

Наименование на Участника:	Сървис Центрикс ООД
Седалище по регистрация:	Гр. София, бул Александър Малинов №85, ет.6, офис 20
ЕИК по Булстат:	200027636
Точен адрес за кореспонденция:	Гр. София, бул Александър Малинов №85, ет.6, офис 20
Телефонен номер:	02/483 76 90
Факс номер:	
Лице за контакти:	Владимир Кънчев
E-mail:	info@servicecentrix.com

*/и/ - копийци
 Визитки копийци са замислени
 на ост. ул. Ч. от Регламент
 (тс) 2016/679

ДО
 НОИ
 ГР. СОФИЯ
 БУЛ. "АЛ. СТАМБОЛИЙСКИ" № 62-64

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Аз, долуподписаният/таВладимир Кънчев.....,

в качеството ми науправител.....,
 (управител, представляващ)

на.....Сървис Центрикс ООД.....,
 (наименование на юридическото лице)

представляващ горепосоченият участник в процедурата за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Внедряване на добри практики ITIL – реализиране на 6 броя компоненти от система за управление на IT услуги“, Ви представям нашето ценово предложение за изпълнение на дейностите по поръчката, както следва:

Обща цена за изпълнение на поръчката в размер на 349 500/с думи -триста четиридесет и девет хиляди и петстотин лв/ без включен ДДС, съответно 419 400 /с думи четиристотин и деветнадесет хиляди и четиристотин лв / с включен ДДС, от която:

1. Цена за лицензи в размер на 223 930/с думи двеста двадесет и три хиляди деветстотин и тридесет лв / без ДДС, съответно 268 716 /с думи двеста шестдесет и осем хиляди седемстотин и шестнадесет лв/ с включен ДДС.

Важно: Всеки участник следва да оферира „обща цена за изпълнение на поръчката“ по-ниска или равна на прогнозната стойност на обществената поръчка – 350 000 (триста и петдесет хиляди лева) без ДДС. В случай, че участник оферира цена по-висока от прогнозната стойност на поръчката, същият подлежи на отстраняване от участие в процедурата.

- Посочената цена е крайна, не подлежи на увеличение и включва всички разходи по изпълнението на дейностите от Техническата спецификация, включително 24 месеца гаранционна поддръжка, включваща обновяване.

Забележки:

1. Ценовата оферта на участниците трябва да съдържа цена с положителна стойност, различна от "0" (нула). В случай, че участник предложи цена със стойност

“0” (нула) или с повече от 2 знака след десетичната запетая, ще бъде отстранен от участие в процедурата. Всички цени се изписват с цифри и с думи. При несъответствие между цифровата и изписаната с думи обща/единична цена в предложението, ще се взема в предвид изписаната с думи.

2. При определяне на общата цена за изпълнение на поръчката, участниците следва да включат всички разходи за труд, транспорт и командировъчни разходи, помощни средства, поддържане на екип в готовност за реакция, поддържане на гаранционните условия и всички други допълнителни разходи. Цената за посочените от Възложителя обучения в раздел III. Изисквания към участниците за изпълнение на поръчката, т. 4.5. от Техническата спецификация също е включена в общата цена за изпълнение на услугата.

3. Участниците трябва да посочват стойност на цената в български лева без включен ДДС/съответно и с включен ДДС, закръглена до втория знак след десетичната запетая, изписани цифром и словом.

Извън плика с надпис “Предлагани ценови параметри” не трябва да е посочена никаква информация относно цената. Участници, които по какъвто и да е начин са включили някъде в офертата си извън плика “Предлагани ценови параметри”, елементи, свързани с предлаганата цена (или части от нея), ще бъдат отстранени от участие в поръчката.

- Банковата сметка, по която ще се извършва плащането по договора за обществена поръчка, ако бъде определен за изпълнител е:

Банка: ЮРОБАНК България АД
IBAN: BG35BPBI79421023057001
BIC: BPBIBGSF

Правно обвързващ подпис:

Дата

26/11 /2019

Име и фамилия

Владимир Кънчев

Подпис на упълномощеното лице

Длъжност

Наименование на участника

Управител

Сървис Центрикс ООД



ДО
**НАЦИОНАЛНИЯ ОСИГУРИТЕЛЕН
 ИНСТИТУТ**
 ГР. СОФИЯ
 БУЛ. "АЛ. СТАМБОЛИЙСКИ" № 62-64

Наименование на участника:	Сървис Центрикс ООД
Седалище по регистрация:	България, гр.София, 1715, бул. Александър Малинов № 85, ет.6, офис 20
IBAN, BIC:	BG35BPB179421023057001; BIC: BPBIBGSF
ЕИК/ БУЛСТАТ:	200027636
Точен адрес за кореспонденция:	България, гр.София, 1715, бул. Александър Малинов № 85, ет.6, офис 20
Телефонен номер:	+359 2 4837690
Факс номер:	+359 2 4627194
Лице за контакти:	Владимир Кънчев
E-mail:	info@servicecentrix.com

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

на обществена поръчка с предмет:

„Внедряване на добри практики ИТН – реализиране на 6 броя компоненти от система за управление на ИТ услуги“

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

С настоящето Ви представяме нашето предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет “ **Внедряване на добри практики ИТН – реализиране на 6 броя компоненти от система за управление на ИТ услуги**“, което е изготвено съобразно с Технически спецификации на Възложителя, като минимално съдържа необходимата и достатъчна информация, която недвусмислено и категорично доказва неговото стриктно съответствие с всички изискуеми параметри за изпълнение на поръчката и Технически спецификации на Възложителя.

След запознаване с всички документи и образци от документацията за участие в процедурата, получаването на които потвърждаваме с настоящето, ние удостоверяваме и потвърждаваме, че отговаряме на всички изисквания и условия, поставени от възложителя.

Предлагаме да изпълним обществената поръчка, както следва:

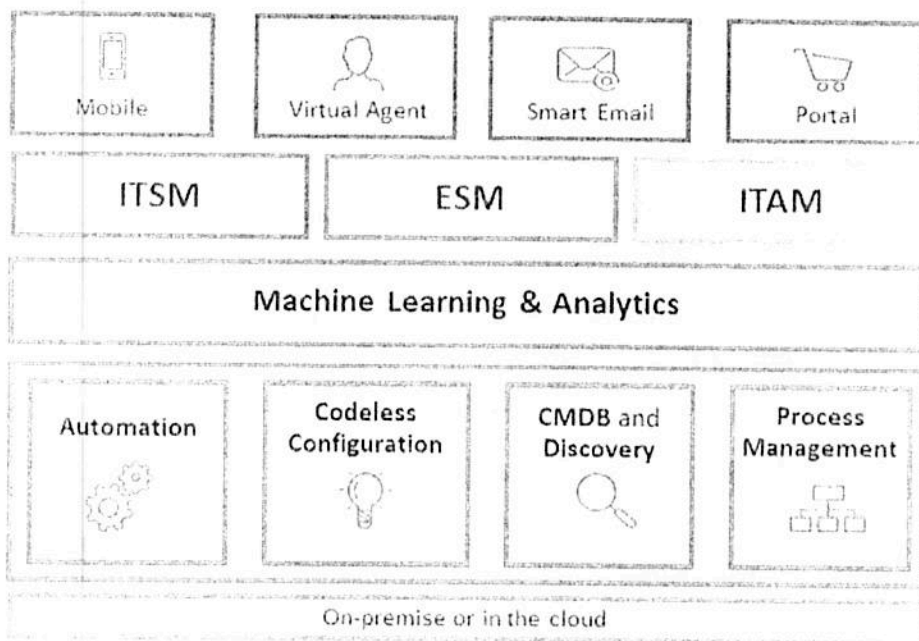
I. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА РЕАЛИЗИРАНЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА:

В отговор на запитването на Възложителя „Сървис Центрикс ООД“ ще проектира, разработи и внедри ИТН процеси, автоматизирани с техническо решение, базирано на продукти на Micro Focus. Предлаганото решение покрива напълно всички технически и функционални изисквания, подробно описани в РАЗДЕЛИ II, III и IV на ТЕХНИЧЕСКАТА СПЕЦИФИКАЦИЯ. Следва детайлно описание на методологията за изпълнение, софтуерните продукти, лицензи и предлаганото решение.

1. Пълно описание на предлаганото решение – софтуерна архитектура на системата и технологични възможности

1.1. Представяне на решението за автоматизация на ITIL процесите за управление на ИТ услуги

Service Management Automation X (SMA X), предоставян от Micro Focus, е първият набор от приложения за управление на услуги, изграден върху машинно обучение и анализ, интегриран с база за управление на ИТ активи (Configuration Management System – CMS) и модул за автоматично откриване на активи и конфигурации (Discovery). Той може да бъде разгърнат на място, в частен или публичен облак, използвайки контейнерната технология. На следната диаграма е показана функционалната архитектура на SMA X:



Сървис Центрикс ООД ще достави Service Management Automation X (SMA X) във версия Express Edition, която включва следните функционалности:

- **ИТ Сервизно бюро, базирано на машинно обучение и анализи (Machine learning and analytics based service desk), включващо следните възможности:**
 - **Интелигентни билети (Smart Ticketing)** - използва се оптично разпознаване на символи (OCR) и система за машинно обучение за приемане и интуитивно насочване на заявки за услуги
 - **Интелигентен имейл (Smart Email)** - автоматично създаване на инциденти, заявки и промени при получаване на имейл, с възможност за отговор от виртуален агент и интеграция с интелигентен билет и разширени възможности за анализ
 - **Интелигентно търсене (Smart Search)** - в глобален мащаб в рамките на и извън модулите за управление на услуги, за да предложи на потребителите решения за самообслужване или да предложи предложени решения на агентите на сервизните бюра Резултатите от търсенето са изпълними, което означава, че агентите могат да създадат проблем от свързани инциденти

- **Актуални и разширени анализи (Hot Topic Analytics)** - използва разширени възможности за търсене и анализ, за да ви позволи да прегледате и анализирате модели при инциденти, заявки и други записи и да създавате статии със знания или записи на проблеми въз основа на тези модели
- **Интелигентно самообслужване със социално сътрудничество (Smart self-service with social collaboration), включващо следните възможности:**
 - **Виртуални агенти (Virtual Agent)** - предоставят автоматизирана 24x7 помощ, допълнена от интегриран чат на живо или имейл за подобряване на непрекъснатата поддръжка на клиентите
 - **Мобилен приложение за Android и iOS (Native mobile applications for Android and iOS devices)** - допълва портала за уеб услуги с опростен, естествен интерфейс, който се фокусира върху ключови задачи, които трябва да бъдат управлявани в движение
 - **Функции за социално сътрудничество (Ask-a-friend)** – възможност да се гласува, да се попита приятел или анкета, за да помага на крайните потребители да получават отговори от общността и да подобряват автономността на крайния потребител
 - **Онлайн превод (On-the-fly Translation)** - предоставя на крайните потребители достъп до съдържанието на портала и актуализациите на сервизното бюро на техния предпочитан език
- **Съвременно потребителско преживяване за корпоративни приложения (Modern user experience for enterprise applications), включващо следните възможности:**
 - **Сервизно бюро, портал и ITIL процеси (Service Desk, Service Portal and ITIL aligned service management applications & processes)** - изчерпателен набор от приложения за управление на услуги, съобразени с ITIL, включително управление на заявки за услуги, управление на инциденти, управление на проблеми, управление на промени, управление на изданията, управление на нивото на услугата и управление на конфигурациите и много др.
 - **Поддръжка в реално време (Live Support)** - предоставя на агента за сервизно обслужване ключова информация и инструменти, които могат да помогнат за ефективното обработване на нови заявки за обслужване и поддръжка и запитвания, получени по телефона
 - **Поддръжка чрез чат (ChatOps)** - осигурява сътрудничество между хора и инструменти, като предоставя команди за търсене, преглед и актуализиране на инциденти. Освен това преглед на предложения на статии със знания, които включват хипервръзки към пълните статии със знания в модула за управление на знанието. Той поддържа инструменти за сътрудничество като Microsoft Teams, Slack и Mattermost за свързване на SMAX с тези инструменти чрез интерфейс на командния ред.
- **Конфигурация без програмиране и лесни надстройки (Codeless configuration and easy upgrades), включваща следните възможности:**

