

- Одити
- Проверка

В зависимост от вашата роля може да ви бъдат зададени задачи, свързани с тези дейности.

### Обхват на SACM

Service asset management инвентаризира активите през целия жизнен цикъл на услугата. Информацията за инвентара включва подробно описание на актива и кой е отговорен собственик. Обхватът на управление на активите включва:

- Поддържане на точни записи за инвентаризация на активите от първоначалното им придобиване до края на живота им.
- Контролирани промени в сервизните активи и конфигурационни елементи (configuration items).
- Управлявани версии на нови услуги и конфигурационни елементи.
- Идентифициране и управление на споделени активи, които засягат различни бизнес услуги.

### Принципи на SACM

Service Asset and Configuration Management осигурява рамката за разработване и поддръжка на пълна информация за активите и конфигурационните елементи. Най-добрите практики гарантират, че организацията:

- Контролира разходите и ресурсите за управление на активите.
- Отговаря на изискванията за корпоративно управление, като например управление на софтуерни активи.
- Отговаря на изискването за достъпни, надеждни и рентабилни услуги.
- Развива се от реактивния модел на управление "открий и оправи" към проактивен модел на управление, който предвижда и предотвратява прекъсвания.
- Улеснява проследяването и редовните одити.
- Предоставя точна информация за активи и конфигурации на други процеси за управление на бизнес и услуги.

#### **2.1.4. Управление на промени (Change Management)**

Управление на промените ви позволява да контролирате промените в базовите сервизни активи и конфигурационни елементи през целия жизнен цикъл на услугата.

Service Management модулът за управление на промените:

- Помага да създадете и управлявате заявки за промяна (RFC) към сервизните активи и конфигурирани елементи, регистрирани в базата данни за управление на конфигурацията на вашата организация.
- Предоставя стандартни методи и процедури, включително out-of-the-box шаблони и модели за промяна, които можете да използвате за прилагане на промени.
- Автоматизира процеса на одобрение и премахва необходимостта от бележки, имайл и телефонни обаждания.
- Включва календар на промените, който ви позволява да преглеждате, планирате и управлявате промените в диаграма на Гант.
- Включва Change Analytics, който анализира ефективността на управлението на промените, предлага информация и възможни методи за подобреие.

Управлението на промените е отговорно за жизнения цикъл на всички промени. Целта е да се отговори на променящите се изисквания на бизнеса, като се постигне максимална

*ITIL*

стойност и се намалят инцидентите, прекъсванията и преработката. Процесът свежда до минимум влиянието на инцидентите, свързани с промяната, върху качеството на услугите и съответно подобрява ежедневните операции на организацията. Този процес включва дейности, които осигуряват измеримостта на въздействието на промяна върху средата.

### Стандартни, аварийни и нормални промени

Всеки от процесите на управление на промените отразява препоръките на ITIL процеса. Основите на всеки работен процес са описани по-долу.

- Стандартна промяна

Това е предварително одобрена промяна, с нисък рисков. Той е сравнително често срещан и следва стандартна процедура или инструкция за работа.

- Аварийна промяна

Това е ускорен процес, който осъществява промени в производствената среда, когато възникне аварийна ситуация, причинена от прекъсване на услугата. Този процес предотвратява сериозно прекъсване на услугата.

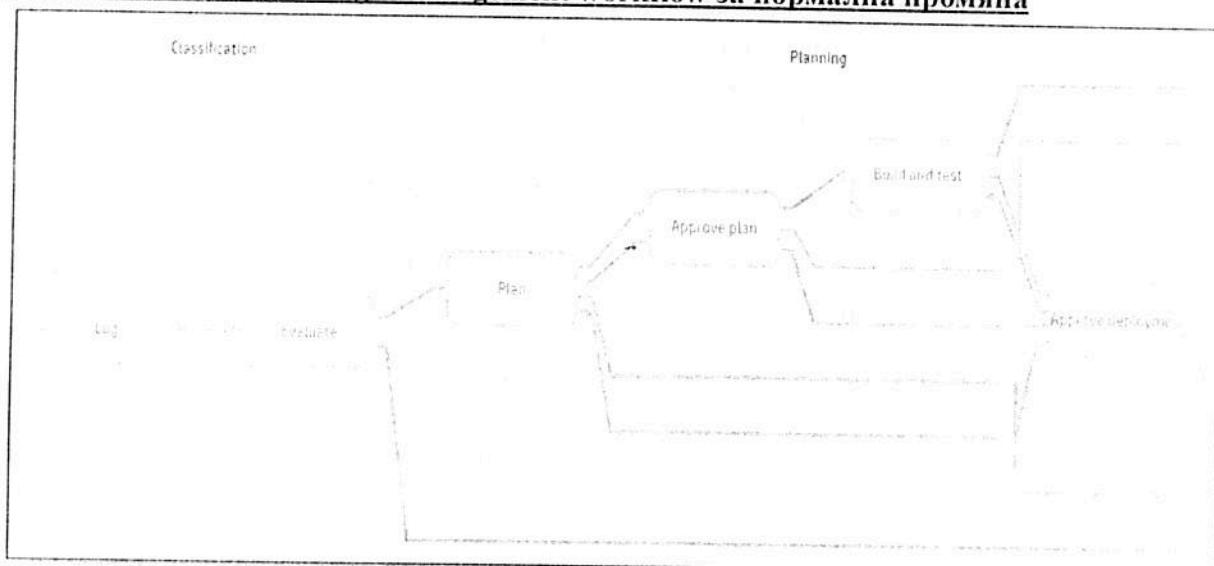
- Нормална промяна

Това е промяна, която трябва да следва цялостния процес на управление на промените. Той преминава през всички етапи на процеса на управление на промените и ако бъде успешно завършен, се преглежда от Консултивен съвет за промяна (CAB).

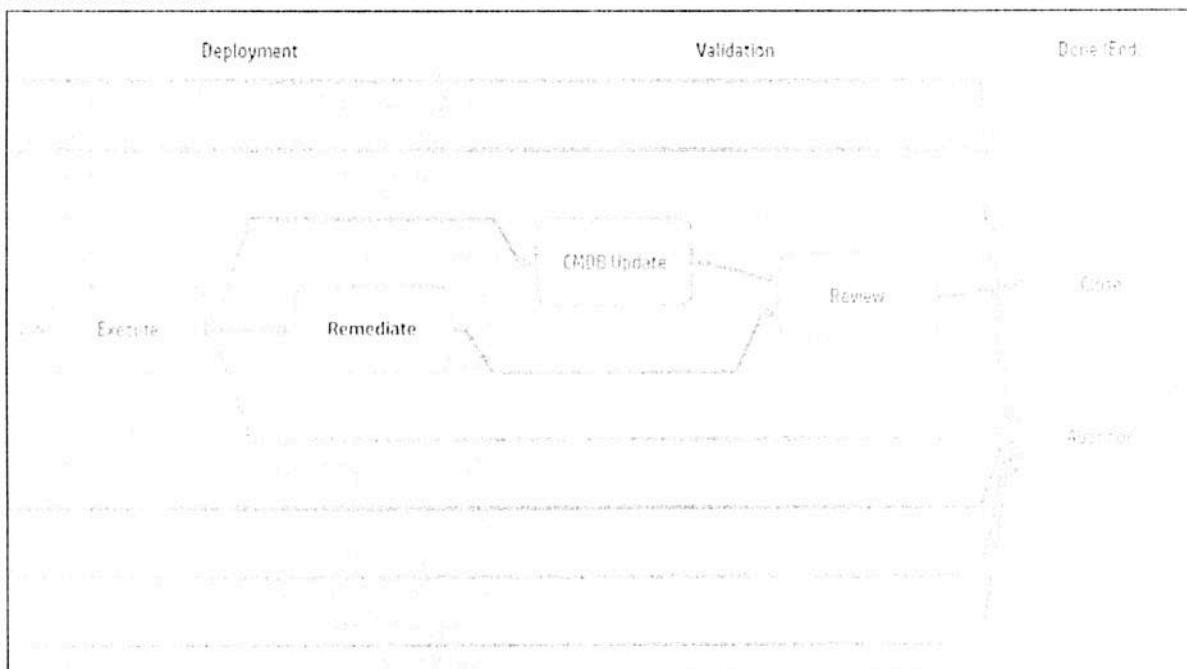
### Анализ на промените

Service Management функцията за анализ на промените предоставя прозрения въз основа на наличните данни и предложения за подобряния в управлението на промените. Той показва графичен анализ на ефективността на KPI за управление на промените. Освен това можете да филтрирате услугата, промените и времето, за да подобрите анализа.

### Работен процес на Change Management workflow за нормална промяна



## Работен процес на Change Management workflow за нормална промяна (продължение)



### **2.1.5. Управление на инциденти (Incident Management)**

Инцидентите са непланирани прекъсвания на услугата или влошаване на услугата, които засягат нормалните бизнес операции. Услугите са групирани в категории, като хардуер или софтуер. Услугите обикновено поддържат вашата бизнес инфраструктура, като например имейл или достъп до мрежата. Когато се случи прекъсване на услугата, това може да повлияе на приходите или производителността. Тежестта на инцидента често зависи от това кога се е случило прекъсването. В глобална организация услугата трябва да е достъпна 24 часа в деновощието и седем дни в седмицата. В други сценарии прекъсването през часовете извън пика има по-малко влияние.

Service Management използва препоръките за най-добри практики на ITIL v3 за управление на типичния процес за разрешаване на инциденти. Процесът зависи от модели на инциденти, които описват типични сценарии или категории на инциденти, свързани задачи и предсказуеми фази на процеса.

Процеса по управление на инцидентите ви позволява да възстановите нормалната работа на услугата възможно най-бързо и да сведете до минимум неблагоприятното въздействие върху бизнес операциите.

Можете да получите достъп до инциденти от началната страница на модула за управление на инцидентите, което ви позволява лесно да преглеждате събитията и инцидентите, които представляват най-голям интерес.

Управление на инцидентите прави следното:

- Помага ви да категоризирате и проследявате различни видове прекъсвания на услуги, като например недостъпност на услугата, проблеми с производителността, хардуерни или софтуерни грешки.
- Гарантира, че инцидентите се разрешават в рамките на договорените цели за ниво на обслужване.

Този подход гарантира, че се поддържат най-добрите възможни нива на качество и достъпност на услугите.

Инцидент аналитиците могат да ескалират и преназначат инциденти. Управлението на инциденти може също така автоматично да издава сигнали или автоматично да ескалира инцидент, за да изпълни договорените условия на договора за услуги. Например, ако мрежовият принтер е деактивиран, анализаторът може да ескалира инцидента до по-висок приоритет, за да гарантира бързото разрешаване на инцидента. Управлението на инцидентите гарантира, че организацията поддържа най-добрите възможни нива на качество и достъпност на услугите. То включва събития, които се съобщават директно от крайните потребители, или чрез бюрото за обслужване, или чрез интерфейса за самообслужване на служителя.

Можете да използвате Service Management процеса по управление на инциденти за автоматизиране на отчитането и проследяването на единичен инцидент или група инциденти. Управлението на инциденти ви позволява да постигнете следните резултати:

- Категоризирате видовете инциденти и проследявате тяхното разрешаване.
- Изисквате записите за инциденти да следват зададен процес.
- Определяте потребителите, които са отговорни за даден тип инциденти, и автоматично да се уведомяват кога инцидентът се отваря или ескалира.
- Изпращате сигнали или ескалирате инцидент, за да се отговори коректно на договорените условия в договора за услуги.
- Планирате прекъсвания на базата на услуги, които биха могли да бъдат засегнати, въз основа на CI, посочени при инцидент или промяна.
- Бързо откриване и разрешаване на инциденти, което води до по-малък престой и по-голяма достъпност на услугата.

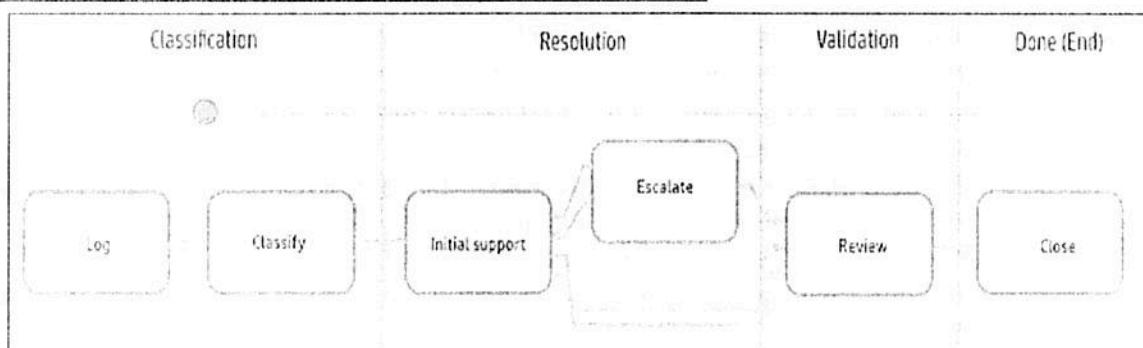
### **Роли и права при управлението на инциденти**

Има конкретни роли, свързани с процеса по управление на инциденти. Service Management използва права, базирани на роли, за да ви позволи да завършите задача, подходяща за вашата роля. Системните администратори управляват и присвояват тези разрешения.

По подразбиране има следните роли, предназначени за процеса по управление на инциденти. Тези роли поддържат проследяването на инциденти и собственост върху процеса.

- Incident Analyst
- Incident Coordinator
- Incident Manager
- Incident Process Owner

### **Работен процес на Incident Management workflow**



## 2.1.6. Управление на проблеми (Problem Management) *Info*

Управление на проблеми е процес, който свежда до минимум ефекта от грешки в инфраструктурата или доставката на услуги върху клиентите. Позволява ви да диагностицирате и коригирате недостатъците в инфраструктурата на информационните технологии (ИТ), за да постигнете възможно най-голяма стабилност при предоставянето на ИТ услуги.

Можете да използвате Service Management модула Управление, за да идентифицирате основните причини за един или повече свързани инциденти. Можете да създадете решения, да идентифицирате известни грешки и да дефинирате постоянни решения, които свеждат до минимум ефектите от тези свързани инциденти. Управлението на проблемите може не само да намали обема на инцидентите, но и да спести време и пари. Управлението на проблеми ви позволява:

- Идентифициране, записване, проследяване и разрешаване на проблеми.
- Предотвратяване на повторение на същите проблеми.
- Създаване на автоматични сигнали и известия, когато проблем, задача или известна грешка създава нов проблем или собственикът на проблема или състоянието се промени.
- Автоматично ескалиране на проблемите, когато не бъдат решени своевременно.
- Да регистрирате решения и да ги направите достъпни за засегнатите потребителски групи.
- Да намирате възможности за подобрения.
- Проактивно решаване на проблемите, преди да възникнат инциденти.
- Намаляване на броя на инцидентите за свързани сервисни активи и конфигурационни елементи.

### Анализ на горещи теми за инциденти и проблеми

Анализът на горещи теми в управлението на проблеми използва разширениите възможности за търсене и анализ в Service Management, за да ви позволи да преглеждате и анализирате инциденти и да създавате записи на проблеми въз основа на тези инциденти.

Картата с горещи теми предоставя анализ на тенденциите, така че можете визуално да идентифицирате инциденти, които споделят общи проблеми. Картата в Управление на проблеми включва всички инциденти в системата. Не включва друг тип записи. Във филтъра над картата не можете да изберете други типове записи, тъй като по подразбиране е „Инциденти“, но можете да изберете тип услуга като вторичен филтър с помощта на бутона Добавяне на филтър.

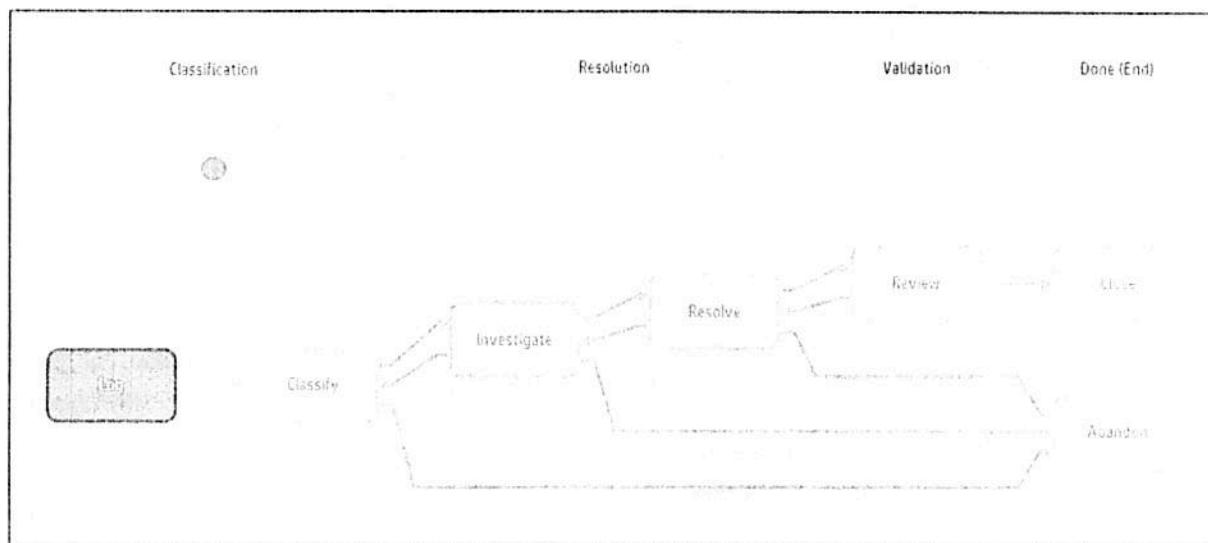
Можете да разгледате картата и да видите конкретните инциденти, свързани с проблем. В списъка на инцидентите можете да изберете множество подобни инциденти, за да създадете проблем въз основа на тях. Полетата в създадения проблем се попълват от информацията само от първия избран инцидент. Всички други инциденти стават свързани с новият проблем.

