLA	38
3.9.1	Zahteva: Konfiguracija SLA paketov	38
3.9.2	Zahteva: Relacije na KE	39
3.9.3	Zahteva: Spremljanje in možnost obračuna SLA	39
3.9.4	Zahteva: Upravljanje in spremljanje OLA	39
3.10	UPORABNIŠKI VMESNIK	40
3.10.1	Zahteva: Tehnologija spletne aplikacije	40
3.10.2	Zahteva: Off-line delo v mobilni aplikaciji (dodatno)	40
3.10.3	Zahteva: "Self-service" portal	40
3.10.4	Zahteva: Zajem zadovoljstva uporabnikov	41
3.10.5	Zahteva: Digital Experience Monitoring (DEM) (dodatno)	41
3.10.6	Zahteva: FAQ vsebine	42
3.11	SPOROČILA	42
3.11.1	Zahteva: Email obveščanje	42
3.11.2	Zahteva: SMS obveščanje	43
3.11.3	Zahteva: Komunikacija agent-uporabnik	43
3.11.4	Zahteva: Komunikacija agent- 3.nivo	43
3.11.5	Zahteva: Swarming support (dodatno)	43
3.11.6	Zahteva: Pošiljanje elektronske pošte iz zahtevka	44
3.11.7	Zahteva: Sistemska opozorila	44
3.12	DELOVNI TOKOVI	44
3.12.1	Zahteva: Definiranje delovnih tokov	44
3.12.2	Zahteva: Definiranje vnosnih obrazcev	45
3.12.3	Zahteva: Možnost izvedbe podpore tudi ostalim poslovnim procesom naročnika	46
3.12.4	Zahteva: AI kompetence rešitve	46
3.13	VIRTUALNI AGENT	47
3.13.1	Zahteva: Uporabnost virtualnega agenta	47
3.13.2	Zahteva: Napredne funkcije Virtualnega agenta - Chatbota (dodatno)	47
3.14	BAZA ZNANJA	47
3.14.1	Zahteva: Upravljanje baze znanja	48
3.14.2	Zahteva: Povezovanje zahtevkov z zapisi iz baze znanja	48
3.14.3	Zahteva: Uporabnost baze znanja za reševanje zahtevkov	49
3.14.4	Zahteva: Uporabnost avtomatiziranih odgovorov za reševanje zahtevkov	49
3.14.5	Zahteva: Analiza uporabe baze znanja	49
3.15	ŽIVLJENJSKI CIKEL ZAHTEVKOV	50

3.15.1.1	Zahteva: ITIL procesi, konfiguracije in optimizacija procesov	50
3.15.2	<i>Matični podatki in entitete</i>.....	50
3.15.2.1	Zahteva: Možnost uvoza vrednosti šifrantov in povezanih podatkov	50
3.15.2.2	Zahteva: Dostopnost zahtevkov	51
3.15.2.3	Zahteva: Vidnost prioritetnih in eskaliranih zahtevkov	51
3.15.2.4	Zahteva: Možnost kreiranja Response planov	51
3.15.3	<i>Kreiranje zahtevka</i>.....	51
3.15.3.1	Zahteva: Vnos/oddaja zahtevka	51
3.15.3.2	Zahteva: Vezava zahtevkov na KE	52
3.15.3.3	Zahteva: Oddaja zahtevka prek različnih kanalov	52
3.15.3.4	Zahteva: Oddaja zahtevka prek naprednih kanalov (dodatno)	53
3.15.3.5	Zahteva: Kontrola vnosa podatkov med koraki zahtevkov	53
3.15.4	<i>Klasifikacija in dodeljevanje zahtevka</i>	53
3.15.4.1	Zahteva: Klasifikacija zahtevka	53
3.15.4.2	Zahteva: Prekvalifikacija zahtevka	54
3.15.4.3	Zahteva: Dodeljevanje zahtevka agentu	54
3.15.5	<i>Zahteva: Ocena porabe časa na zahtevku</i>.....	55
3.15.6	<i>Izvedba zahtevka</i>.....	55
3.15.6.1	Zahteva: Usmerjanje izvedbe zahtevkov	55
3.15.6.2	Zahteva: Opravila na zahtevkih	55
3.15.6.3	Zahteva: Predvidevanje in predlaganje vnosov na zahtevek (dodatno)	56
3.15.7	<i>Zaključek zahtevka</i>	56
3.15.7.1	Zahteva: Zapiranje zahtevkov	56
3.15.7.2	Zahteva: Obveščanje oseb na povezanih zahtevkih	56
3.15.8	<i>Analitika in kontrola nad zahtevki</i>.....	57
3.15.8.1	Zahteva: Pred-pripravljena poročila.....	57
3.15.8.2	Zahteva: Poročila po meri	57
3.15.8.3	Zahteva: Filtriranje poročil	57
3.15.8.4	Zahteva: Drill down v poročilih	57
3.15.8.5	Zahteva: Izvoz in samodejno pošiljanje poročil.....	58
3.15.8.6	Zahteva: Prediktivna umetna inteligenca (dodatno).....	58
3.15.8.7	Zahteva: Možnost nadgraditve z BI modulom (dodatno)	58
3.15.8.8	Zahteva: "Green IT" in skladnosti z ESG (dodatno)	58
3.15.8.9	Zahteva: Spremljanje trendov in KPI	58
3.15.8.10	Zahteva: Poročilo o zadovoljstvu uporabnikov	59
3.15.8.11	Zahteva: Možnost analize incidentov/zahtevkov	59
3.15.8.12	Zahteva: Spremljanje zasedenosti agentov.....	59
3.15.8.13	Zahteva: Spremljanje porabe časa	59
3.15.9	<i>Proces - Upravljanje incidentov</i>	60
3.15.9.1	Zahteva: Upravljanje incidentov – Uvedba standardnega procesa	60
3.15.9.2	Zahteva: Upravljanje incidentov – optimizacija procesa	60
3.15.9.3	Zahteva: Možnost vodenja globalnih incidentov	60
3.15.9.4	Zahteva: Vključenost uporabnikov II. Nivoja	61
3.15.9.5	Zahteva: Response plan s koraki za reševanje incidenta	61
3.15.9.6	Zahteva: Zaključevanje globalnih incidentov	61
3.15.9.7	Zahteva: Poročilo o nedelovanju storitev znotraj SLA na podlagi incidentov	62
3.15.9.8	Zahteva: Poročila incident managementa	62
3.15.10	<i>Proces - Upravljanje problemov</i>	63
3.15.10.1	Zahteva: Upravljanje problemov – uvedba standardnega procesa	63
3.15.10.2	Zahteva: Upravljanje problemov – optimizacija procesa	63
3.15.10.3	Zahteva: Kreiranje problema iz incidentov	63
3.15.10.4	Zahteva: Vključitev izvajalca L3 v reševanje problema	64
3.15.10.5	Zahteva: Analitika problem managementa	64
3.15.11	<i>Proces - Upravljanje sprememb</i>	65
3.15.11.1	Zahteva: Upravljanje sprememb – Uvedba standardnega procesa	65
3.15.11.2	Zahteva: Upravljanje sprememb – optimizacija procesa	65
3.15.11.3	Zahteva: Statusi uvajanja sprememb	65
3.15.11.4	Zahteva: Kategorija, vrsta in tip spremembe	66
3.15.11.5	Zahteva: Plan sprememb	66
3.15.11.6	Zahteva: Urnik izvajanja sprememb.....	66

3.15.11.7	Zahteva: Plan izdaj/releaseov/testnih različic.....	66
3.15.11.8	Zahteva: Nosilna in podrejene spremembe	67
3.15.11.9	Zahteva: Delovni tok glede na kategorijo spremembe	67
3.15.11.10	Zahteva: Potrjevanje sprememb	67
3.15.11.11	Zahteva: Response plan sprememb.....	68
3.15.11.12	Zahteva: Roll-back plan, plan implementacije in testnega scenarija	68
3.15.11.13	Zahteva: Upravljanje sprememb med fazami procesa	68
3.15.11.14	Zahteva: Različice sprememb	68
3.15.11.15	Zahteva: Impact analysis	69
3.15.11.16	Zahteva: Avtomatska zaznava konfliktov.....	69
3.15.11.17	Zahteva: Vodenje in ocenjevanje sprememb	69
3.15.11.18	Zahteva: Posodobitve KE ob prehodu spremembe v produkcijo in kontrola nad izvedbo le-te	69
3.15.11.19	Zahteva: Poročila change managementa	69
3.15.12	<i>Proces – Reševanje storitvenih zahtevkov.....</i>	70
3.15.12.1	Zahteva: Upravljanje storitvenih zahtevkov – Uvedba standardnega procesa	70
3.15.12.2	Zahteva: Upravljanje storitvenih zahtevkov – optimizacija procesa	70
3.15.12.3	Zahteva: Pravila za periodično generiranje zahtevkov.....	71
3.15.12.4	Zahteva: Vnos parametrov in pravil na storitvene zahtevke.....	71
3.15.12.5	Zahteva: Prikaz storitvenega kataloga	72
3.15.12.6	Zahteva: Samodejno generiranje storitvenih zahtevkov.....	72
3.15.12.7	Zahteva: Uveljavljanje SLA na storitvenih zahtevkih	72
3.15.12.8	Zahteva: Izračun prioritete storitvenega zahtevka	73
3.15.12.9	Zahteva: Samodejno dodeljevanje storitvenih zahtevkov	73
3.15.12.10	Zahteva: Response plan storitvenega zahtevka.....	73
3.15.12.11	Zahteva: Samodejna izvedba storitvenih zahtevkov.....	73
3.15.12.12	Zahteva: Potrditev SR s strani končnega uporabnika	74
3.15.12.13	Zahteva: Analitika service managementa.....	74
3.15.13	<i>Proces nabave / dizajna opreme in storitev</i>	74
3.15.13.1	Zahteva: Upravljanje procesa nabave / dizajna opreme in storitev – optimizacija procesa	75
3.15.13.2	Zahteva: Vnos interne politike procesa Dizajna	75
3.15.13.3	Zahteva: Storitveno integracijski model.....	75
3.15.13.4	Zahteva: Ocenjevanje in ponderiranje skladno s Politiko procesa dizajna.....	75
3.15.13.5	Zahteva: Potrjevanje predlogov dizajna opreme in storitev	76
3.15.13.6	Zahteva: Nabava IT osnovnih sredstev in drobnega materiala (dodatno)	76
3.15.13.7	Zahteva: Vizualizacije skladnosti novo umeščenih storitev.....	76
3.15.14	<i>Proces – Upravljanje konfiguracij.....</i>	77
3.15.14.1	Zahteva: Upravljanje konfiguracij – optimizacija procesa.....	77
3.15.14.2	Zahteva: Vnos in urejanje KE (Konfiguracijskih elementov).....	77
3.15.14.3	Zahteva: Auto-discovery (dodatno)	78
3.15.14.4	Zahteva: Tipi KE in posebnosti	78
3.15.14.5	Zahteva: Urejanje in prikaz soodvisnosti med KE.....	79
3.15.14.6	Zahteva: Vključenost KE v ITIL procesih	79
3.15.14.7	Zahteva: Analitika CMDB in poročila.....	79
3.15.14.8	Zahteva: Podpora za NIS2	80

1 O DOKUMENTU

Namen tega dokumenta je opredeliti zahteve naročnika ob uvedbi ustreznega orodja za obvladovanje ITIL procesov, ki izhajajo iz potreb dosedanjih praks obvladovanja ITIL procesov v družbi Eles. Dokument izpostavlja specifične zahteve, ki bodo v izbranem orodju za obvladovanje ITIL procesov bodisi na voljo že v osnovni konfiguraciji, bodisi kot dodatne prilagoditve, ki jih ponudnik zagotovi v okviru projekta uvedbe za izpolnitev naročnikovih potreb. V tem dokumentu se za orodje uporablja tudi v industriji uveljavljen angleški izraz – »ITSM orodje« - ang. IT Service Management Tool.

Zahteve so razdeljene v tri tipe: obvezne, dodatne in procesne, s pripadajočimi predponami označevalcev (identifikatorjev) OBV, DOD ter PRC. Obvezne zahteve določajo temeljne pogoje za uvedbo orodja, dodatne zahteve se nanašajo na prilagoditve osnovne funkcionalnosti ali vključitev novih funkcionalnosti, medtem ko procesne zahteve opredeljujejo specifične prilagoditve, namenjene podpori posameznih ITIL procesov.

Vsaka zahteva v dokumentu je opremljena s sledečimi podatki:

- ID zahteve: Enolična identifikacijska številka zahteve.
- Obvezno: Polje se nahaja v zahtevi v kolikor je potrebno zahtevo opredeliti z obvezno ali dodatno.
- Opis: Podrobna razlaga zahteve in njenega namena.
- Primeri uporabe: Prikaz primerov za dodaten opis pričakovanega delovanja funkcionalnosti.
- Ključni uporabniki: Opis skupin uporabnikov, ki bodo imeli največ koristi od izpolnitve zahteve.
- Sprejemni kriteriji: Merila, ki jih je treba doseči, da je zahteva sprejeta kot izpolnjena.
- Faza: Opredeljuje predlog predvidene faze projekta, v kateri bo zahteva realizirana oziroma se ponudnik in naročnik uskladita naknadno. V fazi 1 se predvideva izvedba ključnih funkcionalnosti za čim prejšnji prehod sistema v produkcijo, v fazi 2 pa še preostalih funkcionalnosti v skladu z dogovorom z izvajalcem, kot je to opisano v krovnem dokumentu (glej povezani dokument)

1.1 Povezani dokumenti:

- Funkcionalno tehnične specifikacije: Vpeljava orodja za obvladovanje ITIL procesov - Krovni dokument

2 TEHNIČNE IN VARNOSTNE ZAHTEVE PRI IMPLEMENTACIJI

2.1 Infrastruktura

2.1.1 Zahteva: SAAS/oblak rešitev v EU

ID zahteve	OBV-1
OBVEZNO	DA
Opis	Rešitev je nameščena v oblaku (SaaS) v Evropi
Ključni uporabniki	PITK Eles
Sprejemni kriteriji na projektu	<ul style="list-style-type: none"> - Predana navodila za administriranje in uporabo - Predani dostopi ključnim uporabnikom - Dokazilo ponudnika o EU gostovanju
Faza	1

2.1.2 Zahteva: Vzpostavitev okolij naročnika

ID zahteve	OBV-2
OBVEZNO	DA
Opis	Okolja naročnika
Ključni uporabniki	PITK Eles
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> - Vzpostavljena so okolja: razvojno okolje, UAT okolje, Produkcijsko okolje - Okolja so dosegljiva za dostop za naročnika prek varnih povezav - Naročnik se lahko vpiše v vsako od okolij - Deluje prenos sprememb iz UAT v Produkcijsko okolje in deluje revert scenarij - Okolje je možno začasno zapreti zaradi vzdrževanja s prikazom obvestila
Faza	1

2.1.3 Zahteva: Licenca za uporabnike (concurrent users oz named users)

ID zahteve	OBV-3
OBVEZNO	DA
Opis	<p>Predvidevajo se licence v spodnjem obsegu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 75 uporabnikov, od tega 25 za agente na L1+L2 nivoju, in 50 za agente samo na L2 nivoju - 50 uporabnikov za zunanje izvajalce na 3. nivoju (L3) - Neomejeno število končnih/poslovnih uporabnikov, ki lahko oddajajo in odobravajo zahteve - 10 virtualnih agentov za pomoč uporabnikom sistema (AI - Chatbot) <p>Poleg zgoraj naštetih uporabnikov mora ponudnik ponuditi še:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neomejeno število končnih/poslovnih uporabnikov ki lahko oddajajo in odobravajo različne zahteve. <p>Izvajalec mora ponuditi potrebne licence za izvedbo funkcionalnosti za Fazo 1. V primeru, da se licencirajo tudi</p>

	<p>dodatni moduli je potrebno zagotoviti morebitne potrebne licence tudi za dodatne module ali vtičnike.</p>
Ključni uporabniki	PITK Eles
Sprejemni kriteriji	- Dokazilo ponudnika
Faza	1

2.1.4 Zahteva: Revizijska sled

ID zahteve	OBV-4
OBVEZNO	DA
Opis	Vse aktivnosti v portalu se beležijo v log zapisu. Vidnost revizijske sledi (vsebina spremembe na sistemu, matičnih podatkih ali zahtevkih) je posebna pravica, praviloma na nivoju administratorja.
Primeri uporabe	<p>Administrator iz revizijske sledi lahko razbere spremembe sistemskih nastavitev.</p> <p>Agent iz revizijske sledi na zahtevku lahko razbere celotno zgodovino vnosov in sprememb na določenem zahtevku.</p> <p>Agent lahko pregleda zgodovino prijav končnega uporabnika (s komentarji, prilogami, odobritvami, časovnim potekom...)</p>
Ključni uporabniki	Administrator, agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> - Pravico za ogled revizijske sledi lahko dodeli administrator - Uporabnik s pravico ogleda vidi spremembe na zahtevku - Administrator iz revizijske sledi razbere vse spremembe na zahtevku (zgodovino sprememb) - Administrator iz revizijske sledi razbere zgodovino dostopov do sistema z relevantnimi podatki - Administrator iz revizijske sledi razbere izvedbene integracijske dogodke
Faza	1

2.1.5 Zahteva: Dokumentiranje nastavitev sistema in navodila

ID zahteve	OBV-5
OBVEZNO	DA
Opis	Zahtevana in potrebna dokumentacija za učinkovit prevzem sistema
Ključni uporabniki	Vsi
Sprejemni kriteriji	<p>-</p> <p>REFERENCA: POGLAVJE "Dokumentacija projekta" v krovnem dokumentu Funkcionalno tehnične specifikacije:</p> <p>Vpeljava orodja za obvladovanje ITIL procesov</p> <p>Krovni dokument</p>
Faza	1

2.1.6 Zahteva: Sistemske zahteve pri namestitvi

ID zahteve	OBV-6
OBVEZNO	DA
Opis	Sistemske zahteve pri vzpostavitvi

Ključni uporabniki	Vsi
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem mora kljub namestitvi v cloudu delovati odzivno, kar pomeni da znatno ne odstopa od uporabniške izkušnje v primeru on-prem namestitve, - Izdelana mora biti ocena potrebe po delovanju v clustru (metro clustru) in v primeru potrebe se mora to izvesti. - Ponudnik storitve v oblaku mora izvajati redno varnostno kopiranje podatkov (vsaj 1x dnevno) - Sistem v oblaku mora slediti zahtevam Elesa po postopku izdelave varnostnih kopij. Postopek je osnovan na principu 3-2-1, tako da se: 1. zagotovi tri kopije podatkov, 2. dve kopiji sta hranjeni na različnih medijih, 3. ena kopija je izločena iz sistema (omrežja) in je hranjena v za ta namen primerni ognjevarni omari oziroma drugih nepovezanih (odklopljenih) namenskih sistemih (air-gapped sistemih). Ponudnik oblačne storitve mora jasno navesti kako se to izvaja. - Za nastavljanje pravic dostopa in nivojev dostopa morajo biti uporabljene varnostne skupine v naročnikovem MS Aktivnem imeniku – oz. AAD. - Spletni vmesnik mora za svoje delovanje uporabljati izključno varne povezave (TLS 1.2 ali TLS 1.3). - Za izmenjavo podatkov mora aplikacija uporabljati standardne API vmesnike in šifriranje prometa (najmanj TLS 1.2). Omogočena mora biti menjava API ključev. - Rešitev ne sme omogočati komunikacije v smeri manj varne kibernetske cone proti bolj varni kibernetski coni. Če je to neizogibno, se za komunikacijo uporabi proxy strežnik in opredeli ocena tveganja. - Sistem mora za celotno obdobje vzdrževanja zagotavljati skladnost delovanja z zadnjimi varnostnimi popravki programske platforme, na kateri je sistem nameščen. - Opredeljen mora biti najdaljši čas do ponovne vzpostavitve delovanja in ali je to bistvena storitev. - Opredeljena mora biti oseba, ki je odgovorna s stališča poslovno – procesnega delovanja storitve. - Omejitev dostopa do uporabe na osnovi predefinirane liste dovoljenih IP naslovov (IP whitelisting).
Faza	1