- **SMAX Студио (Fully Codeless Configuration)** - дава възможност за създаване на дефинирани от потребителя, процес базирани приложения и поддържащи таблици чрез конфигурационни възможности без писане на код
 - **Дефинирани от потребителя процеси (User-defined workflows and tables)** - позволява на потребителите да **определят и редактират полета, форми, бизнес правила, процеси и известия на приложението**, както и да импортират данни и да дефинират специализирани действия за приложението
 - **Автоматизирани ъпгрейди и актуализация (Automated updates)** - дават на клиентите почти незабавен достъп до нови функции и възможности
- **Поддръжка на множество среди (Multi-tenancy for service provider support), включваща следните възможности:**
 - **Множество среди на инсталация (Multiple tenants per installation)** - поддържа **внедряването на множество среди** на инсталация, които могат да се използват за среда за разработка, тестване или производствена среда
 - **Централизирана конзола (Single console for multiple tenants)** - позволяват на агентите да преглеждат и редактират записи от множество клиентски SMAX среди в един потребителски интерфейс
 - Внедряването на множество среди може да бъде използвано и за поддръжка множество клиенти в рамките на една инсталация
- **Платформа за автоматизиране на ИТ операциите с гъвкави възможности за внедряване (ITOM Platform with flexible deployment options), включваща следните възможности:**
 - **Предварително интегрирани use cases** и процеси, които могат да бъдат разширени чрез повторно използваеми **микро услуги** и **RESTful API**
 - Вградена мащабируемост с **автоматично мащабиране** както на ниво Node, така и на ниво Pod (Pod е основният градивен блок на Kubernetes)
 - **Автоматизираното внедряване** базирано на основата на разполагане на контейнери позволява лесна инсталация, поддръжка и кръпка с минимален престой
 - Може да се използва на bare metal, виртуални машини или в облака (**Amazon Web Services, Microsoft Azure** и **Google Cloud Platform**)

1.2. Описание на предлаганите лицензи

Сървис Центрикс ООД ще достави всички необходими лицензи съгласно изискванията, посочени в т.4 от Раздел II на ТЕХНИЧЕСКАТА СПЕЦИФИКАЦИЯ.

Сървис Центрикс ООД ще достави Service Management Automation X (SMAX) във версия Express Edition, включително следните лицензи:

№	Лиценз	Описание	Брой
1	Service Management Automation Suite Express Edition 5x Named Users Bundle Software E-LTU (p/n: P8E43AAE)	5 броя поименни лиценза за Софтуерен комплект за автоматизация на управлението на ИТ услуги – Експресно издание, с включени 24 месеца поддръжка	2
4	Service Management Automation Suite Express Edition 5x Concurrent Users Bundle Software (p/n: P8E44AAE)	5 броя конкурентни лиценза за Софтуерен комплект за автоматизация на управлението на ИТ услуги – Експресно издание, с включени 24 месеца поддръжка	1

Предлаганите лицензи предоставят възможност на Възложителя да получи право да използва тестова и програмна инстанция на платформата при придобиване на продукта без допълнително заплащане или лицензионни такси.

За достъп до системата на крайните потребители не се изисква лиценз. Решението няма ограничение относно броя крайни потребители, които могат да го достъпват.

Предоставените лицензи са постоянни и решението ще може да се използва и след изтичането на периода на гаранционна поддръжка, но без възможности за безплатно обновлене.

1.3. Описание на предлаганата гаранционна поддръжка

Срокът за гаранционна поддръжка е 2 (две) години (24 месеца), считани от датата на подписване на окончателния приемателен констативен протокол, с който се удостоверява изпълнението на предлаганото решение в пълен обем и пускането му в реална експлоатация включително предварително проведени 72 часови успешни тестове.

Гаранционната поддръжка включва следните дейности:

- Стандартна софтуерна поддръжка и обслужване:
 - Диагностика и остраняване на инциденти и проблеми, включително:
 - Дефекти в разработките по приложенията;
 - Дефекти в разработките на интеграционни интерфейси;
 - Остраняване на грешки в конфигурацията
 - Конфигуриране на модули за приложения;
 - Периодичен преглед на лог файлове и анализ на ресурсите, използвани от системата за управление на услугите
 - Достъп до онлайн общност на Micro Focus и среда за самостоятелни обучения
- Услуги с добавена стойност:

- **Общи услуги за развитие на системата – пакет от човекодни за допълнително развитие на системата, като промени по текущи процеси и разработки, нови заявки за функционалности или интеграции на предлаганото решение – в рамките на 10 човекодни/година.**
- **Обща поддръжка** - Предоставяне на пълна или частична поддръжка за администриране, конфигуриране, разработване на отчети и поддръжка на Micro Focus SMAX с цел гарантиране на интегритета, надеждността и сигурността на информационната среда. Тези услуги могат да се предоставят на място. Докато другите елементи на пакета за поддръжка са на повикване, общата поддръжка се организира по фиксиран график.
- **Анализ на използването на продукта** - Провеждане на периодични семинари за намиране на възможности за подобрене и въвеждане на допълнителни функционалности според нуждите на организацията.
- **Предоставяне на нови версии на продукта** - Предоставяне на услуги за управлявана миграция към основни или минорни версии на софтуера. Новите функции се дискутират, демонстрират или се предоставя обучение, ако е необходимо. Това е много важно да бъде направено, така че Възложителя да може да се възползва максимално от новите функционалности на новите новите версии.
- **Консултации и оптимизация на SMAX** - Тази услуга се използва за анализ на процесите и използването на приложенията, като се включат квалифицираните експерти на Сървис Центрикс и Micro Focus. На практика тази услуга може да се използва във връзка с нови версии или сериозни проблеми. Експерти могат да се използват и за задачи, свързани с SMAX, в случай на недостиг на човешки ресурси при Възложителя.
- **Обучение** - Осигуряване на обучение за различни ролеви групи (например IT и бизнес потребители) на софтуера SMAX, ITIL процеси и най-добрите практики.

В случай, че е необходимо планирано спиране на предлаганото решение от Изпълнителя, Сървис Центрикс ще уведоми писмено или по електронна поща Възложителя минимум 72 часа преди планираната недостъпност на системата.

Планираната недостъпност на системата няма да надвишава 8 часа на месец и 20 часа на тримесечие.

За всяка дейност се подписва Приемо Предавателен Протокол в две копия, по едно за Възложителя и Изпълнителя

Сървис Центрикс ще осигури **център за обслужване на клиенти**, даващ възможност на Възложителя да докладва инциденти при наличие на проблем с функционирането на предлаганото решение.

Достъпът до центъра за обслужване на клиенти е уеб базиран и се осъществява на адрес <https://servicecentrix.com/support>, като се предоставя възможност за докладване на инциденти 7x24x365 в годината.

Като алтернативни варианти гаранционната поддръжка се предоставя след контакт с Изпълнителя на тел. +35924837690 или чрез email на адрес support@servicecentrix.com, в работно време (от 9:00 до 17:30 часа всеки работен ден от седмицата), отдалечено или на място в НОИ, с време на реакция както следва:

- До 4 работни часа, когато бизнес услуга не е в действие и предлаганото решение се срива и/или интегрирането на данни е в риск;
- до 8 работни часа когато бизнес услугите, основното приложение или система са сериозно засегнати или изпълнението им е спряно и няма приемливо заобиколно решение;
- до 40 работни часа когато бизнес услугата, основното приложение или системата е умерено засегната, липсват данни и бизнес услуга, приложението или системата все още функционират.

Подробно описание на дейностите по разрешаване на инциденти и отчетността е включено в описанието на предоставянето на поддръжка в т. 3.4. от Техническото предложение

1 ml

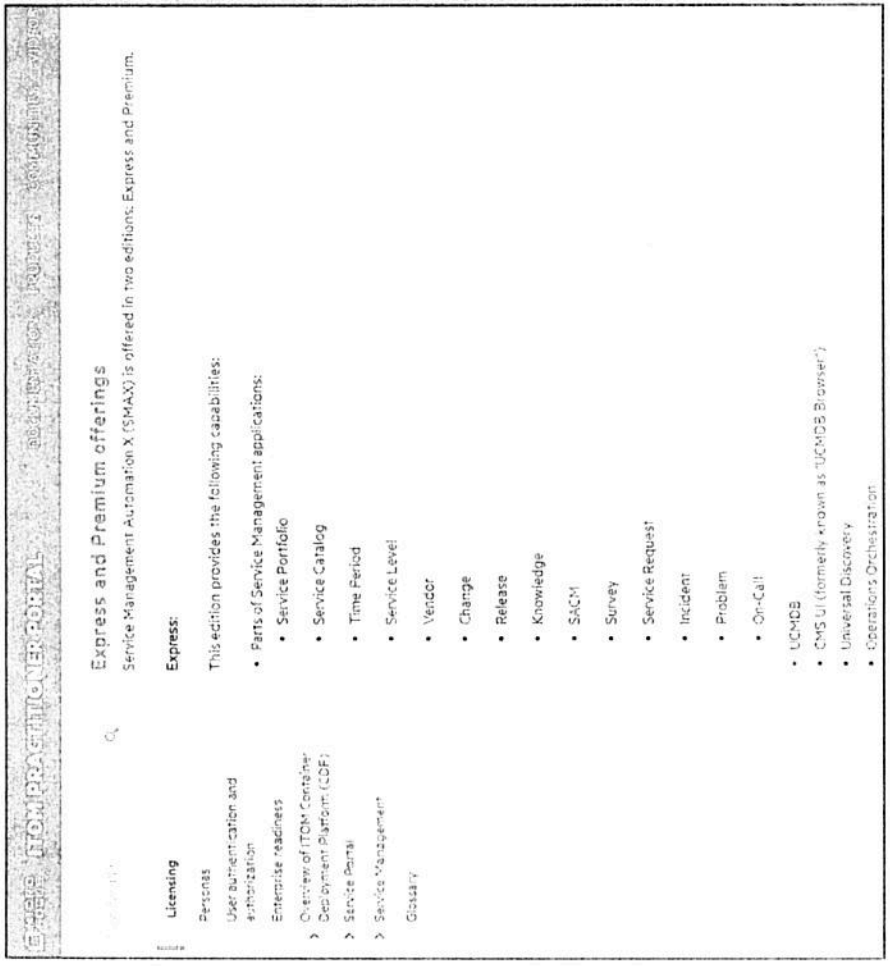
1 ml

1 ml

7
5 ml

1.4. Детайлно описание на функционалностите и съответните доказателства за покриване на изискванията, съгласно т.3 до т.8 вкл. от Раздел II на ТЕХНИЧЕСКАТА СПЕЦИФИКАЦИЯ

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>3.1. Предлагащото решение трябва да бъде устроено на модулен принцип, който да дава възможност на НОИ да инсталира допълнителни модули, при необходимост, без допълнително заплащане.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Съвис Центрикс. Решението стандартно включва всички модули, специфицирани и изискани от Възложителя. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/Licensing Снимка на екран:</p>