Управление на проблеми включва дейностите, необходими за предотвратяване на повторение на инциденти или известни грешки. То ви позволява да формулирате препоръки за подобрение, да поддържате записи на проблеми и да преглеждате състоянието на коригиращите действия.

Проактивното управление на проблемите обхваща превенцията на проблемите, като се започне от предотвратяване на отделни инциденти, като многократни трудности с определена характеристика на системата, до вземане на стратегически решения на ниско ниво. Последното може да изисква големи разходи за изпълнение, като

инвестиции в по-добра мрежа. Превенцията на проблемите включва и активното предоставяне на информация на клиентите за бъдеща употреба. Тази комуникация намалява бъдещите заявки за информация и помага да се предотвратят инциденти, причинени от пропуски в знанията на потребителите или обучението.

### Работен процес на Problem Management workflow



#### **2.1.7. Управление на знанието (Knowledge Management)**

Управлянието на знанията ви позволява да управлявате статии със знания, които помагат на потребителите на Портала за услуги (Service Portal) да решават проблеми, да публикуват новинарски статии на Портала за услуги (Service Portal).

Модулът за управление на знанието е съставен от следните области:

- **Статии.** Позволява ви да добавяте, променяте и изтривате статии със знания.
- **Новини.** Позволява ви да добавяте, променяте и изтривате новинарски статии. Статиите за новини могат да бъдат сигнали за потребителите на Портала за услуги за критични проблеми и други важни или общи предупреждения. Те се показват в панела с джаджи (widgets) на Портала за услуги.
- **Модели.** Позволява ви да добавяте, променяте, активирате и оттегляте модели на артикули.
- **Q & A.** Позволява ви да модерирате въпроси и отговори от потребителите на Портал на услуги.
- **Анализ на горещи теми.** Позволява ви да анализирате въпроси и заявки, изпращани от потребителите на Портала за услуги, както и видовете информация, които потребителите търсят.

#### Анализ на горещи теми за статии със знания

Анализът на горещи теми позволява на агентът за поддръжка на Service Management, да анализира въпроси и заявки, изпратени от потребителите на Портала за услуги, както и видовете информация, които другите потребители на Портала за услуги търсят.

Анализът отчита въпросите, зададени от потребителите на Портала за услуги, както и низовете за търсене, въведени от потребителите. Той също така анализира как потребителите са се отнасяли към генерираните резултати от търсениято, тоест кои резултати от търсениято са били допълнително претърсвани и т.н.

Картите с горещи теми предоставят анализ на области от особен интерес, възникнали чрез Портала за услуги.

От показаните анализи можете на свой ред да създавате статии със знания въз основа на генерираните резултати, предоставяйки по-насочен източник на информация за бъдещи потребителски търсения.

### 2.1.8. Управление на нивата на услугите (Service Level Management)

Целта на SLM е да поддържа и подобрява качеството на ИТ услугите чрез постоянен цикъл на съгласуване, наблюдение и отчитане на постиженията на ИТ услугите и подбуждане към действия за премахване на лошото обслужване - в съответствие с бизнеса или оправдаване на разходите. Чрез тези методи могат да се развият по-добри взаимоотношения между ИТ и неговите клиенти.

SMAX поддържа тези цели, като предоставя приложна рамка (application framework), отговаряща на най-добрите практики за управление на услуги, с вградена работна процедура, която включва най-добрите практики за управление на услуги. Основната цел на управлението на нивото на услугата е да се осигури доставката на услуги в рамките на договорени цели за ниво на обслужване (SLT).

Можете да измервате качеството на доставката на услуги, като дефинирате споразумения за ниво на обслужване (Service Level Agreements) с вашите клиенти, за предоставяне на необходимите им услуги в рамките на предварително зададени цели. Целите за ниво на обслужване (Service Level Targets) определят тези цели, използвайки измерими критерии. Показателите отчитат постигането на тези цели.

Управление на нивото на услугата:

- Поставя измерими цели за всички ИТ услуги.
- Създава връзка с клиента, която насырчава комуникацията.
- Обезпечава, че клиентът разбира нивото на услугата, което трябва да бъде предоставено.
- Следи качеството на предоставените услуги.
- Подобрява качеството на услугата, когато е необходимо.

Управление на нивото на услугата ви дава възможност да дадете приоритет на заявки и инциденти, като дефинирате Цели на ниво услуга за всяка бизнес услуга. Исканията и инцидентите с най-високи приоритети трябва да бъдат решени първо. Управлението на нивото на услугата също така ви позволява да проследявате и отчитате постигнатите показатели за тези цели.

Конфигурирането на целите за ниво на обслужване и различните видове споразумения за услуги са инструментите, които Управление на нивото на услугата използва за постигане на тези цели.

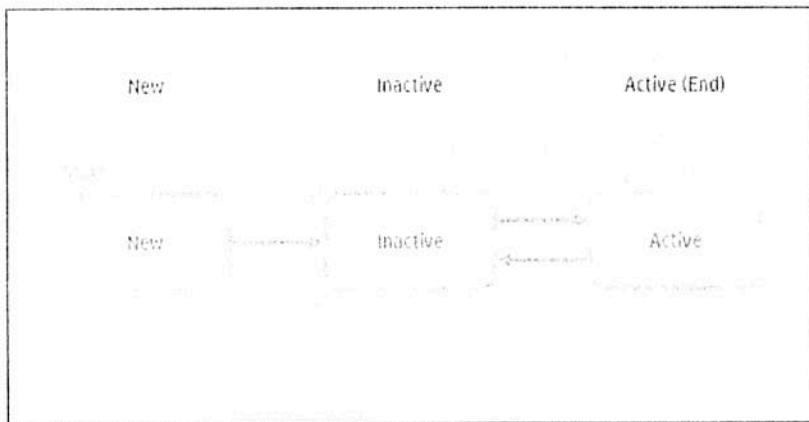
Различните елементи използвани в модула Управление на нивото на услугата са:

#### Споразумения

Споразуменията за услуги се предлагат в три вида. Споразумение за ниво на обслужване (SLA) описва договореното ниво на услуга между доставчици на услуги и клиенти. То определя целите на услугите и отговорностите за конфигурационни елементи (CI). SLA е външен документ между ИТ отдела и неговия клиент.

Споразумение за оперативно ниво (OLA) е вътрешен документ, описващ нивото на обслужване между отделите в една организация.

### Работен поток на споразумението (SLA workflow)



### Набор от целите за ниво на услуга (Service Level Target)

Цел за ниво на услуга е измерим ангажимент за предоставяне на услуга. Споразумение за ниво на услуга или споразумение за оперативно ниво описва подробностите на ангажимента. Множеството от цели за ниво на услуга се описва от типа на целта и свързания модул за управление на услуги. Следващата таблица обяснява наличните целеви типове, които могат да бъдат използвани в Цел на ниво услуга:

Вид цел	Описание
Initial review	Определя колко време може да изтече, преди Service Desk да категоризира и зададе нов инцидент или заявка за поддръжка на дадено лице или група.
Resolution	Описва за какво време Service Desk трябва да разреши инцидента или заявката за поддръжка.
Chat request	Определя колко време може да изтече от момента на иницииране на заявка за чат, докато агент отговори на заявката. Този целеви тип е подходящ само за записи на заявки.
Approval	Определя колко време отнема одобрението на заявката.
Fulfillment	Определя колко време отнема изпълнението на заявката.
Time in Group	Определя колко дълго може да бъде инцидентът или заявката в назначената групата.

### Определения на целевото ниво на услугата (Service Level Target Definitions)

Определение на целево ниво на услуга (SLTD) е под-елемент от набора от цели на ниво на услуга (Service Level Target). Този елемент дава възможност за дефиниране за всеки целеви тип на договореното време за отговор в подкрепа на свързания SLA или OLA.

Има четири приоритета за всеки целеви тип: критичен, висок, среден и нисък.

Преди да редактирате SLTD записите, можете:

- Да групирате целите на всички приоритети в една единствена цел за дефиниция
- Да разделите целевия тип на отделни цели с различен приоритет за дефиниция

Service Management поддържа само ролята на мениджър на ниво услуги (Service Level Manager). Ролята е отговорна за следните задачи:

- Определя заинтересованите страни и клиентите.
- Изгражда връзки с вътрешни и външни ИТ и други групи услуги и други групи от ITIL процеси.
- Преговаря изискванията за споразумения за ниво на обслужване (SLAs) с клиентите.
- Създава SLAs.
- Уверете се, че целите за ниво на обслужване, описани от SLA, са изпълнени.
- Създава отчети за ниво на услуги за услуги.
- Планира прегледите на услугите.

#### Основните процедури в модула са:

- Създаване на запис на набор от цели за ниво на услуга
- Редактиране на запис на набор от цели за ниво на услуга
- Добавяне на запис на дефиниция на цел за ниво на услуга
- Редактиране на запис на дефиниция на цел за ниво на услуга
- Деактивиране на запис на дефиниция на цел за ниво на услуга
- Създаване на запис на споразумение за ниво на услуга
- Редактиране на запис на споразумение за ниво на услуга
- Изтриване на запис на споразумение за ниво на услуга
- Свързване на споразумения за ниво на обслужване със записи

#### **2.1.9. Модул за анализи на информацията и създаване на отчети за услугите**

Big Data дава възможност за автоматизиране на процесите на ITSM чрез извличане на полезна информация от неструктурирани данни. Модулът Smart Analytics на Service Management помага за:

- подобряване на управлението на процесите в Help Desk,
- намаляване на времето и усилията, изразходвани за взаимодействие между крайните потребители и ИТ,
- ускоряване на управлението на проблеми
- подобряване на практиката на търсене в различни вътрешни и външни източници на данни и съдържание.

Smart Analytics позволява вашата Service Management система да стане по интелигентна и ефективна чрез извличането и разбиране на данните ви. В това издание Smart Analytics включва следните функции:

Умен билет (Smart Ticket)

С Smart Ticket можете бързо да изпратите запис на Service Desk, като просто въведете описание или прикачите снимка. Smart Analytics интелигентно попълва други полета, като категория или засегнати услуги, като извлича и анализира съдържанието, което сте въвели в записа.

#### Анализ на горещи теми (Hot Topic Analytics)

Анализът на горещи теми интелигентно показва интерактивна диаграма, която показва горещите теми сред склонни взаимодействия, инциденти, проблеми или проучвания. Анализът на горещи теми ви позволява лесно да откривате често срещани проблеми, да идентифицирате кандидати за ескалация и да създавате нови записи за ескалация въз основа на избраните кандидати.

### **Умно търсене (Smart Search)**

Интелигентното търсене ви позволява да търсите в разнообразно съдържание, включително записи на SMAX (като инциденти и промени), документи на SharePoint, статични уеб страници и KM документи. Можете да интегрирате множество библиотеки на знанието, като конфигурирате различни конектори за търсене, така че потребителите на Service Manager да могат да търсят в цялата информация, до която имат достъп.

### **2.1.10. Модул за комуникация в реално време**

Service Management поддържа интеграция с вашата СТИ система, като позволява автоматично показване на свързана информация (за обажддащия се, както и за неговите заявки за услуги и/или поддръжка). Service Management поддържа също и чат комуникация, която е достъпна за използване със заявките за услуги и заявките за поддръжка. Чат комуникацията позволява на потребителите на Service Portal и на агентите да използват комуникация в реално време (instant messaging) докато разрешават заявките за услуги и заявките за поддръжка.

При конфигурирана опция за чат комуникация, назначените агенти получават десктоп нотификация, че в Service Portal е създадена чат заявка. След отваряне на нотификацията агента се насочва към страницата за поддръжка в реално време (live support) с полето за чат комуникация.

Назначените агенти може да са:

- Съственик (owner)
- Назначен специалист (Expert assignee)
- Съственик на група (Assigned group owner)
- Диспечер на група (Assigned group dispatcher)
- Агенти на повикване от назначената група (Assigned group on-call agents)

Service Management поддържа анонимизиране на агентите в чат комуникациите. Когато тази опция е включена анонимният агент се появява като “Support Agent” във всички чат коментари, както във Service Portal, така и в имейл нотификациите.

### **2.1.11. Модул за обратна връзка с потребители и специалисти**

Модулът за управление на анкетите ви позволява да създавате анкети, които да бъдат изпращани на крайните потребители, и да потребявате данните, събрани от анкетите (може да създавате отчети на база резултатите от анкетите).

Основните задачи в модула са:

- създаване на анкети
- управление на анкети
- създаване на отчети от проведените анкети

Всички или част от данните в получените отговори от анкетите може да се експортират в XLS или XLSX формат.

## Анализ на горещи теми за анкети

Анализът на горещи теми в управлението на анкетите ви позволява да анализирате отговорите на текстовите въпроси в анкетите.

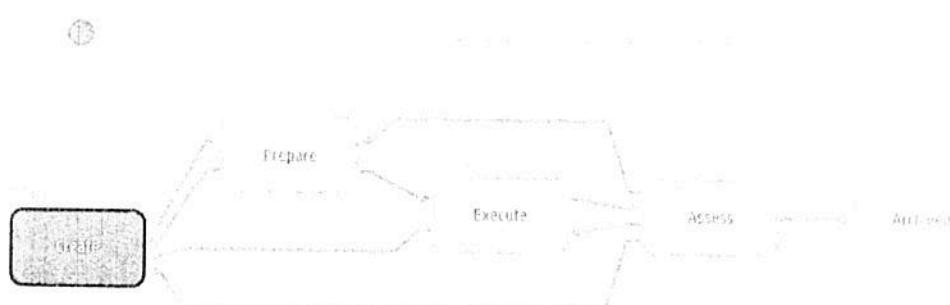
Можете да анализирате всеки текстов въпрос поотделно и да филтрирате по времето за отговор или по конкретни стойности, свързани с основния въпрос в анкетата.

Карта с горещи теми показва отговори, получени в текущия цикъл на изпълнение. Например, ако анкета е във втория си цикъл на изпълнение, но все още не е получила отговори, няма да можете да търсите в резултатите, докато не получите отговори в този цикъл.

За да анализирате конкретна тема, щракнете върху нея в картата с горещи теми. За да прочетете действителния отговор на въпрос от анкетата, щракнете върху резултата в показания списък.

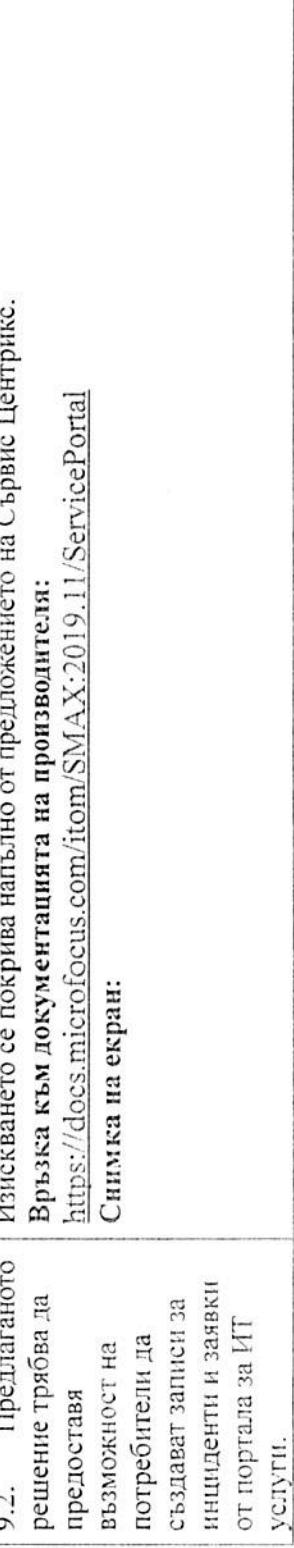
## Работен процес на Survey Management workflow

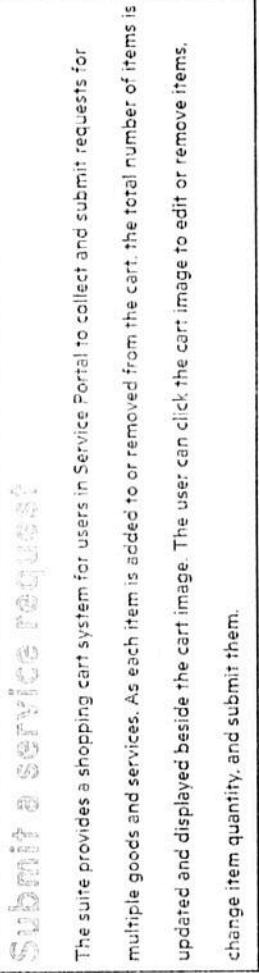
Creation      Publication      Consumption      Retirement (End)



## 2.2. Детайлно описание на функционалностите и съответните доказателства за покриване на изискванията, съгласно т.9 до т.16 вкл. от Раздел II на ТЕХНИЧЕСКАТА СПЕЦИФИКАЦИЯ