2.1.7 Zahteva: Tehnične zahteve pri namestitvi v oblaku (najem storitve)

ID zahteve	OBV-7
OBVEZNO	DA
Opis	Tehnične zahteve pri namestitvi v oblaku (najem storitve)
Ključni uporabniki	Vsi
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> - Za nastavljanje pravic dostopa mora biti možno uporabiti varnostne skupine v Azure Aktivnem imeniku. - Prometni tokovi naj se načeloma vzpostavljajo od naročnika proti ponudniku storitev. Če je podatkovni tok dvosmeren ali samo v smeri od ponudnika storitve proti naročniku, mora biti za

	<p>komunikacijo uporabljen "Site 2 Site IPSec VPN" ali izvedeno šifriranje na nivoju aplikacije.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Izvajalec storitve v oblaku izvaja aktivnosti obdelave osebnih podatkov v skladu s Splošno EU uredbo o varstvu osebnih podatkov (GDPR). - ELES ima možnost dostopa (neposredno ali posredno prek določenih storitev ponudnika) do revizijskih sledi dostopov in uporabe storitve v oblaku. - Izvajalec storitve je dolžan naročnika nemudoma (najkasneje v roku 1 ure po tem, ko je zaznal incident) obvestiti o varnostnih incidentih, v katerih so ali bi lahko bili ogroženi podatki naročnika in njegovih uporabnikov. - Izvedena mora biti ocena tveganja, če je potreba po varnostni kopiji na lokaciji ELES in poskrbeti za izvedbo le-tega po potrebi. - Hranjenje vseh podatkov, kot tudi hranjenje osebnih podatkov mora biti izvedeno v podatkovnih centrih znotraj držav EU območja oz. v državah, za katere je IP-RS izdal mnenje, da zagotavljajo ustrezen nivo varstva osebnih podatkov. Enaka zahteva velja tudi za varnostne kopije teh podatkov oz. redundantne podatkovne centre. - Ponudnik storitev v oblaku mora biti SSAE 18 SOC TYPE II certificiran. - Storitve mora omogočati vsaj 90 dni dostopa do podatkov tudi po prekinitvi pogodbe med ELES in izvajalcem storitve v oblaku. - Izvajalec mora ob prenehanju uporabe storitve v oblaku zagotoviti Elesu možnost pridobitve njegovih podatkov na enostaven način in v obliki, ki mu omogoča nadaljnjo uporabo ali pretvorbo podatkov v drugo ustrezno obliko. - Storitve mora imeti v pogodbi določen najdaljši čas, v katerem se pri izvajalcu storitve nepovratno pobrišejo podatki (po poslani zahtevi za brisanje ali po prekinitvi uporabe storitve), vključno s kopijami podatkov na varnostnih kopijah in/ali redundantnih podatkovnih centrih.
Faza	1

2.1.8 Zahteva: Tehnične zahteve za mobilne spletno aplikacijo

ID zahteve	OBV-8
OBVEZNO	DA
Opis	Orodje mora omogočati mobilno delo. Mobilno delo je lahko omogočeno z namensko mobilno aplikacijo (Android in iOS) ali s prilagojeno web aplikacijo, ki uporablja ti. Responsive design,
Primeri uporabe	Uporaba mobilne spletne aplikacije kot spletne aplikacije, ki se uporablja na mobilnih napravah (skozi brskalnik Edge)
Ključni uporabniki	Vsi
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> -Mobilna spletna aplikacija mora podpirati objavo in avtentikacijo preko portala za upravljanje EMM MS Intune. -V kolikor aplikacija zahteva namestitev klienta na mobilni telefon, mora biti ta pripravljen za nameščanje z uporabo sistema za upravljanje z mobilnimi napravami MS Intune. -Vse povezave med mobilnim telefonom in zaledno aplikacijo morajo biti izvedene preko sistema MS Intune. -Aplikacija mora delovati v brskalniku MS Edge.

Faza	1
------	---

2.2 Varnostne zahteve

2.2.1 Zahteva: Splošne varnostne zahteve

ID zahteve	OBV-9
OBVEZNO	DA
Opis	Splošne varnostne zahteve
Ključni uporabniki	Vsi
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> - Podprt mora biti dostop do sistema glede na vlogo - role based accesscontrol - RBAC - Vse povezave, ki se uporabljajo za izmenjavo podatkov preko javnega omrežij, morajo biti šifrirane. - Uporabniški vmesnik mora biti izveden kot spletna aplikacija; objavljena mora biti samo preko varne povezave (https). - Uporabniški vmesnik mora delovati na standardnih spletnih brskalnikih brez namestitve vtičnikov ipd. (vsaj MS Edge). - Storitve je lahko dostopna uporabniku zgolj po njegovi predhodni enolični identifikaciji. Zahteva ni nujna za tisti del objavljenih storitev, za katere naročnik zahteva, da so na voljo splošni publiki (npr.: javna spletna stran). - Vse povezave, ki se uporabljajo za izmenjavo podatkov znotraj ELES omrežja morajo biti šifrirane. - Šifriranje podatkov in komunikacij mora biti izvedeno s sodobnimi močnimi šifrirnimi algoritmi in metodami. Uporaba šibkih šifrirnih algoritmov in metod ne sme biti mogoča. - Omogočeno in popisano mora biti spreminjanje gesel vseh računov s privilegiranimi pravicami. - Sistem mora podpirati standardne vmesnike za integracijo s PAM (upravljanje privilegiranih računov) sistemi. - Sistem mora podpirati standardne vmesnike za integracijo z IM (upravljanje z identitetami) sistemi. Zahtevana je izvedba ustrezno globoke integracije z IM sistemom ELES - Zahtevana je vključitev novega SW/HW v centralne nadzorne sisteme PITK. - Rešitev mora vsebovati programsko opremo, ki licenčno ni sporna. - Pred vpeljavo kritičnih storitev ali storitev, ki na kakršen koli način uporabljajo podatke kritičnih storitev je zahtevan varnostni pregled delovanja storitve in/ali kode.
Faza	1

2.2.2 Zahteva: Avtentikacija uporabnikov v sistem

ID zahteve	OBV-10
OBVEZNO	DA
Opis	Avtentikacija uporabnikov v sistem
Ključni uporabniki	Vsi
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> - Avtentikacijo mora biti izvedena z uporabo naročnikovega MS Aktivnega imenika (MS AD ali Azure AD).

	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilna aplikacija mora podpirati objavo in avtentikacijo preko portala za upravljanje EMM MS Intune. - Prijava v storitev (avtentikacija) mora potekati na način, ki onemogoča nepooblaščen razkritje ali uporabo avtentikacijskih podatkov. - Avtentikacijski podatki se ne smejo prenašati ali biti shranjeni v nešifrirani obliki.
Faza	1

2.2.3 Zahteva: Varnostne zahteve za proizvajalce in dobavitelje storitev in opreme

ID zahteve	OBV-11
OBVEZNO	DA
Opis	Varnostne zahteve za proizvajalce in dobavitelje storitev in opreme
Ključni uporabniki	Vsi
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> - Proizvajalec mora zagotavljati vsaj 5 letno življenjsko dobo za IT in 6 letno za TK opremo z zagotovljenimi rezervnimi deli v primeru strojne opreme. - Proizvajalec ne sme biti s strani države Slovenije ali EU opredeljen kot varnostno nesprejemljiv. - Dobavitelj / implementator mora za čas življenjske dobe strojne/programske opreme zagotavljati varnostne popravke rešitve in zagotavljati delovanje ob nameščanju rednih varnostnih popravkov OS. (uporabljajo se določila SLA) - S ponudnikom storitev v oblaku se sklene dogovor (pogodba) o procesih, povezanih z varnostjo in minimalnih varnostnih zahtevah, za delovanje infrastrukture in storitev v oblaku (dobre prakse – model razdelitve odgovornosti - Cloud security shared responsibility model). - Pred uporabo oblačnih storitev je potrebno narediti analizo tveganj, ki jih raba tovrstnih rešitev lahko povzroči. Pri analizi kot tudi kasneje pri sklenitvi sporazuma je potrebno upoštevati naslednje principe: <ul style="list-style-type: none"> o varnosti pretakanja podatkov do oblaka, o varnosti in odpornost sredstev za hranjenje in obdelavo podatkov družbe v oblaku, o ločitve med odjemalci storitev v oblaku, o vzpostavljenega okvira upravljanja oblačnih storitev in podatkov ponudnika oblačnih storitev, o zagotavljanja operativne varnosti v oblaku, o zagotavljanja varnega ravnanja osebja ponudnika oblačnih storitev, o varnosti dobavne verige ponudnika oblačnih storitev, o možnosti varnega upravljanja z uporabniki oblačne storitve družbe, o indentitet in avtentikacije pri rabi oblačnih storitev, o varnosti v internet odprtih (spletnih) vmesnikih (npr. API, CLI, spletne konzole), o varnega upravljanja z oblačno storitvijo, o obveščanja in alarmiranja ob nastalih incidentih, o prenosa (izvoza) podatkov in/ali storitev v notranje okolje družbe oziroma v okolje drugega ponudnika oblačnih storitev,

	<ul style="list-style-type: none"> zakonske skladnosti in varne rabe oblačnih storitev (npr: GDPR) Ponudnik mora ustrezati po Elesovih kriterijih »Skladnost sistema za storitev računalništva v oblaku« - skladno s priloženim formularjem »Kontrolnik ITIL Cloud«
Faza	1

2.2.4 Zahteva: Varnostne zahteve za izvajalce

ID zahteve	OBV-12
OBVEZNO	DA
Opis	Varnostne zahteve za izvajalce
Ključni uporabniki	Vsi
Sprejemni kriteriji	<p>Za potrebe vpeljave, nadgradenj sistema in/ali vzdrževanja je ponudniku omogočen dostop do nujno potrebnega dela informacijskega sistema ELES in sicer na dva načina:</p> <ul style="list-style-type: none"> -neposredni dostop na sedežu podjetja, ob spremstvu zaposlenih, -nadzorovan posredni dostop s pomočjo obstoječega sistema za oddaljeni dostop. <p>Izvajalec bo lahko pri tem dostopal samo do sistemov, za katere bo pridobil soglasje Eles, pri čemer bo moral striktno upoštevati pravila in navodila naročnika. Izvajalec mora biti seznanjen z možnostjo spremljanja in/ali snemanja njegovih aktivnosti ob oddaljenem delu na informacijskem sistemu ELES in možnostjo prekinitve seje v primeru neodobrenih ali nedovoljenih aktivnosti</p>
Faza	1

2.3 Integracije z zalednimi sistemi v družbi

2.3.1 Zahteva: Poslovni informacijski sistem D365 (BYOD)

ID zahteve	OBV-13-1			
OBVEZNO	DA			
Opis	Izvedena mora biti avtomatska integracija – izmenjava podatkov – s sistemom D365 (BYOD)			
Smeri integracije	Podatek	Sprožitelj	Izvor	Ponor
	Prenos projektov in projektnih aktivnosti	ITSM orodje	D365	ITSM orodje
	Pošiljanje določenih zahtevkov kot podprojekt	ITSM orodje	ITSM orodje	D365
	Pošiljanje opravljenih ur po posameznih projektih	ITSM orodje	ITSM orodje	D365
	Nadomeščanja iz D365 v ITSM orodje	ITSM orodje	D365	ITSM orodje
Ključni uporabniki	Avtomatska periodična integracija – servisni račun			

Sprejemni kriteriji	Matični podatki in šifranti: <ul style="list-style-type: none"> - Projekti: <ul style="list-style-type: none"> o osnovni podatki projektov (ID projekta, vrsta projekta, projektni vodja, datum začetka, datum konca ipd) o projektne aktivnosti; o člani projektne ekipe Transakcijski podatki: <ul style="list-style-type: none"> - Projekti: <ul style="list-style-type: none"> o Kreiranje podprojektov v D365 na osnovi zahtevka v rešitvi - Prenos vpisanih in odobrenih ur iz zahtevkov v delovna poročila v D365 na dnevni ravni in po zahtevkih - Nadomeščanja -
Faza	1

ID zahteve	OBV-13-2			
-2OBVEZNO	DA			
Opis	Izvedena mora biti avtomatska integracija – izmenjava podatkov - s sistemom D365 (BYOD)			
Smeri integracije	Podatek	Sprožitelj	Izvor	Ponor
	RIS – Evidenca delovnega časa	ITSM orodje	RIS	ITSM orodje
Ključni uporabniki	Avtomatska periodična integracija – servisni račun			
Sprejemni kriteriji	Matični podatki in šifranti: <ul style="list-style-type: none"> - Kadrovske podatki: <ul style="list-style-type: none"> o zaposleni, o razporeditev na delovna mesta, o hierarhija pozicij, o stroškovna mesta - Partnerji: <ul style="list-style-type: none"> o Seznam dobaviteljev (ID, naziv, naslov ipd) o Seznam kupcev (ID, naziv, naslov, ipd) - Splošni šifranti: <ul style="list-style-type: none"> o Stroškovna mesta o Dejavnost o Stroškovni nosilci - Proces nabave: <ul style="list-style-type: none"> o Seznam nabavnih nalogov (status, vrsta, ID, naziv dobavitelja, vrednost, datum, ID projekta, ipd) o Seznam nabavnih dogovorov (status, vrsta, ID, naziv dobavitelja, vrednost, datum, ID projekta, ipd) - Osnovna sredstva: <ul style="list-style-type: none"> o ID, naziv, skupina OS, skrbniško področje, status, povezava s tehničnim sredstvom Transakcijski podatki: <ul style="list-style-type: none"> - Odsotnosti (4Kadris) 			
Faza	2			

2.3.2 Zahteva: MS Azure

ID zahteve	OBV-14			
OBVEZNO	DA			
Opis	Izvedena mora biti integracija Uporabnikov in vseh njihovih podatkov za nemoteno delo in izvedbo obveščanj in odobritev: (oddelek, mail, tel. št, nadrejen, lokacije, itd)			
Smeri integracije	Podatek	Sprožitelj	Izvor	Ponor
	Integracija Uporabnikov in vseh njihovih podatkov za nemoteno delo in izvedbo obveščanj in odobritev: (oddelek, mail, tel. št., nadrejen, lokacije, itd)	ITSM orodje	MS AD	ITSM orodje
Ključni uporabniki	Avtomatska periodična integracija – servisni račun			
Sprejemni kriteriji	Integracija Uporabnikov in vseh njihovih podatkov za nemoteno delo in izvedbo obveščanj in odobritev: (oddelek, mail, tel. št, nadrejen, lokacije, itd)			
Faza	1			

2.3.3 Zahteva: Poslovni informacijski sistem VOC

ID zahteve	OBV-15			
OBVEZNO	DA			
Opis	Izvedena mora biti integracija TK VOC (Telekom Slovenije – trenutno uporablja Remedy, integracija pa je narejena preko e-pošte) za potrebe kreiranja in spremljanja varnostnih incidentov.			
Smeri integracije	Podatek	Sprožitelj	Izvor	Ponor
	Kreiranje varnostnih incidentov	Remedy Telecom	VOC	ITSM orodje
	Beleženje komentarjev Spreminjanje statusov	ITSM orodje	ITSM orodje	VOC
Ključni uporabniki	Avtomatska periodična integracija – servisni račun			
Sprejemni kriteriji	Integracija TK VOC (Telekom Slovenije – trenutno uporablja Remedy, integracija pa je narejena preko e-pošte) za potrebe kreiranja in spremljanja varnostnih incidentov.			
Faza	1			

2.3.4 Zahteva: Poslovni informacijski sistem SIEM (QRadar)

ID zahteve	OBV-16			
OBVEZNO	DA			
Opis	Izvedena mora biti integracija s sistemom SIEM (QRadar)			

Smeri integracije	Podatek	Sprožitelj	Izvor	Ponor
	Kreiranje dogodkov in alarmov	SIEM	SIEM	ITSM orodje
	Pošiljanje povezave	ITSM orodje	ITSM orodje	SIEM
	Zapiranje incidenta	ITSM orodje	ITSM orodje	SIEM
Ključni uporabniki	Avtomatska periodična integracija – servisni račun			
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> - Kreiranje Incidentov iz določenih alarmov oziroma dogodkov v aplikacije IBM QRADAR. - Pri kreiranju incidenta v »ITSM orodje«, mora biti narejena integracija da se v SIEM sporoči številko Incidenta, in je možno ta incident odpreti znotraj QRADAR console (Trenutno stanje: Integracija avtomatsko doda URL incidenta v »Notes« od »Offensa« v QRadar sistemu.) - Osvežilo se bo stanje Statusa (Rdeča zastavica). - Po zaprtju incidenta v »ITSM orodju« bo integracija zaprla »Offense« v QRadar sistemu. 			
Faza	1			

2.3.5 Zahteva: Poslovni informacijski sistem IDM – Identity Management System (Onelidentity IDM)

ID zahteve	OBV-17			
OBVEZNO	DA			
Opis	Omogočena mora biti integracija s sistemom Onelidentity – Identity Management System (IDM)			
Smeri integracije	Podatek	Sprožitelj	Izvor	Ponor
	Kreiranje zahtevka	IDM	IDM	ITSM orodje
	Vrnitev ključnih podatkov o zahtevku	ITSM orodje	ITSM orodje	IDM
	Vračanje statusa zahtevka	ITSM orodje	ITSM orodje	IDM
Ključni uporabniki	Avtomatska periodična integracija – servisni račun			
Sprejemni kriteriji	V podjetju se za upravljanje identitet uporablja posebno orodje, preko katerega se vodijo vsi zahtevki za dodatne pravice. Večino teh pravic se uredi s samem IDM sistemom. Kadar pa procedura ni popolnoma avtomatizirana, pa se pravice dodeljujejo s pomočjo Storitvenih zahtevkih. IDM sistem tako v določenih primerih kreira zahtevek, ki se izpelje v ITSM sistem. Ob zaključku zahtevka pa ITSM sistem sporoči IDM sistemu, da je pravica dodeljena.			
Faza	1			

2.3.6 Zahteva: MS Orcestrator (Oziroma AD provisioning)

ID zahteve	OBV-18
OBVEZNO	DA

Opis	Omogočena mora biti avtomatska integracija s sistemom MS Orcestrator (Oziroma AD provisioning)			
Smeri integracije	Podatek	Sprožitelj	Izvor	Ponor
	Omogoči uporabnika	ITSM orodje	ITSM orodje	ITSM orodje Orc
	Onemogoči uporabnika	ITSM orodje	ITSM orodje	ITSM orodje Orc
	Ponastavi geslo	ITSM orodje	ITSM orodje	ITSM orodje Orc
	Dodajanje odstranjevanje uporabnika v skupine (vodenje pravic)	ITSM orodje	ITSM orodje	ITSM orodje Orc
	Kreiraj virtualni strežnik	ITSM orodje	ITSM orodje	ITSM orodje Orc
Ključni uporabniki	Avtomatska periodična integracija – servisni račun			
Sprejemni kriteriji	<p>Trenutno uporabljamo določene tipe zahtevkov, ki se izvajajo samodejno. To pomeni, da se zahtevek odpre v ITSM orodju, kjer se odobri in opremi s potrebnimi podatki, potem pa se opravi tudi samodejno izvede (s pomočjo procedur v orcestratorju). Te aktivnosti so trenutno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omogoči uporabnika - Onemogoči uporabnika - Ponastavi geslo - Dodajanje odstranjevanje uporabnika v skupine (vodenje pravic) - Kreiraj virtualni strežnik 			
Faza	2			

