

**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

Załącznik nr 2 SIWZ

Opis techniczno-zakresowy przedmiotu niniejszego zamówienia w części dotyczącej Zadania nr 2

Przedmiotem zamówienia jest dostawa licencji wieczystej na oprogramowanie typu ITSM zawierające moduły wspierające procesy zgodne z ITIL, w tym świadczenie pomocy technicznej (HelpDesk) oraz zarządzanie stacjami roboczymi. Dostarczone licencje muszą być bezterminowe i umożliwiać instalację oprogramowania lokalnie na urządzeniach Zamawiającego (nie dopuszcza się rozwiązania działającego w chmurze publicznej) Wykonawca ponadto przeprowadzi szkolenia dla administratorów i techników obsługujących System zgodnie z wymogami opisanymi poniżej

Wszystkie elementy składowe oprogramowania muszą ściśle współpracować ze sobą tworząc jeden spójny system informatyczny.

Wszystkie funkcjonalności, o których mowa w opisie przedmiotu zamówienia – muszą być dostępne w momencie składania oferty.

System musi zawierać następujące elementy składowe:

1. Moduł procesów umożliwiający zarządzanie co najmniej wymienionymi procesami w rozumieniu biblioteki ITIL:
 - Zarządzanie incydentem
 - Zarządzanie problemem
 - Zarządzanie zmianą
 - Zarządzanie projektami
 - Zarządzanie wnioskiem o usługę
2. Centralną bazę konfiguracji CMDB (Configuration Management DataBase – baza danych zarządzania konfiguracją) wraz ze zintegrowanym wykrywaniem środowiska IT
3. Moduł zarządzania umowami serwisowymi dla elementów konfiguracji (CI) przechowywanych w bazie konfiguracji CMDB
4. Moduł zarządzania bazą wiedzy dla użytkowników
5. Moduł zarządzania zakupami
6. Moduł raportowania
7. Oprogramowanie do zarządzania stacjami roboczymi

Uwaga! W poniższym opisie wszystkie wskazane możliwości systemu są bezwzględnie wymaganymi funkcjonalnościami zamawianego Systemu.



**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

Wymagania dla systemu, które muszą być spełnione w momencie składania oferty:

I. Wymagania dla systemu typu Helpdesk (moduły 1-6)

I. p.	Opis wymagania
Wymagania ogólne dla systemu typu Helpdesk	
1	Licencja umożliwia utworzenie i jednoczesną pracę co najmniej 40 techników oraz przechowywanie informacji dla minimum 3000 elementów konfiguracji w bazie konfiguracji
2	Wszystkie poniższe funkcjonalności muszą być dostępne w postaci jednego systemu informatycznego
3	Dostęp do oprogramowania, w tym pełna konfiguracja systemu musi być w całości realizowany poprzez interfejs przeglądarki internetowej
4	System musi posiadać możliwość dostosowywania portalu użytkowników, w tym rozmieszczania poszczególnych elementów portalu metodą przesunąć i upuść, zagnieżdżanie stron html, zagnieżdżanie filmów
5	Oprogramowanie musi pozwalać na reprezentację użytkowników z wykorzystaniem imienia i nazwiska użytkownika
6	Oprogramowanie musi umożliwiać odwzorowanie wielodziałowej struktury organizacyjnej Zamawiającego, gdzie dla każdego oddziału możliwe będzie zdefiniowanie zespołu techników, użytkowników, grup wsparcia, reguł automatycznego przypisywania zgłoszeń, czasów rozwiązywania zgłoszeń, dni wolnych i godzin pracy
7	Interfejs oprogramowania musi być w całości dostępny w języku polskim, wraz z możliwością wprowadzania zmian w słownikach atrybutów konfiguracji oraz słowników interfejsu graficznego użytkownika. Wprowadzanie zmian (tłumaczeń) musi być dostępne z poziomu interfejsu użytkownika
8	Strona logowania musi mieć możliwość personalizacji wyglądu
9	Oprogramowanie musi umożliwiać realizację połączeń z aplikacją poprzez bezpieczny kanał komunikacji, oparty na protokole https i certyfikatach kwalifikowanych lub innym równoważnym rozwiązaniu
10	Oprogramowanie musi umożliwiać integrację użytkowników aplikacji z domeną Active Directory lub katalogiem LDAP
11	Integracja aplikacji z domeną Active Directory musi pozwalać na import dowolnego atrybutu UDF z AD oraz na wykorzystanie mechanizmu SSO dla użytkowników
12	System musi mieć możliwość skonfigurowania architektury HA, funkcjonalność musi być częścią dostarczonego systemu
Wymagane funkcjonalności modułu zarządzania procesami	
13	Posiada mechanizm oznaczania pierwszej reakcji na zgłoszenie jako rozwiązania zgłoszenia (ang. first call resolution – rozwiązanie przy pierwszym telefonie)
14	Posiada możliwość oznaczenia pracy nad zgłoszeniem przez danego serwisanta, oznaczenie pracy musi uruchamiać zegar naliczający czas pracy serwisanta nad zgłoszeniem. System w postaci graficznej musi prezentować uruchomiony zegar w widoku zgłoszeń, jak i samym zgłoszeniu
15	Pozwala określić typ czasu pracy poświęconego na rozwiązanie zgłoszenia