<b>Изискване</b>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на технического решения - снимки на еcran (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>
<b>9.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на администратор на системата да управлява и редактира съдържанието на портала за ИТ услуги, без използването на външен софтуер и без промяна на програмен код.</b>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/ltom/SMAX:2019.11/SetFeature">https://docs.microfocus.com/ltom/SMAX:2019.11/SetFeature</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Feature selection</b></p> <p>By default, all of the following features are enabled. Select Off to disable a feature, and remove all references to it from the portal.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Approvals</li><li>• Approval delegation</li><li>• Q&amp;A</li><li>• Services and assessors</li><li>• Ideas</li><li>• Request on behalf</li><li>• Shopping cart</li><li>• Live chat</li></ul>

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p>Връзка към документацията на производителя:  <a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/SetConfig">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/SetConfig</a></p> <p>Снимка на еcran:</p>  <p>The screenshot shows a section titled 'Enable customized tab'. It contains the text: 'To add a customized tab to track the requests according to your specified configurations, select On in the Enable customized tab field. You can add up to three customized tabs.' There is also a note: 'Updated on Nov 11, 2019   7 minutes to read'.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:  <a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ServicePortal">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ServicePortal</a></p> <p>Снимка на еcran:</p>  <p>The screenshot shows a section titled 'Enable customized tab'. It contains the text: 'To add a customized tab to track the requests according to your specified configurations, select On in the Enable customized tab field. You can add up to three customized tabs.' There is also a note: 'Updated on Nov 11, 2019   7 minutes to read'.</p>
<p>9.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на потребители да създават записи за инциденти и заявки от портала за ИТ услуги.</p>		

<p><i>Изискване</i></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позававане на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p> <p><i>Изискване</i></p>	<p><b>Съдържание</b></p> <p>The suite provides a shopping cart system for users in Service Portal to collect and submit requests for multiple goods and services. As each item is added to or removed from the cart, the total number of items is updated and displayed beside the cart image. The user can click the cart image to edit or remove items, change item quantity, and submit them.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b>  <a href="https://docs.microfocus.com/iitom/SMAX:2019.11/EnableEditRequests">https://docs.microfocus.com/iitom/SMAX:2019.11/EnableEditRequests</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> 	<p><b>How to enable users to edit requests in the Service Portal</b></p> <p>If you have the appropriate permissions, you can enable users to edit requests in the portal by doing the following:</p> <p><b>Enable new request tracking page</b></p> <p>If not already using the new request tracking page:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>From the main menu, select Administration &gt; Configuration &gt; Service Portal Settings &gt; Feature Settings.</li> <li>In the Enable new request tracking page field, select On.</li> <li>Click Save.</li> </ol>
--	---	---

	<b>Изискване</b>	Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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
9.3.	Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на потребители да проследяват прогреса по вече създаден запис за инцидент или заявка от портала за ИТ услуги.	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ServicePortal">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ServicePortal</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p>
	<b>Service Portal</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
9.4.	Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на потребители да преглеждат базата със знания от портала за ИТ услуги.	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/KnowledgeMgmt">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/KnowledgeMgmt</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p>

<p><i>10</i></p> <p><i>11</i></p> <p><i>12</i></p> <p><i>13</i></p>	<p>Изискване</p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>
---	---

## Knowledge Management

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.

The Knowledge Management module is made up of the following areas:

- 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.
- Q&A. Enables you to moderate questions and answers from Service Portal users. For more information, see

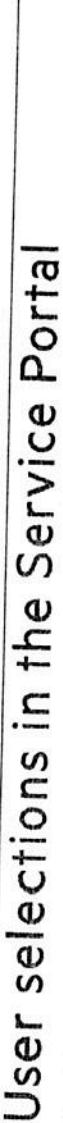
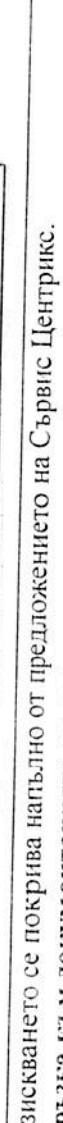
Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.

Връзка към документацията на производителя:

<https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/UserSelections>

Снимка на еcran:

9.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на каталог с предоставяни услуги достъпни за избор от потребители

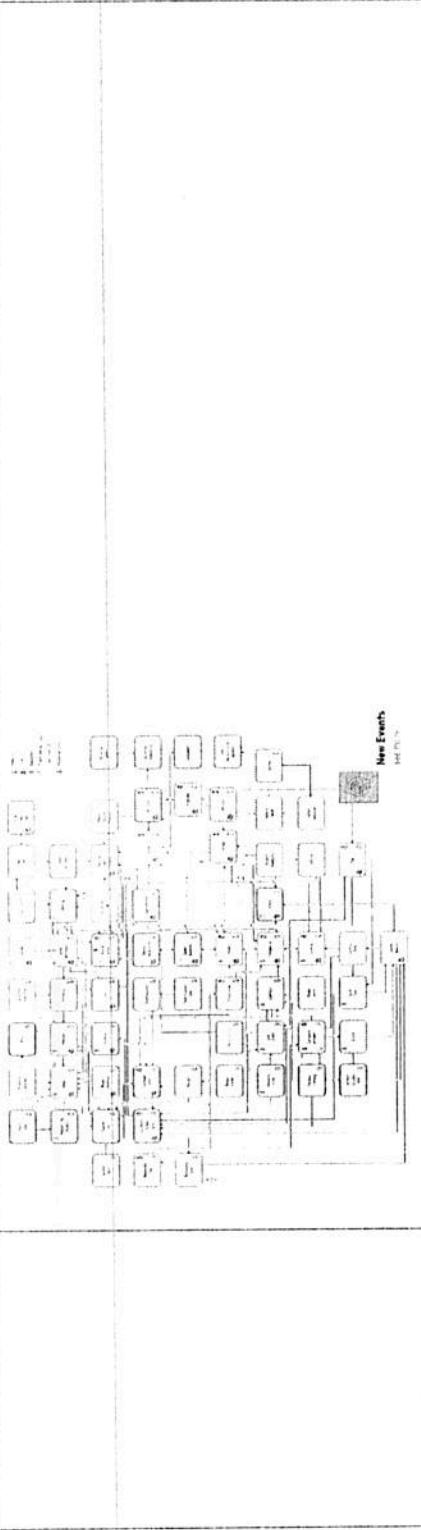
Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p> <p>на портала за ИТ услуги.</p>	<p>Out-of-the-box Service Management is configured so that when submitting requests, users in the portal are restricted as to the devices, infrastructure and peripheral assets, and subscriptions they can select, as follows:</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b>  <a href="https://docs.microfocus.com/litem/SMAX:2019.11/essOverview">https://docs.microfocus.com/litem/SMAX:2019.11/essOverview</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> 	<p><b>Service Portal</b></p> <p>The Service Portal provides one centralized location for all employee issues related to IT. It's easy-to-use interface enables users to independently request support, search a self-help knowledge base, and browse a service catalog. Users can even ask their friends for help using an intuitive question and answer (Q&amp;A) interface in which questions are routed to other employees, based on their skills and expertise. The Service Portal also enables employees to track support and service requests.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b>  <a href="https://docs.microfocus.com/litem/SMAX:2019.11/ServicePortal#Submit_a_service_request">https://docs.microfocus.com/litem/SMAX:2019.11/ServicePortal#Submit_a_service_request</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> 
9.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматизирането на процесът за похвали и оплаквания с възможни ескалации и определяне на				

<p><i>Изискване</i></p> <p>точки за контакт и нотификация на менеджърския екип за обработка на различни ситуации</p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>З/</i></p>
	<p><i>Submitt a Service Request</i></p> <p>The suite provides a shopping cart system for users in Service Portal to collect and submit requests for multiple goods and services. As each item is added to or removed from the cart, the total number of items is updated and displayed beside the cart image. The user can click the cart image to edit or remove items, change item quantity, and submit them.</p>
<p>10.1. Предлаганото решение трябва да разполага с база данны за управление на конфигурации (БДУК).</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/SACM">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/SACM</a></p> <p><i>Снимка на еcran:</i></p> <p><b>Service Asset and Configuration Management</b></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>
<p>10.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на различни видове конфигурационни</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/AssetModelWfw">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/AssetModelWfw</a></p> <p><i>Снимка на еcran:</i></p>

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>елементи (KE) в БДУК и задаване на прилежащи атрибути за всеки KE.</p>	<p><i>1m</i></p> <p><b>Asset model workflow</b></p> <p>This section describes the metaphases and subordinate phases in the life cycle of an asset model.</p> <p>The asset model workflow relies on business rules. Rules repeat from one phase to another when the end user can make a change to a field affected by a business rule during that phase. For more information about the out-of-the-box business rules defined for the asset model workflow, see <a href="#">“Life” Model Objects - Business Rules</a>.</p> <p><i>1m</i></p>  <p><b>10.3. Предлаганото решение трява да предоставя възможност за определяне на достъпа до БДУК на ниво KE, само определени потребители трябва да имат право да променят атрибутите на даден KE.</b></p> <p><i>1m</i></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX-2019.11/Subscriptions">https://docs.microfocus.com/item/SMAX-2019.11/Subscriptions</a></p> <p><i>1m</i></p> <p><i>1m</i></p> <p><i>1m</i></p>
-----------	--	--

<p><i>Изискване</i></p> <p>Предложение на кандидата и доказвателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>М/З</i></p>	<p><b>Subscriptions</b></p> <p>In Service Management, in addition to managing ownership and use, you can also use the subscription feature to manage access to a service or asset. Typically, the subscriber (or the appropriate cost center) will be charged a price for the subscription.</p> <p>A subscription can have a set start date, end date, an initial cost, recurring cost, and status. The status displays the current state of the subscription, reflecting whether the subscriber can access the service or asset.</p> <p><b>View subscription records</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>From the main menu, select Build &gt; Service Asset &amp; Configuration.</li> <li>From SACM Home, select Subscriptions.</li> </ol> <p><b>Изискването се покрива напълно от предложеното на Сървис Центрикс.</b></p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ProcessIP">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ProcessIP</a></p> <p><i>М/З</i></p>
<p><b>10.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес за проследяване на състоянието на KE.</b></p> <p>Снимка на еcran:</p> <p><b>Infrastructure &amp; peripheral process - Business rules</b></p> <p>The infrastructure &amp; peripheral asset workflow relies on a few simple business rules. Rules repeat from one phase to another when the end user can make a change to a field affected by a business rule during that phase.</p> <p>All processes</p> <p>In the cut-of-the-box infrastructure &amp; peripheral asset workflow, the rules detailed for each of the following events apply to all processes.</p>	

	<b>Изискване</b>	Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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
10.5.	Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на стандартни конфигурации в БДУК (например стандартната конфигурация за служител е телефон, настолен компютър, монитор).	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/AddInfraPeriph">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/AddInfraPeriph</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Create an infrastructure &amp; peripheral asset record</b></p> <p>You can create an infrastructure &amp; peripheral asset record with the following methods:</p> <p><b>Method 1: create a new infrastructure &amp; peripheral asset record</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>From the main menu, select Build &gt; Service Asset &amp; Configuration</li> <li>From SACM Home, select Infrastructure &amp; Peripherals.</li> <li>Click <b>New</b>.</li> <li>In the New Infrastructure &amp; Peripheral Asset dialog box, provide all requested information. This dialog requests values for the basic infrastructure &amp; peripheral asset attributes.</li> </ol> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/PractitionersNotes/GettingStarted/DataModel">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/PractitionersNotes/GettingStarted/DataModel</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p>
10.6.	Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за обвързване на КЕ с други записи на останалите модули в предлаганото решение.	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/PractitionersNotes/GettingStarted/DataModel">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/PractitionersNotes/GettingStarted/DataModel</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p>

<p><i>1/н/</i></p> <p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позававане на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>		<p>10.7. Предлаганото решение покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b>  <a href="https://docs.microfocus.com/ftom/ITOM:Configuration Management System/Home">https://docs.microfocus.com/ftom/ITOM:Configuration Management System/Home</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Помощта на визуална карта, според нивото на достъп до БДУК на потребителя разглеждащ картата.</p>
---	--	--

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно изпозаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>		<p>10.8. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично въвеждане на КЕ в БДУК, чрез използването на Microsoft SCCM на Възложителя.</p> <p>Предлаганото решение трябва да</p> <p>Изискването се покрива напълно от предложенето на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/Integrations">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/Integrations</a></p> <p>Connect-IT представлява ETL средство с възможност за създаване на интерфейси с множество доставчици, включително и Microsoft SCCM</p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Connect-It Enables you to use Connect-It to N/A integrate SMAX with other products.</p>
--	--	---

<p><i>С/з 1</i></p> <p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>С/з 1</i></p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>С/з 1</i></p>
<p><b>предоставя</b></p> <p><b>възможност за</b></p> <p><b>контрол на версните</b></p> <p><b>за даден KE.</b></p> <p><i>С/з 1</i></p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/ITOM:Configuration_Management_System/Home">https://docs.microfocus.com/itom/ITOM:Configuration_Management_System/Home</a></p> <p><i>С/з 1</i></p>
<p><b>10.9.</b> Предлаганото решение трябва да предоставя</p> <p><b>възможност за</b></p> <p><b>конфигуриране на</b></p> <p><b>взаимосвързани KE</b></p> <p><b>изграждащи</b></p> <p><b>логическа</b></p> <p><b>конфигурационна</b></p> <p><b>единица (baseline).</b></p> <p><i>С/з 1</i></p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/ITOM:Configuration_Management_System/Home">https://docs.microfocus.com/itom/ITOM:Configuration_Management_System/Home</a></p> <p><i>С/з 1</i></p>
<p><b>10.10.</b> Предлаганото решение трябва да</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/ITOM:Configuration_Management_System/Home">https://docs.microfocus.com/itom/ITOM:Configuration_Management_System/Home</a></p>

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>предоставя възможност за проследяване на промените извършени за даден KE спрямо избрания baseline.</p> <p><i>Марка</i></p>	<p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/cmRelationships">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/cmRelationships</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Change Management and other modules</b></p>	<p>Change Management can work in partnership with other modules to complete a workflow. Typically, Service Request Management, Problem Management, and Universal CMDB (UCMDB) interact with Change Management in an end-to-end process.</p>
<p>10.11. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за експортиране на информацията за KE в CSV файлов формат.</p> <p><i>Марка</i></p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложенето на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: <a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/Integrations">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/Integrations</a> Connect-IT представлява ETL средство с възможност за създаване на интерфейси с множество доставчици, включително и Microsoft SCCM</p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p>	<p>Connect-It Enables you to use Connect-It to N/A To set up the integration, see Integrate SMAX with other products.</p>
<p>10.12. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на пълен отчет на KE включващ всички атрибути на KE.</p> <p><i>Марка</i></p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложенето на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: <a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ActualServiceView">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ActualServiceView</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p>	

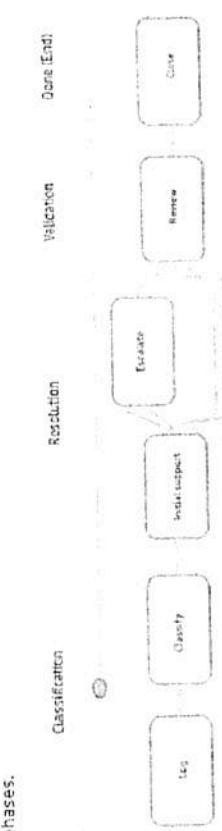
<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><b>Actual service workflow</b></p> <p>This section describes the main phases and subordinate phases in the life cycle of an actual service.</p> <p>The actual service workflow relies on business rules. Rules repeat from one phase to another when the end user can make a change to a field affected by a business rule during that phase. For more information about the out-of-the-box business rules defined for the actual service workflow, see <a href="#">Actual service workflow rules</a>.</p> <p><b>Planting</b></p> <p>Създаване</p> <p>Planting</p> <p>Construction</p> <p>Operation</p> <p>Final (End)</p> <p>Related topics</p> <p><b>On This Page</b></p> <p>Planting</p> <p>Construction</p> <p>Operation</p> <p>Final (End)</p> <p>Related topics</p>
	<p>10.13. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за преглед на отчет за въздействието върху бизнеса на даден КЕ (кои услуги и кои КЕ са афектирани от даден КЕ).</p>

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><b>Service component process - Business rules</b></p> <p>The service component workflow relies on a simple business rule that applies to these phases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan</li> <li>• Build</li> <li>• Operate</li> <li>• Decommission</li> <li>• Retired</li> </ul> <p></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Event</th> <th>Condition</th> <th>Action</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>After change</td> <td>If Missing = true</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Add a comment to the record that the service component is missing.</li> <li>• Send an email to the Owner that the service component is missing.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Event	Condition	Action	After change	If Missing = true	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Add a comment to the record that the service component is missing.</li> <li>• Send an email to the Owner that the service component is missing.</li> </ul>
Event	Condition	Action					
After change	If Missing = true	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Add a comment to the record that the service component is missing.</li> <li>• Send an email to the Owner that the service component is missing.</li> </ul>					
<p>10.14. Предлаганото решение трябва да предоставя автоматично известяване на определен потребител за проблеми свързани с KE, открити при създаване на отчет.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/litem/SMAX:2019.11/ProcessServComp">https://docs.microfocus.com/litem/SMAX:2019.11/ProcessServComp</a></p> <p><b>Снимка на екран:</b></p> <p></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Event</th> <th>Condition</th> <th>Action</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>After change</td> <td>If Missing = true</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Add a comment to the record that the service component is missing.</li> <li>• Send an email to the Owner that the service component is missing.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Event	Condition	Action	After change	If Missing = true	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Add a comment to the record that the service component is missing.</li> <li>• Send an email to the Owner that the service component is missing.</li> </ul>
Event	Condition	Action					
After change	If Missing = true	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Add a comment to the record that the service component is missing.</li> <li>• Send an email to the Owner that the service component is missing.</li> </ul>					
<p>11.1. Предлаганото решение трябва да предоставя</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/litem/WfW:2019.11/ProcessServComp">https://docs.microfocus.com/litem/WfW:2019.11/ProcessServComp</a></p>						