2.3.7 Zahteva: Poslovni informacijski sistem Maximo – Podatki o opremi oziroma sredstvih

ID zahteve	OBV-19			
OBVEZNO	DA			
Opis	Omogočena mora biti avtomatska integracija s sistemom Maximo – Podatki o opremi oziroma sredstvih			
Smeri integracije	Podatek	Sprožitelj	Izvor	Ponor
	Oprema	ITSM SISTEM	MX	Nov ITSM
	Zadolženci	ITSM SISTEM	MX	Nov ITSM
Ključni uporabniki	Avtomatska periodična integracija – servisni račun			
Sprejemni kriteriji	<p>Maximo je in bo ostal primarni vir podatkov za vodenje tehničnih sredstev in s tem tudi IT opreme. V Maximo se vodijo tudi zadolžitve. Za določene tipe zahtevkov (zadolžitev/razdolžitev, zahtevki za novo opremo, itd...) je iz Maximo potrebno prenesti določene podatke:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oprema - Osnovni podatki o opremi - Zadolženci – Zadolženci za opremo 			

Faza	2
------	---

2.3.8 Zahteva: Poslovni informacijski sistem MS SCOM in Check MK

ID zahteve	OBV-20			
OBVEZNO	DA			
Opis	Omogočena mora biti avtomatska integracija s sistemom MS SCOM in Check MK			
Smeri integracije	Podatek	Sprožitelj	Izvor	Ponor
	VMWare vCenter	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	VMWare datacenter	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	WMWare cluster	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	VMWare hosts	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	VMWare vComputer	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	Windows cluster	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	Windows physical computer	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	SQL instance	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	DSF namespace server	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje

	DSF folder targets	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	IIS FTP site	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	IIS WEB site	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	Mrežna stikala	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	Network Access Point	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	SQL database	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	DSF namespace	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
	DSF folders	ITSM orodje	MS SCOM ali Check MK	ITSM orodje
Ključni uporabniki	Avtomatska periodična integracija – servisni račun			
Sprejemni kriteriji	<p>V trenutni sistem ITSM sistem se preko procedur periodično prenašajo podatki o ključnih objektih infrastrukture in povezavah med njimi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - VMWare vCenter - VMWare datacenter - WMWare cluster - VMWare hosts - VMWare vComputer - Windows cluster - Windows physical computer - SQL instance - DSF namespace server 			

	<ul style="list-style-type: none"> - DSF folder targets - IIS FTP site - IIS WEB site - Mrežna stikala - Network Access Point - SQL database - DSF namespace - DSF folders
Faza	2

2.3.9 Zahteva: Poslovni informacijski sistem MS SCCM

ID zahteve	OBV-21			
OBVEZNO	DA			
Opis	Omogočena mora biti avtomatska integracija s sistemom MS SCCM			
Smeri integracije	Podatek	Sprožitelj	Izvor	Ponor
	Delovne postaje	ITSM orodje	MS SCCM	ITSM orodje
Ključni uporabniki	Avtomatska periodična integracija – servisni račun			
Sprejemni kriteriji	Podatki o delovnih postajah s ključnimi podatki ter nameščeno programsko opremo.			
Faza	2			

3 UPORABNIŠKE ZAHTEVE

3.1 Uporabniška struktura

3.1.1 Zahteva: Vloge in odgovornosti

ID zahteve	OBV-22
OBVEZNO	DA
Opis	Vloge in odgovornosti znotraj procesov ITSM orodja
Primeri uporabe	<p>Razčlenitev vlog:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zaposleni po organizaciji so poslovni uporabniki storitev; imajo nadrejene • Agenti rešujejo zahtevke <ul style="list-style-type: none"> ○ Notranji agenti; imajo nadrejene <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1. nivo podpore: interno (SC) ▪ 2. nivo podpore: interno (Področni specialisti) ○ Zunanji partnerji (3. nivo podpore) • Administratorji • Lastniki storitev (področni skrbniki) • Sponzorji procesov • Uporabniki so lahko člani ekspertnih ekip <ul style="list-style-type: none"> ○ CAB ekipa ○ Design ekipa

Ključni uporabniki	Administrator, ki vzdržuje sistem vloge in pravic
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Rešitev podpira vlogo uporabnika (katerokoli naštet) Uporabnik : sodelovanje uporabnika v delovnih tokovih. (Primer: Vnos, Potrditev rešitve, različna odobranja, eskalacija glede na status, itd.) Rešitev podpira hierarhične povezave med uporabniki. Nadrejeni uporabniki imajo pregled in več pravic, potrjevalsko funkcijo. Nadrejeni in zadolženi za določene storitve (npr. infrastruktura, POS, sredstva ipd.) imajo pregled nad storitvami in zahtevami v njihovi odgovornosti. Možno je nastaviti posebne pravice za sponzorja procesa. Možen je dostop pooblaščenih zunanjih uporabnikov, ki se mora ločiti na različne tipe, saj potrebujejo različne pravice za različna dela, nekateri bi tako potencialno potrebovali dostop kot interni uporabniki, nekateri kot zunanji uporabniki Administrator nastavlja pravice uporabnikov in ima pravice za dostop do vseh funkcionalnosti sistema.
Faza	1

3.1.2 Zahteva: Članstvo uporabnikov v ekipah

ID zahteve	OBV-23
OBVEZNO	DA
Opis	Pripadnost uporabnikov ekspertnim in odločevalskim ekipam
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Uporabniki so lahko člani ekspertnih ekip <ul style="list-style-type: none"> CAB ekipe Design ekipa Ostale ekipe s funkcijo potrjevanja Agenti pripadajo varnostni skupini iz vidika pregleda (dashboard 2. nivo), agenti, ki delajo v storitvenem centru imajo ločen pregled, vsak agent pa lahko pripada lastniški skupini s
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možno je ustvariti skupino s povezavo na področje ali na storitev (primer je npr. ITI_AD- aktivni imenik) Uporabnika je možno dodati v lastniško skupino, varnostno skupino (pregled) , in vzdrževati njegovo članstvo (spreminjati, brisati, dodajati)
Faza	1

3.1.3 Zahteva: Hierarhija uporabnikov

ID zahteve	OBV-24
OBVEZNO	DA

Opis	Relacije nadrejenosti, podrejenosti med uporabniki in povezane posebne pravice
Primeri uporabe	<p>Poslovni uporabniki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zaposleni kreirajo zahtevek, nadrejeni potrdijo zahtevek (če je potrebno glede na klasifikacijo) • Nadrejeni, vodje služb imajo pravico do vpogleda v sezname svojih podrejenih, podrobnosti zahtevkov svojih podrejenih, osnovnih sredstev <p>Proces podpore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenti • Nosilci lastniških skupin
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Rešitev podpira hierarhične povezave med uporabniki. Nadrejeni uporabniki imajo pregled in več pravic, potrjevalsko funkcijo. • Vodjem oddelkov / služb mora biti omogočen vpogled nad delom/aktivnostim njegovih podrejenih.
Faza	1

3.1.4 Zahteva: Nadomeščanja

ID zahteve	OBV-25
OBVEZNO	DA
Opis	Možnost nadomeščanja v imenu primarnega uporabnika
Primeri uporabe	<p>Uporabnik katerekoli vloge in pravic dodeli za omejeni čas vpogled in delo v sistemu drugemu uporabniku</p> <p>Uporabnik lahko nadomešča tudi v potrjevalski vlogi ali v določeni vlogi / procesu, za katerega je nadrejeni/ agent zadolžen</p>
Ključni uporabniki	Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Izvedba aktivnosti (potrjevanje, vloga) namesto primarnega uporabnika • Vpogled v podatke in poročila primarnega uporabnika • Nadomeščanje pri zahtevkih in vlogah (npr. nosilec skupine): kreiranje in vzdrževanje stanja zahtevka • Nadomeščanje pri potrjevanjih in procesih, ki so potrebni za izvedbo zahteve / odpravo napak • Možno je definiranje časovne omejenosti nadomeščanja in segmentiranje na posamezne sklope • Nadomeščanje pri določenih odobritvah (ki je glede na koncept ločeno od klasičnega potrjevanja- npr. izdaja iz skladišča, odobravanje sprememb ipd.)
Faza	1

3.1.5 Zahteva: Nivoji podpore

ID zahteve	OBV-26
OBVEZNO	DA
Opis	Naročnik izvaja svoje delovne procese na več nivojih podpore ("level": L1, L2, L3)
Primeri uporabe	Podporna funkcija Eles d.o.o. se izvaja na treh nivojih: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nivo podpore (L1) 2. Nivo podpore (L2) 3. Nivo podpore (L3)
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ol style="list-style-type: none"> 1. nivo – ima funkcijo, da ima možnost v vpogled vseh novih zahtevkov in ima ločen razdelek za potrebne preglede (poleg razdelka, kot so zahtevki na 2.nivoju podpore – zahtevki na lastniških skupinah, zahteve, ki jih je agent prevzel nase) in naprednejše pravice agenta kot Storitveni center (spreminjanje, dodajanje, brisanje ipd.) 2. nivo – ima funkcijo, da ima svoj razdelek/ pregled- 2. nivo podpore, ki omogoča pregled zahtevkov, incidentov ipd. na lastniških skupinah, katerih je član, kot tudi nad zahtevami, katerih je on/a sam lastnik. 3.nivo- so obveščeni, ko je zahtev, incident ipd. predano na reševanje na 3.nivo, po potrebi imajo opcijo dostopa do portala, kjer zapisujejo in komunicirajo z agenti neposredno ali pa da je speljana komunikacija in predloge na tak način, da lahko poročajo o stanju zahtevka in dodajo opis in tudi razrešitev.
Faza	1

3.2 Poslovni uporabniki (zaposleni)

3.2.1 Zahteva: Upravljanje zahtevkov s strani poslovnih uporabnikov

ID zahteve	OBV-27
OBVEZNO	DA
Opis	Oddaja zahtevkov s strani poslovnih uporabnikov
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> • Kreiranje incidentov • Potrjevanje zaključka storitvenih zahtevkov, imajo opcijo ponovnega odpiranje, če niso zadovoljni z rešitvijo agenta • Uporabnik na poziv na zahtev, vnese več informacij, speljane so predloge, ki omogočajo agentov boljše zastavljanje vnaprej potrebnih vprašanj • Pregled odprtih zahtevkov in incidentov in če se incident eskalira v problem ali globalni incident, da je uporabnik obveščen o poteku na generalni ravni

	<ul style="list-style-type: none"> Uporabnik lahko nastopa tudi v vlogi odobritelja zahtevka.
Ključni uporabniki	Poslovni uporabnik
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Uporabnik kreira zahtevek ali incident, 2. nivo podpore potem presodi, ali se to eskalira v spremembo, problem ali globalni incident Uporabnik ima možnost vnosa, izbire klasifikacije in opcijo dodajanja v zahtevek/incident priloge Uporabnik lahko spremlja status zahtevka Uporabnik po potrebi sodeluje in komunicira ob reševanju zahtevka (znotraj in tudi izven sistema/ preko portala), komunikacija pa je potrebno, da je zavedena na zahtevku Uporabnik izvede potrditev končne rešitve, imajo opcijo ponovnega odpiranje, če niso zadovoljni z rešitvijo agenta
Faza	1

3.2.2 Zahteva: Dostop do vsebin na portalu

ID zahteve	OBV-28
OBVEZNO	DA
Opis	Vidnost vsebin na portalu
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Uporabnik išče in bere vsebine: FAQ, novice, obvestila oglasne deske, bazo znanja Uporabnik ima lahko pravice za branje omejene vrste vsebine Možnost omejitve vidnosti vsebin, zahtevkov in podatkov na zahtevkih
Ključni uporabniki	Poslovni uporabnik
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Uporabnik lahko dostopa do vrste vsebin za katere nima prepovedi dostopa Uporabnik uporablja iskalnik po vsebinah Uporabnik ima opcijo pregleda stanja zahtevkov in incidentov, ki jih je oddal Uporabniku je ponujena hitra rešitev, v obliki chatbota ali preko kategoriziranje težave, ki mu jo pred oddajo zahtevka portal ponudi Zunanjemu uporabniku se omejijo pravice dostopa do vsebin in ima dostop do manj vsebin
Faza	2

3.2.3 Zahteva: Sodelovanje uporabnika v delovnih tokovih

ID zahteve	OBV-29
OBVEZNO	DA

Opis	Možnost sodelovanja uporabnika v delovnih tokovih
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Potrditev rešitve, različna odobranja, eskalacija glede na status, itd.
Ključni uporabniki	Poslovni uporabnik
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Uporabnik izvede potrditev končne rešitve in ima opcijo ponovnega odpiranja zahtevka/incidenta ipd. , če zahteva še ni razrešena Uporabnik je obveščen v primeru spremembe statusa, če je potrebno, lahko takrat izpostavi komunikacijo z lastnikom zahtevka Uporabniku je ponujena samo možnost eskalacije preko komunikacije ali dviganje prioritete (ki ni soodvisna z našo prioriteto), če vidi, da je zahteva že dlje časa nerazrešena ter ponovno odpiranje. S tem se na strani agenta vizualno prikaže na zahtevku opozorilo (eskalacija uporabnika). Druge statute zahtevka lahko regulira samo agent. Različnonivojsko odobravanje (ena odobritev, dve, tri...) Odobritev na osnovi pogojev odobravanja, kot so: izbrana klasifikacija, izbrana ponudba, izbran konfiguracijski element (KE), lastništvo konfiguracijskega elementa, lastništvo posamezne pravice, vloga, hierarhija določena v ERP Preprosta možnost dodajanja odobritelja (pred ali za trenutnim odobriteljem) Posamezniki ne potrebujejo odobritve, posamezniki imajo prilagojen proces odobravanja (glede na delovno mesto, vlogo, katero ima opredeljeno...)
Faza	1

3.2.4 Zahteva: Vpogled v zadolžena IT osnovna sredstva

ID zahteve	OBV-30
OBVEZNO	DA
Opis	Uporabnik ima vpogled v zadolžena IT sredstva.
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Uporabnik vidi OS evidentirana pod njegovim imenom, naziv sredstva, datum dodelitve in tudi vpogled, kaj mu je na voljo glede na standardno opremo, ki je trenutno na voljo
Ključni uporabniki	Poslovni uporabnik
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Uporabnik vidi točno tista OS, katera so mu dodeljena, viden je datum dodelitve, naziv sredstva Uporabnik lahko preko pregleda ustvari zahtevo ali prijavi težavo z omenjenim sredstvom in sproži direktni delovni tok, če je kot dodatna oprema je potrebno, da delovni tok gre preko odobritev nadrejenega

Faza	2
------	---

3.2.5 Zahteva: Vpogled v pravice

ID zahteve	OBV-31
OBVEZNO	DA
Opis	Uporabnik ima vpogled v dodeljene pravice znotraj ITSM orodja
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Uporabnik vidi pravice, ki so mu dodeljene
Ključni uporabniki	Poslovni uporabnik
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Uporabnik vidi točno tiste pravice, ki so mu dodeljene kot Poslovnemu uporabniku V primeru, da administrator dodeli uporabniku več pravic, morajo le-te biti vidne Uporabniku je ponujena možnost in razlaga, kaj pravice pomenijo v sistemu in mu ponudi možnost za dodajanje pravic – sproži se delovni tok za dodajanje in potrditev, če je potrebna
Faza	2

3.3 Agenti

3.3.1 Zahteva: Upravljanje zahtevkov s strani agenta

ID zahteve	OBV-32
OBVEZNO	DA
Opis	Upravljanje zahtevkov s strani agentov (L2)
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Agent ima iste bazične pravice kot Poslovni uporabnik ter dodatne specifične agentske pravice Agent lahko pokriva specifična področja KE (storitev) ali tipe zahtevkov
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Agent vnese postopek končne rešitve in ima opcijo izbire hitrih rešitev na podlagi baze znanja ali glede na tip zahtevka /klasifikacija Agent je dodeljen na enega ali več ITIL procesov in skupin KE Agent ureja osnovne podatke in vsebine na zahtevkih Agent ima možnost spreminjanja, preklica in dopolnjevanja zahtevka (klasifikacija, podrobnosti) Agent lahko spremlja status zahtevka in ga posreduje naprej, zahtevek zaključi, odloži, poda v reševanje na 3. nivo ipd. Agent po potrebi sodeluje in komunicira ob reševanju zahtevka (znotraj in tudi izven sistema/ preko portala),

	<p>vsa komunikacija in aktivnosti pri reševanju pa morajo zavedene na zahtevku</p> <ul style="list-style-type: none"> Agent ima opcijo, da svoje ugotovitve zapiše v obliki delovnega dnevnika in spremljanje delovnega časa, mora imeti tudi vpogled in možnost komuniciranje med agenti ali direktno z uporabniki znotraj in »izven« sistema, vse pa je vidno na zahtevku
Faza	1

3.3.2 Zahteva: Zbiranje, analize in komunikacija o zahtevkih

ID zahteve	OBV-33
OBVEZNO	DA
Opis	Možnost zbiranja, analize in komunikacije o incidentih, problemih in storitvenih zahtevkih
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Agent ima dostop do analitike, KPIjih, poročil o stanju zahtevkov
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Agent ima dostop do svojih zahtevkov Agent ima dostop do zahtevkov in vseh drugih tipov zahtevkov ostalih agentov, ki so znotraj nekega področja ali področja, ki je povezan z danim področjem, katerega je on/a del njega (agent) Agent ima dostop do poročil o svojih zahtevkih in zahtevkih, ki so jih prevzeli sodelavci znotraj lastniške skupine Agent ima dostop do poročil o vseh zahtevkih Agent ima dostop do poročil o svojem delu
Faza	1

3.3.3 Zahteva: Povezovanje zahtevkov

ID zahteve	OBV-34
OBVEZNO	DA
Opis	Povezovanje različnih zahtevkov (incident, storitveni zahtevek, problem, znana napaka, zahtevek za spremembo, znanjem, ipd.)
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Agent lahko smiselno poveže svoj zahtevek z ostalimi obstoječimi zahtevki Agent lahko poveže zahtevek s storitvami (KE) Možnost povezave konfiguracijskih elementov (KE) na spremembo Storitveni zahtevki se lahko povezujejo tudi v projektne naloge (stor. zahtevki, na katerih sodeluje večje število oseb, nevezano na lastniške skupine)
Ključni uporabniki	Agent

Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Povezava je lahko enakovredna, podrejena, nadrejena Povezava je vidna na povezanih zahtevkih Povezava je možna med zahtevki in KE (Storitvami) in je vidna na zahtevku in storitvi Povezava je lahko 1:1 ali n:1 ali 1:n ali n:m
Faza	1

3.3.4 Zahteva: Upravljanje vsebin s strani agenta

ID zahteve	OBV-35
OBVEZNO	DA
Opis	Upravljanje vsebin s strani agenta
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Agent lahko vnaša in ureja vsebine: novice, obvestila na oglasni deski, FAQ vnose, vnese v bazo znanja
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	<p>Po tipih vsebine: baza znanja, FAQ, obvestila na oglasni deski</p> <ul style="list-style-type: none"> Vnos in urejanje vnosov Vidnost izvedenih shranjenih sprememb Za objave je možno določiti čas prikaza (od/do) in pa skupino uporabnikov, ki to objavo lahko vidijo (splošno ali glede na pravice).
Faza	1