**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

16	Umożliwia rejestrację zgłoszenia wieloma kanałami, w szczególności przez stronę WWW, telefon i email
17	Posiada możliwość przekazywania wiadomości od serwisanta, bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego
18	Umożliwia w trakcie rejestracji zgłoszenia przez użytkownika na stronie WWW załączenie dowolnej ilości załączników
19	Pozwala na wstrzymanie zegara zgłoszenia wraz z ustawieniem automatycznego jego uruchomienia i wysłania powiadomienia do serwisanta
21	Umożliwia użytkownikom przeglądanie na stronie www statusu własnych zgłoszeń, dodawania komentarzy, podgląd i edycję danych użytkownika, prowadzenie projektów oraz przeglądania bazy wiedzy znanych problemów i ich rozwiązań
22	Umożliwia definiowanie dodatkowych pól w formularzu incydentu, wniosku o usługę, problemu, zmiany
23	Zapewnia budowę dynamicznych szablonów zgłoszeń. Dynamiczność szablonu zgłoszeń polega na automatycznym i samodzielnym dostosowaniu się szablonu zgłoszenia, do wprowadzanych atrybutów przez użytkownika. System musi pozwalać na: <ul style="list-style-type: none"> • włączanie i wyłączenie ze zgłoszenia wskazanych atrybutów • chowanie i odsłanianie wybranych atrybutów • oznaczanie i odznaczanie obligatoryjnych do wypełnienia atrybutów • uruchamianie skryptów, pisanych w wbudowanym w aplikację edytorze skryptów • uruchamianie powyższych automatyzacji na różnych etapach obsługi zgłoszenia, oraz w zależności od wprowadzanych bieżących atrybutów w zgłoszeniu
24	Pozwala na konfigurację globalnych reguł biznesowych, umożliwiających wykonywanie określonych działań w wypadku zaistnienia warunków logicznych dotyczących danych zawartych w zgłoszeniu
25	Ma możliwość budowania zależności między zarejestrowanymi zgłoszeniami incydentów i wniosków o usługę. Zależności muszą pozwalać na uzależnienie zamykania zgłoszenia od zamknięcia zgłoszenia zależnego poprzedzającego dane zgłoszenie
26	Pozwala na konfigurację funkcjonalności informującej zgłaszających o czasie na rozwiązanie zgłoszenia, dotyczy zarówno zgłoszeń incydentów jak i wniosków o usługę.
27	Posiada centralne repozytorium incydentów, wniosków o usługę, problemów i zmian, umożliwia filtrowanie i sortowanie zapisanych zgłoszeń według co najmniej następujących kryteriów: status zgłoszenia, kategoria, użytkownik, czas rozwiązania, czas przyjęcia, przydzielona grupa wsparcia. Musi też być możliwe definiowanie i zapisywanie własnych filtrów
28	Umożliwia dla każdego zgłoszenia określenie takich atrybutów, jak: dane osoby zgłaszającej, zasób, którego dotyczy zgłoszenie oraz priorytet, wpływ i pilność realizacji
29	Umożliwia przeszukiwanie zgłoszeń według co najmniej następujących atrybutów: nr zgłoszenia, użytkownik, tytuł, opis
30	Umożliwia rejestrację zgłoszeń za pomocą interfejsu programistycznego API typu REST oraz za pomocą poczty elektronicznej
31	W ramach rozwiązywania zgłoszeń umożliwia komunikację z użytkownikiem poprzez pocztę elektroniczną i rejestrację wiadomości do właściwych wątków zgłoszeń