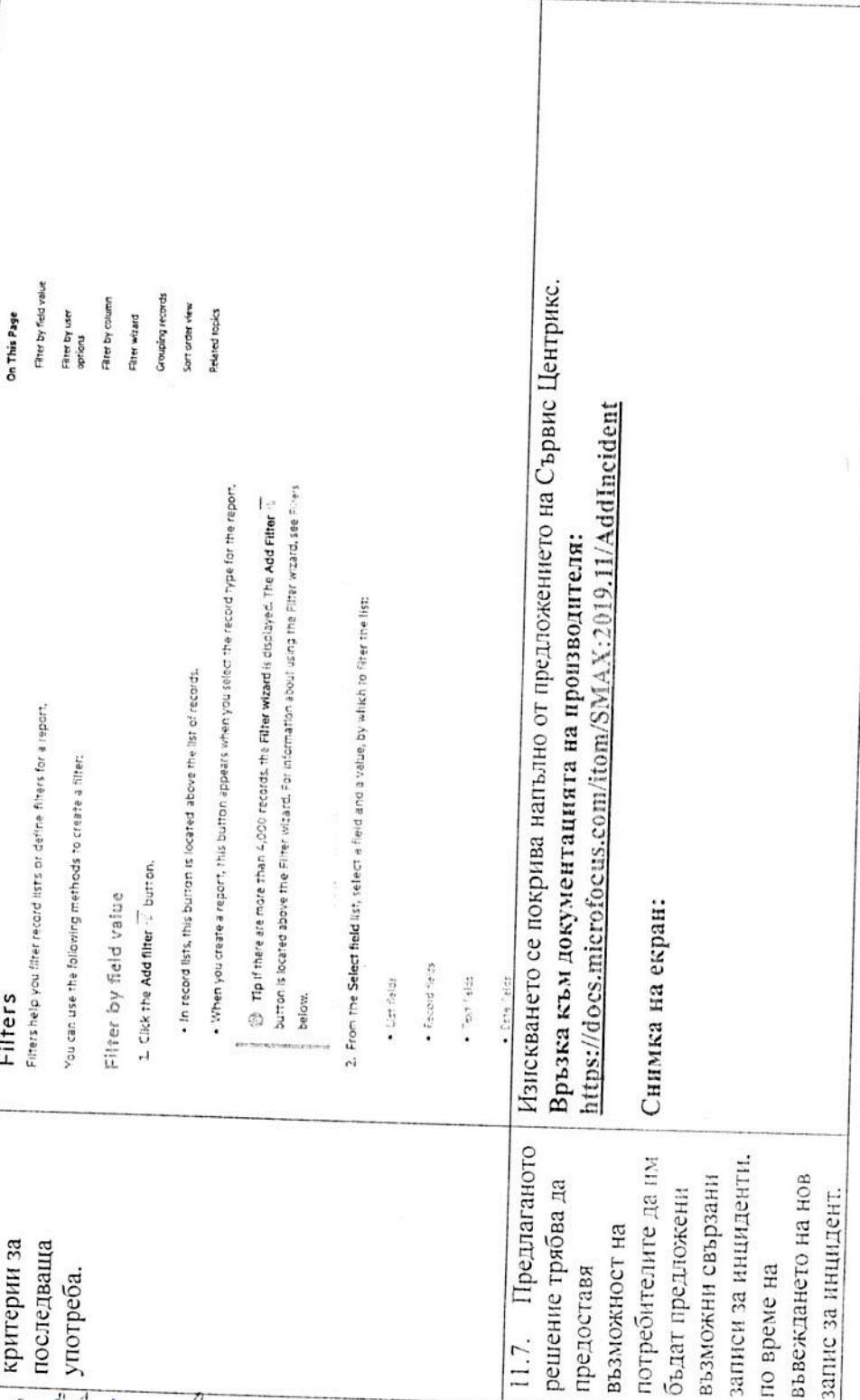
<p><i>1/2/</i></p> <p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позававане на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><i>1/2/</i></p> <p>Възможност за създаване на работен процес (workflow) за управление на инциденти, включващ етапите от жизнения цикъл на инцидента, както и да предоставя възможност работният процес да се настройва чрез "drag and drop" функция.</p>	<p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Incident workflow</b></p> <p>A workflow is the end-to-end process from the incident creation to the incident closure. The building blocks of the workflow are <i>metazeros</i>, <i>phases</i> and <i>transitions</i>. Service Management displays a graphic view of the workflow where you can see the current phase and the transitions that connect the current phase to all other phases.</p> 	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:  <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/CreateTenant">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/CreateTenant</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>11.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на множество клиенти (customers).</p>
---	---	---	--

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение – снимки на еcran (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><b>How to create and edit a tenant</b></p> <p>On This Page</p> <p>Create a Tenant</p> <p>Edit a Tenant</p> <p>Tenant Details</p> <p>Deploy Tenant</p> <p>Change Tenant Type</p> <p>Tenant Status</p> <p>Clone Tenant (SMAX Tenant only)</p> <p>Export and Import Tenant (SMAX Tenant only)</p> <p>Synchronize users from Active Administration to the tenant</p> <p>Related Topics</p> <p><b>Create a Tenant</b></p> <p>From the main menu, click Tenants.</p> <p>Click 'New'.</p> <p>In the New tenant dialog box, provide all requested information. This dialog box requests values for the basic attributes.</p> <p><b>Field</b> <b>Description</b></p> <p><b>Backend Type</b> Select the backend type of the tenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMAX</li> <li>• Service Manager</li> </ul> <p><b>Name</b> Enter the tenant name.</p> <p><b>11.3. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност дален агент да може да обслужва множество клиенти.</b></p> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.micrfocus.com/itom/SMAX:2019.11/CreateTenant">https://docs.micrfocus.com/itom/SMAX:2019.11/CreateTenant</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>52</p>
--	--

<p><i>Изискване</i></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно поздаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><i>Synchronize users from Suite Administration to the tenant?</i></p> <p>A user added in Suite Administration is automatically added to Service Management when attempting to log in for the first time, before a manual or automatic synchronization. Or, to synchronize users manually for incremental user updates, click the Sync button in the People page in Service Management.</p> <p>However, if you want to run a full synchronization for tenant, you can click the Hard sync user button on the toolbar from the tenant detail page in Suite Administration. A hard sync clears all previous user data and synchronizes the latest user data to the tenant. All existing user-related fields of existing records will be lost.</p> <p><i>Related topics</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Syncing</a></li> </ul>
	<p>11.4. Предлаганото решение трябва да представя възможност за визуализация на състоянието на записка за инцидент, както и стъпките в процеса на обработка.</p> <p>Снимка на еcran:</p>

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позициониран на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><b>Incident workflow</b></p> <p>A workflow is the end-to-end process from the incident creation to the incident closure. The building blocks of the workflow are <i>metaphases</i>, <i>phases</i> and <i>transitions</i>. Service Management displays a graphic view of the workflow where you can see the current phase and the transitions that connect the current phase to all other phases.</p>  <p>The Incident Management process workflow includes all necessary steps to log and resolve an incident, including any necessary escalations or reassignments. If you are the Incident Coordinator, you can assign an incident to an Incident Analyst for investigation and diagnosis. If the incident is escalated, you might need to reassign the incident to an escalation assignment group.</p> <p>The typical Incident Management workflow contains four <i>metaphases</i> and six <i>phases</i> that lead to closure. When you update a record or assign a new status, the record can transition from one process phase to the next automatically.</p> <p>The Service Management Incident workflow reflects ITILv3 process recommendations.</p> <p><b>11.5. Предлаганото решение трябва да представя възможност за търсене на записи за инциденти, на базата на различни:</b></p> <p>Изискването се покрива напълно от предложеното на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: <a href="https://docs.microfocus.com/litom/SYMAX:2019.11/Filters">https://docs.microfocus.com/litom/SYMAX:2019.11/Filters</a></p> <p>На практика могат да се филтрират записи по всяко едно поле от записите, както и на комбинации между тях и функции от комбинации AND или OR.</p> <p>Снимка на еcran:</p>
--	--

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение – снимки на еcran (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>Критерии, като минимум трябва да съдържа търсне по:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>11.5.1. клиент;</li> <li>11.5.2. засегнат КЕ;</li> <li>11.5.3. описание на инцидент;</li> <li>11.5.4. номер на инцидент;</li> <li>11.5.5. статус на инцидент;</li> <li>11.5.6. дата на създаване на инцидент;</li> <li>11.5.7. дата на затваряне на инцидент;</li> <li>11.5.8. зададена група за поддръжка.</li> </ul> <p>11.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за комбиниране на критерии за търсене чрез използване на логически функции ИЛИ и ИЗЛУЧИТЕЛНО.</p> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:  <a href="https://docs.micrfocus.com/itom/SMAX:2019.11/Filters">https://docs.micrfocus.com/itom/SMAX:2019.11/Filters</a></p> <p>На практика могат да се филтрират записи по всяко едно поле от записите, както и на комбинации между тях и функции от комбинации AND или OR.</p> <p>Снимка на еcran:</p>
-----------	--

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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><b>дефинирани критерии за последваща употреба.</b></p> <p><b>Filters</b> Filters help you filter record lists or define filters for a report. You can use the following methods to create a filter:</p> <p><b>Filter by field value</b></p> <p>1. Click the <b>Add filter</b>  button.</p> <p>• When you create a report, this button appears when you select the record type for the report.</p> <p>Tip if there are more than 5,000 records, the Filter wizard is displayed. The <b>Add Filter</b>  button is located above the Filter wizard. For information about using the Filter wizard, see <a href="#">Filters</a>.</p> <p>2. From the <b>Select field list</b>, select a field and a value, by which to filter the list:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>First field</b></li> <li>• <b>Second field</b></li> <li>• <b>Third field</b></li> </ul> <p><b>11.7. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на потребителите да им обьдат предложени възможни свързани записи за инциденти, по време на въвеждането на нов запис за инцидент.</b></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> 
--	---

<p><i>11.1</i></p> <p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказвателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно поздаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><i>11.1</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Link to record type</th><th>Action</th><th>Result</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Change Incident</td><td>Link</td><td>Updates the list of related records on the Related records tab in both the current incident and the linked change, incident, problem, or request record.</td></tr> <tr> <td>Problem Request</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Link to record type	Action	Result	Change Incident	Link	Updates the list of related records on the Related records tab in both the current incident and the linked change, incident, problem, or request record.	Problem Request		
Link to record type	Action	Result								
Change Incident	Link	Updates the list of related records on the Related records tab in both the current incident and the linked change, incident, problem, or request record.								
Problem Request										
<p><i>11.2</i></p> <p>11.8. Предлаганото решение трябва да представя възможност за търсене сред записите на затворени инциденти.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/Views">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/Views</a></p> <p>Снимка на еcran:</p> <p><i>Снимка на еcran</i></p>									

<b>Изискване</b>	Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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
------------------	---

<b>Views</b>	<p><b>Views</b></p> <p>A view is a list of records produced by a search or filter operation. For example, you might filter a list of records with this criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incident records where you are the assigned owner</li> <li>• Change records with a common category</li> <li>• Devices with the Windows 8 SP1 operating system</li> </ul> <p>If these are common lists to work with, it is helpful to create a view that automatically searches, filters, and displays all records with matching criteria.</p> <p>There are two types of views:</p> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> <b>Public</b></td><td>Views that are useful for everyone.</td></tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> <b>Private</b></td><td>Views that serve as shortcuts to lists of records that you work with regularly.</td></tr> </table> <p>Public Views that are useful for everyone.</p> <p>Some end-user roles have permission to create, update, or delete public views.</p> <p>Private Views that serve as shortcuts to lists of records that you work with regularly.</p> <p>Most users have permission to create private views.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Public</b>	Views that are useful for everyone.	<input type="checkbox"/> <b>Private</b>	Views that serve as shortcuts to lists of records that you work with regularly.
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Public</b>	Views that are useful for everyone.				
<input type="checkbox"/> <b>Private</b>	Views that serve as shortcuts to lists of records that you work with regularly.				
<b>11.9. Предлаганото решение трябва да предоставя пълен списък на извършените промени в записите за инциденти (audit trail), с маркер за време и извършени действия.</b>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/litem/SMAX:2019.11/EditIncident">https://docs.microfocus.com/litem/SMAX:2019.11/EditIncident</a></p> <p>Снимка на еcran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• History</li> </ul> <p>Displays all changes and updates made to the record. To view changes or updates made to the record, click the History tab. For more information, see <a href="#">this</a>.</p>				
<b>11.10. Предлаганото решение трябва да</b>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p>				

Изискване	Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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
предоставя възможност за включване на снимков материал при въвеждането на описание на записа за инцидент.	<p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Attachments Click Add attachment if you want to attach a file to the record.</p> <p> Note</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The following file formats are supported: jpg; jpeg; gif; png; doc; docx; ppt; pptx; xls; xlsx; pdf; txt; xml; zip; msg; sql; gz; rar; tar; 7z.</li> <li>The maximum file size of an attachment is 10 MB.</li> <li>If the Attachments field has been defined as encrypted for this record type and you are a member of an encryption domain, click Add encrypted attachments to attach an encrypted file to the record.</li> </ul>
11.11. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за въвеждането на описанието на записа за инцидент.	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Attachments Click Add attachment if you want to attach a file to the record.</p> <p> Note</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The following file formats are supported: jpg; jpeg; gif; png; doc; docx; ppt; pptx; xls; xlsx; pdf; txt; xml; zip; msg; sql; gz; rar; tar; 7z.</li> <li>The maximum file size of an attachment is 10 MB.</li> <li>If the Attachments field has been defined as encrypted for this record type and you are a member of an encryption domain, click Add encrypted attachments to attach an encrypted file to the record.</li> </ul>
11.12. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за извършване на	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p>

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>действия върху множеството записи за инциденти едновременно.</p>	<p><b>Edit an incident record</b></p> <p>You can edit an incident record to add information that will help the assigned person or group resolve the incident.</p> <p>You can edit multiple records simultaneously by selecting them in the grid and updating them in the Preview pane on the right. For more information, see <a href="#">Edit multiple records</a>.</p> <p>1.13. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично възлагане на записи за инциденти, на базата на засегнати KE.</p>
--	--

Изискване <i>1/н/</i>	<p>Предложение на кандидата и доказвателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позававане на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности.</p> <p><i>2/н/</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Assignment</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <input type="button" value="View Details"/>   <b>Field</b>  <b>Current assignment</b>            An assignment group is a pool of resources with advanced skills to resolve the incident when the incident owner or the customer escalates the incident. The assignee becomes responsible for the incident resolution.              Select a value from the drop-down list. The following values are available:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unassigned. No group or person is assigned to the incident.</li> <li>• Service desk. The group selected in the Service desk group field is assigned to the incident. The person selected in the Service desk owner field becomes the incident assignee.</li> <li>• Expert group. The group selected in the Expert group field is assigned to the incident. The person selected in the Expert assignee field becomes the incident assignee.</li> </ul>   <b>Service desk group</b>            A Service desk group is a pool of resources. The Incident Manager can choose a group to own the incident. One or more members of the group can work on the incident resolution.              Select a group from the drop-down list. Only functional groups are available.            This field is mandatory when Service desk is selected as the current assignment.         </td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <b>Description</b>              The incident owner is responsible for the incident until it's resolved.              Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.         </td></tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <b>Expert group</b>              Select a group from the drop-down list. Only functional groups are available.            This field is mandatory when Expert group is selected as the current assignment.         </td><td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <b>Expert assignee</b>              Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.         </td></tr> </tbody> </table> <p>11.14. Предлаганото решение трябва да</p> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.  <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident</a></p>	Assignment		<input type="button" value="View Details"/> <b>Field</b> <b>Current assignment</b> An assignment group is a pool of resources with advanced skills to resolve the incident when the incident owner or the customer escalates the incident. The assignee becomes responsible for the incident resolution.  Select a value from the drop-down list. The following values are available: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unassigned. No group or person is assigned to the incident.</li> <li>• Service desk. The group selected in the Service desk group field is assigned to the incident. The person selected in the Service desk owner field becomes the incident assignee.</li> <li>• Expert group. The group selected in the Expert group field is assigned to the incident. The person selected in the Expert assignee field becomes the incident assignee.</li> </ul> <b>Service desk group</b> A Service desk group is a pool of resources. The Incident Manager can choose a group to own the incident. One or more members of the group can work on the incident resolution.  Select a group from the drop-down list. Only functional groups are available. This field is mandatory when Service desk is selected as the current assignment.	<b>Description</b>  The incident owner is responsible for the incident until it's resolved.  Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.	<b>Expert group</b>  Select a group from the drop-down list. Only functional groups are available. This field is mandatory when Expert group is selected as the current assignment.	<b>Expert assignee</b>  Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.
Assignment							
<input type="button" value="View Details"/> <b>Field</b> <b>Current assignment</b> An assignment group is a pool of resources with advanced skills to resolve the incident when the incident owner or the customer escalates the incident. The assignee becomes responsible for the incident resolution.  Select a value from the drop-down list. The following values are available: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unassigned. No group or person is assigned to the incident.</li> <li>• Service desk. The group selected in the Service desk group field is assigned to the incident. The person selected in the Service desk owner field becomes the incident assignee.</li> <li>• Expert group. The group selected in the Expert group field is assigned to the incident. The person selected in the Expert assignee field becomes the incident assignee.</li> </ul> <b>Service desk group</b> A Service desk group is a pool of resources. The Incident Manager can choose a group to own the incident. One or more members of the group can work on the incident resolution.  Select a group from the drop-down list. Only functional groups are available. This field is mandatory when Service desk is selected as the current assignment.	<b>Description</b>  The incident owner is responsible for the incident until it's resolved.  Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.						
<b>Expert group</b>  Select a group from the drop-down list. Only functional groups are available. This field is mandatory when Expert group is selected as the current assignment.	<b>Expert assignee</b>  Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.						