3.3.5 Zahteva: Poročanje o opravljenih urah na zahtevkih

ID zahteve	OBV-36
OBVEZNO	DA
Opis	Poročanje o opravljenih urah na zahtevkih
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Agent na zahtevek sproti poročila o opravljenih urah. Poročanje ur za delo na istem zahtevku lahko izvede v več iteracijah (vnosih).
Ključni uporabniki	Agent, Poslovni uporabnik, člani Lastniških skupin
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možen je vnos opravljenih ur na zahtevek. Ni možno poročati o opravljenih urah na zahtevkih v statusu Novo ali Arhivirano. Sukcesivno poročanje o opravljenih urah generira vsoto vseh realiziranih ur na zahtevku O delu na zahtevku lahko poročila več kot 1 agent, ure se ustrezno seštevajo. Poenoteno poročanje aktivnosti (en zapis): <ul style="list-style-type: none"> v delovni dnevnik agenta (vsebina dela) in poročilo opravljenih ur (poraba časa)

	<ul style="list-style-type: none"> Spremljanje, potrjevanje in poročila o urah dela internih izvajalcev po posameznih pogodbah (vnos ur s strani L3 in odobritev lastnika zahtevka) Spremljanje, potrjevanje in poročila o urah dela zunanjih izvajalcev po posameznih pogodbah (vnos ur s strani L3 in odobritev lastnika zahtevka) Prenos vpisanih ur v D365 (v skladu z D365 integracijo)
Faza	1

3.4 Administratorji

3.4.1 Zahteva: Dodeljevanje in urejanje pravic uporabnikom

ID zahteve	OBV-37-1
OBVEZNO	DA
Opis	Administrator dodeli uporabniku vlogo oziroma posamezne pravice. Definicija različnih profilov uporabnikov in kombinacij pravic do funkcionalnosti. Rešitev mora omogočati definicijo različnih profilov uporabnikov in kombinacij pravic dostopa do posameznih funkcionalnosti orodja.
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Administrator uporabniku dodeli vlogo agenta Administrator zunanjemu uporabniku dodeli vlogo L3 Administrator uporabniku dodeli vlogo nadrejenega uporabnika (vodja službe) Administrator dodeli uporabniku (Poslovnemu uporabniku) dodatne pravice za potrjevanje Administrator dodeli uporabnika v skupino Administrator ureja status uporabnika: ustvarjanje, blokiranje
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabnik, Agent
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Povezava z AD varnostnimi skupinami naročnika (aktivni imenik) Možno je kreiranje in vzdrževanje vlog Možno je dodeljevanje uporabnika v vlogo in spreminjanje le-te Možnost definicije profilov in dostopa do funkcionalnosti orodja. Možno je dodajanje agentov v skupine agentov Možno je dodeljevanje ali odvzemanje posameznih pravic uporabniku Možno je dodeljevanje ali odvzemanje uporabnike v/i skupine Možna je blokada in deblokada uporabnika

	<ul style="list-style-type: none"> Možen je pregled nad uporabniki portala in dodeljenimi vlogami in pravicami
Faza	1

ID zahteve	OBV-37-2
OBVEZNO	DA
Opis	<p>Administrator dodeli uporabniku vlogo oziroma posamezne pravice. Definicija različnih profilov uporabnikov in kombinacij pravic do funkcionalnosti. Rešitev mora omogočati definicijo različnih profilov uporabnikov in kombinacij pravic dostopa do posameznih funkcionalnosti orodja.</p> <p>Za prerazporejanje uporabnikov se uporabil orodje Identity management.</p>
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none">
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabnik, Agent
Sprejemni kriteriji	<p>Pravice se spreminjajo v IDM sistemu</p> <p>Uporabniki se samodejno sinhronizirajo.</p>
UpoFaza	2

3.4.2 Zahteva: Vzdrževanje šifrantov, matičnih podatkov

ID zahteve	OBV-38
OBVEZNO	DA
Opis	<p>Administrator (oziroma uporabnik s pravicami) vnaša in ureja podatke za šifrante ter matične podatke, organizacijske podatke. Možen je uvoz podatkov iz datoteke.</p> <ul style="list-style-type: none"> Opis: <ul style="list-style-type: none"> Osnovni šifranti (poslovni partnerji (L3), Lokacije, Organizacijske enote, itd), primarno vodeni zunaj ITSM (integracija) Za osnovne šifrante (poslovni partnerji (L3), Lokacije, Organizacijske enote, itd), ki se primarno ne vodijo v izbranem ITSM orodju, morajo biti izdelane procedure za uvoz iz ostalih sistemov. <p>Izvajalec mora zagotoviti uvoz vseh potrebnih podatkov v sistem preko Excel datotek.</p>
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Administrator v sistem vnese oddelke/službe Administrator vnese in ureja tipe zahtevkov po meri Administrator ureja in konfigurira SLA pakete Administrator ustvarja in ureja CAB skupine

	<ul style="list-style-type: none"> Vzdrževanje matičnih podatkov šifrantov za integracijsko uporabo
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možno je kreiranje in vzdrževanje šifrantov po meri. Možno je dodajanje in urejanje tipov zahtevkov (procesov) Možno je kreiranje in urejanje CAB skupin. Možen je uvoz podatkov šifranta iz datoteke (npr. CSV ali Excel) Matični podatki se uporabljajo na vnosnih obrazcih Matični podatki se uporabljajo v integracijskih modelih
Faza	1

3.4.3 Zahteva: Urejanje predlog elektronskega sporočila

ID zahteve	OBV-39
OBVEZNO	DA
Opis	Administrator (oziroma uporabnik z ustreznimi pravicami) kreira in vzdržuje vzorce predlog elektronskih sporočil.
Primeri uporabe	Elektronska sporočila se z ustreznimi predlogami pošiljajo iz sistema (samodejno ob proženju delovnih tokov ali na ročno zahtevo agenta).
Ključni uporabniki	Administrator, Agent
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Uporaba različnih predlog pri pošiljanju elektronskega sporočila ob proženju različnih dogodkov tekom izvedbe delovnega toka ali procesa Ročno proženje pošiljanja elektronskih sporočil na podlagi pred-definiranih predlog sporočil iz sistema s strani agenta Izbira predloge elektronskega sporočila s strani agenta pred pošiljanjem (ročnim proženjem) Urejanje v "rich text" urejevalniku brez potrebe po urejanju kode Možnost urejanja predloge v izvorni kodi (html) Možnost dodajanja spremenljivk v predlogo, ki se ob pošiljanju izpolnijo kot vrednosti Možnost dodajanja spletnih povezav, prilog, kot predlogo za lažje reševanje zahtev, ki so obsežnejše narave
Faza	1

3.4.4 Zahteva: Kreiranje dodatnih uporabniških portalov po potrebi

ID zahteve	OBV-40
OBVEZNO	DA

Opis	Administrator (oziroma uporabnik s pravicami) vzdržuje in po potrebi kreira dodatne uporabniške portale za uporabnike oziroma profile uporabnikov.
Primeri uporabe	Uporabniki in agenti uporabljajo namenske uporabniške portale s sezname, prikazi informacij po meri na enem mestu
Ključni uporabniki	Administrator, Agent, Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Kreiranje, urejanje uporabniškega portala • Prikaz uporabniškega portala • Dodelitev in uveljavitev uporabniškega portala določeni vrsti uporabnikov
Faza	2

3.4.5 Zahteva: Priprava "Dashboard" aplikacij

ID zahteve	OBV-41
OBVEZNO	DA
Opis	Administrator (oziroma uporabnik s pravicami) vzdržuje in po potrebi kreira dodatne "Dashboard" aplikacije za uporabnike oziroma različne profile uporabnikov.
Primeri uporabe	Uporabniki in agenti uporabljajo "Dashboard" aplikacije za pregled glavnih kazalnikov in monitoring podatkov
Ključni uporabniki	Administrator, Agent, Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Kreiranje, urejanje Dashboard aplikacije • Prikaz Dashboard aplikacije • Dodelitev in uveljavitev Dashboard aplikacije določenim uporabnikom ali profilu uporabnikov • Fleksibilnost pri urejanju in prikazovanju vseh tipov zahtev, ki se jih lahko filtrira po npr. datumu (odprtja, prevzema, dodelitve naprej), vplivu, nujnosti, statusu, lastniški skupini, SLA itd. oziroma se lahko doda kot nov razdelek na dashboardu z več različnimi filtri in zahtevami • V sklopu projekta se naredi 5 različnih Dashboardov glede na vloge uporabnika v sistemu.
Faza	1

3.4.6 Zahteva: Upravljanje zahtevkov s strani administratorja

ID zahteve	OBV-42
OBVEZNO	DA
Opis	Upravljanje zahtevkov s strani administratorjev
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> • Administrator ima poln dostop do pregledovanja in poseganja v zahtevke (spreminjanja) ter pregled povezane analitike, <u>kar se v praksi izvaja izjemoma</u>.

Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Administrator kreira zahtevek (vsakega tipa) Administrator spreminja zahteve Administrator spremlja in spreminja status zahtevka Administrator vnese komentar na zahtevek Administrator po potrebi sodeluje in komunicira ob reševanju zahtevka Administrator izvede potrditev končne rešitve Administrator izvaja klasifikacijo zahtevkov Administrator ureja matične podatke in vsebine zahtevkov
Faza	1

3.4.7 Zahteva: Upravljanje vsebin s strani administratorja

ID zahteve	OBV-43
OBVEZNO	DA
Opis	Upravljanje vsebin s strani agenta
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Administrator lahko (po potrebi) vnaša in ureja vsebine: novice, obvestila na oglasni deski, FAQ vnose, vnese v bazo znanja
Ključni uporabniki	Administrator, agenti
Sprejemni kriteriji	<p>Po tipih vsebine: baza znanja, FAQ, obvestila na oglasni deski</p> <ul style="list-style-type: none"> Vnos in urejanje vnosov Vidnost izvedenih shranjenih sprememb Posamezni agenti lahko sami spreminjajo vsebino FAQ vnose in bazo znanja, saj se lahko rešitev posodobi, spremeni ipd.
Faza	1

3.5 Člani CAB skupin

3.5.1 Zahteva: Upravljanje CAB skupin

ID zahteve	OBV-44
OBVEZNO	DA
Opis	Kreiranje in vzdrževanje CAB skupin
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Kreiranje CAB skupin glede na kategorijo sprememb in tipe storitev Spreminjanje, brisanje, dodajanje uporabnikov
Faza	1

3.5.2 Zahteva: Dodelitev uporabnika v CAB skupino

ID zahteve	OBV-45
OBVEZNO	DA
Opis	Dodelitev uporabnika v CAB skupino
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Administrator dodeli uporabnika v izbrano CAB skupino in ureja njegovo članstvo
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Izbranega uporabnika je možno dodati v skupino Izbranega uporabnika je možno odstraniti iz skupine Možen je pregled aktivnih uporabnikov v skupini
Faza	1

3.6 Člani Design skupine

3.6.1 Zahteva: Dodelitev uporabnika v Design skupino

ID zahteve	OBV-46
OBVEZNO	DA
Opis	Dodelitev uporabnika v Design skupino
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Administrator dodeli uporabnika v izbrano Design skupino in ureja njegovo članstvo
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Izbranega uporabnika je možno dodati v skupino Izbranega uporabnika je možno odstraniti iz skupine Možen je pregled aktivnih uporabnikov v skupini
Faza	1

3.7 Člani lastniških skupin

3.7.1 Zahteva: Dodelitev uporabnika v lastniško skupino

ID zahteve	OBV-47
OBVEZNO	DA
Opis	Dodelitev uporabnika v Lastniško skupino
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Administrator dodeli uporabnika v izbrano lastniško skupino in ureja njegovo članstvo Primeri skupin: <ul style="list-style-type: none"> ITA_MX – skupina, ki ureja zahtevke, ki so vezane na Maximo

	<ul style="list-style-type: none"> ITI_AD – skupina za admin domene (AD, Entra ID)
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Izbranega uporabnika je možno dodati v skupino Izbranega uporabnika je možno odstraniti iz skupine Možen je pregled aktivnih uporabnikov v skupini
Faza	1

3.7.2 Zahteva: Upravljanje zapisa s strani notranjega izvajalca (L1, L2)

ID zahteve	OBV-48
OBVEZNO	DA
Opis	Možnost upravljanja zapisa s strani notr. izvajalca
Primeri uporabe	<p>Notranji uporabnik kreira zahtevek</p> <p>Notranji uporabnik izvede potrditev</p>
Ključni uporabniki	<p>Administrator, ki vzdržuje sistem vloge in pravic</p> <p>Notranji uporabnik</p>
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Notranji izvajalec lahko upravlja z zapisom na način, da ima enako ali manj pravic kot interni uporabnik
Faza	1

3.7.3 Zahteva: Upravljanje zapisa s strani zunanjega izvajalca L3

ID zahteve	OBV-49
OBVEZNO	DA
Opis	Upravljanje zapisa s strani zunanjega izvajalca 3. nivoja podpore
Ključni uporabniki	Administrator, Agenti z ustreznimi pravicami, CAB ekipe
Sprejemni kriteriji	<p>Dostop podjetij za podporo na L3</p> <p>Zunanjim izvajalcem na L3 se omogočijo dostopi in ustrezne pravice za urejanje in reševanje vseh tipov zahtevkov in sicer za naslednje aktivnosti:</p> <p>Aktivna komunikacija na njim dodeljenih zahtevkih (urejanje podrobnosti, status reševanja, ocena potrebnih ur – strokovne storitve, itd.)</p> <p>Potrjevanje in preusmerjanje zahtevkov</p> <p>Posodabljanje statusov na zahtevkih in dodeljevanje dodatnih aktivnosti (opravil) na vseh nivojih izvajalcev (1, 2 in 3 Nivo)</p> <p>Možnost vnosa predvidenih ur in beleženje ur na zahtevkih in povezanih aktivnostih z možnostjo potrjevanje Agentov na 1 in 2, Nivoju</p> <p>Dostop do CMDB in možnost posodabljanja KE ob izvedbah sprememb s potrditvijo Agentov na 1 in 2. Nivoju</p> <p>Integracija sistema za poročanje 1:1 za potrditvijo Agentov oziroma lastnikov zahtevkov na vseh nivojih (doseganje SLA parametrov, SLA Hold)</p>

Faza	1

3.8 Uporabniške integracijske zahteve

3.8.1 Zahteva: Vzdrževanje integracijskih modelov

ID zahteve	OBV-50
OBVEZNO	DA
Opis	<p>Administrator (oziroma uporabnik s pravicami) vzdržuje in po potrebi kreira dodatne integracijske modele skozi uporabniški vmesnik (ročno ali prek datoteke). integracijski model vključuje portfelj ITK storitev, kategorizacijo ITK sistemov, matriko internih kontrol, poročilo o ustreznosti integriranih aplikacijskih sistemov in monitoriranje.</p> <p>Integracijski modeli pomenijo konfiguracijo posamezne integracije z zunanjimi sistemi.</p>
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Model se definira, implementira, spreminja, dopolnjuje Model je grafično viden v sistemu
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Dodajanje integracijskega modela Urejanje integracijskega modela Prikaz integracijskega modela Spreminjanje aktivnosti integracijskega modela Prikaz delovanja integracijskega modela
Faza	2

3.8.2 Zahteva: Integracijski vmesniki

ID zahteve	OBV-51
OBVEZNO	DA
Opis	<p>Integracijske možnosti in vmesniki za komunikacijo z zunanjimi sistemi.</p> <p>Integracijske tehnologije: REST API, WebService API, CSV, Database, E-mail.</p>
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> API integracija za prenos podatkov, sporočil in stanj Integracija s poštnim strežnikom za prejem zahtevkov in pošiljanje obvestil ob spremembi statusa Uvažanje matičnih podatkov iz datoteke ("ročna integracija")

Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost kreiranja, branja, posodobitve in zapiranja (CRUD) incident zapisov, zapisov problemov in zapisov storitvenih zahtevkov preko REST API/Web Services API Integracija s strežnikom za generiranje, pošiljanje in sprejemanje in interpretiranje elektronskih sporočil. Email povezava: možnost vnosa zahtevka prek email, odgovor na email zahtevka se vnese na zahtevek, obveščanje o spremembah na zahtevku Možnost prenosa podatkov iz CSV Možnost prenosa podatkov iz baze podatkov v bazo podatkov (SQL)
Faza	1

3.8.3 Zahteva: Normalizacija podatkov med procesom integracije

ID zahteve	OBV-52
OBVEZNO	DA
Opis	Normalizacija podatkov med procesom integracije
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> V uvoženih podatkih ni podvojenih matičnih podatkov Vsak matični podatek je uvožen zgolj enkrat Če se posamezni podatek spremeni v primerjavi s celoto, integracija omogoča spremembo (primer. študent postane redno zaposlen)
Faza	1

3.8.4 Zahteva: Integracija z drugimi ticketing orodji

ID zahteve	OBV-53
OBVEZNO	DA
Opis	Standardni vtičniki za povezovanje z drugimi ticketing orodji, ki jih uporabljajo zunanji partnerji (L3)
Primeri uporabe	Rešitev mora omogočati imeti standardne vtičnike za povezovanje z drugimi (primerljivimi) orodji za vodenje zahtevkov (ticketing). Ponudniki L3 imajo svoje ticketing sisteme, ki je potrebno, da omogočajo zapise v obeh sistemih hkrati, kot tudi vidnost statusa v obeh primerih ali vsaj možnost, da je vidno, ko je status spremenjen (dodan zapis, delovni dnevnik)
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> sistem vsebuje standardne vtičnike za povezovanje z drugimi ticketing orodji
Faza	2

3.8.5 Zahteva: Integracija z: Office 365 in CTI ("Computer-Telephony Integration")

ID zahteve	OBV-54
OBVEZNO	DA

Opis	Integracija z: Office 365 in CTI ("Computer-Telephony Integration")
Ključni uporabniki	Administrator, Agent
Sprejemni kriteriji	<p>IP telefonija:</p> <ul style="list-style-type: none"> Potreba po integraciji z IP telefonijo v podjetju Ob klicu na vstopno številko (2020) se avtomatično generira nov zahtevek v ITSM orodju <p>Office 365:</p> <ul style="list-style-type: none"> Delo z dokumenti in funkcionalnostmi Office 365
Faza	2

3.8.6 Zahteva: Integracija z RIS – Evidenca delovnega časa

ID zahteve	OBV-55
OBVEZNO	DA
Opis	Integracija z RIS – Evidenca delovnega časa
Ključni uporabniki	Administrator, Agent
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> V primeru, da je uporabnik odsoten, ITSM orodje to upošteva pri prikazovanju
Faza	2

3.8.7 Zahteva: Single sign-on (SSO)

ID zahteve	OBV-56
OBVEZNO	DA
Opis	Prijava brez ponovnega vpisa uporabniškega imena in gesla, s periodično ponovno avtentikacijo.
Ključni uporabniki	Agent, Uporabnik sistema
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> "Single Sign On (SSO)" Single Sign On z uporabo SAML. (MFA) preko Microsoft Entra
Faza	1

3.9 SLA

3.9.1 Zahteva: Konfiguracija SLA paketov

ID zahteve	OBV-57
OBVEZNO	DA
Opis	Upravljanje z ravno izvajanja storitev ITK. SLA je vezan na storitev, kjer je definiran nivo storitve.
Ključni uporabniki	Administrator

Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> V ITSM orodju se definirajo paketi SLA, npr "Gold, Silver, Bronze" Na vsakem paketu se definirajo specifičnimi atributi in SLA parametri odzivnosti, režimi vzdrževalnih del, prioriteta matrika.
Faza	2