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p><i>MT</i></p>	 <p>The screenshot shows the ITOM Portal website. The top navigation bar includes 'Home', 'About Us', 'Products', 'Partners', 'Support', and 'Contact Us'. The main content area is divided into sections: 'Licencing' (with sub-links for Persons, User authentication and authorization, Enterprise readiness, Overview of ITOM Container Deployment Platform (CDF), Service Portal, and Service Management), and 'Glossary'. A 'Express and Premium offerings' section lists various services like Service Catalog, Time Period, Service Level, Vendor, Change, Release, Knowledge, SACM, Survey, Service Request, Incident, Problem, On-Call, UCMDB, CMS UI, Universal Discovery, and Operations Orchestration.</p>
<p>3.2. Предлагащото решение трябва да разполага с</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Съврис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ServicePortal</p> <p><i>MT</i></p>

2017

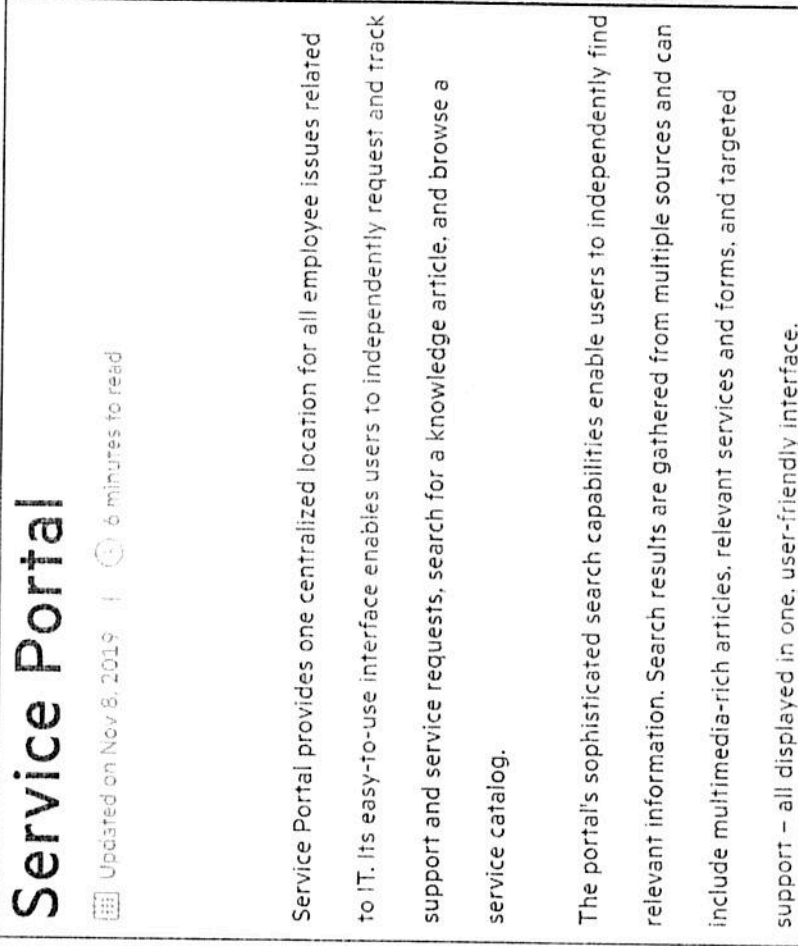
Изискване

функционалност за изграждане на веб-базиран портал за заявка на ИТ услуги от крайни потребители (Service Portal). Порталът трябва да предоставя възможност за „самообслужване“ (Self service).

Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности

2017

Снимка на екран:



2017

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позициониране на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">View services and assets</p> <p>To view your services and assets, follow these steps:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In the Self-Service Portal , click the portal menu at the top right of the page. 2. Select Services and Assets. </div>
<p>3.3. Предлагащото решение трябва да е съвместимо с нормите и препоръките в ITIL версия 3 (или еквивалент), както и да разполага с интегрирани модули, които да позволят на НОИ да управлява следните компоненти и резултати от система за управление ИТ на услуги</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрике.</p> <p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microsoft.com/itom/SM/AX:2019.11/ServiceMgmtOverview</p> <p>Снимка на екран:</p>

1/21

1/21

1/21

Изискване

Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности

Service Management

Updated on Nov 8, 2019 | 3 contributors

Service Management is a comprehensive helpdesk solution that manages support and service requests, incidents, change requests, and problems. Service Management includes these modules that adhere to ITIL v3 best practice recommendations:

Plan

- Service Portfolio Management to define and manage service definitions
- Service Catalog Management to categorize and manage services and offerings
- Time Period Management to define and manage maintenance windows, blackout periods, work schedules, holidays, and events, for use in Change and Service Level Management
- Service Level Management to define and track review and resolution metrics for Incident and Service Request Management
- Vendor Management and Contract Management to organize internal and external vendors, and contracts with these vendors

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Build</p> <ul style="list-style-type: none"> • Change Management with embedded normal, standard, and emergency workflows, task management, and change models • Release Management with embedded workflow and models • Knowledge Management to organize and reuse resources such as knowledge articles, solutions, user input, and historical knowledge • Service Asset and Configuration Management with an integrated On-Premises Bridge to your local UCMDB instance • Survey Management to create surveys that collect user feedback and enable problem analysis • Procurement Management to create and manage vendor catalogs and purchase orders, and receive assets </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Run</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service Request Management to fulfill support or service requests • Incident Management that includes embedded workflow and collaboration features • Problem Management with task planning, embedded workflow, and collaboration features • On-Call Schedule Management to manage agent availability, and the distribution of tickets and notifications </div>

M

M

M

<p>ИЗИСКВАНЕ</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно пазоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>3.3.1. ИТ Сервизно бюро (IT Service Desk)</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ServiceMgmtOverview Снимка на екран:</p> <div data-bbox="494 862 821 1803" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">Service Management</p> <p>Updated on Nov 5, 2019 3 minutes to read</p> <p>Service Management is a comprehensive helpdesk solution that manages support and service requests, incidents, change requests, and problems. Service Management includes these modules that adhere to ITIL v3 best practice recommendations:</p> </div> <p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/IncidentMgmt Снимка на екран:</p>

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<p>Incident Analysts can escalate and reassign incidents. Incident Management can also automatically issue alerts or escalate an incident automatically to meet the agreed-upon terms of the service contract. For example, if a network printer is disabled, an Analyst can escalate the incident to a higher priority to ensure that the incident is resolved quickly. Incident Management ensures that the organization maintains the best possible levels of service quality and availability. It includes events that are communicated directly by end users, either through the Service Desk or through an Employee Self Service interface.</p>
<p>3.3.2. Управление на ИТ заявки и тяхното изпълнение (Service Request Management)</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Съвис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ServiceRequestMgmt Снимка на екран:</p>

1/31

(1/31)

mi

mi

mi

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидат и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<div data-bbox="359 862 1077 1814" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h2 style="margin: 0;">Service Request Management</h2> <p style="margin: 5px 0 0 0;">Updated on Nov 8, 2019 1 minute to read</p> <p style="margin: 10px 0 0 0;">Service Request Management enables you to create, escalate, execute, and monitor service requests. Service requests can be one of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT Service Request • IT Support Request • HR Support Request • Cart Request </div>
<p>3.3.3. Управление на активи и конфигурации (Asset & Configuration Management)</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMA.X:2019.11/SACM Снимка на екран:</p>

Изискване

Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности

Service Asset and Configuration Management

Updated on Nov 8, 2019 | 1 minute to read

Service management administrators and other personnel need current information about business services and devices to close defects, fulfill change requests, and solve problems. Most business services depend on hardware and software to run efficiently. When there is an outage, the interruption can affect the entire organization, a special group, or just a few individuals.

Service Asset and Configuration Management (SACM) is the process that is responsible for both Configuration Management and Asset Management. SACM helps you organize and track the individual assets that support your business services.

(Handwritten signature)

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>3.3.4. Управление на промени (Change Management)</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ChangeMgmt</p> <p>Снимка на екран:</p> <div data-bbox="494 828 1236 1803" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h3 style="margin: 0;">Change Management</h3> <p style="font-size: small; margin: 0;">Updated on Nov 8, 2019 2 minutes to read</p> <p style="margin: 0;">Change Management enables you to control changes to baseline service assets and configuration items across the entire service life cycle.</p> <p style="margin: 0;">The Service Management Change Management module:</p> <ul style="list-style-type: none"> Helps you create and manage requests for change (RFC) to the service assets and configured items registered in your organization's configuration management database. Provides standard methods and procedures, including out-of-the-box templates and change models, for you to use to implement changes. Automates the approval process, and eliminates the need for memos, email, and phone calls. Includes the Change Calendar, which allows you to view, schedule, and manage changes in a Gantt chart. Includes Change Analytics, which analyzes change management performance, offers insights, and suggests possible methods of improvement. </div>
<p>3.3.5. Управление на инциденти</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/IncidentMgmt</p>

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позиране на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>(Incident Management)</p>	<p>Снимка на екран:</p> <p>Incident Management</p> <p><small>Updated on Nov 8, 2018 3 minutes to read</small></p> <p>Incident Management enables you to restore normal service operation as quickly as possible and minimize the adverse impact on business operations.</p> <p>You can access incidents from the Incident landing page enabling you to easily view the events and incidents of most interest. For more information, see Incident Management Landing Page.</p> <p>Incident Management does the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> Helps you categorize and track different types of service interruptions, such as service unavailability, performance issues, hardware, or software failures. Ensures that incidents are resolved within agreed on service level targets. <p>This approach ensures that the best possible levels of service quality and availability are maintained.</p> <p>Incident Analysts can escalate and reassign incidents. Incident Management can also automatically issue alerts or escalate an incident automatically to meet the agreed-upon terms of the service contract. For example, if a network printer is disabled, an Analyst can escalate the incident to a higher priority to ensure that the incident is resolved quickly. Incident Management ensures that the organization maintains the best possible levels of service quality and availability. It includes events that are communicated directly by end users, either through the Service Desk or through an Employee Self Service interface.</p>
<p>3.3.6. Управление на проблеми (Problem Management)</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ProblemMgmt</p> <p>Снимка на екран:</p>

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

Изискване

Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности

Problem Management

Updated on Nov 01, 2019

Problem Management is a process that minimizes the effect of errors in infrastructure or service delivery on customers. It enables you to diagnose and correct flaws in your Information Technology (IT) infrastructure to obtain the highest possible stability in IT Service Delivery.

You can use Service Management Problem Management to identify the underlying reasons for one or more related incidents. You can create workarounds, identify known errors, and define permanent solutions that minimize the effects of these related incidents. Problem Management cannot only reduce the volume of incidents but also save time and money. Problem Management enables you to:

- Identify, record, track, and resolve problems.
- Prevent recurrence of the same problems.
- Create automatic alerts and notifications when a problem, task, or known error creates a new problem, or the problem owner or status changes.
- Escalate problems automatically when they are not resolved in a timely manner.
- Record solutions and make them available to affected user groups.
- Find opportunities for improvements.
- React aggressively to problems that relate to incidents.
- Proactively resolve issues before incidents occur.
- Reduce the number of incidents for related service assets and configuration items.

3.3.7. Управление на знанието

Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик.