<b>Изискване</b>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>																
<b>предоставя</b> <b>възможност за</b> <b>автоматично</b> <b>възлагане на</b> <b>инциденти на базата</b> <b>на принадлежност</b> <b>към работна група по</b> <b>поддръжката и</b> <b>зададено работно</b> <b>време.</b>	<p><i>М/у</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Снимка на еcran:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assignment</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p><i>М/у</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Field</th> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> Current assignment           </td> <td style="padding: 5px;"> <b>Current assignment</b>            An assignment group is a pool of resources with advanced skills to resolve the incident when the incident owner or the customer escalates the incident. The assignee becomes responsible for the incident resolution.            Select a value from the drop-down list. The following values are available:         </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> Unassigned. No group or person is assigned to the incident.           </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service desk. The group selected in the Service desk group field is assigned to the incident. The person selected in the Service desk owner field becomes the incident assignee.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> Expert group. The group selected in the Expert group field is assigned to the incident. The person selected in the Expert assignee field becomes the incident assignee.           </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service desk group. A service desk group is a pool of resources. The incident Manager can choose a group to own the incident. One or more members of the group can work on the incident resolution.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> Owner           </td> <td style="padding: 5px;">           The incident owner is responsible for the incident until it is resolved.            Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.         </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> Expert group           </td> <td style="padding: 5px;">           Select a group from the drop-down list. Only functional groups are available. This field is mandatory when Expert group is selected as the current assignment.         </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <input type="checkbox"/> Expert assignee           </td> <td style="padding: 5px;">           Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.         </td> </tr> </tbody> </table> <p><i>М/у</i></p>	Снимка на еcran:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assignment</li> </ul>	Field	Description	<input type="checkbox"/> Current assignment	<b>Current assignment</b> An assignment group is a pool of resources with advanced skills to resolve the incident when the incident owner or the customer escalates the incident. The assignee becomes responsible for the incident resolution. Select a value from the drop-down list. The following values are available:	<input type="checkbox"/> Unassigned. No group or person is assigned to the incident.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service desk. The group selected in the Service desk group field is assigned to the incident. The person selected in the Service desk owner field becomes the incident assignee.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Expert group. The group selected in the Expert group field is assigned to the incident. The person selected in the Expert assignee field becomes the incident assignee.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service desk group. A service desk group is a pool of resources. The incident Manager can choose a group to own the incident. One or more members of the group can work on the incident resolution.</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Owner	The incident owner is responsible for the incident until it is resolved. Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.	<input type="checkbox"/> Expert group	Select a group from the drop-down list. Only functional groups are available. This field is mandatory when Expert group is selected as the current assignment.	<input type="checkbox"/> Expert assignee	Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.
Снимка на еcran:																	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assignment</li> </ul>																	
Field	Description																
<input type="checkbox"/> Current assignment	<b>Current assignment</b> An assignment group is a pool of resources with advanced skills to resolve the incident when the incident owner or the customer escalates the incident. The assignee becomes responsible for the incident resolution. Select a value from the drop-down list. The following values are available:																
<input type="checkbox"/> Unassigned. No group or person is assigned to the incident.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service desk. The group selected in the Service desk group field is assigned to the incident. The person selected in the Service desk owner field becomes the incident assignee.</li> </ul>																
<input type="checkbox"/> Expert group. The group selected in the Expert group field is assigned to the incident. The person selected in the Expert assignee field becomes the incident assignee.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service desk group. A service desk group is a pool of resources. The incident Manager can choose a group to own the incident. One or more members of the group can work on the incident resolution.</li> </ul>																
<input type="checkbox"/> Owner	The incident owner is responsible for the incident until it is resolved. Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.																
<input type="checkbox"/> Expert group	Select a group from the drop-down list. Only functional groups are available. This field is mandatory when Expert group is selected as the current assignment.																
<input type="checkbox"/> Expert assignee	Select a person from the drop-down list or type a few characters to search for the required person.																

Изискване	Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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
11.15. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично задаване на приоритет на инциденти, на базата на засегнати КЕ.	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/foton/SMAX.2019.11/EditIncident">https://docs.microfocus.com/foton/SMAX.2019.11/EditIncident</a></p> <p>Снимка на еcran:</p>

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>Priority Priority is a read-only value that Service Management chooses based on Impact and Urgency values. The following table describes the priority matrix.</p> <p>[?] View fullscreen</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Enterprise</th><th>Site or department</th><th>Multiple users</th><th>Single user</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total loss of service</td><td>Critical</td><td>High</td><td>High</td><td>Medium</td></tr> <tr> <td>Severe disruption</td><td>High</td><td>High</td><td>Medium</td><td>Medium</td></tr> <tr> <td>Slight disruption</td><td>High</td><td>Medium</td><td>Medium</td><td>Low</td></tr> <tr> <td>No disruption</td><td>Medium</td><td>Medium</td><td>Low</td><td>Low</td></tr> </tbody> </table> <p>This matrix can be adjusted through business rule configuration.</p> <p>Service Services are usually related to one of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastructure. For example, database or network services.</li> <li>• Business services. For example, email or a web portal.</li> </ul> <p>Note At the top of the list of services Service Management displays smart suggestions, based on the text entered in the Title and the Description fields.</p> <p>Impact Impact describes the global effect on the user community. Consider whether the incident affects the entire enterprise, a business unit, or an individual. Valid values are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enterprise</li> <li>• Site or department</li> </ul>		Enterprise	Site or department	Multiple users	Single user	Total loss of service	Critical	High	High	Medium	Severe disruption	High	High	Medium	Medium	Slight disruption	High	Medium	Medium	Low	No disruption	Medium	Medium	Low	Low
	Enterprise	Site or department	Multiple users	Single user																						
Total loss of service	Critical	High	High	Medium																						
Severe disruption	High	High	Medium	Medium																						
Slight disruption	High	Medium	Medium	Low																						
No disruption	Medium	Medium	Low	Low																						

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>																
11.16. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично изчисляване на приоритет, на базата на въздействие и спешност.	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident</a></p> <p>Снимка на еcran:</p> <table border="1" data-bbox="493 608 679 2138"> <thead> <tr> <th data-bbox="552 1619 572 1814">Field</th> <th data-bbox="552 961 572 1619">Description</th> <th data-bbox="615 968 652 1702">Priority</th> <th data-bbox="615 1006 652 1664">Priority is a read-only value that Service Management chooses based on Impact and Urgency values. The following table describes the priority matrix.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="679 608 699 1619"></td> <td data-bbox="679 961 699 1619">Screenshot</td> <td data-bbox="699 608 720 1619">Total loss of service</td> <td data-bbox="699 961 720 1619">Critical</td> </tr> <tr> <td data-bbox="720 608 741 1619">Severe disruption</td> <td data-bbox="720 961 741 1619">High</td> <td data-bbox="741 608 761 1619">Slight disruption</td> <td data-bbox="741 961 761 1619">Medium</td> </tr> <tr> <td data-bbox="761 608 782 1619">No disruption</td> <td data-bbox="761 961 782 1619">Medium</td> <td data-bbox="782 608 803 1619"></td> <td data-bbox="782 961 803 1619"></td> </tr> </tbody> </table> <p>This matrix can be adjusted through business rule configuration.</p>	Field	Description	Priority	Priority is a read-only value that Service Management chooses based on Impact and Urgency values. The following table describes the priority matrix.		Screenshot	Total loss of service	Critical	Severe disruption	High	Slight disruption	Medium	No disruption	Medium		
Field	Description	Priority	Priority is a read-only value that Service Management chooses based on Impact and Urgency values. The following table describes the priority matrix.														
	Screenshot	Total loss of service	Critical														
Severe disruption	High	Slight disruption	Medium														
No disruption	Medium																
11.17. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на връзка между инциденти и дадени KE и да показва първоначалния	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident</a></p> <p>Снимка на еcran:</p>																

Изискване	<p><b>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно изпозаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</b></p> <p><b>източник на инцидент, както и КЕ</b> афектирани от инцидента.</p>	<p><i>11.17.</i></p> <p><b>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</b></p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><i>11.18.</i></p> <p><b>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</b></p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><i>11.19.</i></p> <p><b>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</b></p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditIncident</a></p>
-----------	---	---

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p> <p>представя</p> <p>възможност за</p> <p>създаване на</p> <p>категоризация на</p> <p>инцидентите.</p>	<p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Category</p> <p>The category describes the type of incident. The default categories are based on best practice recommendations for service-related processes. They reflect how the incident is assigned and help to organize reporting metrics.</p> <p>At the top of the list of categories Service Management displays smart suggestions, based on the text entered in the Title and the Description fields.</p>	<p>11.20. Предлаганото решение трябва да представя</p> <p>централизирана конзола (dashboard) с предварително зададени отчети,</p> <p>видима от различни групи потребители и различни потребителски роли.</p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/Dashboard">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/Dashboard</a></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ReportsList">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ReportsList</a></p>
--	---	--

## Изискване

Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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

## Reports list pane

The Reports list pane, located on the left, displays a list of all existing reports.

### Reports list user interface

The following table describes the user interface elements of the pane:



#### Element

#### Description

#### Report list

Select a report in the list to display it in the center pane. The reports in the list are color-coded by report record type. For private reports, an icon indicates who created the report:

- for private reports you created;
  - for private reports created by other users.
- The list has two sections:
- Recently viewed. Displays the five most recently viewed reports.
  - All Reports. Displays all existing reports.

You can use the **Sort by** box to sort the list by the following criteria:

- Report name (alphabetically)
- Access (Private/Public)
- State (Active/Inactive)
- Report type (Analytic/Operational)

Note That sort functionality is case-sensitive.

For information on view permission for reports, see [Viewing lists](#).

#### Search window

Enter the first few letters of a report name in the Search window to search for the report.

Note The search only matches the beginning of the report name. You must enter the first few letters of the first word of a report name.

11.21. Предлаганото  
решение трябва да

изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.  
Вързка към документацията на производителя:

11.2

<p><i>Изискване</i></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p> <p><i>ХМ</i></p>	<p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ReportsList#Reports_list_user_interface">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ReportsList#Reports_list_user_interface</a></p> <p><i>Снимка на еcran:</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Опция</th> <th>Описание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>New</td> <td>Click New to create a new report. For more information on creating reports, see <a href="#">How to create a report</a>.</td> </tr> <tr> <td>Delete</td> <td>Click Delete to delete the selected report. Deleted reports are removed from all dashboard widgets.</td> </tr> <tr> <td>Display Inactive reports</td> <td>Click Display Inactive reports to include inactive reports in the Report list. The inactive reports appear in grey in the list and do not display data in the center pane when selected.</td> </tr> <tr> <td>Quota bar</td> <td>The Quota bar indicates the percent of the report quota currently used by the active analytic reports. For more information on the report quota, see <a href="#">Report's list page</a>.</td> </tr> </tbody> </table> <p>11.22. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на автоматични известия по електронна поща, които да включват информация за даден запис за инцидент.</p> <p><i>Снимка на еcran:</i></p>	Опция	Описание	New	Click New to create a new report. For more information on creating reports, see <a href="#">How to create a report</a> .	Delete	Click Delete to delete the selected report. Deleted reports are removed from all dashboard widgets.	Display Inactive reports	Click Display Inactive reports to include inactive reports in the Report list. The inactive reports appear in grey in the list and do not display data in the center pane when selected.	Quota bar	The Quota bar indicates the percent of the report quota currently used by the active analytic reports. For more information on the report quota, see <a href="#">Report's list page</a> .
Опция	Описание										
New	Click New to create a new report. For more information on creating reports, see <a href="#">How to create a report</a> .										
Delete	Click Delete to delete the selected report. Deleted reports are removed from all dashboard widgets.										
Display Inactive reports	Click Display Inactive reports to include inactive reports in the Report list. The inactive reports appear in grey in the list and do not display data in the center pane when selected.										
Quota bar	The Quota bar indicates the percent of the report quota currently used by the active analytic reports. For more information on the report quota, see <a href="#">Report's list page</a> .										

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказвателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно поздаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><b>Incident notification rules</b></p> <p>Service Management sends an email notification to designated users when a business rule triggers a notification event. The following table describes the event trigger, identifies the email recipient, and identifies the information contained in the notification. The default business rules define the recipients according to the user or group identified in the incident record, but an administrator must first do the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assign the appropriate Management roles to the named users</li> <li>Populate groups with users who also have the appropriate roles to add, change, or update incidents</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Event</th><th>Recipients</th><th>Email contains this information</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Assignment</td><td>Incident owner Service desk group</td><td>Status, service, category, priority, description, last comment</td></tr> <tr> <td>Close</td><td>Incident owner Service desk group</td><td>Status, service, category, priority, description, closure code, solution</td></tr> <tr> <td>Escalation</td><td>Incident owner Service desk group Assignee Assignment</td><td>Status, service, category, priority, description, last comment</td></tr> </tbody> </table> <p>12.1. Предлаганото решение трябва да предоставя</p>	Event	Recipients	Email contains this information	Assignment	Incident owner Service desk group	Status, service, category, priority, description, last comment	Close	Incident owner Service desk group	Status, service, category, priority, description, closure code, solution	Escalation	Incident owner Service desk group Assignee Assignment	Status, service, category, priority, description, last comment
Event	Recipients	Email contains this information											
Assignment	Incident owner Service desk group	Status, service, category, priority, description, last comment											
Close	Incident owner Service desk group	Status, service, category, priority, description, closure code, solution											
Escalation	Incident owner Service desk group Assignee Assignment	Status, service, category, priority, description, last comment											

Изискване  Изискване  Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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 създаване на работен процес (workflow) за управление на проблеми, включващ паралелни и последователни задачи, както и да предоставя възможност работният процес да се настройва чрез "drag and drop" функция.</p> <p>Снимка на еcran: <b>Change model business rules</b></p> <p>You can define business rules within a specific change model. The rules run in the change workflow for change records based on the selected model. These business rules can be used to make a user option mandatory, hidden, or to control values displayed in the user option fields and any fields in the change based on the model. You can define the rules to run in connection with one of the following process events:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Process event</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Before change</td> <td>The rule is executed before the data is updated.</td> </tr> <tr> <td> After change</td> <td>The rule is executed after the data is updated.</td> </tr> <tr> <td> Rendering forms</td> <td>The rule is executed when a form is opened.</td> </tr> <tr> <td> After applying changes</td> <td>The rule is executed after the change is committed.</td> </tr> </tbody> </table> <p>In each process event, you can define the rule to run either before or after the general record business rules.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:  <a href="https://docs.microfocus.com/nitom/SMAX:2019.11/Taskplans">https://docs.microfocus.com/nitom/SMAX:2019.11/Taskplans</a></p> <p>Снимка на еcran:</p>	Process event	Description	Before change	The rule is executed before the data is updated.	After change	The rule is executed after the data is updated.	Rendering forms	The rule is executed when a form is opened.	After applying changes	The rule is executed after the change is committed.
Process event	Description										
Before change	The rule is executed before the data is updated.										
After change	The rule is executed after the data is updated.										
Rendering forms	The rule is executed when a form is opened.										
After applying changes	The rule is executed after the change is committed.										