**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

32	Umożliwia klasyfikację zgłoszeń, problemu lub zmiany, w co najmniej 3 poziomowej strukturze drzewiastej, przy czym struktura klasyfikacji powinna być dowolnie edytowalna przez uprawnionych administratorów z poziomu interfejsu webowego systemu
33	Umożliwia automatyczne wyliczenie i przydzielenie priorytetu do zgłoszenia na podstawie wprowadzonych do formularza zgłoszenia informacji o wpływie i pilności realizacji. Zależność między wpływem, pilnością i priorytetem musi być konfigurowalna przez administratora
34	Pozwalać na automatyczną eskalację zgłoszeń do grup wsparcia, na podstawie co najmniej następujących atrybutów: użytkownik, priorytet, poziom, wpływ, pilność, tytuł zgłoszenia, słowo kluczowe w tytule i treści zgłoszenia
35	Umożliwia przekierowanie zgłoszeń do innych serwisantów lub grup wsparcia celem dalszej obsługi
36	Umożliwia zmianę typu zgłoszenia z incydentu na wniosek o usługę wraz ze zmianą parametrów zgłoszenia i trybu jego realizacji, zgodnie z procedurą określoną dla właściwego typu wniosku
37	Umożliwia tworzenie szablonów zgłoszeń z predefiniowanymi atrybutami i regułami przekazywania tychże zgłoszeń do zespołów wsparcia
38	Umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów
39	Umożliwia rejestrację historii incydentów, wniosków o usługę, problemów i zmian, zablokowaną do edycji dla użytkownika oprogramowania
40	Umożliwia rejestrowanie aktywności i zadań związanych z poszczególnymi incydentami, wnioskami o usługę, problemami i zmianami oraz śledzenie czasu pracy nad zgłoszeniem
41	Umożliwia rejestrowanie czasu pracy nad danym zgłoszeniem, problemem i zmianą przez poszczególnych serwisantów pracujących nad zgłoszeniem
42	Umożliwia wstawianie plików graficznych w treści rozwiązania zgłoszenia
43	Umożliwia globalne definiowanie szablonów emaili wykorzystywanych przez system do powiadamiania użytkowników o różnych zdarzeniach w systemie. Definiowanie szablonów odbywa się z poziomu interfejsu webowego aplikacji i musi umożliwiać zdefiniowanie treści powiadomienia, reguły wywołującej przesłanie powiadomienia oraz odbiorcy
44	Umożliwia definiowanie i filtrowanie szablonów zgłoszeń dedykowanych dla określonych grup użytkowników
45	Umożliwia przesyłanie do użytkowników powiadomień o następujących zdarzeniach zarejestrowanych przez system: przyjęcie zgłoszenia, aktualizacja zgłoszenia, rozwiązanie zgłoszenia, zamknięcie zgłoszenia
46	Posiada wbudowaną funkcjonalność prezentowania w postaci graficznej istotnych wskaźników wydajności pozwalającą na monitorowanie statusu poszczególnych procesów, moduł wskaźników musi pozwalać ustalić okres odświeżania danych na tablicy wskaźników
47	Umożliwia automatyczne zamykanie rozwiązanych zgłoszeń po określonym czasie
48	Umożliwia przekazywanie do akceptacji osób trzecich działań podejmowanych w ramach rozwiązania zgłoszenia, np. akceptacja realizacji zlecenia na usługę serwisową