3.9.2 Zahteva: Relacije na KE

ID zahteve	OBV-58
OBVEZNO	DA
Opis	Relacije na KE (konfiguracijske elemente)
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Na vsak Konfiguracijski element mora biti pripeti ustrezen paket SLA glede na prioriteto KE, ki se nato preslika tudi na različne zahtevke (Incident). SLA časi morajo biti odvisni od različnih atributov. Na vsak zahtevke, incident je možno dodati več konfiguracijskih elementov. Pri vnosu tipa zahtevka mora Poslovni uporabnik najprej izbrati KE, na katerega se zahtevke nanaša, nato z izbirniki nadaljuje po hierarhiji KE
Faza	2

3.9.3 Zahteva: Spremljanje in možnost obračuna SLA

ID zahteve	OBV-59
OBVEZNO	DA
Opis	Spremljanje ravni storitev zunanjih pogodbenih partnerjev (L3).
Ključni uporabniki	Skrbnik storitve, Skrbnik pogodbe
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Za posamezne storitve mora biti omogočeno obračunavanje SLA glede na deleže aktivne opreme po časovnih obdobjih. Spremljanje nedelovanja storitev – Implementirano mora biti poročila o nedelovanju storitev znotraj SLA na podlagi incidentov. Možnost definicije in spremljanja različnih dogovorov o nivoju storitve (SLA) za različne storitve za različne stranke
Faza	2

3.9.4 Zahteva: Upravljanje in spremljanje OLA

ID zahteve	OBV-60
OBVEZNO	DA
Opis	Operation Level Agreement – notranje SLA pogodbe znotraj organizacije. Notranji "SLA" paketi- nastavitve in spremljanje odzivnih časov in režimov interno v organizaciji

Primeri uporabe	
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	Spremlja se vse tipe zahtevkov glede na status v reševanju. Spremljajo se odzivni časi in časi reševanja zahtevka Eskalacija: prikaz v nadzorni plošči in obvestilo izbranim tipom uporabnikom v primeru, da v delovni dnevnik za poročanje o opravljenih aktivnostih določen čas ni bilo zapisa.
Faza	2

3.10 Uporabniški vmesnik

3.10.1 Zahteva: Tehnologija spletne aplikacije

ID zahteve	OBV-61
OBVEZNO	DA
Opis	Tehnologija spletne aplikacije
Ključni uporabniki	Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Deluje na več napravah brez nepotrebnih namestitev klientov na odjemalce • Frontend in backend del aplikacije • Prilagodljiv prikaz (responsive): deluje na mobilnih napravah, tablicah ali osebnih računalnikih. • Podpora Edge brskalnika
Faza	1

3.10.2 Zahteva: Off-line delo v mobilni aplikaciji (dodatno)

ID zahteve	DOD-1
OBVEZNO	NE
Opis	Off-line delo v mobilni aplikaciji (dodatno)
Ključni uporabniki	Terenski tehniki
Sprejemni kriteriji	Rešitev mora omogočati terenskim tehnikom delo na nalogah tudi brez podatkovne povezave, z nameščeno namensko aplikacijo.
Faza	2

3.10.3 Zahteva: "Self-service" portal

ID zahteve	OBV-62
OBVEZNO	DA
Opis	Samo-postrežni "Self-service" portal kot uporabniku prijazen grafični vmesnik za delo v ITSM sistemu za poslovne uporabnike, agente, L3 nivo in administratorje.
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> • baza znanja za samopomoč uporabnikom v primeru enakih oz. podobnih zahtevkov.

	<ul style="list-style-type: none"> Rešitev mora omogočati uporabo portala za t.i. "self-service" za prijavo in spremljanje napredka zahtevkov, ki naj vključuje tudi upravljanje znanja za usmerjanje uporabnika (samopomoč). Rešitev mora omogočati tvoriti bazo znanja za potrebe samopomoči uporabnikom v primeru enakih oz. podobnih zahtevkov, ki so bili že rešeni Baza znanja mora omogočati, da je prioriteto prikazana uporabniku, preden odda zahtevek in ga vodi skozi postopek in potencialne rešitve- potencialno v obliki podobno rešenih zahtev ali kategorij npr. težava pri sinhronizaciji Onedrive v razdelku Onedrive
Ključni uporabniki	Vsi uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Vidnost vsebin glede na pravice in področje Iskanje po vsebini vsebin in zahtevkov (full text search) Uporabniki vnašajo zahtevke ter spremljajo status le-teh, ki so v razdelki, ki je lažje dostopen in viden. Uporabnik ima vpogled v zadolžena IT sredstva. Uporabnik vpogled v dodeljene pravice. Jezik portala je možno izbirati (SLO - default, ENG)
Faza	1

3.10.4 Zahteva: Zajem zadovoljstva uporabnikov

ID zahteve	OBV-63
OBVEZNO	DA
Opis	Zajem odziva uporabnikov – izkušnje ob reševanju zahtevkov: kot rating in tekstualni vnos odziva
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost zajema zadovoljstva uporabnikov preko Self-Service/Self-Help portala Možnost, da zadovoljstvo izrazijo tudi preko hitrih gumbov, če uporabnik nima potrebe do pisanja- omogoči se rubrike, ki bi določilo kategorije zadovoljstva npr. prijaznost, strokovnost, čas reševanja, zadovoljstvo z rešitvijo.
Faza	1

3.10.5 Zahteva: Digital Experience Monitoring (DEM) (dodatno)

ID zahteve	DOD-2
OBVEZNO	NE
Opis	Digital Experience Monitoring (DEM)
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	Rešitev je možno nadgraditi z modulom, od istega proizvajalca, za merjenje XLA "Digital Experience Monitoring" – DEM, t.j. robot, ki simulira uporabnika in meri uporabniško izkušnjo na nivoju storitve (XLA) za različne digitalne produkte
Faza	2

3.10.6 Zahteva: FAQ vsebine

ID zahteve	OBV-64
OBVEZNO	DA
Opis	Prikaz najbolj pogostih vprašanj in odgovorov (FAQ)
Ključni uporabniki	Administrator, uporabniki z določenimi pravicami
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Vnos (admin), branje in iskanje Iz baze znanje se lahko določi in izpostavi pogosta vprašanja in odgovore na začetni strani portala, ko želi uporabniki oddati zahtevek Vsako rešitev lahko uporabnik oceni in komentira
Faza	1

3.11 Sporočila

3.11.1 Zahteva: Email obveščanje

ID zahteve	OBV-65
OBVEZNO	DA
Opis	Email obveščanje
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Obveščanje prijavitelja zahtevka o spremembi statusa ali drugih pomembnih aktivnosti na zahtevku preko elektronske pošte (alerti, nastavitve obveščanja ob spremembi statusa, opomniki, eskalacije)
Ključni uporabniki	Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Obveščanje uporabnika z uporabo novic, ki so objavljene na portalu. Opis: obveščanje prijavitelja zahtevka o spremembi statusa ali drugih pomembnih aktivnosti Obveščanje po elektronski pošti, MS Teams, (notifications – za mobilne aplikacije) o ključnih dogodkih v procesu odvisno različnih atributov (storitve, prioritete) Izbira predloge za sporočilo (Agent) in možnost sporočanja iz strani agenta in beleženje komunikacije na storitvenem zahtevku, ko uporabnik odgovori (in steče komunikacija agent- uporabnik) Obveščanje v primeru prekoračitve predvidenega časa (v kolikor je na zahtevek vpisan) na zahtevku s pomočjo predlog – obveščanje se lahko izvrši na vseh tipih zahtevkov kot tudi opraviilih Izhodno email sporočilo ima možnost obogatene oblikovanja ("rich text" oblikovanje besedila) HTML oblike, ki je vidno na strani prejemnika sporočila Obveščanje omogoča pošiljanje prilog
Faza	1

3.11.2 Zahteva: SMS obveščanje

ID zahteve	OBV-66
OBVEZNO	DA
Opis	SMS obveščanje
Primeri uporabe	<p>Tipi obveščanj - email; sms</p> <p>Imamo dve obveščanji:</p> <p>1. Obvestilo o Varnostnem incidentu z prioriteto 1 in 2</p> <p>Incident s prioriteto 1:</p>
Ključni uporabniki	Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> SMS obvestilo je poslano v primeru, ko se ustvari določen tip zahtevka ali incidenta za določeno prioriteto (npr. prioriteta 1 in 2), ko se sproži globalni incident obveščanje naj bo primarno osredotočeno na skupine oseb (ko se določi določena prioriteta, KE)
Faza	2

3.11.3 Zahteva: Komunikacija agent-uporabnik

ID zahteve	OBV-67
OBVEZNO	DA
Opis	Komunikacija med agentom in končnim uporabnikom
Ključni uporabniki	Agent, Uporabnik
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Dvosmerna komunikacija uporabnika z agentom prek portala Omogoča komunikacijo tudi preko e-pošte, ki je vezan na sistem tako, da se komunikacija zapisuje na zahtevek
Faza	1

3.11.4 Zahteva: Komunikacija agent- 3.nivo

ID zahteve	OBV-68
OBVEZNO	DA
Opis	Komunikacija agent- 3.nivo (L3)
Ključni uporabniki	Agent, 3.nivo
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Dvosmerna komunikacija uporabnika z agentom prek portala ali preko mail-a Komunikacija je potrebna, da se zapisuje v katerikoli tip zahtevka (incident, sprememba, zahtevek....)
Faza	1

3.11.5 Zahteva: Swarming support (dodatno)

ID zahteve	DOD-3
OBVEZNO	NE
Opis	En agent poskrbi za izvedbo celotnega zahtevka.
Ključni uporabniki	Agent, Uporabnik

Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Sistem omogoča "swarming support"
Faza	2

3.11.6 Zahteva: Pošiljanje elektronske pošte iz zahtevka

ID zahteve	OBV-69
OBVEZNO	DA
Opis	Pošiljanje elektronske pošte iz zahtevka izbranim prejemnikom, ki so vezani na zahtevek ali se jih na zahtevek poveže
Ključni uporabniki	Agenti, Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost pošiljanja elektronske pošte direktno iz zapisa Možnost pošiljanje na podlagi predloge Možnost pošiljanje različnih vrst datotek in spletnih linkov (internih in eksternih)
Faza	1

3.11.7 Zahteva: Sistemska opozorila

ID zahteve	OBV-70
OBVEZNO	DA
Opis	Sistemska opozorila
Ključni uporabniki	Administrator, Agenti, Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Avtomatsko generirana – downtime poslano administratorju Ročno prožena - sporočilo o napovedi vzdrževanja (vidnost je na portalu, kot tudi v sistemu kot obvestilo) Sistemska opozorila se avtomatsko generira in pošilja administratorju skozi različne kanale – SMS, mail, prek ITSM orodja
Faza	2

3.12 Delovni tokovi

3.12.1 Zahteva: Definiranje delovnih tokov

ID zahteve	OBV-71
OBVEZNO	DA
Opis	Administrator (oziroma uporabnik s pravicami) kreira in vzdržuje delovne tokove, ki usmerjajo in so vezani na izvedbo zahtevkov. Rešitev mora omogočati platformo, kjer bo naročnik lahko sam razvijal aplikacije in konfiguriral procese za končne uporabnike po potrebi.
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Definiranje delovnega toka po meri za nabavo drobnega materiala Konfigurabilni delovni tokovi in procesi (uporabni tudi za ostale službe Eles)

	<ul style="list-style-type: none"> Definiranje delovnega toka z zaporednimi in vzporednimi koraki Apliciranje posameznega delovnega toka na klasifikacijo zahtevka, kategorijo zahtevka ali drug matični podatek na zahtevku
Ključni uporabniki	Administrator
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možno je grafično oblikovati delovni tok na grafični uporabniku prijazen način, brez kodiranja Intuitiven, grafični in interaktivni vmesnik za kreiranje novih delovnih tokov in urejanje obstoječih. Delovni tok je možno urejati tudi v izvorni kodi, jo izvoziti in uporabiti na drugem delovnem toku V delovnem toku je možno definirati operatorje za zaporedno in vzporedno izvedbo procesa, preskok na kasnejši korak, obvezne korake Možnost dodajanja različnih tipov korakov v delovne tokove kot so : pošiljanje elektronskih sporočil, merjenje zadovoljstva uporabnikov, REST API koraki, WebService API koraki, opravila, seznam opravil, odobritveni koraki, ipd. Možnost kreiranja neomejenega števila novih delovnih tokov. Možnost določitve za kateri proces, klasifikacijo ali tip zahtevka se uporabi določen delovni tok (povezava m:n).
Faza	1

3.12.2 Zahteva: Definiranje vnosnih obrazcev

ID zahteve	OBV-72
OBVEZNO	DA
Opis	Administrator (oziroma uporabnik s pravicami) kreira in vzdržuje vnosne obrazce, ki služijo za vnos podatkov s strani uporabnikov na korakih delovnega toka. Zajem podatkov (spustni sezname, obvezna polja), da omogočajo poročanje in tudi olajšajo delo storitvenega centra ter vnos zahtevkov s strani poslovnih uporabnikov .
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Definiranje vnosnega obrazca različnih tipov zahtevkov, npr za proces po meri, vnos incidenta, vnos storitvenega zahtevka Možnost dodelitve dinamičnih form za zajem podatkov s strani uporabnika glede na kategorijo incidenta, problema oz. storitvenega zahtevka. Možnost prikaza dinamičnih form za zajem podatkov s strani uporabnika glede na izbrano kategorijo s strani uporabnika.
Ključni uporabniki	Administrator

Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost prilagajanja obrazcev (form) preko grafičnega vmesnika (brez kodiranja) Definiranje polj na obrazcu, ki se prikažejo, v kolikor je predhodno izbrano določeno polje (kondicijska vnosna polja; dinamične forme) Prikaz dinamičnih form za zajem podatkov s strani uporabnika glede na izbrano kategorijo s strani uporabnika Možnost definiranja obveznih in neobveznih vnosnih polj Uporaba in definiranje različnih tipov vnosnih polj (številsko, tekstualno, radio gumb ali spustni seznam (ena izbira), izbirnik, checkbox gumb (možnost izbire več vrednosti), dodajanje različnih tipov datotek (slik, mail predlog ipd.) Uporaba matičnih podatkov za namen definiranja opcij v vnosnih poljih npr. v izbirnikih in spustnih seznamih Možnost uporabe enega vnosnega obrazca za namen več delovnih tokov oziroma korakov znotraj delovnih tokov (povezava m:n) V sistemu obstajajo za osnovne ITIL tipe procesov (vrste zahtevkov) predpripravljeni vnosni obrazci, ki jih je možno spreminjati in dopolnjevati z vnosnimi polji ter jim spreminjati Obveznost izpolnitve.
Faza	1

3.12.3 Zahteva: Možnost izvedbe podpore tudi ostalim poslovnim procesom naročnika

ID zahteve	OBV-73
OBVEZNO	DA
Opis	Možnost izvedbe podpore tudi ostalim poslovnim procesom naročnika. Digitalizacija operativnega procesa.
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Uporaba ITSM orodja za ne-ITIL zahtevke po meri določene službe (npr. digitalizacija operativnega procesa)
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabniki z ustreznimi pravicami
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost vzpostavitve in izvedbe ne-ITIL procesa na enak način kot ITIL procesi.
Faza	2

3.12.4 Zahteva: AI kompetence rešitve

ID zahteve	DOD-4
OBVEZNO	NE
Opis	AI kompetence rešitve
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabniki z ustreznimi pravicami
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Rešitev mora nuditi učljive modele združevanja, dodeljevanja, kategoriziranja, prioritiziranja, eskaliranja

	(AI), ki so sposobni uporabiti strukturirane, kot tudi nestrukturirane podatke
Faza	2

3.13 Virtualni agent

3.13.1 Zahteva: Uporabnost virtualnega agenta

ID zahteve	OBV-74
OBVEZNO	DA
Opis	Virtualni agent
Ključni uporabniki	Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Virtualni agent se takoj aktivira, ko uporabnik pride na portal in ima namen kreirati zahtevo, z namenom, da najde uporabnik rešitev v bazi znanja ali v pogovoru z Virtualnim agentom. Kreiranje in klasificiranje incidenta, SR na podlagi komunikacije z Virtualnim agentom. <ul style="list-style-type: none"> Kreiranje in klasificiranje vseh zahtevkov na podlagi komunikacije z Virtualnim agentom. Iskanje po bazi znanja Predlaganje koristnih zapisov iz baze znanja ob aktualnem zahtevku Predlaganje podobnih zahtevkov in njihove rešitve (da lahko uporabnik sam implementira rešitev ali izbere podobni opis napake, če je izven njegove obsega znanja)
Faza	1

3.13.2 Zahteva: Napredne funkcije Virtualnega agenta - Chatbota (dodatno)

ID zahteve	DOD-5
OBVEZNO	NE
Opis	Chatbot – online komunikacijski widget v okviru ITSM orodja
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Uporabnik kliče Chatbot, kateri mu predlaga rešitev za njegove težave, oziroma mu svetuje nabavo primerne strojne opreme v skladu z obstoječimi osnovnimi sredstvi Chatbot lahko tudi avtomatsko kreira zahtevek na podlagi uporabnikovih želja in zahtev
Ključni uporabniki	Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost nadgradnje portala s chatbot-om in naprednim upravljanjem znanja za usmerjanje uporabnika preko delotokov znanja. Chatbot se lahko namesti tudi v MS Teams.
Faza	2

3.14 Baza znanja

3.14.1 Zahteva: Upravljanje baze znanja

ID zahteve	OBV-75
OBVEZNO	DA
Opis	Upravljanje baze znanja
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabnik z ustreznimi pravicami (agenti)
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Vloge in pravice za bazo znanja. Vpogled, Dodajanje, Komentiranje, Ocenjevanje, Urejanje iz strani uporabnikov, ki jih lahko lastnik baze znanja določi. Bazo znanja je vsebinsko segmentirana po področjih, vsako področje lahko ureja določena skupina ali admin področja Pregled in vnos v bazo znanja skozi self-service portal. Iskanje po bazi znanja prek full text search (po celotni vsebini zapisov) Prikaz priporočenih podobnih primerov (vnosov) Možnost dodeljevanje ključnih besed na posamezen zapis. Možnost kreiranja zapisa znanja preko drugih zapisov npr. iz zapisa o incidentu. Implementirana mora biti rešitev, ki omogoča reševalcu zahtevka kreiranje vnosa baze znanja neposredno iz zahtevka, ki ga rešuje. Možnost povezovanja zapisov znanja z ostalimi procesi. Možnost ocenjevanja vnosov v bazo znanja, s strani uporabnikov znanja. Možnost definiranja lastnika zapisa znanja. Vidnost lastnika na zapisu. Možnost formalne odobritve zapisa znanja pred samo objavo v bazi znanja. Možnost avtomatskega arhiviranja zapisov znanja po določenem času.
Faza	1

3.14.2 Zahteva: Povezovanje zahtevkov z zapisi iz baze znanja

ID zahteve	OBV-76
OBVEZNO	DA
Opis	Povezovanje zahtevkov z zapisi iz baze znanja
Ključni uporabniki	Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Implementirana mora biti rešitev, ki omogoča reševalcu zahtevka kreiranje, urejanje in dodajanje baze znanja neposredno iz zahtevka Vnos v bazo znanja ima referenco na zahtevek Povezava se lahko ustvari, vzdržuje in ukine med obstoječimi zahtevki in vnosi v bazo znanja (velja m:n relacija)
Faza	1

