

Zamówienie publiczne jest współfinansowane ze środków budżetu państwa, Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 1

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Zamawiający informuje, że jest w posiadaniu:
 - 1.1. 12-miesięcznej licencji systemu ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise Multilanguage z 5 kontami „serwisant” wraz z rocznym wsparciem technicznym świadczonym w języku polskim przez podmiot do tego upoważniony na terenie Polski **ważnej do dnia 22.11.2019 roku.**
 - 1.2. 12-miesięcznej licencji systemu Actice Directory Manager Plus Professional dla 3 techników wraz z rocznym wsparciem technicznym świadczonym w języku polskim przez podmiot do tego upoważniony na terenie Polski **ważnej do dnia 22.11.2019 roku.**
 - 1.3. 12-miesięcznej licencji systemu Samsung SmartSelfService Portal ServiceDesk Add-on wraz z rocznym wsparciem technicznym świadczonym w języku polskim przez podmiot do tego upoważniony na terenie Polski **ważnej do dnia 22.11.2019 roku.**
2. Przedmiotem zamówienia jest:
 - 2.1. Zakup i dostawa licencji systemu ServiceDesk Plus Multi-Language Enterprise lub równoważnego dla 40 (czterdziestu) techników i 1000 (tysiąca) zasobów IT wraz ze wsparciem technicznym świadczonym przez Wykonawcę przez okres obowiązywania licencji, polegającym w szczególności na bieżącej aktualizacji licencji; licencja obowiązywać będzie od dnia zawarcia umowy do dnia 14.12.2019 r.
 - 2.2. Zakup i dostawa licencji systemu Actice Directory Manager Plus Professional lub równoważne dla 3 techników wraz z rocznym wsparciem technicznym świadczonym w języku polskim przez podmiot do tego upoważniony na terenie Polski lub równoważne. Zamawiający wymaga wyrównania licencji do dnia obowiązywania licencji o którym mowa w pkt. 2.1.
 - 2.3. Zakup i dostawa licencji systemu Samsung SmartSelfService Portal ServiceDesk Add-on lub równoważne wraz z rocznym wsparciem technicznym świadczonym w języku polskim przez podmiot do tego upoważniony na terenie Polski lub równoważne. Zamawiający wymaga wyrównania licencji do dnia obowiązywania licencji o którym mowa w pkt. 2.1.

Zamówienie publiczne jest współfinansowane ze środków budżetu państwa, Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Europejskiego Funduszu Społecznego

- 2.4. Dostawa usługi 15 (piętnastu) dni konsultacji wdrożeniowo-szkoleniowych *on-site* certyfikowanych przez producenta systemu oferowanego przez Wykonawcę konsultantów ITSM.
- 2.5. Wykonawca zobowiązuje każdorazowo do wyznaczenia terminu i przeprowadzenia konsultacji najpóźniej w terminie 5 (pięciu) dni kalendarzowych od zgłoszenia przez Zamawiającego.

UWAGA

1. Wszystkim użytym w SIWZ nazwom własnym w opisie przedmiotu zamówienia towarzyszą wyrazy „**lub równoważne**”. Zamawiający posłużył się nazwą własną producenta dla ułatwienia opisu przedmiotu, w oparciu o przesłanki art. 29 ust. 3 ustawy Prawo zamówień publicznych.
2. Zaoferowane artykuły równoważne muszą być o parametrach wymaganych przez Zamawiającego lub lepszych, oraz spełniać następujące kryteria:
 - 2.1. Wsparcie:
 - 2.1.1. System zapewnia wsparcie dla minimum 40 nazwanych kont techników / administratorów systemu
 - 2.1.2. System zapewnia możliwość dodania i monitorowania minimum 1000 zasobów IT (CI) w ramach modułu zarządzania zasobami i CMDB (Asset Management, CMDB)
 - 2.1.3. System zapewni interfejs webowy z polską wersją językową
 - 2.2. Instalator aplikacji:
 - 2.2.1. Oprogramowanie dostarczonego rozwiązania może pracować na systemie operacyjnym Microsoft Windows w wersji 32 lub 64 bitowej lub Linux Debian w wersji 32 bitowej oraz współpracować, co najmniej z bazą danych Microsoft SQL lub POSTGRESQL (Zamawiający posiada licencji przywołanego oprogramowania).
 - 2.2.2. Rozwiązanie posiada instalator aplikacji wraz z zaimplementowaną bazą POSTGRESQL
 - 2.2.3. Rozwiązanie posiada instalator aplikacji wraz z zaimplementowanymi mechanizmami migracji na bazę Microsoft SQL

Zamówienie publiczne jest współfinansowane ze środków budżetu państwa, Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Europejskiego Funduszu Społecznego