**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

49	Udostępnia wielostopniowy poziom akceptacji wniosków o usługę wraz zdefiniowaniem procesu powiadomień kierowanych do osób akceptujących
50	Umożliwia przeglądanie bazy wiedzy z poziomu incydentu lub problemu i podłączanie rozwiązania z bazy rozwiązań do rozwiązania w zgłoszeniu
51	Umożliwia implementację warunków umów SLA i na tej podstawie obliczanie czasu rozwiązania incydentu lub wniosku o usługę. Atrybuty umowy SLA, na podstawie których system wylicza czas rozwiązania incydentu lub wniosku o usługę muszą zawierać co najmniej taki parametr jak nazwa użytkownika, oddział, komputer, priorytet, pilność, wpływ, poziom
52	Moduł zarządzania wnioskami o usługi posiada możliwość zdefiniowania reguł biznesowych, z ich rozróżnieniem względem lokalizacji
53	Moduł zarządzania wnioskami o usługi posiada możliwość zdefiniowania umów SLA, z ich rozróżnieniem względem lokalizacji
54	Posiada wbudowaną funkcjonalność ankietowania użytkowników. Ankiety mają być rozsyłane przez aplikację automatycznie po zamknięciu incydentu
55	Umożliwia automatyczną konwersję incydentu na problem oraz przyłączenia wielu incydentów do jednego problemu
56	Umożliwia zamknięcie powiązanych problemem incydentów w momencie zamykania problemu
57	Umożliwia rejestrację i klasyfikację zmian, automatyczną konwersję problemu na zmianę oraz przyłączenia wielu incydentów i problemów do zmiany
57	Umożliwia zarejestrowanie szczegółowych planów w zmianie, planu wdrożenia zmiany oraz planu cofnięcia zmiany
59	Umożliwia połączenie zmiany z zasobami i usługami, których ta zmiana dotyczy
60	umożliwiać przeprowadzenie procesu akceptacji dla zmiany przez komisję ds. zmiany (ang. CAB - Change Advisory Board)
61	Posiada możliwość prezentacji harmonogramu przyszłych zmian (ang. Forwarded Schedule of Change) w postaci graficznej, w rozbiciu na różne typy zmian
62	Umożliwia zdefiniowanie na formularzach incydentu, wniosku o usługę, problemu i zmiany pól niezbędnych do wypełnienia w trakcie rejestracji i zamknięcia zgłoszenia
63	Umożliwia zdefiniowanie i zarządzanie projektami
64	Umożliwia w ramach zdefiniowanego projektu określenie tzw. kamieni milowych projektu, osób zaangażowanych w projekt oraz przydzielenie im zadań na każdym etapie realizacji projektu
65	Umożliwia definiowanie typów oraz statusów dla projektów wraz z możliwością filtrowania po tych parametrach
66	Umożliwia definiowanie ról w projekcie i przypisywanie ich zaangażowanym osobom
67	Pozwala na eksport widoku diagramu Gantta do pliku PDF
68	Umożliwiać przedstawienie w sposób graficzny zaawansowania realizacji poszczególnych etapów w projekcie
69	Moduł zarządzania zgłoszeniami musi być udostępniony w aplikacjach mobilnych na systemach Android i iOS, zarówno dla kont serwisantów jak i zgłaszających
Wymagania dotyczące Centralnej Bazy Konfiguracji (CMDB)	



**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

70	<p>CMDB musi umożliwiać przechowywanie danych o wszystkich jednostkach konfiguracji (ang. CI – Configuration Item) takich jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • komputery • drukarki sieciowe • urządzenia sieciowe • pakiety oprogramowania • komponenty komputerów i urządzeń sieciowych • usługi biznesowe oraz IT • zasoby ludzkie (np. użytkownicy, grupy użytkowników, serwisanci, grupy serwisowe)
71	Zawiera gotowy schemat danych wraz z listą możliwych relacji pomiędzy jednostkami konfiguracji, jak również umożliwia rozbudowanie go o własne, zdefiniowane relacje
72	Umożliwia dynamiczne rozszerzenie schematu danych o dodatkowe atrybuty, w tym atrybuty dedykowane dla konkretnego typu jednostki konfiguracji CI. Rozszerzenie musi odbywać się z poziomu interfejsu graficznego systemu
73	Umożliwia przedstawienie w sposób graficzny wzajemnych relacji pomiędzy jednostkami konfiguracji CI
74	Umożliwia przechowywanie zależności pomiędzy incydentami, problemami oraz zmianami, a jednostkami konfiguracji
75	Umożliwia ręczne dodawanie jednostek konfiguracji oraz relacji pomiędzy nimi z poziomu interfejsu graficznego jak również importu danych o jednostkach konfiguracji z plików w formacie CSV lub XML
76	Posiada zintegrowany moduł wykrywania środowiska IT, pozwalający na wykrywanie co najmniej konfiguracji komputerów, serwerów i oprogramowania. Wykrywanie opiera się na połączeniach protokołem SSH oraz protokołami SNMP lub WMI lub też przy wykorzystaniu skanowania agendowego. System zapewnia opcjonalność wykorzystywanej metody skanowania środowiska IT
77	<p>Moduł wykrywania środowiska umożliwia zbieranie danych o konfiguracji komputerów, co najmniej dotyczących:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ilości i rodzaju procesora • wielkości dostępnej pamięci fizycznej i wirtualnej • nr seryjnego komputera • nazwy i wersji systemu operacyjnego • zainstalowanego oprogramowania i poprawek
78	Moduł wykrywania środowiska umożliwia przeprowadzenie wykrywania zmian w konfiguracji i generowania raportów porównawczych zmian w elementach konfiguracji
79	Moduł wykrywania środowiska umożliwia przeprowadzenie automatycznych, zdefiniowanych według cyklicznego harmonogramu audytów konfiguracji komputerów i serwerów, pod kątem zmian w konfiguracji i zainstalowanym oprogramowaniu
80	Moduł wykrywania środowiska umożliwia przeprowadzenie skanowania komputerów i zasilenie danych do bazy dla komputerów niepodłączonych do sieci komputerowej. Możliwe musi być zastosowanie skryptów, których plik wynikowy następnie zostanie zaimportowany do bazy