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалността на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно поздаване на конкретен елемент от документацията на производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p>7. To ensure that certain tasks are completed before moving on with another task, you can direct them through a join node. Each task node leading to the join node must be completed before the task node leading out of the join node can be instantiated.</p>	<p>12.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично създаване на запис за проблем, на базата на предварително дефинирани критерии.</p> <p>Снимка на еcran:</p>
--	--	---

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказвателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е чубечно достъпва, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><b>Problem templates</b></p> <p>A Service Management template is a group of pre-populated fields that you can use as a quick start to create a new record or apply to an existing record. You can use a template to achieve consistency when you process records that have the same workflow.</p> <p>You can create a template with either of these methods:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Save an existing record (such as an incident, problem, or change) as a template. For example, you can save a change record as a change template.</li> <li>• Create a new template, where you decide which fields should have pre-populated values.</li> </ul> <p><b>12.3. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за прикачване на документи към запис за проблем.</b></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Attachments  Click  Add attachment to attach a file to the record.</p> <p><b>Note</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The following file formats are supported: jpg; jpeg; gif; png; doc; docx; ppt; pptx; xls; xlsx; pdf; txt; xml; zip; msg; sql; gzi; tar; 7z.</li> <li>• The maximum file size of an attachment is 10 MB.</li> <li>• If the Attachments field has been defined as encrypted for this record type and you are a member of an encryption domain, click Add encrypted attachments to attach an encrypted file to the record.</li> <li>• Attachments are not visible in the Service Portal.</li> </ul> <p><b>12.4. Предлаганото решение трябва да</b></p> <p><b>Изискването се покрива напълно от предложените на Сървис Центрикс.</b></p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p>
-----------	--	--

<p><b>Изискване</b></p> <p>Представя възможност за обвързване на запис за проблем с Множество KE.</p> <p><i>3</i></p>	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно поздаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/pmRelateRec">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/pmRelateRec</a></p> <p><i>3</i></p>
<p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Related problem records</b></p> <p><i>3</i></p>	<p>Service Management records are often linked to one another because you cannot always complete a problem without investigating incidents or their causes, or putting changes in motion. Service Management lists related records in a separate tab on the change form.</p> <p>The Related Records tab enables you to review, create, and delete relationships among Service Management records. The bracketed number in the tab label displays the number of related records for the current record. There are two types of related records.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Causes of the record are other changes, incidents, or problems that triggered the current record.</li> </ul> <p>Example: An employee requests a certain change to an email account. The request triggered an incident because there is an email server outage. You cannot complete the change until the incident status is closed.</p> <p><b>Изискването се покрива напълно от предложенето на Сървис Центрикс.</b></p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Изискването се покрива напълно от предложенето на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditProblem">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditProblem</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Изискването се покрива напълно от предложенето на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditProblem">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditProblem</a></p> <p><i>3</i></p>
<p><b>12.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване, редакция и търсене на записи за известна грешка (known error).</b></p> <p><b>12.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за</b></p> <p><i>3</i></p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложенето на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditProblem">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditProblem</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Изискването се покрива напълно от предложенето на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditProblem">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditProblem</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Изискването се покрива напълно от предложенето на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditProblem">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/EditProblem</a></p> <p><i>3</i></p>

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказвателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>				
Създаване на свързан запис за знание на базата на информациите за даден запис за проблем.	<p><i>Related knowledge tab</i></p> <p>The Related knowledge tab is where related knowledge or news articles are displayed.</p> <p></p> <p>Add a knowledge or news article</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Action</th> <th>Procedure</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Add a knowledge or news article</td> <td>           1. Click  Add. The Add related record dialog box opens.            2. Select a knowledge or news article.              You can filter the selection using the drop-down list and the filter button.            3. Click  Add in the right pane of the dialog box.            4. Repeat the above 2 steps as required, and then click OK. The selected records are added to the Related knowledge tab.         </td> </tr> </tbody> </table> <p>Remove a knowledge or news article</p> <p></p> <p>View a knowledge or news article</p> <p>1. Select the knowledge or news article you want to view.    2. Click  Remove, and then OK.</p> <p>12.7. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за търсене на записи за проблеми, на базата</p> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch</a></p> <p>Снимка на еcran:</p>	Action	Procedure	Add a knowledge or news article	1. Click  Add. The Add related record dialog box opens. 2. Select a knowledge or news article.  You can filter the selection using the drop-down list and the filter button. 3. Click  Add in the right pane of the dialog box. 4. Repeat the above 2 steps as required, and then click OK. The selected records are added to the Related knowledge tab.
Action	Procedure				
Add a knowledge or news article	1. Click  Add. The Add related record dialog box opens. 2. Select a knowledge or news article.  You can filter the selection using the drop-down list and the filter button. 3. Click  Add in the right pane of the dialog box. 4. Repeat the above 2 steps as required, and then click OK. The selected records are added to the Related knowledge tab.				

<b>Изискване</b>	Предложение на кандидата и доказва съдейства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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
------------------	---

12.7. на различни критерии, минимум критериите трябва да съдържат търсene по:	<p><b>Global search</b> Service Management uses an IDOL (Intelligent Data Operating Layer) based search. IDOL indexes new information at regular intervals to ensure that new searches return up-to-date results.</p> <p><b>Note</b> It may take up to five minutes for newly added items to appear in the search results.</p>
12.7.1. Клиент;	
12.7.2. засегнат KE;	
12.7.3. запис за известна грешка;	The global search covers all of Service Management. The search automatically searches all the record type fields that are indexed by IDOL and are configured to be searchable.
12.7.4. описание на проблем;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• For article and offering records, the search also searches the comments entered in the Discussions tab.</li> </ul>
12.7.5. номер на проблем;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Location information is also searched (relevant for device records and location-based Live Support calls).</li> </ul>
12.7.6. статус на проблем;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• By default, the global search excludes request and incident records to which <b>all</b> of the following apply:</li> </ul>
12.7.7. дата на създаване на проблем;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Record was closed at least six months previously.</li> <li>• Record is not marked as a knowledge candidate.</li> </ul>
12.7.8. дата на затваряне на проблем;	<p>You can include these records in a search by selecting the <b>Include older records</b> option. Once selected, the option remains enabled until you close the search in the module you are working in. The <b>Include older records</b> option is also displayed in the Service Asset and Configuration Management search, and all related record searches.</p>
12.7.9. зададена група за поддръжка.	To search:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Click the <b>Search</b> button on the main toolbar.</li> </ol>
12.8. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Въръзка към документацията на производителя:  <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch</a></p>

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности при точно използваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p> <p><i>(131)</i></p> <p>комбиниране на критерии за търсене чрез използване на логически функции И/ИЛИ и И/ИЛИ и запаметяване на така дефинирани критерии за последваща употреба.</p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Search for a phrase. You can specify that the search results contain a specific phrase. The search engine ignores certain commonly used words.</p> <p>Example: a, an, the, of, to, be, you, your, when, however, for, that, can (and more).</p> <p><b>Tip</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If your search results are not successful, delete less important words.</li> <li>To search for multiple strings, separate the individual strings with plus symbols or spaces, and put quotation marks around each string.</li> </ul> <p>Example: "Change Coordinator", "Role", or "Workflow".</p> <p>Search for a string that contains one (or any) of the words in the search string.</p> <p>Search for two or more specific strings.</p> <p>Search for all topics that do not contain a specific word or phrase.</p> <p>Search for all topics that contain one string and do not contain another.</p> <p>Search for a string that contains one (or any) of the words OR in the search string.</p> <p>Search for two or more specific strings.</p> <p>Search for all topics that do not contain a specific word or phrase.</p> <p>Search for all topics that contain one string and do not contain another.</p> <p>cat OR dog OR mouse</p> <p>cat + dog + mouse</p> <p>cat AND dog</p> <p>NOT cat</p> <p>cat EOR mouse</p> <p>cat XOR mouse</p>
12.9. Предлаганото решение трябва да предоставя	<p>решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности при точно използваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, към документацията на производителя.</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX.2019.11/GlobalSearch">https://docs.microfocus.com/item/SMAX.2019.11/GlobalSearch</a></p>

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>12.10.</i></p> <p>Възможност за търсение сред записите на затворени проблеми.</p> <p><b>Снимка на еcran:</b> Global search</p> <p>Service Management uses an IDOL (Intelligent Data Operating Layer) based search. IDOL indexes new information at regular intervals to ensure that new searches return up-to-date results.</p> <p> <b>Note</b> It may take up to five minutes for newly added items to appear in the search results.</p> <p>The global search covers all of Service Management. The search automatically searches all the record type fields that are indexed by IDOL and are configured to be searchable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For article and offering records, the search also searches the comments entered in the Discussions tab.</li> <li>• Location information is also searched (relevant for device records and location-based Live Support calls).</li> <li>• By default, the global search excludes request and incident records to which <b>all</b> of the following apply:       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Record was closed at least six months previously.</li> <li>• Record is not marked as a knowledge candidate.</li> </ul> </li> </ul> <p>You can include these records in a search by selecting the <b>Include older records</b> option. Once selected, the option remains enabled until you close the search in the module you are working in. The <b>Include older records</b> option is also displayed in the Service Assistant and Configuration Management search, and all related record searches.</p> <p>To search:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Click the <b>Search</b> button on the main toolbar.</li> </ol>
12.10. Предлаганото решение трябва да	Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Въръзка към документацията на производителя: <i>12.10.</i>

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно поздаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p> <p>представя пълен списък на извършените промени в записите за проблеми (audit trail), с маркер за време и извършени действия.</p>	<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно поздаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/History">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/History</a></p> <p>Снимка на еcran:</p> <p><b>History</b></p> <p>за проблеми</p> <p>The History tab enables you to view all the updates made to the selected record.</p> <p>The following details are displayed:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> View: Fullscreen</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Column</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Updated on</td> <td>When the record was updated</td> </tr> <tr> <td>Updated by</td> <td>The user who performed the update</td> </tr> <tr> <td>Details</td> <td>The details of the update</td> </tr> </tbody> </table> <p>12.11. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на отчети, включващи всички налични атрибути на записите за проблеми.</p>	Column	Description	Updated on	When the record was updated	Updated by	The user who performed the update	Details	The details of the update
Column	Description								
Updated on	When the record was updated								
Updated by	The user who performed the update								
Details	The details of the update								

**Изискване**

Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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

### Reports

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.

The reports are organized in the following categories:

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

12.12. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на

Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.  
Въръзка към документацията на производителя:  
<https://docs.microfocus.com/itom/SMAx:2019.1.1/prmNotifs>

Снимка на еcran:

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>
автоматични известия по електронна поща, които да включват информация за даден запис за проблем.	<p><b>Problem notification rules</b></p> <p>Service Management sends an email notification to designated users when a business rule triggers a notification event. The following table describes the event trigger, identifies the email recipient, and identifies the information contained in the notification. The default business rules define the recipients according to the user or group identified in the problem record, but an administrator must first do the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assign the appropriate Problem Management roles to the named users</li> <li>• Populate groups with users who also have the appropriate roles to add, change, or update problems.</li> </ul>
13.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес (workflow) за управление на промени, включващ паралелни и последователни задачи, както и да предоставя възможност работният процес да се настройва чрез "drag and drop" функция.	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/pmWorkflow">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/pmWorkflow</a></p> <p>Снимка на еcran:</p> <p><b>Problem workflow</b></p> <p>Problem management investigates incidents, determines causes, and provides solutions. It is a process that minimizes the impact on customers of errors in infrastructure, services and external events. The focus is to diagnose and rectify faults in the IT infrastructure, to obtain the highest possible stability in IT Service Delivery.</p> <p>In Service Management, a workflow is the end-to-end process of problem management from the problem creation to the problem closure. The Service Management problem workflow includes all necessary steps to log and resolve a problem, and is a best practice for problem management, reflecting ITILv3 and Micro Focus process recommendations.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p>

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказващо за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно поздаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><b>Снимка на еcran:</b>  <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/PblmTransitionRules">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/PblmTransitionRules</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b>  <b>Problem transition rules</b></p> <p>Built-in business rules define conditions for automatic transitions from one phase to another. If the condition evaluates as true, the automatic transition occurs. Some conditions are simple and some are complex. If the condition is not true, the record remains in its original phase.</p> <p>The following table identifies each supported transition in the Problem Management workflow. Notice that it is possible for a record to return to an earlier phase in the workflow if the status changes to a certain value. You can return to an earlier phase when any of the following circumstances occur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The resolution does not resolve the problem.</li> <li>• The problem was categorized incorrectly.</li> <li>• The problem needs further investigation.</li> <li>• The Problem Manager reassigns the incident to a different support analyst.</li> </ul> <p>The Condition column in the following tables show fields that contain data either entered by the end user or</p>
<p><b>13.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за дефиниране на различни типове записи за промяна, включващи минимум: рутинни промени (routine changes), нормални</b></p> <p><b>Снимка на еcran:</b>  <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/AddChange">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/AddChange</a></p>	

<p><i>1/21</i></p> <p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на канцелария и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>1/21</i></p>	<p><b>Create a change record</b></p> <p>You can create a change record with the following methods:</p> <p><i>Note</i> For information about the difference between creating a change based on an existing change, and cloning an existing change, see <a href="#">Working with changes from existing records</a>.</p> <p><i>Method 1: create a change from an existing record</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>To create a change based on an existing change record:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>From the main menu, select Build &gt; Change. Service Management displays a list of all change records.</li> <li>Select the record that you want to use as the basis for the change.</li> </ol> <p>To filter the record list, click the Add filter  button. For more information, see <a href="#">Filters</a>.</p> <p><i>Click the record identifier in the ID column to display the selected record</i></p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b>  <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ChangeWorkflow">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ChangeWorkflow</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p>
---	---

<p><b>Изисквания</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказвателя 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><i>ITIL</i></p> <p><b>Change workflow</b></p> <p>Change management is responsible for the life cycle of all changes. The aim is to respond to changing business requirements while maximizing value and reducing incidents, disruption, and rework. The process minimizes the impact of change-related incidents on service quality, and consequently, improves the day-to-day operations of the organization. This process includes activities that ensure the measurability of the impact of a change within the environment.</p> <p>The change workflow is the end-to-end process from the change creation to the change closure.</p> <p><b>Standard, Emergency, and Normal</b></p> <p>Each of the Service Management change workflows reflects ITIL process recommendations. The building blocks of each workflow are described below:</p> <p><b>Standard change</b></p> <p>This is a pre-approved change, of low risk. It is relatively common, and follows a standard procedure or work instruction.</p> <p><i>ITIL</i></p> <table border="1" data-bbox="999 875 1348 1774"> <thead> <tr> <th>Change creation</th> <th>Planning</th> <th>Implementation</th> <th>Monitoring</th> <th>Review</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Request</td> <td>Plan</td> <td>Approve</td> <td>Monitor</td> <td>Review</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>ITIL</i></p>	Change creation	Planning	Implementation	Monitoring	Review	Request	Plan	Approve	Monitor	Review
Change creation	Planning	Implementation	Monitoring	Review							
Request	Plan	Approve	Monitor	Review							

<p><b>Изискване</b></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>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p>Връзка към документацията на производителя:  <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ChangeTemplates">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ChangeTemplates</a></p> <p><b>Снимка на екран:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Change templates</b></p> <p>предварително одобрени за изпълнение.</p> <p>A Service Management template is a group of pre-populated fields that you can use as a quick start to create a new record or apply to an existing record. You can use a template to achieve consistency when you process records that have the same workflow.</p> <p>You can create a template with either of these methods:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Save an existing record (such as an incident, problem, or change) as a template. For example, you can save a change record as a change template.</li> <li>• Create a new template, where you decide which fields should have pre-populated values.</li> </ul>
<p><b>13.3. Предлаганото решение трябва да разполага с каталог включващ всички рутинни промени, които са</b></p>	<p><b>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</b></p> <p>Връзка към документацията на производителя:  <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ChangeModelBizRules">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ChangeModelBizRules</a></p> <p><b>Снимка на екран:</b></p>
<p><b>13.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на агент да може да избира дадена рутинна промяна от каталога с рутинни промени, след което система автоматично да създава нов запис за рутинна промяна.</b></p>	

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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><b>Change model business rules</b></p> <p>You can define business rules within a specific change model. The rules run in the change workflow for change records based on the selected model. These business rules can be used to make a user option mandatory, hidden, or to control values displayed in the user option fields and any fields in the change based on the model. You can define the rules to run in connection with one of the following process events:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> View Rule Set</p> <table border="1" data-bbox="584 601 806 1792"> <thead> <tr> <th>Process event</th><th>Description</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Before change</td><td>The rule is executed before the data is updated.</td></tr> <tr> <td>After change</td><td>The rule is executed after the data is updated.</td></tr> <tr> <td>Rendering forms</td><td>The rule is executed when a form is opened.</td></tr> <tr> <td>After applying changes</td><td>The rule is executed after the change is committed.</td></tr> </tbody> </table> <p>In each process event, you can define the rule to run either before or after the general record business rules.</p> <p><b>Изискването се покрива напълно от предложеното на Сървис Центрикс.</b></p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ApprovalCustomRec">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ApprovalCustomRec</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p style="text-align: right;">135</p>	Process event	Description	Before change	The rule is executed before the data is updated.	After change	The rule is executed after the data is updated.	Rendering forms	The rule is executed when a form is opened.	After applying changes	The rule is executed after the change is committed.
Process event	Description										
Before change	The rule is executed before the data is updated.										
After change	The rule is executed after the data is updated.										
Rendering forms	The rule is executed when a form is opened.										
After applying changes	The rule is executed after the change is committed.										
<p><b>13.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност записите за промени да могат да се одобряват преди настъпване на тяхното изпълнение.</b></p>	<p><b>13.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност записите за промени да могат да се одобряват преди настъпване на тяхното изпълнение.</b></p>										

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказвателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>Може да създаде етапът "bb" във фаза "CustomPhase1".</p> <p>Етапът "bb" е завършен успешно.</p> <p>As long as there are unfinished approvals, the process should not move on to the next phase. This can be achieved using workflow business rules. The following steps give an example of it, the steps may vary depending on your business case.</p>	<p>In this example, the "bb" phase has an approval plan. The display label is "bb," the name is "CustomPhase1."</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>From the main menu, select Administration &gt; Configuration &gt; Studio.</li> <li>Select the custom record type, click the Processes and Rules tab.</li> <li>Select the transition after the phase that has approval plan enabled. In this example, select the transition after the "bb" phase.</li> <li>Click the Properties tab on the right side panel.</li> <li>Change transition type to Automatic.</li> <li>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</li> </ol> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/ltom/SMAX:2019.11/ChangeModelBizRules">https://docs.microfocus.com/ltom/SMAX:2019.11/ChangeModelBizRules</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Change model business rules</b></p> <p>You can define business rules within a specific change model. The rules run in the change workflow for change records based on the selected model. These business rules can be used to make a user option mandatory, hidden, or to control values displayed in the user option fields and any fields in the change based on the model. You can define the rules to run in connection with one of the following process events:</p>
<p><b>13.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на автоматично насочване на промяна за одобрение, на база на категория и приоритет.</b></p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p>	<p><b>13.7. Предлаганото решение трябва да</b></p>
		<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p>

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>представя възможност за търсене на записи за промени, на базата на различни критерии, минимум критериите трябва да съдържат търсене по:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>13.7.1. клиент;</li> <li>13.7.2. засегнат КЕ;</li> <li>13.7.3. описание на промяна;</li> <li>13.7.4. номер на промяна;</li> <li>13.7.5. статус на промяна;</li> <li>13.7.6. тип на промяна;</li> <li>13.7.7. дата на планирано стартиране на изпълнението на промяна;</li> <li>13.7.8. дата на планирано приключване на изпълнението на промяна;</li> </ul> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b>  <b>Global search</b>  Service Management uses an IDOL (Intelligent Data Operating Layer) based search. IDOL indexes new information at regular intervals to ensure that new searches return up-to-date results.</p> <p><b>Note</b> It may take up to five minutes for newly added items to appear in the search results.</p> <p>The global search covers all of Service Management. The search automatically searches all the record type fields that are indexed by IDOL and are configured to be searchable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For article and offering records, the search also searches the comments entered in the Discussions tab.</li> <li>• Location information is also searched (relevant for device records and location-based Live Support calls).</li> <li>• By default, the global search excludes request and incident records to which <b>all</b> of the following apply:</li> <li>• Record was closed at least six months previously.</li> <li>• Record is not marked as a knowledge candidate.</li> </ul> <p>You can include these records in a search by selecting the <b>Include older records</b> option. Once selected, the option remains enabled until you close the search in the module you are working in. The <b>Include older records</b> option is also displayed in the Service Asset and Configuration Management search, and all related record searches.</p> <p>To search:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Click the <b>Search</b> button on the main toolbar.</li> </ol>
-----------	--

		Изискване <i>1/21</i>	Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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
13.7.9.	зададена група за изпълнение на промяна.		
13.8.	Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за комбиниране на критерии за търсене чрез използване на логически функции И/ИЛИ и запаметяване на така дефинирани критерии за последваща употреба.	Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch</a>	<b>Снимка на еcran:</b>  

**Изискване** Предложение на кандидата и доказвателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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

Search for a phrase. You can specify that the search results contain a specific phrase. The search engine ignores certain commonly used words.