2.2.4. Rozwiązanie posiada wgląd w strukturę bazy danych dostępny z poziomu aplikacji, wraz z możliwością ograniczenia widoku na moduł aplikacji

2.2.5. Rozwiązanie pozwala na konfigurację wspólnego serwera aplikacji i bazy danych oraz na ich rozdzielenie

2.2.6. Rozwiązanie posiada wbudowany mechanizm zapewnienie wysokiej dostępności aplikacji - HA

2.3. Integracja z Active Directory/LDAP:

2.3.1. Oprogramowanie umożliwia integrację użytkowników aplikacji z domeną Active Directory lub katalogiem LDAP oraz pojedyncze logowanie do aplikacji

2.3.2. Oprogramowanie wyświetla listę użytkowników nieobecnych, usuniętych z ActiveDirectory i pozwala na ich ręczne bądź automatyczne usuwanie z systemu

2.3.3. Integracja aplikacji z domena Active Directory pozwala na import dowolnego atrybutu UDF z AD oraz na wykorzystanie mechanizmu SSO dla użytkowników

2.4. Harmonogram kopii zapasowej:

2.4.1. Rozwiązanie pozwala na konfigurację harmonogramu automatycznego wykonywania kopii zapasowej z podziałem na kopię bazy danych lub kopię bazy danych wraz z plikami i załącznikami

2.4.2. W przypadku niepowodzenia wykonania kopii zapasowej aplikacji, rozwiązanie wysła powiadomienie do wskazanego technika

2.4.3. Rozwiązanie pozwala na konfigurację okresu przechowywania kopii zapasowej

2.5. Archiwizacja danych:

2.5.1. Rozwiązanie pozwala na konfigurację harmonogramu automatycznego wykonywania archiwizacji danych

2.5.2. Rozwiązanie pozwala na konfigurację reguł weryfikujących zgłoszenia które zostaną zarchiwizowane (status zgłoszenia, data utworzenia/zamknięcia zgłoszenia, okres archiwizacji)

2.5.3. Rozwiązanie pozwala na konfigurację wyjątków dla zgłoszeń które nie będą podlegały archiwizacji

Zamówienie publiczne jest współfinansowane ze środków budżetu państwa, Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Europejskiego Funduszu Społecznego

2.6. Opis rozwiązania

2.6.1. Oprogramowanie umożliwia utworzenie i jednoczesną pracę (konta nazwane) do 40 techników oraz przechowywanie informacji do 1000 elementów konfiguracji w bazie konfiguracji.

2.6.2. Oprogramowanie pozwala na reprezentacje użytkowników z wykorzystaniem imienia i nazwiska użytkownika, a także dowolnie rozbudowanymi atrybutami. Każdy z nowo utworzonych atrybutów może być wypełniony automatycznie z danych Active Directory

2.6.3. Interfejs oprogramowania jest w całości dostępny w języku polskim, wraz z możliwością wprowadzania zmian w słownikach atrybutów konfiguracji oraz słowników interfejsu graficznego użytkownika

2.6.4. Strona logowania użytkownika, jest możliwa do dowolnej customizacji, poprzez edycje plików html i css

2.6.5. Dostęp do oprogramowania, w tym pełna konfiguracja systemu są w całości realizowane poprzez interfejs przeglądarki internetowej

2.6.6. Oprogramowanie posiada wbudowaną funkcjonalność chatu osób zgłaszających z technikami. Po upływie określonego czasu od niepodjętej przez technika konwersacji wiadomość zostaje automatycznie skonwertowana na zgłoszenie do systemu. Technicy posiadają możliwość zakończenia konwersacji na poziomie chatu i skonwertowania konwersacji do nowego zgłoszenia w systemie. Zgłaszający posiada możliwość nawiązania chat'u w nawiązaniu do zarejestrowanego przez zgłaszającego zgłoszenia. Opcja chatu pozwala na wykluczanie techników którym wiadomości chat nie będą przesyłane.

2.7. Oprogramowanie posiada możliwość odwzorowania struktury organizacji w tym:

2.7.1. Konfiguracji regionu w którym są świadczone usługi

2.7.2. Konfiguracji lokalizacji według której dalej mogą być skonfigurowane dedykowane:

-godziny pracy

-dni wolne

-jednostki organizacyjne

-role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń

-reguły automatyzujące przebieg zgłoszeń

Zamówienie publiczne jest współfinansowane ze środków budżetu państwa, Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Europejskiego Funduszu Społecznego

- reguły autoprzypisywania techników według lokalizacji zgłaszających
- grupy techników
- konta techników
- konta zgłaszających
- umowy SLA

2.7.3. System pozwala na wykorzystanie wcześniej skonfigurowanych parametrów lokalizacji przy dodawaniu nowych lokalizacji