**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

81	Umożliwia przechowywanie informacji o poszczególnych elementach konfiguracji w taki sposób, by możliwe było rejestrowanie i śledzenie historii posiadania elementu konfiguracji przez użytkowników, powiązanie z nim informacji o koszcie zakupu, innych kosztach eksploatacyjnych, warunkach umowy serwisowej, dostawcy
82	Umożliwia wyszukiwanie elementów konfiguracji po dowolnych atrybutach, zarówno standardowych, jaki i dodanych przez użytkownika, w tym po kodach kreskowych
83	Umożliwia zdefiniowanie wartości początkowej elementu konfiguracji oraz mierzenie jego amortyzacji
84	Umożliwia powiązanie poszczególnych elementów konfiguracji z danymi użytkownika (jego imieniem i nazwiskiem, nr telefonu, departamentem), departamentu, innymi elementami konfiguracji i katalogiem usług
85	Umożliwia przechowywanie informacji o posiadanych przez użytkownika licencjach na oprogramowanie powiązując posiadane licencje z zainstalowanym na komputerach oprogramowaniem, oraz rejestruje historię zmian posiadania danej licencji
86	Umożliwia zarządzanie licencjami na oprogramowanie posiadane przez użytkowników w tym zarządzanie umowami dotyczącymi zakupu licencji oraz zasilanie CMDB danymi dotyczącymi licencji pochodzącymi z innych źródeł danych
87	Umożliwia wygenerowanie raportu posiadanych licencji przez użytkownika oraz raportów zgodności licencji z zainstalowanym oprogramowaniem
Wymagania dla modułu zarządzania umowami serwisowymi dla zasobów IT przechowywanych w bazie konfiguracji CMDB	
88	Umożliwia rejestrację warunków umów gwarancyjnych i serwisowych, w tym w szczególności dane teleadresowe gwaranta, czas obowiązywania umowy, jej koszt, warunki na jakich umowa musi być świadczona oraz powiązania ich z jednym lub wieloma elementami konfiguracji bazy CMDB
89	Posiada funkcjonalność pozwalającą przysyłać powiadomienia o wygaśnięciu okresu obowiązywania umowy serwisowej i gwarancyjnej
Wymagania dla modułu zarządzania bazą wiedzy dla użytkowników	
90	Umożliwia rejestrację rozwiązań zawierających co najmniej następujące atrybuty: temat i opis rozwiązania, powiązane słowa kluczowe, klasyfikacja rozwiązania
91	Umożliwia klasyfikację rozwiązań w strukturze drzewiastej katalogu, dowolnie definiowanego przez użytkownika
92	Umożliwia przeszukiwanie danych po dowolnych atrybutach rozwiązania
93	Umożliwia udostępnianie rozwiązań osobno dla użytkowników i osobno dla serwisantów
94	Umożliwia rejestrację rozwiązań z poziomu incydentu i problemu
95	Umożliwia przeglądanie rozwiązań bez konieczności logowania się użytkownika do systemu
96	Umożliwia dokonanie akceptacji dodawanego do bazy wiedzy rozwiązania przez administratora bazy wiedzy
97	Umożliwia zamieszczanie i wyświetlanie w treści rozwiązania plików graficznych oraz dołączania dowolnej ilości załączników