Връзка към документацията на производителя:

<https://docs.microsoft.com/itom/SMAX:2019.11/KnowledgeMgmt>

Снимка на екран:

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<p>Knowledge Management</p> <p><small>Updated on Nov 3, 2019. 1. 2 minutes to read</small></p> <p>Knowledge Management enables you to manage the knowledge articles that help Service Portal users solve problems, post news articles on the Service Portal, and moderate questions and answers.</p> <p>The Knowledge Management module is made up of the following areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Articles. Enables you to add, modify, and delete knowledge articles. • News. Enables you to add, modify, and delete news articles. News articles can be alerts for the Service Portal users about critical issues, and other important or general alerts. They are displayed in the widgets panel of the Service Portal. • Models. Enables you to add, modify, activate, and retire article models. For more information, see Article models. • O&A. Enables you to moderate questions and answers from Service Portal users. For more information, see How to moderate O&A. • Hot Topic Analytics. Enables you to analyze questions and requests submitted by the Service Portal users, as well as the types of information users are looking for. For more information, see Hot Topic Analytics for Knowledge Management.
<p>3.3.8. Управление на нивата на услугите</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Съвис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ServiceLevelMgmt Снимка на екран:</p>

17

EMD

ИЗ

ИЗ

Изискване

Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности

Service Level Management

Service Level Management (SLM) as follows:

The goal for SLM is to maintain and improve IT Service quality through a constant cycle of agreeing, monitoring and reporting upon IT Service achievements and instigation of actions to eradicate poor service - in line with business or cost justification. Through these methods, a better relationship between IT and its Customers can be developed.

SMAx supports these goals by providing a service management best practices compliant application framework with a built-in workflow that incorporates service management best practices. The primary Service Level Management goal is to ensure the delivery of services within agreed Service Level Targets (SLTs).

You can measure the quality of service delivery by defining Service Level Agreements with your customers to deliver their required services within predefined objectives. Service Level Targets define those objectives using measurable criteria. Metrics report the achievement of those objectives.

3.3.9. Модул за анализи на информацията и създаване на отчети

Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик.

Връзка към документацията на производителя:

<https://docs.microfocus.com/itom/SMAx:2019.11/Analysis>

Снимка на екран:

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<div data-bbox="438 840 949 1814" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Hot Topic Analytics for knowledge articles</p> <p><small>Updated on Nov 8, 2019 10 2 minutes to read</small></p> <p>Hot Topic Analytics enables you, the Service Management support agent, to analyze questions and requests submitted by the Service Portal users, as well as the types of information that other Service Portal users are looking for.</p> <p>The analysis considers questions asked by the Service Portal users, as well as search strings that were entered by the users. It also analyzes how users treated the search results that were generated, that is, which search results were further drilled into, and so on.</p> <p>The hot topic maps provide an analysis of important interest areas that have arisen through the Service Portal. For more information, see How to analyze Service Portal knowledge searches.</p> <p>From the analytics that are displayed, you can in turn create knowledge articles based on the results generated, providing a more directed source of information for future user searches.</p> </div> <p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX.2019.11/Report</p> <p>Снимка на екран:</p>

1/2/1
- 0

1/2/1

1/2/1

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидатите и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от разработителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<div data-bbox="359 840 734 1803" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Reports</p> <p><small>10 - 10/20/2016 10:00 AM - 10/20/2016 10:00 AM</small></p> <p>Reports enable you to view the current status of the system. You can view out-of-the-box reports or create your own reports based on record type. The data can be grouped or filtered to display the specific information and data as relevant to your work. Reports can be saved publicly if you have appropriate permissions, or for your private use. Reports can be viewed in the Reports module or in your Dashboard.</p> <p>The reports are organized in the following categories:</p> </div>

MI

MI

MI

1/21

1/21

Report type	Description
Operational <ul style="list-style-type: none"> • Reports that reflect real-time data for a record type • Generated on the fly • Limited to 4,000 lines of raw data • Cannot be grouped by time field properties • Can be generated by all users • Reflects the data domains of the user viewing the report 	
Operational raw data <ul style="list-style-type: none"> • Operational reports without groupings or functions • Only the grid report is available • Limited to 800 lines 	
Analytic <ul style="list-style-type: none"> • Reports that reflect historical data for a record type over time • Calculated according to a defined schedule • No limit to the raw data • Can be grouped by time field properties • Can use calculated fields • Can be set as active or inactive; the active reports are counted toward the quota defined for the tenant • Reflects the data domains of the user that created the report 	
Survey <ul style="list-style-type: none"> • Analytic reports that are based on a survey record • Used to display results of a survey 	

дул за
ия в
еме

Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.
Връзка към документацията на производителя:
<https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ChatOverview>
Снимка на екран:

1/21

1/21

Изискване

Предложение на кандидатите и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности

Chat capability for the Service Portal

 [Screenshot of Service Portal chat settings](#)

With the appropriate permissions, you can enable Service Management's chat capability, allowing Service Portal users and agents to use instant messaging while resolving service requests and support requests.

In checking whether chat capability is enabled, Service Management first determines if there is a Service Level Agreement (with chat capability enabled) directly related to the request through an offering or business rules. If there is no such agreement, Service Management then determines if there is a Service Level Agreement (with chat capability enabled) that matches the actual service of the request.

Връзка към документацията на производителя:

<https://docs.microfocus.com/itom/SMAX.2019.11/LivePlusChat>

Снимка на екран:

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<div data-bbox="446 806 1085 1803"> <h3>Live Support and chat</h3> <p>Updated on Nov 8, 2019 30 seconds to read</p> <p>Service Management supports integration with your CTI system, enabling automatic display of relevant information. Service Management also allows you to enable chat capability for use with service requests and support requests.</p> <h4>Related topics</h4> <ul style="list-style-type: none"> • Chat capability for the Service Portal • How to configure Live Support with CTI • How to enable chat capability for the Service Portal • How to configure support agent anonymity </div>
<p>3.3.11. Модул за обратна връзка с потребители и специалности</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/surveysOverview Снимка на екран:</p>

Tmt

151

Tmt

12/1

12/1

12/1

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<div data-bbox="359 840 901 1803" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h2 style="margin: 0;">Survey Management</h2> <p style="font-size: small; margin: 5px 0 0 0;">Updated on Nov 8, 2019 · 17 seconds to read</p> <p style="margin: 5px 0 0 0;">Survey management enables you to create surveys to be sent to end users, and to consume the data collected by the surveys.</p> <h3 style="margin: 10px 0 0 0;">Related topics</h3> <ul style="list-style-type: none"> Survey Management workflow Survey Management procedures Hot Topic Analytics for surveys </div>
<p>3.4. Предлаганото решение трябва да поддържа пълна интеграция между всички ITP (или еквивалентни) процеси, описани в изискването по т. 3.5 и да предоставя възможност за изграждане на взаимовръзки между</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ServiceMgmtOverview Снимка на екран:</p> <div data-bbox="1077 907 1324 1803" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>All Service Management modules work together as a complete solution. You can personalize your instance when you add your own data, build forms, add business rules, modify workflows, and more to meet your organizational objectives.</p> </div>

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалността на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>заявки от един процес със заявки от друг процес.</p>	<p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/imInputOutput https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/pmInputOutput https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/cmInputOutput</p>
<p>3.5. Всички модули на предлаганото решение, включително неговото разширяване с бъдещи модули, трябва да използват единна база данни за управление на конфигурациите (БДУК).</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик.</p> <p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/SACM</p> <p>Снимка на екран:</p> <div data-bbox="715 828 1295 1809" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h2 style="text-align: center;">Service Asset and Configuration Management</h2> <p style="font-size: small;">Updated on Nov 8, 2019. 1 minute to read</p> <p>Service management administrators and other personnel need current information about business services and devices to close defects, fulfill change requests, and solve problems. Most business services depend on hardware and software to run efficiently. When there is an outage, the interruption can affect the entire organization, a special group, or just a few individuals.</p> <p>Service Asset and Configuration Management (SACM) is the process that is responsible for both Configuration Management and Asset Management. SACM helps you organize and track the individual assets that support your business services.</p> </div> <p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/SacmAndIti</p> <p>Снимка на екран:</p>

1
M
7

16
30

ITIL

12/17

12/17

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<p>SACM and ITIL</p> <p>Updated on Nov 8, 2019 2 minutes to read</p> <p>The goal of Service Asset and Configuration Management (SACM) is to support ITIL processes with accurate information about service assets and configuration items. The following activities contribute to this support process for service assets and configuration items.</p>
<p>3.6. Предлаганото решение трябва да разполага с графичен метод за изграждане и промяна на работни процеси (workflows) и да позволява автоматизация на всеки работен процес.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/Records Снимка на екран:</p> <p>Studio</p> <p>Updated on Nov 6, 2019 4 minutes to read</p> <p>Studio enables you to manage workflows for record types. This includes creating custom record types, defining and editing a record type's fields, forms, business rules, processes and notifications, as well as importing data and defining custom actions for the record type. The following tabs are available:</p>
<p>3.7. Предлаганото решение трябва да позволява автоматизиране и оптимизиране на работата със средствата на</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Решението поддържа множество важни автоматизации на дейности. По-долу са показани примерни такива. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/AutoCiRecog Снимка на екран:</p>

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>специализирани системи за управление на ИТ услуги (УИТУ).</p>	<div data-bbox="443 828 702 1803" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Automatic recognition of CIs</p> <p>Updated on Nov 8, 2019 3 minutes to read</p> <p>In Change, Incident, and Request Management, Service Management includes automatic recognition of CIs.</p> <p>This feature allows rapid accurate identification of affected CIs.</p> </div> <p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/NASettings</p> <p>Снимка на екран:</p>

1/м/

1/м/

1/м/

Изискване

Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията на разработителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности

Smart virtual agent settings

Updated on Nov 13, 2019 20 minutes to read

End users can chat with the smart virtual agent in Service Portal in natural language. The smart virtual agent combines Rasa with IDOL to understand their intentions and find the most matched intent predefined to provide either related answers or catalog offerings as responses. Rasa natural language understanding (NLU) is an open source natural language processing (NLP) tool for intent classification and user option extraction. The smart virtual agent uses Rasa as a set of high level APIs for building your own language parser with existing NLP and machine learning libraries. However, the classification algorithm only manages limited data volume. When an end user's question is not understood by Rasa, the virtual agent utilizes IDOL and leverages the bigger index data volume in IDOL to provide cognitive search against the end user's question.

3.8. Предлаганото решение трябва да се инсталира на предоставен от НОИ сървър. Изпълнителят трябва да внедри и адаптира предлаганото решение съобразно добрите практики и препоръки на

Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик.