Example: a, an, the, of, to, be, you, your, when, however, for, that, can (and more).



If your search results are not successful, delete less important words.

- To search for multiple strings, separate the individual strings with plus symbols or spaces, and put quotation marks around each string.

Example: "Change Coordinator", "Role", or "Workflow"

Search for a string that contains one (or any) of the words in the search string.

OR

cat OR dog OR mouse

cat + dog + mouse

Search for two or more specific strings.

AND

cat AND dog

NOT

NOT cat

Search for all topics that do not contain a specific word or phrase.

NOT

cat NOT mouse

Search for all topics that contain one string and do not contain another.

XOR

cat XOR mouse

13.9. Преплаганото решение трябва да предоставя възможност за

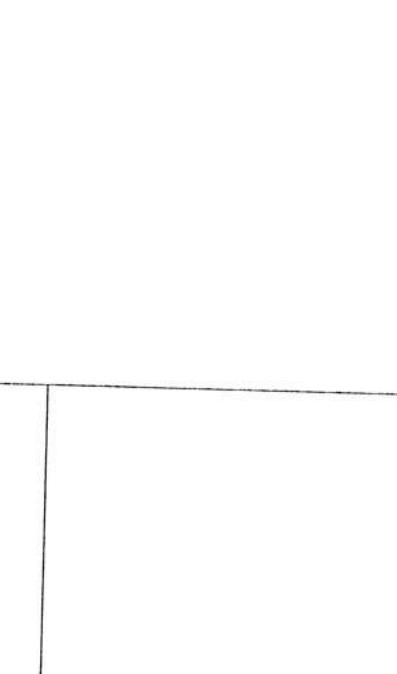
Изискването се покрива напълно от предложените на Сървис Центрикс.  
Връзка към документацията на производителя:  
<https://docs.micrfocus.com/litem/SMAX:2019.11/ChangeCollision>

<p><i>Изискване</i></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е чубечно достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><i>Уведомяване при наличие на конфликт между записи за промени.</i></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Change collision detection</b></p> <p>Service Management's change collision detection feature can help you detect and avoid collisions with other changes, in outline, for the current change being worked on, and depending how you configure it, the feature enables detection of the following collisions:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• With all changes matching specified parameters, and</li> <li>• With changes affecting the same device</li> </ul> <p>13.10. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за преглед на всички записи за промени, свързани с определен КЕ, както и свързаните конфликти.</p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>How to relate change records</b></p> <p>Service Management records are often linked to one another, because you cannot always complete a change without investigating incidents or their causes, or during other changes in motion. Service Management lists related records in a separate tab on the change form.</p> <p>The Related records tab enables you to review, create, and delete relationships among Service Management records. The bracketed number in the tab label displays the number of related records for the current record. There are three types of related records:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Causes of the record are other changes, incidents, or problems that triggered the current record.</li> </ul> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/litom/SMAX:2019.11/ChangeAnalytics">https://docs.microfocus.com/litom/SMAX:2019.11/ChangeAnalytics</a></p> <p>13.11. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за</p>
---	---

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>преглед на въздействието на всяка една промяна, използвайки БДУК.</p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Change Analytics</b></p> <p>Service Management's Change Analytics feature offers insights based on the available data, and suggestions for improvements in change management. It displays a graphical analysis of change management KPI performance. In addition, you can filter the service, the changes, and the time to sharpen your analysis.</p> <p><b>How to access Change Analytics</b></p> <p>To access Change Analytics, from the main menu, select Build &gt; Change &gt; Analytics.</p>	<p><b>Change Analytics User Interface (UI)</b></p> <p>The Change Analytics UI includes the following:</p> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ChangeCalendar">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ChangeCalendar</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Change Calendar</b></p> <p>Service Management's Changes Calendar displays changes and time periods, and allows you to view, schedule, and manage changes in a Gantt chart.</p> <p>There is also an individual Change Calendar displayed in the Schedule tab of each change record.</p>	<p><b>13.12.</b> Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за преглед на календар/график във всеки един момент включващ всички планирани промени и периоди на забранено изпълнение на промени (change freeze period).</p> <p><b>13.13.</b> Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ChangeCollisionWorks">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ChangeCollisionWorks</a></p>
--	--	---	---	---

Изискване	Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно поздаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности
въвеждане на периоди на забранено изпълнение на промени в календара на планираните промени.	<p>Снимка на еcran:</p> <p><b>How change collision detection works</b></p> <p>If you have correctly set up the change collision detection feature, a user is unable to save a change that collides according to the rule configuration. A warning message is displayed, and the user must reschedule the change so that it avoids all collisions before the record can be saved.</p> <p> <b>Note</b> The change collision detection feature takes into account only active changes.</p>
13.14. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на автоматични известия по електронна поща, които да включват информация за даден запис за промяна.	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ChangeNotifyRules">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ChangeNotifyRules</a></p> <p>Снимка на еcran:</p> <p><b>Change notification rules</b></p> <p>Service Management sends an email notification to designated users when a business rule triggers a notification event. The following sections describe the notifications. The default business rules define the recipients according to the user or group identified in the change record, but an administrator must first do the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assign the appropriate Change Management roles to the named users.</li> <li>Populate groups with users who also have the appropriate roles to add, change, or update change records.</li> </ul>
14.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/smWfw">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/smWfw</a></p> <p>Снимка на еcran:</p>

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позававане на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><b>Service Request Management workflow</b></p> <p>A workflow is the end-to-end process from the service request creation to the service request closure. The building blocks of the workflow are <i>metaphases</i>, <i>phases</i> and <i>transitions</i>. Service Management displays a graphic view of the workflow where you can see the current phase and the transitions that connect the current phase to all other phases.</p> <p>The Service Request Management process workflow includes all necessary steps to create and implement service requests, including any necessary escalations or reassignments. If an incident is created from the request on the request entity page, the request is automatically transitioned from the First line support phase to the Escalate phase.</p> <p>Service Request Management workflows contain <i>metaphases</i> and <i>phases</i> that lead to closure. When you update a record, the record can <i>transition</i> from one phase to the next automatically, if certain conditions are met. In certain phases, you can also advance manually to the next phase in the workflow snapshot.</p> <p>Example: a transition can depend on the value in a field in the record. The transition from the Fulfillment metaphase to the Validation metaphase occurs when a solution and completion code are provided together for the service request.</p> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b>  <a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ServiceRequestMgmt">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/ServiceRequestMgmt</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>14.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на типове заявки.</p>

<p><i>Записване</i></p> <p>Предложение на кандидата и доказвателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>Service Request Management</i></p> <p>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"> <li>• IT Service Request</li> <li>• IT Support Request</li> <li>• HR Support Request</li> <li>• Cart Request</li> </ul> <p>A cart request comes from the Service Portal when a user submits his shopping cart.</p>
<p>14.3. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност типовете заявки да се организират в каталог, който трябва да е достъпен за потребителите през портала за обслужване.</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.  <b>Връзка към документацията на производителя:</b>  <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ShoppingCart">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/ShoppingCart</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> 

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>✓</i></p>
<p><b>Service Portal shopping cart</b></p> <p>Service Management provides a shopping cart system for users in the Service Portal to collect and submit requests for multiple goods and services. As each item is added to or removed from the cart, the total number of items is updated and displayed beside the cart image. The user can click the cart image to edit, duplicate, or remove items, and to submit them.</p> <p><i>Cart and child requests</i></p> <p>The shopping cart uses cart and child requests as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cart requests</li> <li>• Created each time the user submits a cart.</li> <li>• Contain the individual requests in each cart as child requests.</li> <li>• Use a workflow that must be completed before the child requests advance from the log phase.</li> </ul> <p>For more information, see Shopping cart workflow.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Child requests</li> <li>• Are displayed in the Related records tab of the parent cart request.</li> <li>• Are not treated as active until their parent cart request completes its workflow.</li> </ul>	<p><i>✓</i></p>	
14.4.	<p>Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за определяне на права, по начин, който ще</p>	<p>Снимка на еcran:</p> <p><i>✓</i></p>

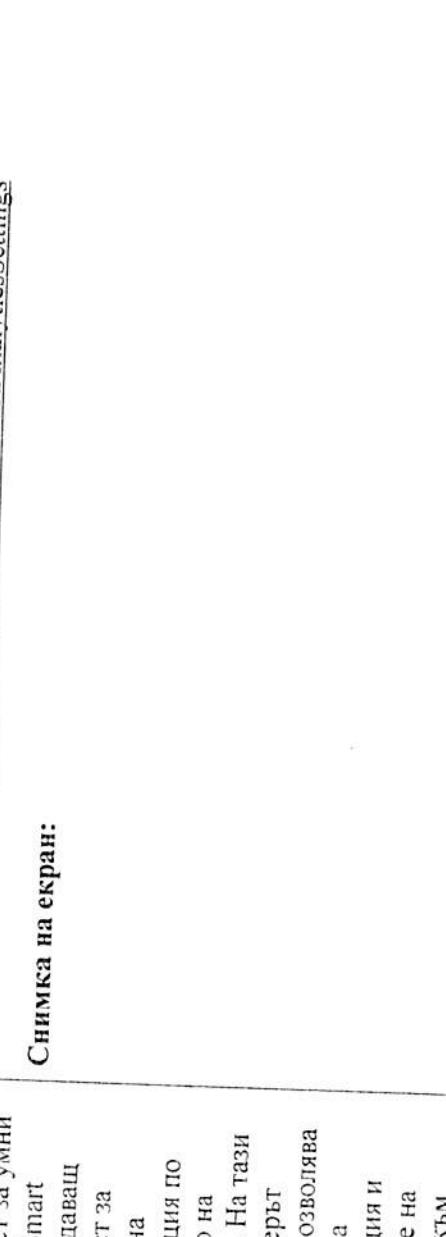
<p><i>С ти</i></p> <p><i>7/21/17</i></p> <p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно поздаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности!</p>	<p><i>1/3/17</i></p> <p>позволи на различни групи потребители да виждат само заявките, които имат право да лускат.</p>	<p><b>Data domain segmentation</b></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"> <li>Assignment of permissions to view particular data domains to a person, role, or group.</li> </ul> <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 <a href="#">How to assign a Primary data domain to a group or user</a>. The user with Tenant Admin role is authorized for all data domains.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assignment of data domains to records.</li> </ul> <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>A record must have at least one data domain assigned to it. The Public data domain, enabling access to all data domains, is provided out-of-the-box by Service Management and is automatically assigned when a record is created, if no other data domain is obtained automatically or selected manually.</p> <p>For an example of how data domain segmentation can be used, see <a href="#">Data domain segmentation – Use cases</a>.</p>	<p><b>14.5. Предлаганото решение трябва да предоставя</b></p> <p>възможност за търсене в каталога на заявки.</p> <p><b>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</b></p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/fitom/SMAX:2019.11/GlobalSearch">https://docs.microfocus.com/fitom/SMAX:2019.11/GlobalSearch</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p>
---	--	---	--

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>Search for a phrase. You can specify that the search results contain a specific phrase. The search engine ignores certain commonly used words.</p> <p>Example: e, an, the, of, to, be, you, your, when, however, for, that, can (and more).</p> <p><b>Tip</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If your search results are not successful, delete less important words.</li> <li>To search for multiple strings, separate the individual strings with plus symbols or spaces, and put quotation marks around each string.</li> </ul> <p>Example: "Change Coordinator", "Role", or "Workflow"</p>	<p>Search for a string that contains one (or any) of the words in the search string.</p> <p>OR</p> <p>+</p> <p>Search for two or more specific strings.</p> <p>AND</p> <p>cat AND dog</p> <p>NOT</p> <p>NOT cat</p> <p>Search for all topics that do not contain a specific word or phrase.</p> <p>NOT</p> <p>Search for all topics that contain one string and do not contain another.</p> <p>OR</p> <p>XOR</p> <p>cat XOR mouse</p> <p>cat NOT mouse</p>	<p>14.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за</p> <p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. Връзка към документацията на производителя: <a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX/2019.11/PublicRequestsView">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX/2019.11/PublicRequestsView</a></p>
--	--	--	---

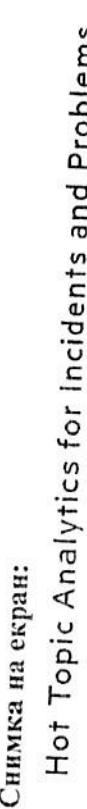
<p><i>1/2</i></p> <p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно позававане на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><i>1/2</i></p> <p>търсene сред записите на разрешени заявки.</p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Request list</p> <p>1. Click the portal menu at the top right of the page</p> <p>2. Click Requests.</p> <p>a. Click Public to display public requests.</p> <p>b. Click Following to display requests you are following.</p> <p><b>Search:</b></p> <p>1. Enter the details in the search box, and press Return.</p> <p>2. Select the appropriate item from the results, and click the link. The details are displayed.</p> <p>3. Click the Follow button to follow the request.</p> <p>The button is displayed only on public requests.</p> <p><b>Virtual agent support</b></p> <p>1. Click Request Support.</p> <p>2. Enter the details, and click Post.</p> <p>3. If a relevant public request is found, it is displayed as a possible solution.</p>
<p>15.1. Предлаганото решение трябва да предоставя</p>	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс. <b>Връзка към документацията на производителя:</b> <a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch</a></p>

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно използвани на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p>Възможност за използване на големи обеми от неструктурирани данни (Big Data Analysis) с цел взимане на решения за присвояване на инциденти и за по-бързо откриване на проблеми.</p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Global search</b></p> <p>Service Management uses an IDOL (Intelligent Data Operating Layer) based search, IDOL indexes new information at regular intervals to ensure that new searches return up-to-date results.</p> <p><b>Note</b> It may take up to five minutes for newly added items to appear in the search results.</p> <p>The global search covers all of Service Management. The search automatically searches all the record type fields that are indexed by IDOL and are configured to be searchable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>For article and offering records, the search also searches the comments entered in the Discussions tab.</li> <li>Location information is also searched (relevant for device records and location-based Live Support calls).</li> <li>By default, the global search excludes request and incident records to which all of the following apply:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Record was closed at least six months previously.</li> <li>Record is not marked as a knowledge candidate.</li> </ul> </li> </ul> <p>You can include these records in a search by selecting the <b>Include older records</b> option. Once selected, the option remains enabled until you close the search in the module you are working in. The <b>Include older records</b> option is also displayed in the Service Asset and Configuration Management search, and all related record searches.</p> <p><b>15.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за разпознаване!</b></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Запис</b></p>

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>
автоматично разпределение на инциденти по направена снимка на еcran. Тази възможност трябва да може да разпознава и анализира текстове от снимката, на базата на които софтуерът да извърши	<p><b>Smart virtual agent settings</b></p> <pre> graph TD     subgraph Workflow [Smart virtual agent workflow]         direction TB         E[End user] -- "Natural language input" --&gt; I1[Virtual agent]         I1 -- "Match intents" --&gt; I2[Training sentences]         I1 -- "Match intents" --&gt; P[Parameters]         I2 --&gt; R[Provide answers and catalog offerings]         P --&gt; R     end </pre> <p>The diagram illustrates the smart virtual agent workflow. It starts with an <b>End user</b> providing <b>Natural language input</b>. This input is processed by a <b>Virtual agent</b>, which performs <b>Match intents</b>. The process involves comparing the input against <b>Training sentences</b> and <b>Parameters</b> (from <b>IDOL</b>). Finally, the <b>Virtual agent</b> provides <b>Answers and catalog offerings</b>.</p> <p>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. The following diagram illustrates the smart virtual agent workflow:</p>
15.3. Предлаганото решение трябва да	<p>Изискването се покрива напълно от предложените на Сървис Центрикс.</p> <p>Бръзка към документацията на производителя:</p>

Изискване	<p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалността на техническото решение - снимки на еcran (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>представя</p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/SmartAnalyticsSettings">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/SmartAnalyticsSettings</a></p>
	<p><b>Снимка на еcran:</b></p> 