**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

98	Umożliwia przesłanie rozwiązania do użytkownika za pomocą poczty elektronicznej bez konieczności powiązania tego działania z procesem zarządzania incydentem lub problemem
99	Moduł Bazy wiedzy może być ukryty przed zgłaszającymi
Wymagania dla modułu zarządzania zakupami	
100	Umożliwia przeprowadzenie procesu zakupowego składającego się z co najmniej następujących kroków: <ul style="list-style-type: none"> • Utworzenie zamówienia – rejestracja numeru zamówienia, powiązanie z dostawcą, określenie terminu realizacji zamówienia • Dodanie pozycji do zamówienia – rejestracja produktów, ich ilości oraz ceny jednostkowej produktu • Przedstawienie zamówienia do akceptacji – moduł zarządzania zakupami musi umożliwiać przeprowadzenie weryfikacji i akceptacji zamówienia przez osoby trzecie, z tym, że użytkownik rejestrujący zamówienie nie może być jednocześnie osobą trzecią weryfikującą i akceptującą realizację zamówienia • Powiązanie zamówienia z elementami konfiguracji w bazie CMDB
101	Umożliwia przesłanie powiadomienia o przekroczonym terminie realizacji zamówienia
102	Umożliwia przydzielenie zamówienia do wybranego centrum kosztów (ang. Cost Center) oraz konta księgi głównej w księgowości
Wymagania dla modułu raportowania	
103	Umożliwia utworzenie raportów zarejestrowanych incydentów, problemów i zmian filtrowanych według kategorii, jednostki, statusu zgłoszenia, użytkownika
104	Umożliwia utworzenie raportów przedstawiających rozkład incydentów w czasie według dowolnego atrybutu, z próbkowaniem co jeden dzień roboczy
105	Umożliwia tworzenie raportów czasu pracy użytkowników w ramach rozwiązywania zgłoszeń
106	Posiada wbudowaną funkcjonalność exportu utworzonych raportów do plików formatu PDF, XLS i HTML
107	Umożliwia automatyczne tworzenie raportów, zdefiniowanych według cyklicznego harmonogramu a następnie przesyłanie tych raportów za pomocą poczty elektronicznej
108	Umożliwia dostęp do modułu tylko wybranym użytkownikom
109	Wyposażony jest w funkcjonalność wykonywania zapytań SQL do bazy danych oprogramowania, funkcjonalność ta musi być realizowana poprzez interfejs webowy oprogramowania
110	Pozwala na tworzenie dynamicznych wskaźników, prezentowanych w tablicy wskaźników
111	Umożliwia przyłączenie do niego zewnętrznych systemów raportujących

II. Wymagania dla oprogramowania do zarządzania stacjami roboczymi

Wymagania dotyczące oprogramowania do zarządzania stacjami roboczymi	
112	Licencja umożliwia pracę 20 techników i zarządzanie 3000 stacji roboczych



**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

113	Zapewnia wysyłanie alarmów o zmianach sprzętowych i oprogramowania na stacjach roboczych, tzw. alarmów inwentaryzacyjnych, alarmy te powinny być widoczne w module typu Helpdesk.
114	Interfejs oprogramowania oraz konfiguracji musi być w całości dostępny z poziomu przeglądarki internetowej (Internet Explorer w wersji 10 lub nowszej, Mozilla 44 lub nowszej, Chrome 47 lub nowszej) bez potrzeby instalacji tzw. grubego klienta
115	Językiem interfejsu jest język polski i angielski
116	Architektura systemu jest agentowa
117	Architektura systemu stwarza możliwość instalacji serwerów dystrybucyjnych w lokalizacjach zdalnych
118	Ma możliwość zarządzania stacjami roboczymi z zainstalowanym systemem operacyjnym: Windows co najmniej w wersjach: 8, 10, Server, 2012, 2016, 2019. Linux w wersjach Ubuntu i Debian, Mac OS
119	Umożliwia instalację i deinstalację aplikacji z indywidualnymi ustawieniami dla pojedynczych stacji, określonych grup roboczych, użytkowników lub grup użytkowników Posiada możliwość tworzenia list aplikacji, które będą mogły być otwierane i instalowane przez samego użytkownika z poziomu stacji roboczej, tzw. Portal samoobsługowy
120	Posiada wbudowane funkcje zarządzania i wdrażania łat systemowych i ServicePack na stacjach roboczych oraz serwerach, w szczególności musi rozpoznawać sekwencje instalacji.
121	Ma możliwość aktualizacji posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania: Systemy operacyjne: Windows 8, 10, Windows Server 2012R2, 2016, 2019 Microsoft Office 2013, 2016, 365 Przeglądarki: Google Chrome, Mozilla Firefox Adobe Reader Adobe Acrobat Adobe Flash Player Java
122	Posiada możliwość włączenia opcji testowania i zatwierdzania poprawek na wybranej grupie komputerów testowych przed instalacją poprawek w całym środowisku produkcyjnym.
123	Ma wbudowane narzędzia rozpoznawania podatności stacji roboczych na zagrożenia w oparciu o brakujące łat systemowe
124	Umożliwia zarządzanie stacjami roboczymi w sieci LAN, WAN bezpośrednio z poziomu serwera centralnego jak i za pośrednictwem serwerów sond
125	Ma wbudowane narzędzia zarządzania zasobami IT, w szczególności rozpoznaje komponenty sprzętowe oraz oprogramowanie zainstalowane na stacjach roboczych
126	Posiada wbudowane narzędzia zdalnego dostępu (sesji) z wykorzystaniem technologii ActiveX, HTML 5, z możliwością uzyskania potwierdzenia użytkownika oraz ma możliwość włączenia opcji nagrywania tych sesji
127	Umożliwia wdrażanie polityk konfiguracji dla systemów Windows, w szczególności polityk dostępu do interfejsu USB, zużycia energii, konfiguracji drukarek i przeglądarek Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome



**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

128	Konfiguracja polityk dostępu do USB umożliwia blokowanie co najmniej poniższych typów urządzeń, a także ma możliwość wykluczania z listy zablokowanych konkretnych urządzeń o danym identyfikatorze urządzenia lub danego dostawcy, a dla dysków przenośnych tych, które są szyfrowane za pomocą rozwiązania BitLocker: <ul style="list-style-type: none"> • Mysz • Stacja dysków (takie jak napędy USB, zewnętrzne dyski twarde oraz dyski wirtualne) • CD ROM • Urządzenia przenośne (takie jak telefony komórkowe, kamery cyfrowe i przenośne odtwarzacze multimedialne) • Dyskietka • Bluetooth • Obraz (takie jak kamery USB i skanery) • Drukarka • Modem • Urządzenia USB Apple (takie jak iPad, iPhone i iPod, łączące się z programem iTunes)
129	Posiada wbudowane narzędzia systemowe umożliwiające zdalne uruchomienie stacji roboczych, zdalne zamykanie stacji roboczych, skanowanie, czyszczenie i defragmentację dysków
130	Ma rozbudowany system zarządzania użytkownikami z podziałem na administratora, audytora, gościa, menadżera zasobów, menadżera łąat, z możliwością dodawania nowych ról z określonymi uprawnieniami
131	Umożliwia dodanie nowego użytkownika systemu z uwierzytelnianiem lokalnym lub Active Directory
132	Posiada możliwość włączenia opcji uwierzytelniania dwuskładnikowego, dzięki któremu dostęp do systemu odbywać się będzie poprzez podanie swojego hasła dostępu (lokalnego lub Active Directory) oraz drugiego składnika w postaci jednorazowego hasła wysyłanego na maila (funkcja OTP) lub kodu z aplikacji Google Authenticator
133	Umożliwia dodawanie i rozliczanie licencji aplikacji
134	Umożliwia wykrywanie zakazanego oprogramowania i uruchamiania działania naprawcze, w tym automatyczne odinstalowanie niepożądanego oprogramowania
135	Posiada możliwość włączenia pomiaru wykorzystania wskazanej aplikacji
136	Umożliwia blokowanie plików wykonywalnych EXE poprzez reguły oparte na ścieżce aplikacji lub wartości hash
137	Umożliwia uruchamianie zdalnego Menedżera Systemu dla systemu operacyjnego Windows bez potrzeby uruchamiania połączenia zdalnego sesją RDP, który pozwoli na: <ul style="list-style-type: none"> • Podgląd i zamykanie uruchomionych procesów na stacji roboczej • Podgląd, uruchamianie, zatrzymywanie, zmianę stanu usług na stacji roboczej • Uruchamianie zdalnego wiersza poleceń • Podgląd, dodawanie i modyfikację rejestru systemowego stacji roboczej • Przegląd logów systemowych stacji roboczej • Podgląd menedżera urządzeń



**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

	<ul style="list-style-type: none"> • Podgląd udziałów sieciowych
138	<p>Umożliwia generowanie następujących raportów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raporty Active Directory <ul style="list-style-type: none"> ○ aktualnie zalogowani użytkownicy ○ często zalogowani użytkownicy, rzadko logujący się użytkownicy ○ nieaktywni Użytkownicy ○ historia logowania użytkownika ○ historia logowania użytkowników na poszczególnych komputerach • Wykorzystania aplikacji w skali całej organizacji • Raporty dotyczące poprawek <ul style="list-style-type: none"> ○ Narażone systemy ○ Narażone poprawki ○ Obsługiwane poprawki ○ Brakujące poprawki czekające na zatwierdzenie ○ Systemy wymagające ponownego uruchomienia • Raporty inwentaryzacji • Raporty dotyczące sprzętu <ul style="list-style-type: none"> ○ Komputery wg systemu operacyjnego ○ Komputery wg producenta ○ Komputery wg pamięci ○ Komputery wg wykorzystania dysku ○ Komputery wg wieku ○ Komputery wg typu urządzenia ○ Zmapowane dyski logiczne • Raporty dotyczące oprogramowania <ul style="list-style-type: none"> ○ Oprogramowanie według producenta ○ Ostatnio zainstalowane oprogramowanie ○ Niedozwolone oprogramowanie ○ Wykorzystanie oprogramowania przez komputer ○ Klucze produktu oprogramowania ○ Komputery z/bez określonego oprogramowania ○ Podsumowanie zasad pomiaru użytkowania oprogramowania ○ Oprogramowanie specyficzne dla użytkownika • Raporty dotyczące licencji <ul style="list-style-type: none"> ○ Zgodność licencji ○ Licencje do odnowienia • Raporty dotyczące systemu <ul style="list-style-type: none"> ○ Użytkownicy grupy systemu ○ Komputery wg usług ○ Udostępnij szczegóły • Raporty dotyczące gwarancji <ul style="list-style-type: none"> ○ Gwarancja niedługo wygaśnie ○ Gwarancja wygała ○ Niezidentyfikowane komputery