Връзка към документацията на разработителя:

<https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/InstallISMAOnPremises>

Снимка на екран:

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>производителя на предлаганото решение.</p>	<div data-bbox="443 831 804 1816" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h2 style="text-align: center;">Deploy on-premises</h2> <p style="text-align: center;">Updated on Nov 8, 2019 3 minutes to read</p> <p style="text-align: center;">This section describes how to install the SMA suite in an on-premises setup.</p> </div>
<p>5.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на работните процеси и достъпа до данните според бизнес и нормативните изисквания без да се изисква модификация на платформата.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/OOBBizRule Снимка на екран:</p>

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

12/

20
12/

12/

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<div data-bbox="359 840 941 1803" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h3 style="text-align: center;">Out-of-the-box business rules</h3> <p style="text-align: center;">The following sections detail the out-of-the-box business rules in each of the record types' processes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="text-align: center;">Change transition rules <li style="text-align: center;">Release transition rules <li style="text-align: center;">Incident transition rules <li style="text-align: center;">Problem transition rules </div>
<p>5.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за настройка на сигурността и достъпа на ниво: 5.2.1. отделен потребител; 5.2.2. група от потребители;</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/Personas Снимка на екран:</p>

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>5.2.3. определен модул; и да дава възможност за определяне на различни роли със собствени настройки на сигурността и достъпа.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>SMAX personas</p> <p>Service Management Automation X (SMAX) has the following personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suite administrator Has full access to the Suite Administration interface. The default user name is suite-admin whose initial password is specified during the suite installation. The suite-admin user can create more suite administrators if needed. • Tenant administrator Has management control at the tenant level. Can configure settings for a specific tenant, manage the tenant, configure tenant user mapping, and so on. • IT agent Has access to the Service Management interface, as well as the Service Portal interface. • Employee Self-Service (ESS) user Has access to the Service Portal interface only. • CMS Manager Performs configuration management in CMS. The integration user (sysadmin) and users that belong to the LDAP server that is configured for CMS can log in to the CMS interface if CMS is installed. </div> <p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ppiRoles</p> <p>Снимка на екран:</p>

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позиране на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>5.3. Предлаганото решение трябва да предостави възможност за лесно конструране на механизми за докладване и отчет въз основа на комбинирани от различни</p>	<p>Data domain segmentation</p> <p>Downloaded by: 3.172.0.1 (3/15/2019 10:48:15 AM)</p> <p>Data domain segmentation in Service Management provides the ability to restrict the visibility of specific records and actions (such as tasks and approvals) to specific people, roles, or groups. Data domain segmentation is composed of two parts:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assignment of permissions to view particular data domains to a person, role, or group. <p>The automatic assignment of permissions to view a specific data domain is best done by selecting a Primary data domain for a group or user. For more information, see How to assign a Primary data domain to a group of users. The user with Tenant Admin role is authorized for all data domains.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assignment of data domains to records. <p>The automatic assignment of data domains to records as a result of out-of-the-box business rules running in Service Management is the recommended best practice. Data domains can also be assigned to records manually in specific instances, but this is not recommended as maintenance and automation become much more complicated.</p>
<p>5.3. Предлаганото решение трябва да предостави възможност за лесно конструране на механизми за докладване и отчет въз основа на комбинирани от различни</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/Report Снимка на екран:</p>

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

2/21

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно пазоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>информационни източници данни за качеството и ефективността на своето функциониране, в зависимост от нивото на позволен достъп на потребителя.</p>	<p>Reports</p> <p>Reports enable you to view the current status of the system. You can view out-of-the-box reports or create your own reports based on record type. The data can be grouped or filtered to display the specific information and data as relevant to your work. Reports can be saved publicly if you have appropriate permissions, or for your private use. Reports can be viewed in the Reports module or in your Dashboard.</p>
<p>5.4. Предлаганото решение трябва да позволява интегриране с други рамки от добри практики и стандарти в областта на УИТУ, както и такива за управление на информационната сигурност (включително, но не само, ISO 20000, 27001/2).</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Решението позволява създаването на workflow за всякакви процеси и обработка на специфични обекти.</p> <p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/OOBBizRule</p> <p>Снимка на екран:</p>

1 2/21

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позиране на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>5.5. Клиентската част на предлаганото решение трябва да има възможност да предоставя пълната си функционалност през уеб базиран интерфейс, който е достъпен през актуална версия в поддръжка от производителя на</p>	<div data-bbox="414 806 997 1803" data-label="Image"> <p>The screenshot shows a document header 'Out-of-the-box business rules' and a list of categories: 'Change transition rules', 'Release transition rules', 'Incident transition rules', and 'Problem transition rules'. Below the list, there is a paragraph: 'The following sections detail the out-of-the-box business rules in each of the record types' processes.'</p> </div>
<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMA.X:2019.11/ServicePortal</p> <p>Снимка на екран:</p>	

1/2

21

Тит

S.M.

S.M.

Изискване

Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно пазоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности

най-малко два от следните интернет браузъри:
5.5.1. Internet Explorer;
5.5.2. Microsoft Edge;
5.5.3. Google Chrome;
5.5.4. Mozilla Firefox;

Service Portal

Service Portal provides one centralized location for all employee issues related to IT. Its easy-to-use interface enables users to independently request and track support and service requests, search for a knowledge article, and browse a service catalog.

The portal's sophisticated search capabilities enable users to independently find relevant information. Search results are gathered from multiple sources and can include multimedia-rich articles, relevant services and forms, and targeted support – all displayed in one, user-friendly interface.

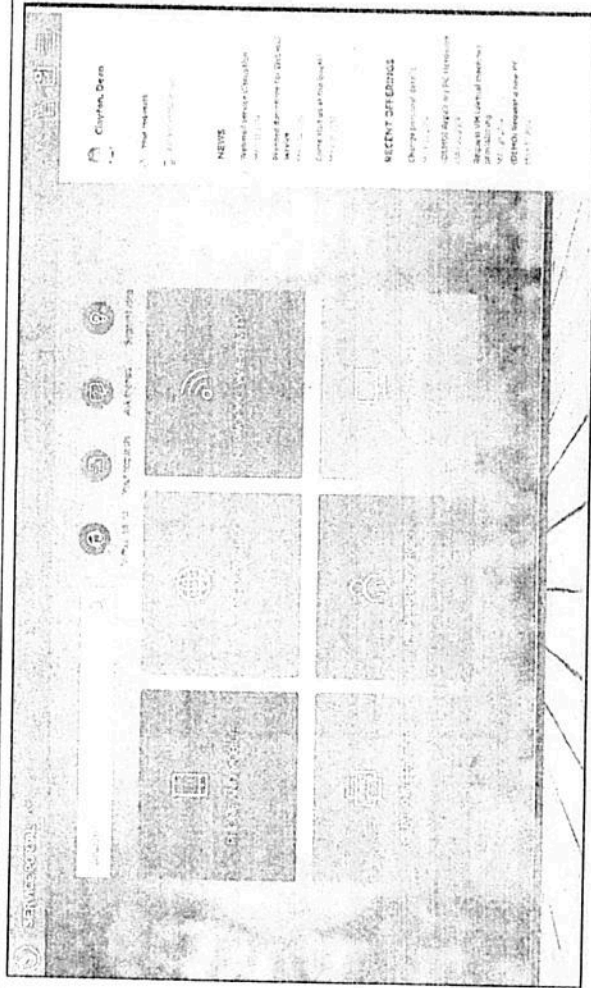
Category tiles

In Service Portal, when a user clicks on a category tile, a page is displayed with three tabbed sections:

- Featured - displays news, recommended & popular offerings, and articles
- Offerings - displays all offerings that belong to the category
- Articles - displays relevant news and articles

S.M.

Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности



Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик.
Връзка към документацията на производителя:
<https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/Encryption>

Снимка на екран:

зана

рансерфърт
от и към
чото
трябва да
не на
ичен мрежов
осигуряваш
пност
ооходимото
вщнта и

fm

fm


7/21

7/21

Handwritten marks at the top of the page.

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалността на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>големина на използвания цифров сертификат. Не се допуска използването на Self-Signed сертификати за публични услуги. За вътрешни интерфейси за Възложителя може да се използва сертификат издаден от Certificate Authority на Възложителя. Криптирането на публичните интерфейси трябва да се базира на сигурен сертификат с валидирана идентичност (Verified Identity), позволяващ задължително прилагане на TLS 1.2, който е издаден от удостоверявателен орган, разпознаван от най-често</p>	<p>Encryption</p> <p><i>TLS/SSL data transmission</i></p> <p>An IdM server is used for authentication. The IdM server is monitored by a single center policy server, and consists of a user repository, a policy store, and a web server agent installed over each of the capability's web servers that communicates with the policy server. The IdM server controls users' access to various organizational resources, protecting confidential personal and business information from unauthorized users.</p> <p>For optimal security, we recommend that you either configure a TLS connection between the suite and the IdM server, or have the suite server and the IdM servers on the same secure internal network segment. Authentication is performed by the IdM server, and authorization is handled by the capabilities.</p> <p>ITOM Container Deployment Foundation (CDF) uses TLS/SSL to transmit data between the server and browsers.</p>



<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>използваните браузъри (Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox).</p>	
<p>5.7. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автентикация на потребители чрез SSO (Single Sign On), използвайки Microsoft Active Directory или Microsoft Active Directory Federation Services.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/LogToSuite</p> <p>Снимка на екран:</p> <p>Log in to the suite</p>  <p>The Service Management Automation suite has the following user interfaces for different user roles: suite administrators, IT agents, self-service users, and CMDB administrators. These interfaces use different URLs, as described in the following table.</p> <ul style="list-style-type: none"> The methods for accessing CMDB and CMDB Browser are applicable when CMS is in the container. When CMS is deployed in the container, the UCMDB Home page provides two links, one of which points to the UCMDB Admin UI and the other points to the default suite page of the current user (My Home or primary tenant depending on the user's setting). If you use SAML authentication and you want to do Single Sign On (SSO) between Service Management and other applications in your organization, you can append the "AUTH=SAML" parameter to the Service Management URL: <code>https://<EXTERNAL_ACCESS_HOST>/saw/ess?TENANTID=xxxxxxxx&AUTH=SAML</code>. Then, you are redirected to your corporate IdP and you do not need to enter your user name and password for Service Management if you are already logged in.
<p>5.8. Предлаганото решение трябва да</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя:</p>

ТМ

23

ТМ

Снимка

Снимка

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалността на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>позволява конфигуриране за висока надеждност (high availability) и възстановяване след бедствие (disaster recovery) на системната платформа, без допълнителен разход при настъпване на събитие от такъв характер.</p>	<p>https://docs.microsoft.com/itom/SMAX:2019.11/ManageHA</p> <p>Снимка на екран: Manage High Availability (HA) in a cluster with multiple master nodes <small>Updated on Nov 8, 2019 6 minutes to read</small></p> <p>The CDF can be installed in different configurations, resulting in different levels of HA for different type:</p> <p>In the multi-master configuration, the level of HA is highest. In the single combined master plus worker configuration, the level of HA is lowest.</p> <p>When installing CDF with multiple masters, 3 master nodes are recommended.</p> <p>Load balancer</p> <p>Load balancer is another way to provide HA feature besides KeepAlived. Currently, users only choose either load balancer or KeepAlived for HA. There are different load balancer applications, such as AWS, Google and Azure. They all provide the platform-specified load balancer component.</p> <p>When you use load balancer, do not set a virtual IP.</p> <p>Different from transferring all traffic to the node which holds the virtual IP, load balancer may transfer traffic to each node by pre-defined algorithm. Users need to configure a load balancer to transfer the traffic to all master nodes.</p> <p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microsoft.com/itom/SMAX:2019.11/DisasterRecovery</p> <p>Снимка на екран:</p>

M

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалността на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно нозоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>6.1. Погребителите, които носят ограничени процесни роли на одобрители и/или оценители, трябва да имат възможност да изпълняват задачи чрез мобилно приложение – без да се изискват допълнителни такси за абонамент за лиценз.</p>	<p>Disaster recovery</p> <p>Updated on Nov 8, 2019 42 minutes to read</p> <p>Restore CDF when one or multiple worker nodes crashed</p> <p>When one or multiple worker nodes crashed, all the CDF features could still work normally as the pods in crashed nodes will be moved to other nodes automatically. You can ignore those crashed worker nodes, and add other worker nodes through the management portal. You can still see the crashed node when running the command: <code>kubectl get nodes</code>.</p> <p>To remove the crashed node from the node list, you can un-register them manually.</p> <p>Restore CDF when one of the three master nodes crashed</p> <p>When one of the three master nodes crashed, all the services would not be down. However, the high availability of the master nodes is lost. To enable high availability, you must add the master node back manually. Make</p> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/MobileApp</p> <p>Снимка на екран:</p>

ms

ms

24

10
12/17

12/17

12/17

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>6.2. Трябва да са налични мобилни приложения, които да позволяват на потребител да изпраща заявки за инциденти, проблеми, промени и да позволява наблюдение на подадените заявки.</p>	<p>Service Portal mobile app <small>(Updated on Nov 6, 2019 1' 25 seconds to read)</small></p> <p>Self-Service Portal is the mobile version of Service Management Automation Service Portal. Via this application, users can:</p> <ul style="list-style-type: none">• Search service or support offerings, knowledge articles and news• Browse the service or support offerings• Create new service or support requests• Approve or deny requests• Accept or reject resolved requests• Smart ticketing and Virtual Agent support• Switch between different tenants
<p>6.2. Трябва да са налични мобилни приложения, които да позволяват на потребител да изпраща заявки за инциденти, проблеми, промени и да позволява наблюдение на подадените заявки.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/MobileApp</p> <p>Снимка на екран:</p>