3.14.3 Zahteva: Uporabnost baze znanja za reševanje zahtevkov

ID zahteve	OBV-77
OBVEZNO	DA
Opis	Uporabnost baze znanja za reševanje zahtevkov
Ključni uporabniki	Administrator, Agenti, Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Baza znanja vključuje vnose v bazo znanja in znane napake, ki so vezani na zahtevke Možnost da uporabnik ali agent reši incident z uporabo baze znanja. Možnost iskanja rešitve po bazi znanih napak in bazi znanja med reševanjem incidenta oz. problema in uporabe rešitve za zaprtje zapisa Predlog zapisa iz baze znanja ob reševanju določenega zahtevka je vezan na VRSTO ali TIP storitve (bolj uporabno za SC oz. L2) Sistem ima podporo za možnost vnosa v bazo znanja ob zaključku zahtevka Možnost ocenjevanja zapisa v bazi znanja s strani uporabnikov znanja (agenti)
Faza	1

3.14.4 Zahteva: Uporabnost avtomatiziranih odgovorov za reševanje zahtevkov

ID zahteve	DOD-6
OBVEZNO	NE
Opis	Uporabnost avtomatiziranih odgovorov za reševanje zahtevkov
Primeri uporabe	Vnos vsebine (predloge besedila) na zahtevke, ki se pogosto uporabljajo na zahtevkih iste vrste ali tipa
Ključni uporabniki	Administrator, Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Predloge, ki jih lahko agenti ali administratorji dodajajo in se lahko uveljavijo, ko je rešitev ponovljiva, ampak ni primerna za bazo znanja, saj je drugačen tip zahtevka
Faza	1

3.14.5 Zahteva: Analiza uporabe baze znanja

ID zahteve	OBV-78
OBVEZNO	DA
Opis	Pregled statistike iskanja po bazi znanja
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabniki z ustreznimi pravicami
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Poročila, ki nam povedo, koliko so določeni članki iskani in bili uporabljeni iz strani uporabnikov in koliko nam to pomaga pri reševanju zahtevkov kot agentom. Poročilo, kako je bil ocenjen vnos v bazo znanja (tudi kot rešitev, ki je bila ponujena uporabniku)
Faza	1

3.15 Življenjski cikel zahtevkov

3.15.1.1 Zahteva: ITIL procesi, konfiguracije in optimizacija procesov

ID zahteve	OBV-PRC-1
OBVEZNO	DA
Opis	Out-of-the-box pred-konfigurirani ITIL procesi. Izvajalec ob implementaciji posameznega procesa konfigurira in optimizira proces glede na potrebe naročnika in možnosti poenostavitve v naročnikovem okolju.
Ključni uporabniki	Administrator, Ključni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Predkonfigurirani ITIL procesi za vsaj naslednje procese: <ul style="list-style-type: none"> Incident Mngt., (F1) Problem Mngt., (F1) Knowledge Mngt., (F1) Request Fulfilment, (F2) Change Enablement, (F1) Service Asset & Configuration Mngt., (F1, F2) Service Level Management, (F2) Self-Service, (F1) Release Mngt., (F2) Service Catalog Mngt., (F1) Service Portfolio Mngt., (F1, F2) Podrobnosti za uvedbo procesov v fazi 1 so podrobneje opisane v ločenih zahtevah v tem dokumentu.
Faza	1,2

3.15.2 Matični podatki in entitete

3.15.2.1 Zahteva: Možnost uvoza vrednosti šifrantov in povezanih podatkov

ID zahteve	OBV-PRC-2
OBVEZNO	DA
Opis	Možnost uvoza vrednosti šifrantov in povezanih podatkov
Ključni uporabniki	Administrator, Agenti, Poslovni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost uvoz/vnosa vseh šifrantov, ki nastopajo v procesu. (Klasifikatorji, Vpliv, nujnost, Prioriteta, Skupine agentov, itd...) Administrator uvozi iz datoteke (predloge), podatke ročno vnese Podatki se dodelijo za populacijo na ustreznih formah Možno je brisanje, popravljanje šifranta Implementirani so različni katalogi za oddajo zahtevkov, ki so odvisni od pravic uporabnika. (Primer: Zunanji partnerji vidijo različne tipe zahtevkov) Možen je vnos pod-kategorij incidenta, problema oz. storitvenega zahtevka

	<ul style="list-style-type: none"> Podatki za vnos na vnosni maski (naslov, opis, stopnja nujnosti (prioriteta),... Kar vnese uporabnik)
Faza	1

3.15.2.2 Zahteva: Dostopnost zahtevkov

ID zahteve	PRC-3
Opis	Dostopnost zahtevkov
Ključni uporabniki	Administrator, Agenti, Poslovni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Naročnik ima možnost omejiti dostopnost zahtevka in aktivnosti na zahtevku glede na vsebino in vsebinsko povezane deležnike Možnost uvedbe atributa "Omejen vpogled" (vidi se samo naziv in osnovna vsebina zahtevka, ne podrobnosti in priloge)
Faza	1

3.15.2.3 Zahteva: Vidnost prioriternih in eskaliranih zahtevkov

ID zahteve	PRC-4
Opis	Vidnost prioriternih in eskaliranih zahtevkov
Ključni uporabniki	Administrator, Agenti, Poslovni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Orodje mora omogočati barvno ločevanje zahtevkov glede na prioritete, opravljeno eskalacijo poslovnih uporabnikov ter datum predvidenega zaključka zahtevka Možnost tag-iranja in vizualno (barve)
Faza	1

3.15.2.4 Zahteva: Možnost kreiranja Response planov

ID zahteve	PRC-5
Opis	Možnost kreiranja Response planov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možno je kreirati response plane za različne tipe zahtevkov
Faza	2

3.15.3 Kreiranje zahtevka

3.15.3.1 Zahteva: Vnos/oddaja zahtevka

ID zahteve	OBV-PRC-6
OBVEZNO	DA
Opis	Vnos/oddaja zahtevka
Ključni uporabniki	Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možna je oddaja različnih zahtevkov z vsemi različnimi atributi.

	<ul style="list-style-type: none"> • Možnost oddaje zahtevka v imenu drugega redno zaposlenega • Možnost zajema različnih tipov podatkov kot so tekst, slika, druge priponke, števila • Možno hitro odpiranje zapisov za ponavljajoče se zapise ("templates") • Možnost kloniranja obstoječega zahtevka v nov zahtevke • Možnost kreiranja znanih napak direktno iz zapisa incidenta, problema, storitvenega zahtevka • Možnost kreiranja novega zahtevka in obstoječega zahtevka različnega tipa, povezava se ohrani na obeh • Možnost kreiranja zahtevka na podlagi komunikacije z Virtualnim agentom • Možnost kreiranja zahtevka, ki bo imel za sabo avtomatizem (oprema za novega zaposlenega- dodelitev ob odobritvi predloga opravi) • Uporabniku se med vnašanjem/oddajo zahtevka na prijazen način sugerira rešitve iz baze znanja, ki bi mu posledično hitreje rešile problem brez vnosa/oddaje zahtevka
Faza	1

3.15.3.2 Zahteva: Vezava zahtevkov na KE

ID zahteve	PRC-7
Opis	Vezava zahtevkov na konfiguracijske elemente
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> • Možnost povezave KE na vse tipe zahtevkov in s tem pregled nad CMDB (bazo konfiguracij) in vplivom nad delovanjem storitev na podlagi odprtih sprememb , incidentov, itd.
Ključni uporabniki	Uporabniki, Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Ob vnosu zahtevka Poslovni uporabnik izbere relevantni KE, na katerega se zahtevke nanaša
Faza	1

3.15.3.3 Zahteva: Oddaja zahtevka prek različnih kanalov

ID zahteve	PRC-8
Opis	Oddaja zahtevka prek različnih kanalov
Ključni uporabniki	Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Možen je vnos zahtevka prek self-service portala • Možno je kreiranje zahtevka prek pošiljanja zahtevka v reševanje preko elektronske pošte • Prek IP telefonije

	<ul style="list-style-type: none"> Možnost kreiranja, branja, posodobitve in zapiranja (CRUD) Možno je kreiranje incident zapisov, zapisov problemov in zapisov storitvenih zahtevkov preko REST API/Web Services API
Faza	1

3.15.3.4 Zahteva: Oddaja zahtevka prek naprednih kanalov (dodatno)

ID zahteve	DOD-7
OBVEZNO	NE
Opis	Oddaja zahtevka prek MS Teams
Ključni uporabniki	Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost odpiranja incidentov in storitvenih zahtevkov preko naprednih kanalov: MS Teams
Faza	2

3.15.3.5 Zahteva: Kontrola vnosa podatkov med koraki zahtevkov

ID zahteve	OBV-PRC-9
OBVEZNO	DA
Opis	Kontrola vnosa podatkov med koraki zahtevkov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Implementirana mora bit kontrole vnosa podatkov med posameznimi koraki v procesu Pri zahtevkih so ločeni obvezni podatki in neobvezni podatki, ki morajo biti definirani glede na tip oz. klasifikacijo zahtevka
Faza	2

3.15.4 Klasifikacija in dodeljevanje zahtevka

3.15.4.1 Zahteva: Klasifikacija zahtevka

ID zahteve	OBV-PRC-10
OBVEZNO	DA
Opis	Klasifikacija in dodeljevanje zahtevka
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možno je klasificiranje zahtevka na podlagi komunikacije z Virtualnim agentom Možna je samodejna klasifikacija na podlagi pravil Možna je klasifikacija s pomočjo iskalnika ali virtualnega agenta po šifrantu klasifikacij Omogočena naj bo tudi navigacija skozi klasifikacijo s pomočjo nazornih grafičnih elementov (npr. ikon, slik) Klasifikacija

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Klasifikacija kot jo vidi uporabnik (Poslovni uporabnik) na prvem koraku vnosa zahtevka ○ DODATNA (VRSTA IN TIP storitve) bolj podrobna "klasifikacija": Interna SC klasifikacija <ul style="list-style-type: none"> ▪ Npr BC -> Dodajanje vlog • Glede na izbrano klasifikacijo oziroma KE (možno je definirati pravilo), se za izvedbo zahtevka aktivira ustrezen SLA paket in delovni tok
Faza	1

3.15.4.2 Zahteva: Prekvalifikacija zahtevka

ID zahteve	OBV-PRC-11
OBVEZNO	DA
Opis	Prekvalifikacija zahtevka
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Implementira se možnost prekvalifikacije posameznega zahtevka na druge tipe zahtevkov • Poslovni uporabniki nimajo možnosti prekvalifikacije zahtevka (to možnost ima raven agenta in administrator)
Faza	1

3.15.4.3 Zahteva: Dodeljevanje zahtevka agentu

ID zahteve	OBV-PRC-12
OBVEZNO	DA
Opis	Dodeljevanje zahtevka agentu
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Možno je ročno dodeljevanje zahtevka agentu in možnost eskalacije na 3.nivo (prvotno je še zmeraj lastnik 2.nivo) • Možno je avtomatsko dodeljevanje incidentov na podlagi dogovorjenih pravil (storitev, prioriteta, klasifikacija, itd) na lastniške skupine • Možnost dodeljevanja opravil oz. to do-jev drugim agentom ali lastniških skupinam, ki jih nato lahko prevzamejo v reševanje brez prevzemanja lastništva na krovni zahtevi (zahtevki, incident, sprememba) • Ob dodeljevanju naloge prikaz samo tistih zaposlenih, ki so v trenutku dodeljevanja na delovnem mestu (ne nujno prijavljeni v aplikacijo - na osnovi integr. z kontrolo pristopa v objekt in seznam odsotnih iz ERP)
Faza	1

3.15.5 Zahteva: Ocena porabe časa na zahtevku

ID zahteve	PRC-13
Opis	Vnos ocene porabe časa na zahtevku (plan delovnega časa)
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Agent ima možnost vpisati oceno efektivnega časa, ki bo potreben za rešitev zahtevka
Faza	1

3.15.6 Izvedba zahtevka

3.15.6.1 Zahteva: Usmerjanje izvedbe zahtevkov

ID zahteve	PRC-14
Opis	Usmerjanje izvedbe zahtevkov
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Zahtevki različnih tipov se izvajajo po različnih vnaprej pripravljenih postopkih (delovnih tokovih)
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost, da se zahtevek usmerja na podlagi izbranih ali dodeljenih delovnih tokov ("ročna izvedba"), ki se definirajo preko klasifikacije v portalu za self-service (ko uporabnik doda zahtevek) Možnost, da se zahtevek glede na delovni tok samodejno izvede (npr. Dostop zunanjega uporabnika ali partnerja, dodelitev gesla) in se dodeli na lastniško skupino in vzajemno tudi sprožijo predloge, ko je zahtevek odobren (predloga opravi) Možnost uporabe delovnih tokov za kreiranje poslovnih pravil: npr. aktivacija delovnega toka ko se spremeni status incidenta. Sprememba statusa zahtevka se odrazi na zahtevku takoj po uveljavitvi (brez dodatnih klikov – pomen uporabniške izkušnje in minimiziranje števila klikov). Možnost, da sistem sam ponudi glede na tip zahtevka, da se preklasificira v drug tip kot npr. iz zahtevka v incident, v spremembo ipd. ali da sistem ponudi hitro rešitev za preklasifikacijo
Faza	2

3.15.6.2 Zahteva: Opravila na zahtevkih

ID zahteve	PRC-15
Opis	Opravila na zahtevkih
Primeri uporabe	Primer: Oprema novega zaposlenega – ko so vsa opravila (dodelitev HW, SW, dostopa do aplikacija, ...) zaključena, se zahtevek zapre.
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> V primeru da so zahtevki kompleksni, ali da jih izvajajo različni uporabniki se kreirajo opravila oziroma taski. Opravilom je možno določiti prioriteto in selekcioniranje po terminiranih zaključkih. Opravila se lahko kreirajo bodisi ročno, ročno iz predloge, ali pa samodejno glede na tip zahtevka. Vnos opravljenih ur z opisom del

	<ul style="list-style-type: none"> Možno je določiti, da se v koraku delovnega toka izvede preddefiniran seznam opravil in ko so vsa (ali izbrana) opravila s seznama končana (izvajalci so opravila izvedli), se izvedba delovnega toka nadaljuje V primeru, da je seznam opravil zadnji korak v delovnem toku, se zahtevek preda v zaključevanje, ko so opravila iz seznama realizirana
Faza	1

3.15.6.3 Zahteva: Predvidevanje in predlaganje vnosov na zahtevek (dodatno)

ID zahteve	DOD-8
OBVEZNO	NE
Opis	Olajšanje izkušnje agentom ob vnosih v podobne zahtevke s predvidevanjem besedila (vsebine) vnosa (auto-fill) na zahtevek
Primeri uporabe	Predvidevanje vnosov med izvedbo zahtevka. Predvidevanje vnosov ob zaključevanju zahtevka. Agent ob istovrstnih zahtevkih (klasifikacija TIP, VRSTA) zahtevek zaključi z vnosom identičnega zapisa. Za optimizacijo postopka bi sistem predlagal besedilo vnosa (npr. "Pošta je sproščena"), kar bi agent potrdil in s čimer bi zaključil zahtevek.
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> V primeru da so zahtevki kompleksni, ali da jih izvajajo različni uporabniki se kreirajo opravila oziroma taski. Opravilom je možno določiti prioriteto in selekcioniranje po terminiranih zaključkih. Taski se lahko kreirajo bodisi ročno, ročno iz predloge, ali pa samodejno glede na tip zahtevka.
Faza	2

3.15.7 Zaključek zahtevka

3.15.7.1 Zahteva: Zapiranje zahtevkov

ID zahteve	PRC-16
Opis	Zapiranje zahtevkov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možno je zapiranje individualnega zahtevka Možnost hkratnega zapiranja več zapisov (incident, problem, storitveni zahtevek) Glede na delovni tok: potrditev zapiranja zahtevka s strani poslovnega uporabnika
Faza	1

3.15.7.2 Zahteva: Obveščanje oseb na povezanih zahtevkih

ID zahteve	PRC-17
Opis	Obveščanje oseb na povezanih zahtevkih

Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Ko je zahtevek rešen se samodejno obvesti vse osebe, ki so vezane na povezane zahtevke.
Faza	1

3.15.8 Analitika in kontrola nad zahtevki

3.15.8.1 Zahteva: Pred-pripravljena poročila

ID zahteve	OBV-PRC-18
OBVEZNO	DA
Opis	Pred-pripravljena poročila o stanju in izvedbi zahtevkov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Sistem nudi Out-of-the-box pred-pripravljena poročila
Faza	1

3.15.8.2 Zahteva: Poročila po meri

ID zahteve	PRC-19
Opis	Možna je izdelava novih poročil na podlagi podatkov v sistemu
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost kreiranja poljubnih poročil
Faza	1

3.15.8.3 Zahteva: Filtriranje poročil

ID zahteve	PRC-20
Opis	V poročilih je možno filtriranje prikaza podatkov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost kreiranja globalnega filtra podatkov po lokaciji, oddelku, kategoriji ali kombinaciji le-teh. Možnost kreiranja različnih filtrov in pogledov na podatke za vsak proces posebej.
Faza	2

3.15.8.4 Zahteva: Drill down v poročilih

ID zahteve	PRC-21
Opis	V poročilih je možno podrobnejše pregledovanje podatkov glede na izbrane dimenzije in vrednosti mer v poročilu
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost "drill down" v poročilih
Faza	2

3.15.8.5 *Zahteva: Izvoz in samodejno pošiljanje poročil*

ID zahteve	PRC-22
Opis	Izvoz in samodejno pošiljanje poročil glede na definirane pogoje
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost izvoza poročil v različne formate (CSV, PDF, HTML, ipd.) Možnost avtomatskega generiranja (po nastavljeni predlogi) in pošiljanja poročil preko elektronske pošte
Faza	1

3.15.8.6 *Zahteva: Prediktivna umetna inteligenca (dodatno)*

ID zahteve	DOD-9
OBVEZNO	NE
Opis	Prediktivna umetna inteligenca
Ključni uporabniki	Administrator, Agenti, Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Rešitev je možno nadgraditi z modulom, od istega proizvajalca, za monitoring KE s funkcijo "predictive" umetne intelligence
Faza	2

3.15.8.7 *Zahteva: Možnost nadgraditve z BI modulom (dodatno)*

ID zahteve	DOD-10
OBVEZNO	NE
Opis	Možnost nadgraditve z BI modulom v okviru ITSM sistema
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Rešitev je možno nadgraditi dodatnim modulom poročanja, od istega proizvajalca, v smislu poslovne intelligence "BI".
Faza	2

3.15.8.8 *Zahteva: "Green IT" in skladnosti z ESG (dodatno)*

ID zahteve	DOD-11
OBVEZNO	NE
Opis	"Green IT" in skladnosti z ESG
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Rešitev ima na voljo poročilo in grafični prikaz "Green IT" porabe in skladnosti z ESG ("Environmental and Social Governance")
Faza	2

3.15.8.9 *Zahteva: Spremljanje trendov in KPI*

ID zahteve	PRC-23
Opis	Spremljanje trendov in KPI skozi ITSM sistem
Ključni uporabniki	Agenti

Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost spremljanja ključnih performančnih indikatorjev oz. trendov
Faza	2

3.15.8.10 Zahteva: Poročilo o zadovoljstvu uporabnikov

ID zahteve	PRC-24
Opis	Poročilo o zadovoljstvu uporabnikov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	Poročilo <ul style="list-style-type: none"> Agregirano in možen pregled po klasifikacijah zahtevkov, KE (storitvah), uporabnikih in dimenzijah zahtevkov ter KE Možno deljenje poročila in izvoz
Faza	1

3.15.8.11 Zahteva: Možnost analize incidentov/zahtevkov

ID zahteve	PRC-25
Opis	Možnost analize incidentov/zahtevkov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	Poročilo <ul style="list-style-type: none"> Agregirano in možen pregled po klasifikacijah zahtevkov, KE (storitvah), uporabnikih in dimenzijah zahtevkov ter KE Možno deljenje poročila in izvoz
Faza	2

3.15.8.12 Zahteva: Spremljanje zasedenosti agentov

ID zahteve	PRC-26
Opis	Spremljanje zasedenosti agentov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Vidnost zasedenosti posameznih agentov ali skupine agentov Prikaz zgodovine zasedenosti v poročilu
Faza	2

3.15.8.13 Zahteva: Spremljanje porabe časa

ID zahteve	PRC-27
Opis	Spremljanje porabe časa
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Spremljanje porabljenega časa za reševanje zahtevkov. Obveščanje o prekoračitvi predvidenega časa

	<ul style="list-style-type: none"> Omogočeno mora biti vpeljava dodatnih atributov glede projekta in vrste oziroma tipa dela.
Faza	1

3.15.9 Proces - Upravljanje incidentov

3.15.9.1 Zahteva: Upravljanje incidentov – Uvedba standardnega procesa

ID zahteve	OBV-PRC-28-1
OBVEZNO	DA
Opis	Ponudnik izvede konfiguracijo "Incident Management" procesa v ITSM orodju skladno z ostalimi zahtevami v razpisu.
Ključni uporabniki	Administrator, Ključni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Naročnik dobi v uporabo standardni process, ki mu omogoča delo z prilagoditvami, ki so zahtevane v ostalih točkah razpisa.
Faza	1

3.15.9.2 Zahteva: Upravljanje incidentov – optimizacija procesa

ID zahteve	OBV-PRC-28-2
OBVEZNO	DA
Opis	Ponudnik izvede dodatne konfiguracije "Incident Management" procesa v ITSM orodju.
Ključni uporabniki	Administrator, Ključni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Analiza naročnikovega internega akta in okolja Uskladitvene delavnice s ključnimi uporabniki Flt gap analiza procesa Dopolnitev validacijskih scenarijev Optimiziran in v sistemu konfiguriran process za ELES Upravljanje incidentov po korakih: kreiranje zahtevka, klasifikacija zahtevka, izvedba zahtevka, zaključek zahtevka, vidnost in pregled zahtevkov, analitika
Faza	2

3.15.9.3 Zahteva: Možnost vodenja globalnih incidentov

ID zahteve	PRC-29
Opis	Ob ponavljajočih incidentih je potrebno implementirati možnost vodenja Globalnih incidentov z izdelavo vseh potrebnih mehanizmov obveščanja ter vplivanja na povezane incidente.