**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

	<ul style="list-style-type: none"> • Raporty bezpieczeństwa <ul style="list-style-type: none"> ○ Szczegóły Antivirus ○ Szczegóły Bitlocker ○ Szczegóły Firewall • Raporty skanowania plików multimedialnych <ul style="list-style-type: none"> ○ Szczegóły pliku wg kategorii ○ Szczegóły pliku wg rozszerzenia • Raporty dotyczące USB <ul style="list-style-type: none"> ○ Raport wykorzystania USB
139	Umożliwia planowanie raportów i przesyłanie ich w formie pliku PDF, XLSX, CSV na podany adres mailowy
140	Umożliwia tworzenie niestandardowych raportów w oparciu o kryteria dostępne z systemu
141	Umożliwia korzystanie z szablonów definiujących adres IP, nazwę, członkostwo w domenie, ustawienia zgodnie z konfiguracją dla nowych instalacji
142	Umożliwia kopiowanie plików do folderów, kopiowanie wielu plików i kopiowanie folderów

III. Wymagania dotyczące wdrożenia systemu informatycznego i gwarancji

Wymagania dotyczące wdrożenia	
143	<p>Wdrożenie oferowanego rozwiązania musi obejmować:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prace związane z instalacją, konfiguracją • przeprowadzenie warsztatów szkoleniowych. • świadczenie usługi asysty technicznej podczas pozostałych prac wdrożeniowych
144	<p>Wdrożenie powinno składać się z następujących etapów:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opracowanie planu i harmonogramu wdrożenia 2. Przygotowanie dokumentacji obejmującej m.in : <ol style="list-style-type: none"> a. Instrukcje instalacji systemu, b. Procedury Back-up/ odtwarzania z back-up, c. Procedurę aktualizacji systemu, 3. Instalacji części serwerowej oprogramowania na sprzęcie Zamawiającego. 4. Przeprowadzenie 5-dniowych warsztatów i szkoleń dla maksymalnie 6 osób w siedzibie Zamawiającego lub za zgodą Zamawiającego zdalnie, w formie zaproponowanej przez Dostawcę skonsultowaną i zatwierdzoną przez Zamawiającego. Celem szkoleń jest zapewnienie możliwości samodzielnego wdrożenia systemu przez Zamawiającego. 5. Świadczenie usługi asysty technicznej podczas wdrożenia polegającej na bezpośrednim wsparciu inżyniera systemowego w trakcie wykonywania przez pracowników Zamawiającego prac wdrożeniowych. Wykonawca zagwarantuje co najmniej 25 godzin takiego wsparcia w terminach uzgodnionych z



**Umowa o dofinansowanie projektu „ZUT 4.0 – Kierunek: Przyszłość
umowa nr POWR.03.05.00-00-Z205/18**

zad. 3 poz. 27 „Zakup systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą IT wraz z modułem zdalnej pomocy (oprogramowanie)”

	Zamawiającym w okresie 4 miesięcy od momentu zakończenia realizacji punktu 4.
Wymagania dotyczące gwarancji (oraz usług wsparcia)	
145	<p>W ramach gwarancji Zamawiający otrzyma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pomoc techniczną producenta rozwiązań • Dostęp do Upgrade, Update i ServicePack • Pomoc techniczna w języku polskim • Dostęp do polskiego portalu pomocy technicznej • Dostęp do polskiej bazy wiedzy • Telefoniczną pomoc techniczną w języku polskim • Mailową pomoc techniczną w języku polskim • Zdalną pomoc techniczną w języku polskim • Obsługa zgłoszeń typu „How to” • Opracowywanie nietypowych raportów w ramach systemu <p>Minimalny okres gwarancji – 1 rok</p>