<p><i>121</i></p> <p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>121</i></p>	<p>Create a smart ticket configuration task</p> <p>To create a Smart Ticket task, follow these steps:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Click <b>New</b>. The system opens a NEW TASK window.</li> <li>2. Complete the following settings:</li> </ol> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; padding: 5px;">Field</th><th style="text-align: left; padding: 5px;">Description</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Module name</td><td style="padding: 5px;">Select a module name from the drop-down list. In this release, the only option is Request.</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Predicted field</td><td style="padding: 5px;">Select a predicted field from the drop-down list. In this release, the options are: Offering, ActualService, ITProcessRecordCategory, and PersonGroup.</td></tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px; vertical-align: top;"> <p><b>Note</b> If you select PersonGroup as the predicted field and want the system to automatically fill a value for the Assignment Group field in a smart ticket, you must tailor the corresponding form and business rules, see <a href="#">#Training forms and business rules for Assignment Group predictor</a>.</p> </td></tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px; vertical-align: top;"> <p>(Optional) Specify a sample data query, through which you can decide what kind of data that you want to use as sample data to teach Smart Analyzer to build the intelligence out of your large data volume. By default, the system uses all HR Requests, Service Requests, or Support Requests data as training samples. For example, if you set this query to <code>MATCH[Close];PHASEID</code>, the system only uses the closed requests as sample data. In this example, PHASEID is the IDOL field name, and Close is one of its values.</p> <p>For more information about how to write a training sample query, see <a href="#">#Training sample query</a>.</p> </td></tr> </tbody> </table>	Field	Description	Module name	Select a module name from the drop-down list. In this release, the only option is Request.	Predicted field	Select a predicted field from the drop-down list. In this release, the options are: Offering, ActualService, ITProcessRecordCategory, and PersonGroup.	<p><b>Note</b> If you select PersonGroup as the predicted field and want the system to automatically fill a value for the Assignment Group field in a smart ticket, you must tailor the corresponding form and business rules, see <a href="#">#Training forms and business rules for Assignment Group predictor</a>.</p>		<p>(Optional) Specify a sample data query, through which you can decide what kind of data that you want to use as sample data to teach Smart Analyzer to build the intelligence out of your large data volume. By default, the system uses all HR Requests, Service Requests, or Support Requests data as training samples. For example, if you set this query to <code>MATCH[Close];PHASEID</code>, the system only uses the closed requests as sample data. In this example, PHASEID is the IDOL field name, and Close is one of its values.</p> <p>For more information about how to write a training sample query, see <a href="#">#Training sample query</a>.</p>	
Field	Description										
Module name	Select a module name from the drop-down list. In this release, the only option is Request.										
Predicted field	Select a predicted field from the drop-down list. In this release, the options are: Offering, ActualService, ITProcessRecordCategory, and PersonGroup.										
<p><b>Note</b> If you select PersonGroup as the predicted field and want the system to automatically fill a value for the Assignment Group field in a smart ticket, you must tailor the corresponding form and business rules, see <a href="#">#Training forms and business rules for Assignment Group predictor</a>.</p>											
<p>(Optional) Specify a sample data query, through which you can decide what kind of data that you want to use as sample data to teach Smart Analyzer to build the intelligence out of your large data volume. By default, the system uses all HR Requests, Service Requests, or Support Requests data as training samples. For example, if you set this query to <code>MATCH[Close];PHASEID</code>, the system only uses the closed requests as sample data. In this example, PHASEID is the IDOL field name, and Close is one of its values.</p> <p>For more information about how to write a training sample query, see <a href="#">#Training sample query</a>.</p>											

		<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>
15.4.	Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за анализ на горещи теми в различни аспекти – в инциденти, проблеми или след анкети, и интелигентно да ги показва на показва интерактивна диаграма, която показва горещите теми.	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/pmHotTopics">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/pmHotTopics</a></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p></p> <p><b>Hot Topic Analytics for Incidents and Problems</b></p> <p>Hot Topic Analytics in Problem Management use the advanced search and analytics capabilities in Service Management to enable you to view and analyze incidents, and to create problem records based on those incidents.</p> <p>The hot topics map provides trend analysis so you can visually identify incidents that share common issues. The map in Problem Management includes all incidents in the system. It does not include any other record type. In the filter above the map, you cannot select any other record types as it defaults to Incidents, but you can select a service type as a secondary filter using the Add filter button .</p> <p>You can drill down into the map and view the specific incidents related to an issue. The topics displayed in the image above are from the sample data and are displayed for you only if the sample data is deployed in your environment.</p> <p>In the list of incidents on the right, you can select multiple incidents to create a problem based on those similar incidents. The fields in the created problem are populated by the information only from the first incident selected. All other incidents become the new problem's related links.</p> <p>When navigating through the map, click the Clear button to go back to your previous view of the map. If you used the search field at the top of the page to view incidents, that search remains active until the search field is cleared. This is regardless of clicking the Clear button which applies only to navigating within the map.</p>
15.5.	Предлаганото решение трябва да предоставя	<p>Изискването се покрива напълно от предложението на Сървис Центрикс.</p> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p> <p><a href="https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch">https://docs.microfocus.com/item/SMAX:2019.11/GlobalSearch</a></p> <p></p>

<p><i>111</i></p> <p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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>111</i></p>	<p><b>Възможност за търсене на данни в цялата база с инциденти, проблеми и заявки, както и търсене във външни данни - споделени папки, сайтове или в клиентския портал за съхранение на данни (SharePoint или еквивалент).</b></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>Global search</b></p> <p>Service Management uses an IDOL (Intelligent Data Operating Layer) based search. IDOL indexes new information at regular intervals to ensure that new searches return up-to-date results.</p> <p><b>Note:</b> It may take up to five minutes for newly added items to appear in the search results.</p> <p>The global search covers all of Service Management. The search automatically searches all the record type fields that are indexed by IDOL and are configured to be searchable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>For article and offering records, the search also searches the comments entered in the Discussions tab.</li> <li>Location information is also searched (relevant for device records and location-based Live Support calls).</li> <li>By default, the global search excludes request and incident records to which <b>all</b> of the following apply:       <ul style="list-style-type: none"> <li>Record was closed at least six months previously.</li> <li>Record is not marked as a knowledge candidate.</li> </ul> </li> </ul> <p>You can include these records in a search by selecting the <b>Include older records</b> option. Once selected, the option remains enabled until you close the search in the module you are working in. The <b>Include older records</b> option is also displayed in the Service Asset and Configuration Management search, and all related record searches.</p> <p>To search:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Click the <b>Search</b> button on the main toolbar.</li> </ol> <p><b>Връзка към документацията на производителя:</b></p>
--	---

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (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><a href="https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/SyncArticles">https://docs.microfocus.com/itom/SMAX:2019.11/SyncArticles</a></p>	<p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p><b>How to index SharePoint knowledge articles in Service Management</b></p> <p>In Service Management you can enable automatic access to all knowledge stored on your SharePoint and web sites requiring no import steps. From within Service Management, agents can search and access on-premise SharePoint articles indexed through out-of-the-box IDOL connectors. These articles are also available to agents who are working with Live Support.</p> <p>To index SharePoint knowledge articles, you must install an On-Premises Bridge Agent, an IDOL SharePoint Connector, and an IDOL License Server. Thereafter, you create a Knowledge indexing endpoint to bridge the Connector, and the SharePoint knowledge articles become available in Service Management through the IDOL Global Search.</p> <p>Every hour, on the hour, changes registered on the SharePoint server are indexed by the SharePoint Connector, and the SharePoint knowledge articles become available in Service Management through the IDOL Global Search.</p>	<p><b>16.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за бърза и лесна комуникация между оператори и ИТ специалисти относно инциденти, проблеми, промени, запитвания, ескалации и т.н.</b></p> <p><b>Снимка на еcran:</b></p> <p>Снимка на еcran:</p> <p>Снимка на еcran:</p> <p>Снимка на еcran:</p>
---	---	--

<p><i>Изискване</i></p> <p>Предложение на кандидата и доказвателства за функционалностите на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно поздаване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p><i>16.1.</i></p> <h3>Use the chat capability</h3> <p>Service Request Management allows you to view and deal with chat requests from users.</p> <p><b>Note</b> To view requests, from the main menu, select Run &gt; Service Request &gt; Requests.</p> <p>In the list view columns for requests, the following fields related to chat requests are available:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat status Displays the current chat status.</li> <li>• Chat last request time Displays the time of the last chat request, if any.</li> </ul> <p>To display a field in the record list, click <b>Columns</b> and then click the field and <b>OK</b>. For more information, see <a href="#">List view in Service Management</a>.</p> <p><i>16.2.</i> Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за бърза и лесна комуникация между оператори и крайни потребители относно отворени въпроси, инциденти, заявки и т.н. Операторите трябва да могат да достъпват средството</p>
--	--

<p><b>Изискване</b></p> <p>Предложение на кандидата и доказателства за функционалността на техническото решение - снимки на еcran (screenshots) от съответните функционалности или точно използване на конкретен елемент от документацията от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности</p>	<p>3/3</p> <p>Chatting With an Agent</p> <p>When chat capability is configured, assigned agents for an offering receive a desktop notification that a chat request has been created in the Service Portal. After clicking on the desktop notification, the agent is directed to the live support page with the chat box opened. For more information, see <a href="#">How to set the chat capability</a>.</p> <p>Assigned agents are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Owner</li> <li>• Expert assignee</li> <li>• Assigned group owner</li> <li>• Assigned group dispatcher</li> <li>• Assigned group on-call agents (primary and two backups)</li> </ul> <p><b>Note</b> Agents must enable desktop notifications in the user profile for chat requests to pop up. This setting is persistent only for the current browser. If you log with a different browser or computer, you must enable desktop notifications again. For more information, see <a href="#">Profile</a>.</p>
---	---

### **3. Описание на методология за управление и изпълнение на поръчката**

Използваният подход се основава на натрупания опит и знания на Участника от изпълнението на различни по обхват и сложност проекти, свързани с анализ, проектиране, разработване, тестване и внедряване на комплексни информационни системи в големи организации и държавната администрация.

За нуждите на настоящия проект използваният подход се адаптира в зависимост от спецификата на обществената поръчка и нуждите на Възложителя.

#### **Методология за управление на проекти**

Въз основа на натрупания опит ние предлагаме използването на методологията на PMI (Project Management Institute) за цялостното управление на проекта. По-долу са описани принципите на тази методология, базирана на Project Management Body Of Knowledge (PMBOK).

Project Management Body Of Knowledge (PMBOK) е сбор от процеси и сфери на знание, широко приети като най-добра практика в дисциплината "Управление на проекти". Този международно признат стандарт (IEEE Std 1490-1998) е в основата на управлението на проекти. Според PMBOK съществуват 5 основни групи процеси (стартиране, планиране, изпълнение, проследяване и контрол, приключване) и 9 сфери на знание (управление на интеграцията на проекта, на обхвата, на времето, на разходите, на качеството, на човешките ресурси, на комуникациите, на риска и на доставките). Във всеки проект или фаза процесите се застъпват и си взаимодействат. Те се описват от гледна точка на вход (документи, планове, проекти), инструменти и техники (механизми, прилагани върху входящите данни) и изход (документи, продукти, резултати).

Основните цели на методологията на PMI са:

- Контролиране на обхвата, графика, разходите и качеството
- Намаляване и управляване на риска
- Управление на ресурсите
- Идентифициране на дейностите по проекта
- Координиране на комуникациите между заинтересованите страни
- Съобразяване на работата с бизнес целите на Възложителя.

За постигане на горните цели методологията е съсредоточена върху следните 9 сфери на знание:

- Управление на интеграцията
- Управление на обхвата
- Управление на времето
- Управление на разходите
- Управление на качеството
- Управление на човешките ресурси
- Управление на комуникациите
- Управление на доставките
- Управление на заинтересованите страни (stakeholders)
- Управление на риска

Процесите по управление на проекта са организирани в пет групи:

- Стартирането включва процесите, които се изпълняват при възлагането на роли и определянето на обхвата на нова фаза или проект.

- Планирането включва процесите, които се изпълняват при определянето и промяната на обхвата на проекта, разработването на плана за управление на проекта и планирането на дейностите по проекта.
- Изпълнението включва процесите по извършване на зададената работа и постигане на целите на проекта, залегнали в обхвата.
- Проследяването и контролът включва процесите, необходими за стартирането, планирането, изпълнението и приключването на проекта в съответствие с целите, зададени в обхвата и плана за управление на проекта.
- Приключването включва процесите, които се изпълняват при официалното прекратяване на всички дейности по дадена фаза или проект и предаването на готовия продукт.

Всяка група процеси се състои от един или повече управленски процеси. Групите са свързани — често изходът на даден процес се превръща във вход на друг. При централните групи процеси има итерация на връзките — планирането осигурява на изпълнението първоначален документиран план на проекта, след което осигурява актуализации на плана в хода на работата. Кратко описание на деветте сфери на знание съгласно методологията на PMI:

### Управление на интеграцията

Процесите по управление на интеграцията гарантират правилната координация на различните елементи на проекта. Те включват балансиране на целите и алтернативите с оглед на нуждите и очакванията на заинтересованите страни. Описаните в тази глава процеси са предимно интегративни.

- **Разработване на план на проекта**

При разработването на плана на проекта се използват резултатите от други планиращи процеси, включително стратегическо планиране, за да се създаде един ясен и последователен документ, който да насочва и изпълнението, и контрола на проекта. Този процес минава през няколко итерации. Сборът от всички интегрирани планове за управленски контрол съставлява обхвата на проекта.

- **Изпълнение на плана на проекта**

Изпълнението на плана на проекта е основен процес при осъществяването на плана — преобладаваща част от бюджета и усилията по проекта се изразходват при извършването на този процес. Чрез него ръководителят на проекта и неговия екип координират и насочват техническите и организационните интерфейси. В рамките на този процес фактически се създава продуктът на проекта. Изпълнението постоянно ще се сравнява с основния план на проекта, за да се вземат своевременни корективни мерки. В подкрепа на анализа ще се правят периодични прогнози за окончателните разходи и резултати.

- **Интегриран контрол на промените**

Интегрираният контрол на промените се занимава с факторите, които влияят върху пораждането на промени, грижи се за съгласуването на промените, констатира наличието на промени и ги управлява, когато възникнат. Първоначално дефинираният обхват

и интегрираният основен план на проекта се поддържат чрез постоянно управление на възникналите промени чрез приемане или отхвърляне на промените и включването им в актуализираната версия на основния план. Интегрираният контрол на промените изисква:

- Поддържане интегритета на базовите измерители на изпълнението.
- Отразяване на промените в обхвата на продукта във вече дефинирания обхват.
- Координиране на промените във всички сфери на знание.

### Управление на обхвата

Управлението на обхвата на проекта включва процесите, които гарантират, че проектът включва цялата необходима работа и само необходимата работа за успешното осъществяване на проекта. То се занимава най-вече с определянето и контролирането на това какво е включено и какво не е включено в проекта. Стартироването е процесът на официалното възлагане на нов проект. Официалното възлагане на този проект ще бъде подписането на договор, което ще свърже проекта с работата на изпълнителя. Планирането на обхвата е процесът на детализиране и документиране на работата по проекта (обхвата на проекта), чийто резултат ще бъде продуктът на проекта. Описанието на продукта обхваща изискванията, които отразяват съгласуваните нужди на

клиента, и дизайн, който отговаря на тези изисквания. Резултатите от планирането на обхвата са Дефиниция на обхвата и План за управление на обхвата. Дефиницията на обхвата е основата за постигане на споразумение между възложителя и изпълнителя, чрез идентифициране на целите и резултатите по проепа. След стартироването на проекта екипите разработват множество дефиниции на обхвата, в съответствие с нивото на детализиране на работата (напр. Анализ на текущото състояние, подробен график и др.). Определянето на обхвата включва разбиването на основните резултати, посочени в Дефиницията на обхвата, на по-малки, по-управляеми елементи. Целта е:

- Подобряване на прогнозите за разходи, продължителност и ресурси.
- Определяне на основни параметри за измерване на изпълнението и контрол.
- Ясно разпределение на отговорностите.

Потвърждаването на обхвата е процесът по официално приемане на обхвата на проекта от заинтересованите страни. Той изиска преглед на резултатите от работата и потвърждение, че всичко е свършено както трябва. Ако проектът се прекратява преждевременно, потвърждението на обхвата трябва да документира нивото и степента на завършеност. Контролът на промените в обхвата се занимава с факторите, които влияят върху пораждането на промени, грижи се за съгласуването на промените, констатира наличието на промени и ги управлява, когато възникнат.

### Управление на времето

Управлението на времето по проекта включва следните процеси, необходими за навременното приключване на проекта:

- Определяне на дейностите — идентифициране и документиране на конкретните дейности, необходими за постигане на набелязаните резултати и под-резултати. Определянето на дейностите се съгласува с Дефиницията на обхвата и включва детализиране, предположения и ограничения.
- Последователност на дейностите - идентифициране и документиране на логическите взаимозависимости. Дейностите трябва да бъдат в правилна последователност, за да спомогнат за разработването на реалистичен и постижим график. Последователността може да следва критичната пътека. В резултат се определя график със съответните контролни точки и зависимости.
- Продължителност на дейностите — определя се въз основа на информацията за обхвата на проекта и ресурсите. Предварителната оценка ще се детализира в хода на работата, предвид наличието и качеството на входящите данни. Оценката се прави по методологията на критичната пътека.
- Определяне на график — задава се началната и крайната дата на дейностите по проекта. Процесът преминава през няколко итерации преди окончателното определяне на графика на проекта.