Primeri uporabe	Primer: v kolikor pade backup na pomembnem serverju, ki je povezan z različnimi storitvami, se ustvari globalni incident.
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost obveščanja v primeru kreiranja globalnega incidenta Možnost nastavitve mehanizmov obveščanja Možnost vplivanja na povezane incidente Ročno kreiranje s povezavo več incidentov v globalni incident Kreiranje iz naslova avtomatskega monitorniga: v kolikor "pade" pomembna storitev se ustvari globalni incident in prikaže nedelujočo storitev
Faza	1

3.15.9.4 Zahteva: Vključenost uporabnikov II. Nivoja

ID zahteve	PRC-30
Opis	Uporabniki, ki rešujejo incidente na drugem nivoju imajo prilagojeno vstopno točko, kjer jo razvidni ključni podatki o delovanju sistema, odprtih incidentih, itd...
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<p>Uporabniki imajo ločeni pregled v obliki razdelka na dashboardu, kjer imajo podatke o odprtih incidentih</p> <p>Pregled mora biti barvno ločen (obarvane prioritete, obarvan incident, če ima terminiran zaključek)</p> <p>Če je incident vezan na nedelujočo storitev, ki je znana, naj bi bilo to zavedeno in se lahko omogoči vezanje in odpiranje globalnega incidenta</p>
Faza	1

3.15.9.5 Zahteva: Response plan s koraki za reševanje incidenta

ID zahteve	PRC-31
Opis	Response plan s koraki za reševanje incidenta
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> V kolikor je v delovnem toku predviden Response plan - proces mora reševalcu glede na storitev / prioriteto/koledar ponuditi korake za reševanje določenega incidenta. Preko response plana se lahko dodelijo opravila, kot predloga, ki je lahko v pomoč pri reševanju in razdelitvi nalog za reševanje
Faza	2

3.15.9.6 Zahteva: Zaključevanje globalnih incidentov

ID zahteve	PRC-32
Opis	Zaključevanje globalnih incidentov

Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • V primeru rešitve globalnega incidenta mora biti implementiran proces, ki samodejno zaključi vse povezane incidente in uporabnike obvesti o rešitvi. • Obveščanje se vključi generalno na vseh povezanih incidentih in tudi kljub temu, da je globalni incident zaključen, podaja sistem opcijo ponovnega odpiranje incidenta • Globalni incident morajo biti posebej zavedeni in se morajo v analitiki posebej voditi
Faza	1

3.15.9.7 Zahteva: Poročilo o nedelovanju storitev znotraj SLA na podlagi incidentov

ID zahteve	PRC-33
Opis	Poročilo o nedelovanju storitev znotraj SLA na podlagi incidentov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Implementirano mora biti poročilo o nedelovanju storitev znotraj SLA na podlagi incidentov. • Ustrezno mora biti opredeljen čas kršitve SLA parametrov (rdeče obarvano) in čas znotraj določenih SLA parametrov (zeleno obarvano) • Zahtevki obarvani v oranžno so v status SLA HOLD , kar pomeni, da je v medsebojnem usklajevanju.
Faza	2

3.15.9.8 Zahteva: Poročila incident managementa

ID zahteve	PRC-34
Opis	Poročila incident managementa
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> ○ Izdelana morajo biti naslednja poročila/KPI: <ul style="list-style-type: none"> ▪ - Delež (%) incidentov rešenih na vseh nivojih (1.nivo, 2.nivo, 3. nivo) ▪ - Povprečni čas reševanja incidentov glede na določen SLA paket, prioriteto in storitev. ▪ Povprečni čas reševanja incidenta na drugem nivoju od sprejema na drugem nivoju do rešitve. ▪ Povprečni čas prevzema incidentov na skupinah ▪ Povprečni čas reševanja na 3.nivoju ▪ Delež (%) proaktivno rešenih incidentov. ▪ Delež (%) napačno kategoriziranih incidentov. ▪ Delež (%) incidentov, ki se preklasificirajo v problem/zahtevek ▪ + 5 dodatnih, ki se definirajo na delavnicah.
Faza	2

3.15.10 Proces - Upravljanje problemov

3.15.10.1 Zahteva: Upravljanje problemov – uvedba standardnega procesa

ID zahteve	OBV-PRC-35-1
OBVEZNO	DA
Opis	Ponudnik izvede konfiguracijo "Problem Management" procesa v ITSM orodju. skladno z ostalimi zahtevami v razpisu.
Ključni uporabniki	Administrator, Ključni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Naročnik dobi v uporabo standardni proces, ki mu omogoča delo z prilagoditvami, ki so zahtevane v ostalih točkah razpisa.
Faza	1

3.15.10.2 Zahteva: Upravljanje problemov – optimizacija procesa

ID zahteve	OBV-PRC-35-2
OBVEZNO	DA
Opis	Ponudnik izvede dodatne konfiguracije "Problem Management" procesa v ITSM orodju.
Ključni uporabniki	Administrator, Ključni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Analiza naročnikovega internega akta in stanja implementacije procesa Uskladitvene delavnice s ključnimi uporabniki FIt gap analiza procesa Dopolnitev validacijskih scenarijev Optimiziran in v sistemu konfiguriran process za ELES Upravljanje problemov po korakih: kreiranje zahtevka, klasifikacija zahtevka, izvedba zahtevka, zaključek zahtevka, vidnost in pregled zahtevkov, analitika
Faza	2

3.15.10.3 Zahteva: Kreiranje problema iz incidentov

ID zahteve	PRC-36
Opis	Kreiranje problema iz incidentov
Primeri uporabe	V primeru, da uporabniki kreirajo več incidentov in za njihovo reševanje L1 ali L2 pripravi hitro zasilno rešitev (workaround), je potrebno kreirati problem (zahtevek). Rešitev problema bo privedla do stabilne in dolgoročne rešitve in nadomestila predhodno izvedene zasilne rešitve.
Ključni uporabniki	Uporabniki, Agenti, L2, L3
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Lastnik problema je strokovnjak iz nivoja L3 ali L2

	<ul style="list-style-type: none"> • Na problem je potrebno vezati incidente • Vsebino hitre zasilne rešitve se zapiše na incidente, ki so bili kreirani in so vezani na problem. • Ob zapiranju incidentov vezanih na problem se ročno kreira Service requeste (SR; Zahtevke za izvedbo storitev) • Ko se problem zaključi z rešitvijo, se na povezane Service requeste (Zahtevke za izvedbo storitev) aplicira vsebina o rešitvi ter se jih samodejno zapre • O zaključku problema se obvesti obravnavane osebe povezanih incidentov in service requestov
Faza	2

3.15.10.4 Zahteva: Vključitev izvajalca L3 v reševanje problema

ID zahteve	OBV-PRC-37
OBVEZNO	DA
Opis	Lastnik problema (L2) ima možnost prenesti problem (v reševane vključiti zunanjega ponudnika z nivoja L3.
Ključni uporabniki	L2, L3
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Lastnik problema (L2) svoje ure, ugotovitve in komunikacijo vpisuje v sistem na zahtevke problema • V reševanje problema lastnik problema vključi zunanjega izvajalca L3 • Izvajalec L3 ima možnost vpogleda v zahtevke, v katerega je vključen (za branje) • Izvajalec L3 lahko na zahtevke vnese nov zapis • Izvajalec L3 je obveščen o spremembah statusa zahtevka in vnešenih zapisih na zahtevku • Ob vključitvi izvajalca L3 se na zahtevku problema samodejno aplicira ustrezen SLA paket (s spremljanjem parametrov, analitiko in opozarjanjem ob prekoračitvah)
Faza	1

3.15.10.5 Zahteva: Analitika problem managementa

ID zahteve	PRC-38
Opis	Analitika problem managementa
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Izdelana morajo biti naslednja poročila/KPI: <ul style="list-style-type: none"> ○ Število incidentov, razrešenih z znano napako. ○ Število rešenih problemov glede na storitev. ○ Število problemov, iz katerih je bila kreiranja sprememba. ○ Delež (%) incidentov, ki niso povezani na problem. ○ Povprečno število porabljenih ur za rešitev problema glede na storitev. ○ + 5 dodatnih, ki se definirajo na delavnicah

Faza	2
------	---

3.15.11 Proces - Upravljanje sprememb

3.15.11.1 Zahteva: Upravljanje sprememb – Uvedba standardnega procesa

ID zahteve	OBV-PRC-39-1
OBVEZNO	DA
Opis	Ponudnik izvede konfiguracijo "Change Management" procesa v ITSM orodju. skladno z ostalimi zahtevami v razpisu.
Ključni uporabniki	Administrator, Ključni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Naročnik dobi v uporabo standardni proces, ki mu omogoča delo z prilagoditvami, ki so zahtevane v ostalih točkah razpisa.
Faza	1

3.15.11.2 Zahteva: Upravljanje sprememb – optimizacija procesa

ID zahteve	OBV-PRC-39-2
OBVEZNO	DA
Opis	Ponudnik izvede dodatne konfiguracije "Change Enablement/ Change Management" procesa v ITSM orodju.
Ključni uporabniki	Administrator, Ključni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Analiza naročnikovega internega akta in stanja implementacije procesa Uskladitvene delavnice s ključnimi uporabniki Fit gap analiza procesa Dopolnitev validacijskih scenarijev Optimiziran in v sistemu konfiguriran process za ELES Upravljanje sprememb po korakih: kreiranje zahtevka, klasifikacija zahtevka, izvedba zahtevka, zaključek zahtevka, vidnost in pregled zahtevkov, analitika
Faza	2

3.15.11.3 Zahteva: Statusi uvajanja sprememb

ID zahteve	PRC-40
Opis	Implementacija statusov v skladu z internim predpisom proces Upravljanja sprememb, katerega vir pred implementacijo je naročnik
Ključni uporabniki	Agenti

Sprejemni kriteriji	Določeni morejo ključni kriteriji za uvedbo spremembe: <ul style="list-style-type: none"> • KE na kateri se izvaja sprememba • Opis trenutnega stanja • Razlog za uvedbo spremembo • Opis želenega stanja • Učinek in posledice neizvedbe spremembe • Željeni čas na podlagi SLA parametrov (K paketi SLA) in s tem povezane aktivnosti • Številko projekta v sklopu katerega se izvaja sprememba
Faza	2

3.15.11.4 Zahteva: Kategorija, vrsta in tip spremembe

ID zahteve	PRC-41
Opis	Interni predpis proces Upravljanja sprememb
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Implementira se različne tipe in vrste sprememb, glede na obseg vpliv na poslovanje in stopnjo nujnosti. • Uvedena mora biti tudi kategorija spremembe (majhna, znatna, velika sprememba) • Omogočena mora biti dodajanje in spremljanje različne dokumentacije.
Faza	1

3.15.11.5 Zahteva: Plan sprememb

ID zahteve	PRC-42
Opis	Plan sprememb
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> • Koledar sprememb
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Implementirana mora grafična umestitev urnika izvajanja sprememb iz česar je razvidna medsebojna odvisnost in s tem povezana razpoložljivosti storitev)
Faza	1

3.15.11.6 Zahteva: Urnik izvajanja sprememb

ID zahteve	PRC-43
Opis	Urn timer izvajanja sprememb
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Grafična umestitev urnika izvajanja sprememb (medsebojna odvisnost razpoložljivosti storitev)
Faza	1

3.15.11.7 Zahteva: Plan izdaj/releaseov/testnih različ

ID zahteve	PRC-44
Opis	Plan izdaj/releaseov/testnih različ

Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost pregleda izdaj in sprememb preko koledarja sprememb. Implantirana mora biti možnost upravljanja in potrjevanje testnih različic sprememb. Proces spremembe oziroma različice preko (razvojnega, testnega, UAT in produkcijskega okolja).
Faza	2

3.15.11.8 Zahteva: Nosilna in podrejene spremembe

ID zahteve	PRC-45
Opis	Možnost definiranja glavne oziroma nosilne spremembe s podrejenimi spremembami
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Združljivost spremembe na glavno oziroma Nosilno spremembo (podrejene in nosilne spremembe)
Faza	2

3.15.11.9 Zahteva: Delovni tok glede na kategorijo spremembe

ID zahteve	PRC-46
Opis	Delovni tok glede na kategorijo spremembe
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost dodelitve različnega delovnega toka glede na kategorijo spremembe.
Faza	2

3.15.11.10 Zahteva: Potrjevanje sprememb

ID zahteve	PRC-47
Opis	Potrjevanje sprememb s strani člana CAB skupine (Change Advisory Board – odbor za spremembe)
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Odobrovanje sprememb glede na vrsto in tip sprememb.
Ključni uporabniki	Uporabnik, člani skupina CAB
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Uporabnik vidi odprta potrjevanja Uporabnik lahko potrdi ali zavrne spremembo Uporabnik vidi svoje pretekle potrditve/zavrnitve Uporabnik vidi potrditve/zavrnitve zahtevkov CAB skupin, katerim trenutno pripada Možnost avtorizacije sprememb preko CAB (Change Advisory Board) glede na kategorijo spremembe. Odobritve glede na vloge in odgovornosti v predmetnem procesu. Odobritve so odvisne od tipov in vrsta zahtevka (poslovna, tehnična, finančna in varnostna odobritev.)

	<ul style="list-style-type: none"> • Potrjevanje sprememb na podlagi določenih CAB-ov (odbor za spremembe), ki so povezni z konkretnimi skupinami storitev in tipi sprememb. • Zavrnjena sprememba v procesu odobravanja ne zavrne zahteve (storitvenega zahtevka) končnega uporabnika - jo je možno naprej obravnavati
Faza	1

3.15.11.11 *Zahteva: Response plan sprememb*

ID zahteve	PRC-48
Opis	Interni predpis proces Upravljanja sprememb
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • v procesu izvajanja sprememb mora lastniku spremembe orodje ponuditi korake za upravljanje spremembe (izvedena testiranja, vrnitev v odločanje na CAB, dodatna obveščanja) • proces mora reševalcu glede na storitev / prioriteto/koledar ponuditi korake za reševanje sprememb.
Faza	2

3.15.11.12 *Zahteva: Roll-back plan, plan implementacije in testnega scenarija*

ID zahteve	PRC-49
Opis	Interni predpis proces Upravljanja sprememb
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Možnost priprave "roll-back" plana • Možnost priprave plana implementacije • Možnost priprave testnega scenarija
Faza	2

3.15.11.13 *Zahteva: Upravljanje sprememb med fazami procesa*

ID zahteve	PRC-50
Opis	Interni predpis proces Upravljanja sprememb
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Člani CAB-a morajo imeti možnost celovito upravljanje med fazami procesa. • V različnih fazah procesa sprememb mora biti določena polja in prehodi med različnimi statusi uvajanja sprememb.
Faza	2

3.15.11.14 *Zahteva: Različice sprememb*

ID zahteve	PRC-51
Opis	Verzioranje sprememb in pregled verzij

Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Implementirana mora biti možnost upravljanja in potrjevanje testnih različic sprememb. Proces spremembe oziroma različice preko (razvojnega, testnega, UAT in produkcijskega okolja).
Faza	2

3.15.11.15 **Zahteva: Impact analysis**

ID zahteve	PRC-52
Opis	Poročilo Impact analysis
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> analize vpliva (Impact analysis)
Faza	2

3.15.11.16 **Zahteva: Avtomatska zaznava konfliktov**

ID zahteve	PRC-53
Opis	Avtomatska zaznava konfliktov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Avtomatsko zaznavanje potencialnih konfliktov pri planiranju sprememb glede na njihov datum v primerjavi z ostalimi planiranimi izdajami oz. spremembami ali vzdrževalnimi okni.
Faza	2

3.15.11.17 **Zahteva: Vodenje in ocenjevanje sprememb**

ID zahteve	PRC-54
Opis	Vodenje in ocenjevanje sprememb
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	možnost vodenja in ocenjevanja sprememb na L3.
Faza	2

3.15.11.18 **Zahteva: Posodobitve KE ob prehodu spremembe v produkcijo in kontrola nad izvedbo le-te**

ID zahteve	PRC-55
Opis	Posodobitve KE ob prehodu spremembe v produkcijo in kontrola nad izvedbo le-te
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> posodobljeni KE ob prehodu spremembe v produkcijo kontrola nad izvedbo
Faza	2

3.15.11.19 **Zahteva: Poročila change managementa**

ID zahteve	PRC-56
Opis	Poročila change managementa

Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> ○ Izdelana morajo biti naslednja poročila/KPI: ○ Delež (%) uspešno vpeljanih sprememb (glede na tip, vrsto in storitev), ○ Delež (%) odobrenih sprememb ki niso bile implementirane (glede na tip, vrsto in storitev). ○ Delež (%) zavrnjenih sprememb (glede na tip, vrsto in storitev). ○ Delež (%) sprememb, ki čakajo na odobritev (glede na tip, vrsto in storitev). ○ Delež (%) sprememb, kjer je bilo potrebno narediti Roll Back. ○ Delež (%) sprememb kjer je CAB (odbor za spremembe) zahteval dodatne analize. ○ Delež (%) vpeljanih sprememb glede na implementatorja (Notranji/Zunanji). ○ Delež (%) sprememb ki so bile kreirane iz incidentov. ○ + 5 dodatne, ki se definirajo na delavnicah
Faza	2