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>6.3. Мобилните приложения трябва да са налични и в актуални и в поддръжка от производителя операционни системи Android и iOS.</p>	<p>Service Portal mobile app</p> <p>Updated on Nov 8, 2019 0:25 seconds to read</p> <p>Self-Service Portal is the mobile version of Service Management Automation Service Portal. Via this application, users can:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Search service or support offerings, knowledge articles and news • Browse the service or support offerings • Create new service or support requests • Approve or deny requests • Accept or reject resolved requests • Smart ticketing and Virtual Agent support • Switch between different tenants <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMA.X.2019.11/AndroidMobileApp</p> <p>Снимка на екран:</p>

MI 2

MI

MI 25

1/21

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<p>Service Portal mobile app for Android</p> <p>Updated on Nov 11, 2019 15 minutes to read</p> <p>Installation</p> <p>The Service Portal mobile app is available in Google Play and ITOM Market Place. To install the mobile app, you can:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Search for "Self-Service Portal" in Google Play or install the Service Portal mobile app from Google Play. • Download the Service Portal mobile app from Micro Focus ITOM MarketPlace. <p>Service Portal mobile app for iOS</p> <p>Updated on Nov 8, 2019 11 minutes to read</p> <p>Installation</p> <p>The Service Portal mobile app is available in App Store. To install the mobile app, search for "Self-Service Portal" in App Store. For details, see https://microfocus.com/updates/self-service-portal-ios-2019-11-08.</p>
6.4. Мобилните приложения трябва да са свободно достъпни през официалните уеб сайтове за	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Съврис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/AndroidMobileApp</p> <p>Снимка на екран:</p>

Handwritten marks on the right margin

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>инсталиране на мобилни приложения за съответната операционна система.</p>	<p>Service Portal mobile app for Android <small>Updated on Nov 11, 2019 10:12 minutes to read</small></p> <p>Installation The Service Portal mobile app is available in Google Play and ITOM Market Place. To install the mobile app, you can:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Search for "Self-Service Portal" in Google Play or install the Service Portal mobile app from Google Play. • Download the Service Portal mobile app from Micro Focus ITOM Marketplace. <p>Service Portal mobile app for iOS <small>Updated on Nov 3, 2019 10:11 minutes to read</small></p> <p>Installation The Service Portal mobile app is available in App Store. To install the mobile app, search for "Self-Service Portal" in App Store. For details, see https://microfocus.com/android-self-service-portal/1257633378.</p>
<p>6.5. Мобилните приложения трябва да позволяват на агенти да наблюдават информация за постъпващи заявки и да позволяват оторизацията на</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/AndroidMobileApp Снимка на екран:</p>

Jan P.

26

3

IM

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>чакащи за одобрение заявки за промени.</p>	<p>To-do card A to-do card is displayed after login. You can drill down and view the request details. The card type can be Active request, Provide more information, Pending your approval, or Resolved request. You can preview and take action on a to-do card. Or, tap the card to see the details.</p> <p>Search You can search by typing one or more keywords. The keywords will be highlighted in the returned results. The returned results may include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service/Support offering. You can drill down the results and submit the offering. • Articles and news. You can view the KM articles and detailed news. If the article or hot news contains a web link, you can open it in the app or choose to open it in the browser. <p>Limitation: The attachment for an article is hidden on your mobile.</p> <p>Featured, hot news, recent offerings and popular items You can view the recent offerings submitted by yourself. This page also lists the featured items, hot news, and popular items suggested by IDOL.</p>
<p>7.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за интеграция със системите за наблюдение на ИТ инфраструктура на Възложителя – Microsoft SCOM пакет от продукти, Zabbix.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://marketplace.microfocus.com/itom/content/operations-connector-for-microsoft-scom Снимка на екран:</p>

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>The integration provides the following functionality:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alert Integration : Integrate Microsoft SCOM alerts to Operations Bridge Manager • Topology Integration: Integrate Microsoft SCOM topology with Operations Bridge Manager • Metric Integration: Collect & Visualize performance metrics from SCOM domain manager at Operations Bridge Manager • Back-Sync: Synchronize alerts life cycle changes to "closed" between OBM and Microsoft SCOM. • Supports High Availability for Operations Connector 10.11. • Customization of the data collection and data mapping • Performance dashboard <p>The following versions of Microsoft SCOM are supported by this connector:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft SCOM 2007 R2 • Microsoft SCOM 2012 • Microsoft SCOM 2012 SP1 • Microsoft SCOM 2012 R2 • Microsoft SCOM 2016 </div> <p>Връзка към документацията на производителя: https://marketplace.microfocus.com/itom/content/operations-connector-for-zabbix</p> <p>Снимка на екран:</p>

IM

IM

27 IM

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позиране на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<p>Operations Connector for Zabbix integrates Zabbix and Operations Bridge Manager (OBM) so that the gathered systems management data about the events, topology, and metrics in a Zabbix environment is made available to OBM. Such data can then be monitored and processed properly within OBM. Operations Connector for Zabbix therefore enables you to establish a link between a Zabbix environment and Operations Bridge Manager. The integration provides the following functionality:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alert Integration: Integrate Zabbix alerts to Operations Bridge Manager • Topology Integration: Integrate Zabbix topology with Operations Bridge Manager • Metric Integration: Collect & Visualize performance metrics from Zabbix domain manager at Operations Bridge Manager <p>Key features added with this release :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support Zabbix version 3.0 & 3.2 • Post Release defects • Support for Operations Connector 10.11 and Operations Bridge Manager (OBM) 10.00 & higher <p>The following versions of Zabbix are supported by this connector:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.2 • 2.4 • 3.0 • 3.2
<p>7.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично създаване на запис за инцидент след регистрирано събитие в SCOM и</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://marketplace.microsoft.com/itom/content/operations-connector-for-microsoft-scom Връзка към документацията на производителя: https://marketplace.microsoft.com/itom/content/operations-connector-for-zabbix</p>

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>Zabbix и последващо автоматично затваряне на записа за инцидент след получаване на известие от SCOM и Zabbix за отстраняване на аварията.</p>	
<p>7.3. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за интеграция с активна директория Microsoft Active Directory на Възложителя за извличане на данни и за потребители и групи.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microsoft.com/itom/SMAX:2019.11/IntegLDAP Снимка на екран:</p>

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

с/м/

131

131

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<p>Integrate with LDAP</p> <p><small>© 2019 Microsoft Corporation. All rights reserved. Microsoft, the Microsoft Dynamics logo, and the Microsoft Dynamics logo are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries.</small></p> <p>You can synchronize person and group records from an LDAP server to Service Management via the On-Premises Bridge. When you configure the endpoint for the integration, you can define field mappings between the LDAP fields and the record fields in Service Management.</p> <p>The following steps describe how to set up synchronization with LDAP.</p> <p>Note</p> <ul style="list-style-type: none"> For more information about downloading, installing, and creating the On-Premises Bridge Agent, see How to use On-Premises Bridge Agents on Windows or How to use On-Premises Bridge Agents on Linux. If you want to synchronize using the LDAPS protocol, make sure SSL is enabled on the LDAP server. There is a Record to record mapping section for person records and for group records. You must define at least one mapping to save the endpoint. You can define mappings for both person and group records in the same integration, but you cannot add more than one mapping section for each record type in a single integration.
<p>7.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за използване на secure LDAP протокол за комуникация с директорийни услуги.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microsoft.com/itom/SMAX:2019.11/IntegLDAP</p> <p>Снимка на екран:</p>

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позициониране на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>7.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за интеграция с Microsoft Service Center Configuration Manager на Възложителя.</p>	<p>Use SSL Encryption</p> <p>Select this check box to run the sync using SSL encryption.</p> <p>Note Encryption is supported using TLS v1.1 and TLS v1.2 for Microsoft Windows 2008 R2 and above only.</p> <p>Integration configuration</p> <p>LDAP Server type The supported LDAP server types are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Active Directory 2008 • Microsoft Active Directory 2012 • Apache DS 2.0
<p>7.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за интеграция с Microsoft Service Center Configuration Manager на Възложителя.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p>https://docs.microsoft.com/UCMDB/2018.08/cr-docs/docs/eng/doc_lib/Content/SCCM_Chapter.htm</p> <p>Снимка на екран:</p>

1 ml

1 ml

1 ml

1 ml

Изискване

Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности

Microsoft SCCM/SMS Integration

This section includes:

- Overview
- Supported Versions
- SMS Adapter
- How to Populate the CMDB with Data from SCCM/SMS
- How to Federate Data with SCCM/SMS
- How to Customize the Integration Data Model in UCMDB
- Predefined Query for Population Jobs
- SCCM/SMS Integration Package
- SMS Adapter Configuration Files
- Troubleshooting and Limitations – Microsoft SCCM/SMS Integration

Връзка към документацията на производителя:

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидат и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<p>https://docs.microsoft.com/UCMDB/2018.08/cp-docs/docs/eng/doc_lib/Content/SCCM_C_sv.htm</p> <p>Снимка на екран:</p> <div data-bbox="486 795 710 1803" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Integrate > Third Party Integrations > Microsoft SCCM/SMS Integration > Supported Versions</p> <p>Supported Versions</p> <p>Integration has been developed and tested on Universal CMDB version 8.03 or later, with SCCM versions 2007, 2012, and 2016, and SMS version 2003.</p> </div>
<p>7.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за обмяна на електронни съобщения с услуга за електронна поща Microsoft Exchange Server на Възложителя, чрез използване на secure SMTP протокол или Microsoft Exchange Active Sync.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p>https://docs.microsoft.com/itom/SMAX:2019.11/EmailIntegration</p> <p>Снимка на екран:</p>

1/11/0

1/11/0

30

1/11/0

1/11/0

6)

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<p>Configure email integration</p> <p>Updated on November 13, 2019. 25 minutes to read</p> <p>This topic describes how to set up the email integration by using Gmail as the external inbox. The steps for other external inboxes (such as xxxxxx@outlook.com) are similar.</p> <p>Overview</p> <p>The email integration enables users to request appropriate knowledge articles, create requests, add comments, and accept solutions to existing requests without logging in, using specially prepared email messages to do so. These emails contain an encrypted authentication string that is appended to the body of the email, and contains all the internal data that is required for Service Management to uniquely identify the user and required action. These authentication strings are valid only for a limited period of time, and can be used only once. The authentication string should not be changed by the end user. Changing the authentication string might cause the email not to be processed or possibly to be handled as a first-time email.</p> <p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/APPSettings</p> <p>Снимка на екран:</p>