3.15.12 Proces – Reševanje storitvenih zahtevkov

3.15.12.1 Zahteva: Upravljanje storitvenih zahtevkov – Uvedba standardnega procesa

ID zahteve	OBV-PRC-57-1
OBVEZNO	DA
Opis	Ponudnik izvede konfiguracijo "Request Fulfilment/Service Management" procesa v ITSM orodju. skladno z ostalimi zahtevami v razpisu.
Ključni uporabniki	Administrator, Ključni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Naročnik dobi v uporabo standardni proces, ki mu omogoča delo z prilagoditvami, ki so zahtevane v ostalih točkah razpisa.
Faza	1

3.15.12.2 Zahteva: Upravljanje storitvenih zahtevkov – optimizacija procesa

ID zahteve	OBV-PRC-57-2
OBVEZNO	DA
Opis	Ponudnik izvede dodatne konfiguracije "Request Fulfilment/Service Management" procesa v ITSM orodju.
Ključni uporabniki	Administrator, Ključni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza naročnikovega internega akta in stanja implementacije procesa • Uskladitvene delavnice s ključnimi uporabniki

	<ul style="list-style-type: none"> • Flt gap analiza procesa • Dopolnitev validacijskih scenarijev • Optimiziran in v sistemu konfiguriran process za ELES • Upravljanje storitvenih zahtevkov po korakih: kreiranje zahtevka, klasifikacija zahtevka, izvedba zahtevka, zaključek zahtevka, vidnost in pregled zahtevkov, analitika • Proces za hčerinsko podjetje – mora vsebovati več zahtev (ki kasneje postanejo spremembe), za vsako od teh zahtevkov so potrebne ločene tehnične potrditve, vsi skupaj imajo obračunsko in nato celovito potrditev. Vmes možnosti preklica, ostale odobritve, na koncu delno samodejno kreiranje KE. Enako kot je to izvedeno v trenutnem sistemu.
Faza	2

3.15.12.3 Zahteva: Pravila za periodično generiranje zahtevkov

ID zahteve	PRC-58
Opis	Pravila za periodično generiranje zahtevkov
Primeri uporabe	Periodični zahtevki se kreirajo za potrebe pregledov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<p>Periodični zahtevki se kreirajo glede na potrebe agentov ali procesov, ki so ponavljajoči – trenutno prakticiramo kreiranje preko preventivnega vzdrževanje ITIL-a</p> <p>Omogočeno, da se lahko navadni zahtevek preklasificira v periodični zahtevek z nekaj kliki</p> <p>Periodični zahtevki morajo biti vezani na lastniško skupino in ne direktno na lastnika</p>
Faza	1

3.15.12.4 Zahteva: Vnos parametrov in pravil na storitvene zahtevke

ID zahteve	PRC-59
Opis	Vnos parametrov in pravil na storitvene zahtevke
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> ○ Na storitvenem zahtevku mora imeti uporabnik možnost vnosa določenih parametrov in pravil v tabelarični obliki. Primer: En zahtevek za več različnih pravic, En zahtevek za več pravil. ○ Potrebno vnesti kategorijo zahtevka, ki določi nato način potrjevanja (proženje ustreznega delovnega toka) ○ Na zahtevku so potrebna definirana obvezna in neobvezna polja za vsako klasifikacijo zahtevka ○ Omogoča dodajanje prilog

Faza	1
------	---

3.15.12.5 Zahteva: Prikaz storitvenega kataloga

ID zahteve	PRC-60
Opis	Prikaz storitvenega kataloga
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Prilagodljiv prikaz storitvenega kataloga glede na lokacijo, profil ali podjetje s katerega prihaja uporabnik
Faza	2

3.15.12.6 Zahteva: Samodejno generiranje storitvenih zahtevkov

ID zahteve	PRC-61
Opis	Samodejno generiranje storitvenih zahtevkov
Ključni uporabniki	Agenti
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Periodično generiranje SR na podlagi pravil (Pregled, klime, pregled TK prostora, itd) skladno z dogovori: kam se dodeli zahtevek (npr. na lastniško skupino ali SC) in časovno obdobje v katerem se bo izvajalo Samodejno generiranje na podlagi delovnih tokov Generiranje omogoča in ima vse karakteristike navadnega zahtevka in lahko se mu doda opis, naslov, priloge, vrsta in tip storitve in klasifikacijo
Faza	1

3.15.12.7 Zahteva: Uveljavljanje SLA na storitvenih zahtevkih

ID zahteve	PRC-62
Opis	Uveljavljanje SLA na storitvenih zahtevkih
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Za vsak prijavljen SR je možno uveljaviti SLA (paket) Možnost uveljavljanja SLA paketov avtomatsko glede na definirano pravilo Spremljanje SLA Spremljanje OLA (spodnji zapisi veljajo za oba dela procesa) Spremljanje bistvenih časov (odprtje, zaprtje, predvideni časi odziva, zaprtja) Samodejna vpeljava SLA na podlagi vrste procesa Samodejna vpeljava SLA na podlagi prioritete Samodejna vpeljava SLA na podlagi storitve Samodejna vpeljava SLA na podlagi zunanega partnerja L3 Samodejno upoštevanje najostrejšega SLA-ja (glede na podane kriterije) Obveščanje o kršitvah pred in ob nastanku le teh Na zahtevku, incidentu... za 3. nivo morata hkrati teči SLA čas (za L3) in OLA čas (za internega izvajalca)

Faza	2

3.15.12.8 Zahteva: Izračun prioritete storitvenega zahtevka

ID zahteve	PRC-63
Opis	Izračun prioritete storitvenega zahtevka
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Vsak storitveni zahtev mora imeti prioriteto, ki se izračuna na podlagi različnih atributov (Vpliv, nujnost, storitev, SLA paket)
Faza	1

3.15.12.9 Zahteva: Samodejno dodeljevanje storitvenih zahtevkov

ID zahteve	PRC-64
Opis	Samodejno dodeljevanje za vse tipe zahtevkov (storitveni zahtevki, problemi, incidenti, ...)
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	<p>Samodejno dodeljevanje zahtevkov na podlagi dogovorjenih pravil (storitev, prioriteta, itd.) preko klasifikacij ali preko periodičnih zahtevkov</p> <p>Samodejno dodeljevanje na lastniško skupino ali osebo glede na različne pogoje (skupina storitev, vrsta nudene storitve...)</p>
Faza	1

3.15.12.10 Zahteva: Response plan storitvenega zahtevka

ID zahteve	PRC-65
Opis	Response plan storitvenega zahtevka
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Response plan - proces mora reševalcu glede na storitev / prioriteto/koledar ponuditi korake za reševanje določene zahteve.
Faza	2

3.15.12.11 Zahteva: Samodejna izvedba storitvenih zahtevkov

ID zahteve	PRC-66
Opis	Samodejna izvedba storitvenih zahtevkov, vezano na integracijo MS Orcestrator (Oziroma AD provisioning)
Primeri uporabe	<p>Samodejno izvedeni storitveni zahtevki:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dostop zunanjega partnerja Odklepanje uporabniškega računa Ponastavitev gesla

	<ul style="list-style-type: none"> Kreiranje Virtualnega strežnika
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	SR (Service request; zahtevki) se za izbrane workflowe izvedejo samodejno
Faza	1

3.15.12.12 *Zahteva: Potrditev SR s strani končnega uporabnika*

ID zahteve	PRC-67
Opis	Potrditev SR s strani končnega uporabnika
Ključni uporabniki	Agent, Uporabniki
Sprejemni kriteriji	<p>Zahteva: Implantirana mora biti rešitev, kjer končni uporabnik potrdi rešitev.</p> <p>Uporabnik ima možnost rešitev oceniti, lahko ponovno odpre zahtevo, če zahtevek ni rešen ali ustvari komunikacijo za dodatna vprašanja</p>
Faza	1

3.15.12.13 *Zahteva: Analitika service managementa*

ID zahteve	PRC-68
Opis	Analitika service managementa
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	<p>Izdelana morajo biti naslednja poročila/KPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Delež (%) in število SR rešenih na vseh nivojih (1.nivo, 2.nivo, 3.nivo). - Povprečni čas reševanja SR in drugih tipov zahtevkov glede na določen SLA paket, prioriteto in storitev (loči se glede na posamezni del delovnega toka (npr. zahtevek pride na SC, SC ga obravnava in ga posreduje na lastniško skupino, iz lastniške skupine ga nekdo prevzame, zahtevek pridobi lastnika, zaključek) - Delež (%) in konkreten čas »čakanja na odobritev« glede na celotno izvajanje SR. - Delež (%) zahtevkov kjer je uporabnik uporabil bazo znanja in iz nje dobil ustrezno rešitev brez oddaje zahtevka - Število zahtevkov in drugih tipov (problemi, spremembe ipd.), ki so odprti (različni statusi delovnega toka) več kot X obdobje (dni, tednov, mesecev ipd.) in na njih ni bilo aktivnosti. <p>+ 5 dodatnih, ki se definirajo na delavnicah</p>
Faza	2

3.15.13 *Proces nabave / dizajna opreme in storitev*

3.15.13.1 Zahteva: Upravljanje procesa nabave / dizajna opreme in storitev – optimizacija procesa

ID zahteve	OBV-PRC-69
OBVEZNO	DA
Opis	Ponudnik izvede dodatne konfiguracije v okviru "Request Fulfilment/Service Management" procesa v ITSM orodju za proces nabave in dizajna opreme in storitev.
Ključni uporabniki	Administrator, Ključni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Analiza naročnikovega internega akta in stanja implementacije procesa Uskladitvene delavnice s ključnimi uporabniki Flt gap analiza procesa Dopolnitev validacijskih scenarijev Optimiziran in v sistemu konfiguriran process za ELES Upravljanje zahtevkov nabave / dizajna opreme in storitev po korakih: kreiranje zahtevka, klasifikacija zahtevka, izvedba zahtevka, zaključek zahtevka, vidnost in pregled zahtevkov, analitika
Faza	2

3.15.13.2 Zahteva: Vnos interne politike procesa Dizajna

ID zahteve	PRC-70
Opis	Vnos interne politike procesa Dizajna
Primeri uporabe	Politika Dizajna in nabave ITK opreme in storitev
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Implementira mora biti rešitev, ki jasno opredeljuje vloge in odgovornosti, tako na nivoju notranjih podpornih skupin in odločevalcev (lastniške skupine, lastnik storitve, sponzor procesa, vodje služb, odgovorni za ITK varnost, direktor ITK, itd.) kot na nivoju dobaviteljev (3. Nivo podpore, skrbnik pogodbe vzdrževanja SLA)
Faza	2

3.15.13.3 Zahteva: Storitveno integracijski model

ID zahteve	PRC-71
Opis	Storitveno integracijski model
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	Rešitev mora omogočati storitveno integracijski model, ki vključuje portfelj ITK storitev, kategorizacijo ITK sistemov, matriko internih kontrol, poročilo o ustreznosti integriranih aplikacijskih sistemov in monitoriranje.
Faza	2

3.15.13.4 Zahteva: Ocenjevanje in ponderiranje skladno s Politiko procesa dizajna

ID zahteve	PRC-72
------------	--------

Opis	Ocenjevanje in ponderiranje skladno s Politiko procesa dizajna
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	Implementirana mora biti možnost ocenjevanja in določanje ponderjev za umestitev novih storitev/aplikacijskih sistemov v ITK okolje družbe (skladno z določenimi kriteriji v interni politiki procesa Dizajna)
Faza	2

3.15.13.5 Zahteva: Potrjevanje predlogov dizajna opreme in storitev

ID zahteve	PRC-73
Opis	Potrjevanje predlogov dizajna opreme in storitev s strani člana Design skupine
Ključni uporabniki	Uporabnik
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Uporabnik vidi odprta potrjevanja • Uporabnik lahko potrdi ali zavrne predlog • Uporabnik vidi svoje pretekle potrditve/zavrnitve • Uporabnik vidi potrditve/zavrnitve predlogov Design skupine • Proces ocenjevanja dizajna, kjer je uporabljena matrika potrjevanja (vsak, ki potrjuje, potrjuje po enem ali več kriterijih z možnostjo komentiranja)
Faza	2

3.15.13.6 Zahteva: Nabava IT osnovnih sredstev in drobnega materiala (dodatno)

ID zahteve	DOD-12
OBVEZNO	NE
Opis	Proces nabave IT osnovnih sredstev in drobnega materiala
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	Rešitev vsebuje postavljen proces nabave IT osnovnih sredstev in drobnega IT materiala na osnovi najboljše uveljavljene prakse (npr. naročilo in dobava računalniških mišk, slušalk, tipkovnic,...)
Faza	2

3.15.13.7 Zahteva: Vizualizacije skladnosti novo umeščenih storitev

ID zahteve	PRC-74
Opis	Omogočena mora biti vizualizacija skladnosti novo umeščenih storitev glede na interne kriterije.
Ključni uporabniki	Agent
Sprejemni kriteriji	Zahteva: Izdelana morajo biti naslednja poročila/KPI: - Deleže (%) ustreznih oziroma sprejemljivih storitev in

	<p>trenutne statuse(aktivne, ukinjen oz. v obravnavi)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Delež (%) potrjenih/izvedenih storitev skozi design glede na določene kriterije procesu (certifikacija storitev). - Delež (%) neodobrenih storitev skozi proces designa (glede na različne klasifikatorje) <p>+ 3 dodatne, ki se definirajo na delavnicah</p>
Faza	2

3.15.14 Proces – Upravljanje konfiguracij

3.15.14.1 Zahteva: Upravljanje konfiguracij – optimizacija procesa

ID zahteve	OBV-PRC-75
OBVEZNO	DA
Opis	Ponudnik izvede dodatne konfiguracije "Configuration management / Service Asset & Configuration Mngt./, Service Catalog Mngt., Service Portfolio Mngt.," procesa v ITSM orodju.
Ključni uporabniki	Administrator, Ključni uporabniki
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza naročnikovega internega akta in stanja implementacije procesa • Uskladitvene delavnice s ključnimi uporabniki • Flt gap analiza procesa • Dopolnitev validacijskih scenarijev • Optimiziran in v sistemu konfiguriran process za ELES • Upravljanje konfiguracij po korakih življenjskega cikla KE
Faza	2

3.15.14.2 Zahteva: Vnos in urejanje KE (Konfiguracijskih elementov)

ID zahteve	OBV-PRC-76
OBVEZNO	DA
Opis	Vnos in urejanje KE (Konfiguracijskih elementov)
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> • Primarna vloga (profil) za urejanje CMDB je Administrator, sicer urejajo CMDB (KE) tudi uporabniki z ustreznimi pravicami. • Naročnik uporabi predlogo CMDB-ja za vnos IT storitev z objekti in atributi, ki je osnova za izdelavo CMDB-ja. • Vnos in urejanje lahko poteka tudi ročno.
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabniki z ustreznimi pravicami
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Vnos in upravljanje KE (ročno ali prek datoteke) • Prenos KE iz starega sistema • Kreiranje novega KE v sklopu potrjevanja Dizajna storitev in opreme • KE je možno vnašati prek predlog ali ročno

	<ul style="list-style-type: none"> Uvoz obstoječe baze konfiguracijskih elementov – CMDB Atributi in zaloge vrednosti se morajo izdelovati brez programiranja (Primer: Pri TK zvezah uporabljamo končne točke pri definiranju storitev)
Faza	1

3.15.14.3 Zahteva: Auto-discovery (dodatno)

ID zahteve	DOD-13
OBVEZNO	NE
Opis	Samodejno odkrivanje konfiguracijskih elementov v okolju naročnika
Primeri uporabe	<ul style="list-style-type: none"> Vnos in urejanje lahko poteka samodejno.
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabniki z ustreznimi pravicami
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Rešitev je možno nadgraditi z modulom, od istega prizvajalca, za "discovery" IT elementov, ki avtomatsko polni bazo konfiguracij in soodvisnosti med konfiguracijskimi elementi ("Discovery & Dependency Mapping")
Faza	2

3.15.14.4 Zahteva: Tipi KE in posebnosti

ID zahteve	PRC-77
Opis	Tipi KE in posebnosti
Primeri uporabe	Storitveni katalog obsega poslovne in tehnične storitve, ki jih sestavljajo različni KE-ji, ki so med seboj povezani v logično shemo (storitveno drevo)
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabniki z ustreznimi pravicami
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost dodajanja različnih atributov različnih konfiguracijskih elementom, glede na njihov tip. Naročnik lahko vnaša in ureja tipe KE Prikaz Storitvenega kataloga Naročnik lahko upravlja s klasifikacijami na KE <ul style="list-style-type: none"> Kategorije storitve Vrsta storitve Tip storitve Status storitve Razpoložljivost storitve Servisno okno Čas obratovanja storitve Prioritetna matrika storitve Podporna skupina (lastniške skupine) CAB (poslovne odločitve) Nivo storitve (kritične storitve, temeljne storitve, ...)

	○ Okrevanje po katastrofi (RTO, RPO)
Faza	2

3.15.14.5 Zahteva: Urejanje in prikaz soodvisnosti med KE

ID zahteve	OBV-PRC-78
OBVEZNO	DA
Opis	Možnost večnivojskega povezovanja in ustvarjanja relacij med konfiguracijskimi elementi (KE). Možnost grafičnega prikaza strukture KE (torej baze konfiguracijskih elementov – ang. CMDB). Upravljanje z bazo konfiguracij
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabniki z ustreznimi pravicami
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možno je več KE podrejeno grupirati pod nadrejeni KE Možno je povezovati različne KE med seboj Grafični prikaz drevesa konfiguracijskih elementov – CMDB glede na njihovo povezanost in soodvisnost Funkcionalnost drevesa odpovedi storitev, ki na pregleden način vizualizira ne/delovanje IT storitev na podlagi znane soodvisnosti KE znotraj storitvenega drevesa in CMDB
Faza	2

3.15.14.6 Zahteva: Vključenost KE v ITIL procesih

ID zahteve	PRC-79
Opis	Upravljanje z bazo konfiguracij
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabniki z ustreznimi pravicami
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost uporabe podatkov iz baze konfiguracijskih elementov v ostalih procesih, kot so upravljanje incidentov, problemov, sprememb, storitvenih zahtevkov, itd.
Faza	1

3.15.14.7 Zahteva: Analitika CMDB in poročila

ID zahteve	PRC-80
Opis	Analitika CMDB in poročila
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabniki z ustreznimi pravicami
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> Možnost spremljanja nameščenih licenc programske opreme; Delež (%) neustreznih licenc glede na storitev in aplikacijo KPI delovanja IT storitev

	<ul style="list-style-type: none"> • Delež (%) ne posodobljenih (verzije, dokumentacije, itd) KE, glede na izvedene spremembe. • Število neavtoriziranih sprememb na konfiguracijskih elementih. • Delež (%) konfiguracijskih elementih brez ustreznih SLA paketov in ostalih klasifikatorjev. • Število KE, ki jim poteče (pogodba/garancija/vzdrževalni pogoji/licence v določenem časovnem obdobju • + 5 dodatnih, ki se definirajo na delavnicah
Faza	2

3.15.14.8 Zahteva: Podpora za NIS2

ID zahteve	PRC-81
Opis	Prijava in vodenje varnostnih incidentov skladno z določili NIS2 direktive
Ključni uporabniki	Administrator, Uporabniki z ustreznimi pravicami
Sprejemni kriteriji	<ul style="list-style-type: none"> • Možnost prijave, vodenja in spremljanja varnostnih incidentov v skladu z NIS2 direktivama • Ob prijavi in spremljanju varnostnih incidentov se uporablja vnaprej določena klasifikacija
Faza	2