ТМ

ТМ

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>																		
<p>7.7. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на записи</p>	<p>Enable mail configurations</p> <p>Mail configuration is disabled by default. To enable the configurations, select On and complete the following settings:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> View Fullscreen</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Field</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mail protocol</td> <td>Select SMTP or EWS as the mail server type.</td> </tr> <tr> <td>Mail server host</td> <td>Enter the name of the mail server host that is used for sending email notifications. It can be the IP address, machine name, or DNS name of the mail server.</td> </tr> <tr> <td>Mail server port</td> <td>Enter the communications port that the mail server uses.</td> </tr> <tr> <td>Mail from</td> <td>Enter the email address identified as email sender. Make sure that this email address is in the allowed reply email list configured in the mail server.</td> </tr> <tr> <td>Authentication required</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • If the mail server requires authentication, turn on this switch and enter the user name and password. • If the mail server does not require authentication, turn off this switch and keep user name and password fields blank. </td> </tr> <tr> <td>User name</td> <td>Enter the user name of the account used for mail server authentication.</td> </tr> <tr> <td>Password</td> <td>Enter the password of the account used for mail server authentication.</td> </tr> <tr> <td>Certificate (for SMTP only)</td> <td> Select a certificate used by SMTP server. <ul style="list-style-type: none"> • Plain • Enable SSL • Enable TLS If a self-signed SSL/TLS certificate is used, the suite administrator need to upload the certificate to the <IT/IMA global NFS share directory>/certificate/source folder. See </td> </tr> </tbody> </table> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microsoft.com/itom/SMAX:2019.11/EmailIntegration</p>	Field	Description	Mail protocol	Select SMTP or EWS as the mail server type.	Mail server host	Enter the name of the mail server host that is used for sending email notifications. It can be the IP address, machine name, or DNS name of the mail server.	Mail server port	Enter the communications port that the mail server uses.	Mail from	Enter the email address identified as email sender. Make sure that this email address is in the allowed reply email list configured in the mail server.	Authentication required	<ul style="list-style-type: none"> • If the mail server requires authentication, turn on this switch and enter the user name and password. • If the mail server does not require authentication, turn off this switch and keep user name and password fields blank. 	User name	Enter the user name of the account used for mail server authentication.	Password	Enter the password of the account used for mail server authentication.	Certificate (for SMTP only)	Select a certificate used by SMTP server. <ul style="list-style-type: none"> • Plain • Enable SSL • Enable TLS If a self-signed SSL/TLS certificate is used, the suite administrator need to upload the certificate to the <IT/IMA global NFS share directory>/certificate/source folder. See
Field	Description																		
Mail protocol	Select SMTP or EWS as the mail server type.																		
Mail server host	Enter the name of the mail server host that is used for sending email notifications. It can be the IP address, machine name, or DNS name of the mail server.																		
Mail server port	Enter the communications port that the mail server uses.																		
Mail from	Enter the email address identified as email sender. Make sure that this email address is in the allowed reply email list configured in the mail server.																		
Authentication required	<ul style="list-style-type: none"> • If the mail server requires authentication, turn on this switch and enter the user name and password. • If the mail server does not require authentication, turn off this switch and keep user name and password fields blank. 																		
User name	Enter the user name of the account used for mail server authentication.																		
Password	Enter the password of the account used for mail server authentication.																		
Certificate (for SMTP only)	Select a certificate used by SMTP server. <ul style="list-style-type: none"> • Plain • Enable SSL • Enable TLS If a self-signed SSL/TLS certificate is used, the suite administrator need to upload the certificate to the <IT/IMA global NFS share directory>/certificate/source folder. See																		

IML

IML

IML

IML

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>за инциденти, създаване на заявки и актуализиране на вече съществуващи такива чрез електронна поща.</p>	<p>Снимка на екран: Enable request creation from email in the default offering This step is required only if you have specified a default offering for request creation in the email integration endpoint configuration.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In the agent interface, navigate to Plan > Service Catalog > OFFERINGS. 2. Open the offering record from the list, go to the Submission via email section, and select the Allow request creation from email option. 3. Save the offering record. <p>Configure email integration settings To configure email integration settings, from the agent interface, select Administration > Configuration > Service Portal Settings > Feature Settings, and then configure the settings as described below.</p> <p>Suggested links in email and virtual agent support On the Service Portal, the ability to display links to the following, in specially prepared email messages and virtual agent support, is enabled by default. In this section, you can disable each type by selecting Off.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Articles • Q&A • News • Offerings • Public requests <p>Enable request creation and actions from email In Service Portal, the ability for users to create requests, add comments, and accept solutions directly from emails, without logging into Service Portal, is disabled by default. In this section, you can enable the function by selecting On.</p>
<p>7.8. Предлаганото решение трябва да предоставя</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ImportData</p>

С/МТ

МТ

<p>Изискване</p> <p>Възможност за миграция (експорт/импорт) на данни чрез директен достъп до бази данни, от/към файлове (csv, txt, xls, xml), както и наливане на конфигурационни и транзакционни данни от предефинирани XLS файлове.</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>Снимка на екран: Import data</p> <p><small>Updated on Nov 3, 2019</small></p> <p>The Import Data tab enables you to import record data for the selected record. The imported data must be in CSV format. For more information, see Import Data file format.</p> <p>To import record data for most record types</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. From the main menu, select Administration > Configuration > Studio. 2. Select the required record type and click the Import Data tab. 3. In the text box, enter the record data manually, in CSV format. The first row should contain the field names delimited by comma. The following rows should contain the corresponding field values delimited by comma. <p>Alternatively, click the Browse button and select a .csv file to upload. When the file is uploaded, the data appears in the text box. You can edit it, if necessary.</p> <p>Caution If the CSV file contains a field name that does not exist for the current record, an error is generated when you try to import.</p> <p>4. When the data is ready to import, click the Import button. A dialog box displays the progress of the import. At the end of the operation, the dialog box displays the results, including the number of records</p>	<p>Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ExportData</p>

Handwritten mark

Handwritten mark

32 *Handwritten mark*

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>7.9. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за</p>	<p>Снимка на екран: Export data <small>Updated on Nov 6, 2024 3 2 minutes to read</small></p> <p>You can export data from the List view of records:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Go to the List view of the record type. 2. Click More in the List view toolbar. 3. Select either: <ul style="list-style-type: none"> • Export to CSV. • Export to XLS. The downloaded file is localized according to the user's language setting in Service Management. <p>Export of rich text columns</p> <p>In the agent interface, you can export up to 1,000 records with 3 or less Rich Text fields at one time. If the current view contains more than 1,000 records or more than 3 Rich Text fields, a warning is displayed. If you choose to ignore the warning and continue, only the first 1,000 records or the first 3 Rich Text fields are exported.</p> <p>Note: This feature is not supported in the self-service portal.</p> <p>Warning: Exporting records with rich text can be a high resource consuming operation in terms of CPU, memory and network utilization. It is recommended that users perform this operation sparingly. When multiple users are trying to export records at the same time from grid views and their total export data volume exceeds 10MB, the system is likely to become overloaded and experience unexpected problems.</p>
<p>7.9. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/CaseExchange</p>

(M)

7.9.9-

(M)

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>интеграция с персонализирани софтуерни продукти, собственост на Възложителя, чрез JAVA, RESTful и/или SOAP интерфейси за програмна интеграция (API) или Web Services.</p>	<p>Снимка на екран:</p> <p>Case Exchange REST API</p> <p><small>© Microsoft. All rights reserved. Updated on Nov 8, 2019. URL: https://docs.microsoft.com/itom/SMAX:2019.11/Integrations</small></p> <p>Service Management provides a Case exchange REST API to exchange data between Service Management and an external system. The REST API enables you to create and update records in Service Management as well as to relate those records to records in the external system. The API is used in the preconfigured Case exchange framework with Service Manager for exchanging incident and request records. For information on the Service Manager integration, see External System - Service Manager Integration.</p> <p>The following REST calls are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Get multiple records. Retrieves multiple records. • Get single record. Retrieves a specific record. • Get attachments. Retrieves the attachments to files. • Create record. Creates new records. • Update record. Updates existing records. • Add attachments. Adds attachments to files.
<p>8.1. Предлаганото решение трябва да поддържа вградена OLAP/ODBC функционалност.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p>https://docs.microsoft.com/itom/SMAX:2019.11/Integrations</p> <p>Връзка към базата данни (PostgreSQL или Oracle) може да се осъществи със стандартни ODBC драйвери а към интерфейса на приложението може да се използва Connect-IT.</p> <p>Снимка на екран:</p> <p>Connect-It Enables you to use Connect-It to integrate SMAX with other products. N/A To set up the integration, see Integrate with Connect-It.</p>

MT

MT

33/21

с. JM / 2

IM

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>8.2. Предлаганото решение трябва да предоставя вградена функционалност за архивиране на данните, включително одит на данните.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/BackupAndRestore</p> <p>Снимка на екран:</p>

IM


Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
8.3. Предлаганото решение трябва да предоставя	<p>Back up and restore</p> <p>Updated on Nov 8, 2023. 6 minutes read</p> <p>This section provides guidelines on how to back up and restore the suite data from an existing environment (the "source environment," which is normally a production environment) to another freshly installed environment (the "target environment").</p> <p>The guidelines also apply if your existing environment has failed and then you reinstall the suite in the same environment.</p> <p>SMA backup and restore solution</p> <p>The backup and restore solution is based on a disaster recovery (DR) toolkit that is part of the SMA Operation Toolkit. You can download the Operation Toolkit from the Micro Focus ITOM Marketplace website. The DR toolkit performs a full backup and restore of the following suite data:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suite configuration data: configmap data, certificate files of integration products stored in the global NFS volume, and so on. • Business data: content and configuration data stored in the Smart Analytics (IDOL) NFS volume, and attachments that users have submitted to Service Portal tickets, and so on. <p>For details about what folders are backed up, see SMA backup and restore.</p> <p>The entire backup and restore process is as follows:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prepare a server ("backup repository server") to store the backup data. Considering the large size and safety of your backup data, you need to prepare a backup repository server to store the backup data. This server must share its read and write permissions through a mechanism such as NFS with the DR toolkit, which is deployed on the remote master node. <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя:</p>

Handwritten mark: a stylized signature or initials.

Handwritten mark: a stylized signature or initials.

Handwritten mark: a stylized signature or initials.

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалността на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>възможност за контролиран достъп до архивното съдържание през уеб интерфейс и/или чрез доклади (reports).</p>	<p>Архивирането се извършва със стандартни средства на базите данни PostgreSQL или Oracle. И двете платформи предлагат възможности за цялостен архив, диференциален архив, както и инкрементален архив.</p>
<p>8.4. Предлаганото решение трябва да запазва всички данни и промени по кода (customizations) извършени от Възложителя след актуализация на продукта.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microsoft.com/itom/SMA.X:2019.11/PractitionersNotes/GettingStarted/DataConfiguration Снимка на екран:</p>

Изискване	Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности
8.5. Предлаганото решение трябва да позволява запис и прегледване (одит) на всички административни действия, промени и достъп от	<p>Data Configuration Changes</p> <p> Data Configuration Changes</p> <p>Data configuration changes must be performed directly on the production system. While they can (and most times should) be performed in the development system for testing, there is no automatic mechanism for moving them into a separate production system. The records used to make data configuration changes have a specific status or workflow phase which specifies that they are not ready for users. This specification will keep anyone from using these new records before you are ready to activate them.</p> <p>Making changes to Configuration Data</p> <p>Data configuration changes are modifications to records that can affect specific actions or calculations in a process without changing the process itself. There are several examples of configuration data in Service Management Automation X, and each may have a different effect on the processes. Some examples include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service offerings: change what can be selected from the service catalog, add user options to a request, add specific business rules to a request, define the tasks for a request • Time periods: affect the calculations for service level targets and change calendars <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/SaTsDeleteAuditRecords</p> <p>Снимка на екран:</p>

1m/2

1m/2

35/m

<p>Изискване</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
<p>потребители в системата. Записите не трябва да предоставят възможност за модифициране от потребители и/или администратори на предлаганото решение.</p>	<p>Too many audit records in database</p> <p>The audit records are records that track user actions performed in Suite Administration. Each time a user performs an action such as creating a tenant, a new audit record is created in the database. As time goes by, the accumulated audit data will get bigger and bigger, and might eventually affect the system performance.</p> <p>Cause</p> <p>Too many audit records in the database.</p>
<p>8.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за избягване на загуба на данни в случай на повреда в системата.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрик. Връзка към документацията на производителя: https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/DataIntegrity</p> <p>Снимка на екран:</p>

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
	<p>Data integrity</p> <p><small>Updated on Nov 9, 2019 1 minute to read</small></p> <p>The database server is used as a simple data store and is responsible for all persistent storage. While the database contains definitions describing business logic, no processing other than create, read, update, and delete (CRUD) operations in response to requests from ITOM Container Deployment Foundation (CDF) is performed on this tier. Referential integrity is enforced by the application, thereby protecting transactions. In addition, the database captures a complete audit log of all changes to data.</p> <p>The data backup procedure is also an integral part of data integrity. As CDF does not provide native backup capabilities, please consider the following guidelines:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Database backup is especially important before critical actions such as upgrades. • Backup files should be stored according to industry best practices to avoid unauthorized access. • As database backup can be a resource intensive process, we strongly recommend that you avoid running backup operations during peak demand times.

mi

mi

2. Описание на процесите, описани в техническата спецификация

2.1. Описание на процесите и предлаганите от SMAX функционалности

2.1.1. ИТ Сервизно бюро (IT Service Desk)

Цялата функционалност на ИТ сервизното бюро се предоставя от модула за управление на услугите (Service Management). От там се достъпват всички модули за автоматизация на отделните процеси. Поддържат се богати възможности за персонализация, като наличната функционалност се определя от нивата на достъп, присвоени на използванта от потребителя роля.

2.1.2. Управление на ИТ заявки и тяхното изпълнение (Service Request Management)

Управление на заявките за услуги е основната точка за контакт за потребителите, когато има заявка за поддръжка за прекъсване на услугата или когато има нужда от заявка за предлагане на артикул. Управление на заявките за услуги е също комуникационна точка за потребителите и координационна точка за множество ИТ групи и процеси. В този модул персоналът отговарящ за заявките за услуги създава, класифицира, анализира, ескалира, следи и изпълнява заявки за услуги.

Управление на заявките за услуги ви позволява да създавате, ескалирате, изпълнявате и наблюдавате заявки за услуги. Заявките за обслужване могат да бъдат едно от следните:

- Заявка за ИТ услуги
- Заявка за ИТ поддръжка
- Заявка за поддръжка от човешки ресурси
- Заявка за поръчка

Заявка за поръчка идва от Портала за услуги, когато потребителят изпрати своята кошница за пазаруване.

Създаване на запис за заявка

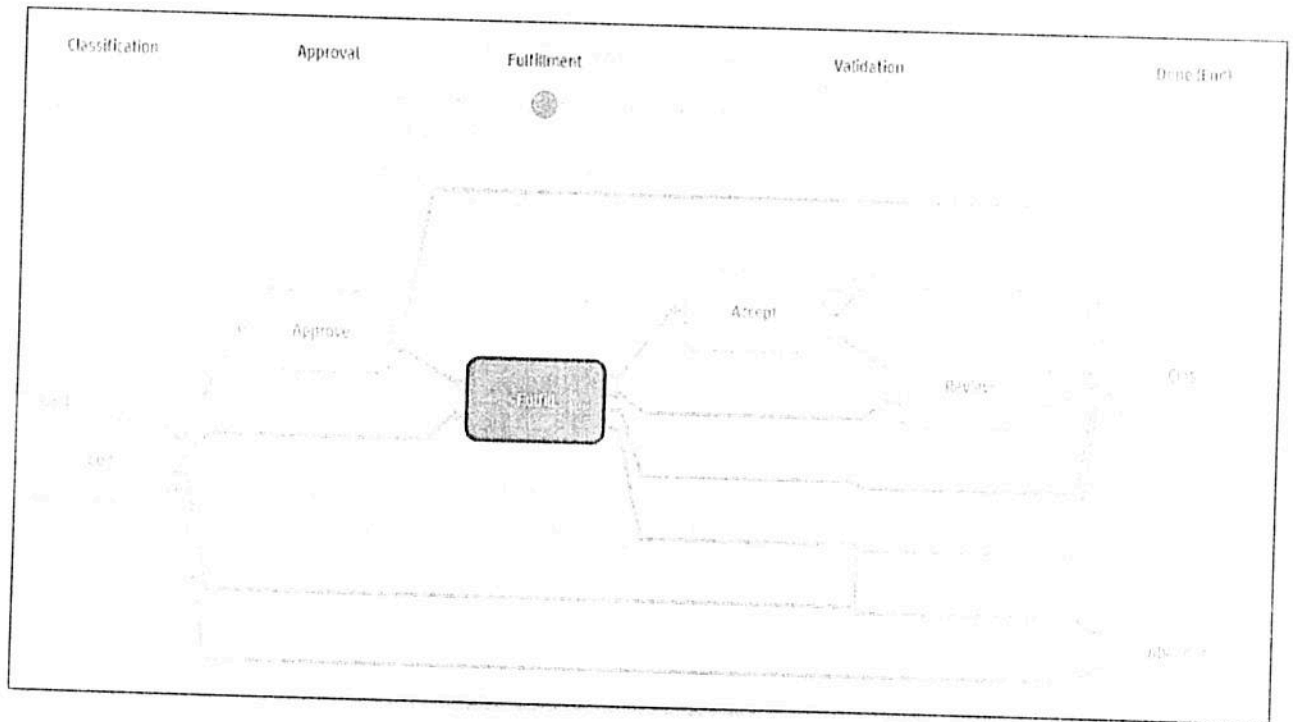
Запис за заявка може да бъде създаден директно от потребител на Service Management, или от агент от името на потребител. Заявката може да е заявка за поддръжка, заявка за услуга или заявка за HR поддръжка.

Присвояване на мен (Assign to me)

Потребител на Service Management със съответните разрешения може да добави функционалността "Присвояване на мен" към Управление на заявки за услуги и Управление на инциденти. След като бъде добавена, тя позволява на потребителя да натисне един бутон, за да направи съответните промени в записа и да възложи записа на потребителя. Например, потребителят може да иска да попречи на други потребители да работят върху записа и следователно може да използва функцията „Присвояване на мен“.

Работен процес на Service Request Management workflow

Работен процес е процесът от край до край от създаването на заявка за услуга до затварянето на заявката за услуга. Основните елементи на работния процес са метафазы, фази и преходи. Service Management показва графичен изглед на работния процес, където можете да видите текущата фаза и преходите, които свързват текущата фаза с всички останали фази.



Работният процес на управление на заявките за услуги включва всички необходими стъпки за създаване и прилагане на заявки за услуги, включително всички необходими ескалации или преназначения. Ако от заявката се създаде инцидент на страницата на субекта на заявката, заявката се прехвърля автоматично от фазата на поддръжка на първия ред към фазата **Ескалация**.

Работните процеси за управление на заявки за услуги съдържат метафазы и фази, които водят до затваряне. Когато актуализирате запис, записът може да преминава автоматично от една фаза в следваща, ако са изпълнени определени условия. В определени фази можете също да преминете ръчно към следващата фаза в моментния момент на работния процес.

Пример: преходът може да зависи от стойността в поле в запис. Преходът от метафаза на **Изпълнение** към метафазата **Валидация** се случва, когато решение и код за завършване се предоставят заедно за заявката за услуга.

Работният процес на заявката за управление на услугата отразява препоръките на процеса ITILv3.

2.1.3. Управление на активи и конфигурации (Asset & Configuration Management)

Всички процеси за управление на услуги, както и други оперативни дейности, се нуждаят от актуална информация за бизнес услуги и устройства, за да затворят дефектите, да изпълнят заявките за промяна и да решават проблеми. Повечето бизнес услуги зависят

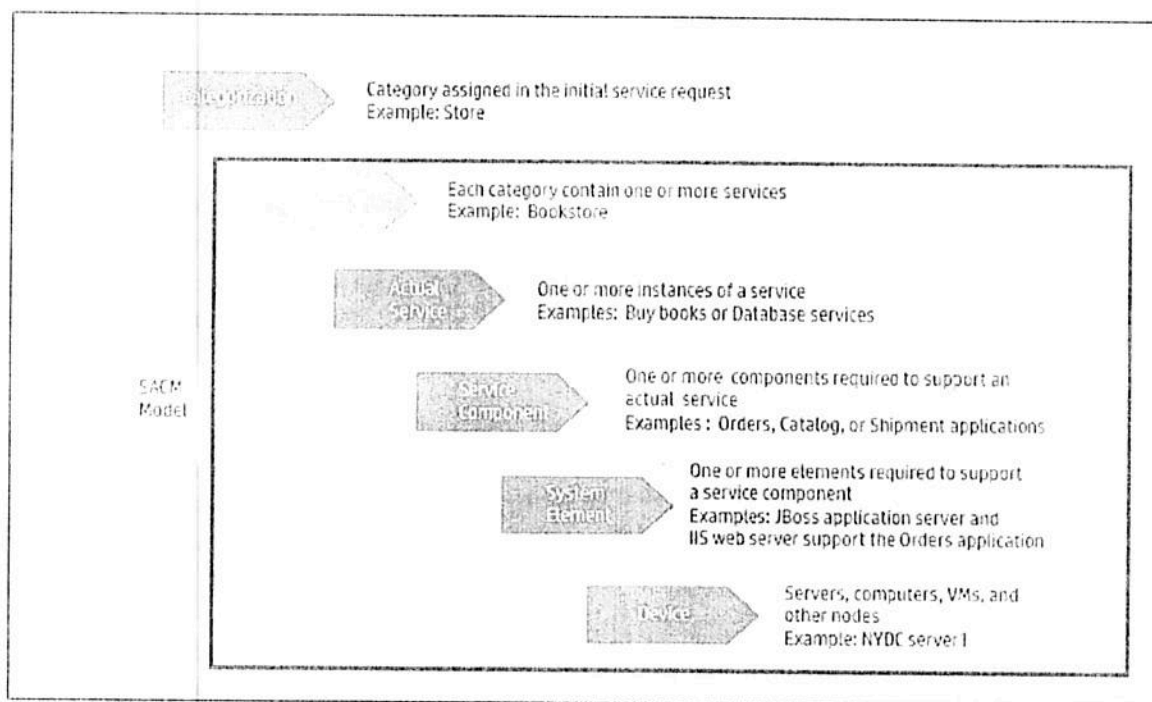
от хардуера и софтуера, за да работят ефективно. Когато има прекъсване, прекъсването може да засегне цялата организация, специална група или само няколко души.

Service Asset and Configuration Management (SACM) е процесът, който е отговорен както за управление на конфигурацията, така и за управление на активите. SACM ви помага да организирате и проследявате отделните активи, които поддържат вашите бизнес услуги.

Модел за управление на услуги и конфигурация

Моделът за управление на услуги е рамка за определяне, управление и проследяване на всички отделни компоненти, които поддържат вашите организационни бизнес услуги. Всяко йерархично ниво в модела е контейнер за един или повече компоненти. Каталогът на услуги предоставя списък на поддържаните бизнес услуги, които крайните потребители могат да поискат. Списъкът на наличните услуги е организиран в категории, като например приложни услуги или комуникационни услуги.

Моделът за управление на активи и конфигурации използва информация за категорията, предоставена в заявка за услуга. Категорията определя кой път да следвате през модела за управление на активи и конфигурация за достъп до отделно устройство, което поддържа бизнес услуга в тази категория. Следващата диаграма показва пълния модел за управление на сервизни активи и конфигурации, който зависи от категорията, посочена в заявката за услуга.



SACM и ITIL

Целта на Service Asset and Configuration Management (SACM) е да подпомогне ITIL процесите с точна информация за сервизните активи и елементи на конфигурация. Следните дейности допринасят за този процес на поддръжка на сервизни активи и елементи на конфигурация.

- Идентификация
- Контрол
- Studio
- Доклади