2.7.4. Konfiguracji jednostek organizacyjnych\działów według których dalej mogą być skonfigurowane:

- role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń według struktury działowej
- grup techników
- grup zgłaszających

2.7.5. Konfiguracji grup techników według których dalej będą konfigurowane:

- osoby zarządzające grupą\kierownicy danej grupy
- adresy mail grupy wsparcia wraz z konfiguracją nazwy nadawcy
- powiadomienia o dodaniu nowego zgłoszenia dla grupy, przeterminowaniu czasu SLA dla zgłoszenia w grupie, aktualizacji zgłoszenia przypisanego do grupy

2.8. Konfiguracji grup zgłaszających

2.8.1. Rozwiązanie posiada wbudowaną funkcjonalność ankietowania użytkowników pozwalającą na:

- skonfigurowanie wyglądu i treści wiadomości z prośbą o ocenę/wypełnienie ankiety
- skonfigurowanie komunikatu z podziękowaniem za wypełnienie ankiety
- konfiguracji momentu wysłania ankiety (po każdym zamkniętym zgłoszeniu/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń od danego użytkownika)
- konfigurację wyjątków wedle których ankiety nie będą rozsyłane (gdy zgłaszającym był technik/ wedle wskazanych kryteriów)
- skonfigurowanie ankiety z uwzględnieniem pytań otwartych, zamkniętych, poziomów zadowolenia
- uruchomienie automatycznego tłumaczenia ankiet

Zamówienie publiczne jest współfinansowane ze środków budżetu państwa, Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Europejskiego Funduszu Społecznego

-podgląd wyników ankiet tylko przez uprawnionych użytkowników

- 2.8.2. Rozwiązanie posiada możliwość rejestracji czasu pracy, przez uruchomienie zegara liczącego, czas spędzony nad zgłoszeniem przez technika
- 2.8.3. Rozwiązanie posiada możliwość oznaczenia pracy nad zgłoszeniem przez danego serwisanta, oznaczenie pracy uruchamia zegar naliczający czas pracy serwisanta nad zgłoszeniem. System w postaci graficznej prezentuje uruchomiony zegar w widoku zgłoszeń, jak i samym zgłoszeniu
- 2.8.4. Rozwiązanie pozwala na analizę czasów: przypisania zgłoszenia do danego technika, przypisania zgłoszenia do danej grupy suportu, przypisania zgłoszenia do danego statusu
- 2.8.5. Rozwiązanie pozwala na wprowadzanie dodatkowych atrybutów czasu pracy, możliwych do raportowania
- 2.8.6. Rozwiązanie pozwala na wprowadzenie dedykowanych typów czasu pracy
- 2.8.7. Rozwiązanie, w ramach widoku zgłoszenia pozwala sprawdzić okres:
 - przypisania zgłoszenia do poszczególnej grupy techników
 - przypisania zgłoszenia do technika
 - przypisania zgłoszenia do statusu na zgłoszeniu
- 2.8.7. System posiada moduł oznaczający serwisantów aktualnie zalogowanych do systemu
- 2.8.8. System posiada kalendarz przeznaczony dla serwisantów, pozwalający na rejestrowanie nieobecności i wyznaczanie zastępstw. System pozwala na automatyczne przekierowanie zgłoszeń do wskazanego technika zapasowego (bazując na dacie zarejestrowania zgłoszenia bądź dacie rozwiązania zgłoszenia) lub wyłączenie umowy SLA dla zgłoszenia
- 2.8.9. System posiada pływające menu szybkich działań, widoczne niezależnie od położenia ekranu
- 2.8.10. System posiada możliwość customizacji portalu w tym, rozmieszczenie poszczególnych elementów portalu metodą drag&drop, zagnieżdżanie stron html, zagnieżdżanie filmów
- 2.8.11. System posiada możliwość personalizacji użytkowników na zasadzie dodatkowych opisów oraz wgrania grafik, zdjęć prezentujących danego

Zamówienie publiczne jest współfinansowane ze środków budżetu państwa, Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Europejskiego Funduszu Społecznego

użytkownika

2.8.12. System pozwala na zbudowanie i zaprezentowanie zgłaszającym listy aplikacji możliwych do uruchomienia z poziomu systemu – w postaci listy rozwijalnej dostępnej w portalu użytkownika. Lista pozwala na rozgraniczenie dostępnych aplikacji w widoku dla zgłaszającego i dla kont technicznych

2.8.13. System posiada możliwość przekazywania wiadomości od serwisanta, bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego

2.8.14. Moduł zarządzania procesami umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów

2.8.15. Moduł zarządzania procesami umożliwia globalne definiowanie szablonów email wykorzystywanych przez system do powiadamiania użytkowników o różnych zdarzeniach w systemie. Definiowanie szablonów odbywa się z poziomu interfejsu webowego aplikacji i umożliwia zdefiniowanie treści powiadomienia, reguły wywołującej przesłanie powiadomienia oraz odbiorcy. System posiada mechanizm oznaczania którego z modułów systemu powiadomienie dotyczy

2.8.16. Rozwiązanie posiada wbudowany panel użytkowników systemu na zasadzie społeczności klientów korzystających z danego rozwiązania producenta, z możliwością komunikacji między klientami oraz producentem

2.8.17. Architektura systemu pozwala spełniać wskazania RODO poprzez możliwość oznaczania danych jako danych zawierających dane osobowe oraz automatycznej anonimizacji danych przy usunięciu użytkownika z aplikacji

2.9. Architektura dotykowego interfejsu obsługi zgłoszeń

2.9.1. Program pozwala na stworzenie poprzez webowy kreator interfejsu dla użytkownika, dzięki któremu jest on w stanie dotrzeć do poszukiwanej informacji / wniosku w oparciu o interfejs graficznych przycisków

2.9.2. Interfejs aplikacji pozwala na korzystanie z aplikacji na urządzeniach mobilnych bez potrzeby korzystania z aplikacji w wersji mobilnej

2.9.3. Program jest dedykowanym interfejsem, dostępnym z poziomu przeglądarki Internetowej, którego zadaniem jest pomoc w dotarciu do poszukiwanej przez użytkownika informacji. W miejsce poszukiwanej informacji program dostarcza

Zamówienie publiczne jest współfinansowane ze środków budżetu państwa, Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Europejskiego Funduszu Społecznego

wpis z bazy danych systemu dla którego został zintegrowany.

- 2.9.4. System pozwala na prezentacje danych importowanych z ITILowej bazy danych systemu helpdeskowego. System musi pozwalać w szczególnych przypadkach na przekierowanie użytkownika poszukującego informacji, w moduł rejestrowania zgłoszeń w systemie helpdeskowym. Podczas rejestracji zgłoszenia system musi mieć możliwość przekazania parametrów do wypełnianego zgłoszenia, przy czym parametry będą odzwierciedlać ścieżkę poszukiwanej przez zgłaszającego informacji.
- 2.9.5. Program zawiera moduł podglądu sprzętu przypisanego do użytkownika w systemie helpdeskowym. System musi posiadać możliwość importu i prezentacji danych pobieranych z relacyjnej bazy danych systemu helpdeskowego.
- 2.9.6. Program posiada miejsce na przedstawienie komórki odpowiedzialnej za wsparcie techniczne, z podziałem na grupy technologiczne, oraz z podaniem zakresu kompetencji każdego z techników.
- 2.9.7. Program posiada graficzny konfigurator aplikacji oraz ścieżek dochodzenia do poszukiwanej informacji.
- 2.9.8. Program pozwala na pobieranie danych z Active Directory w celu autoryzacji użytkowników oraz przypisywania im ról administracyjnych.
- 2.9.9. Program rozwiązuje dotarcie do informacji poprzez
 - 2.9.9.1. Tworzenie ścieżek dostępowych odwzorowujących naturalne pytania pomocnicze w celu identyfikacji potrzeby,
 - 2.9.9.2. Wyszukiwanie tekstowe po tytule, treści i słowach kluczowych rozwiązania
- 2.9.10. Powiązania między ścieżkami, a rozwiązaniami, odbywają się na zasadzie wiele do wielu i są konfigurowane z poziomu interfejsu aplikacji.
- 2.9.11. Program integruje się z bazą wiedzy systemu helpdeskowego, systemem zgłaszania incydentów, oraz innymi źródłami zewnętrznymi.
- 2.9.12. Aplikacja pracuje w środowisku Windows hostowana na IIS.
- 2.9.13. Aplikacja pozwala na trzymanie informacji na temat rozwiązań w bazie danych MSSQL / Postgress.
- 2.9.14. Aplikacja pozwala na zawężenie dostępu do rozwiązań w oparciu o grupy użytkowników systemu helpdeskowego.

Zamówienie publiczne jest współfinansowane ze środków budżetu państwa, Unią Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego i Europejskiego Funduszu Społecznego

2.9.15. Program posiada moduł umieszczania ogłoszeń o niedostępności usług.

2.9.16. Moduł ogłoszeń pozwala na ograniczenie wyświetlania ogłoszenia tylko do powiązanych ścieżek (tylko w momencie, gdy użytkownik wskaże, ma problem z daną usługą, lub grupą usług).

3. W przypadku zaoferowania rozwiązania równoważnego Wykonawca zapewni migrację danych z systemu posiadanego przez Zamawiającego, autoryzowane szkolenia dla 4 administratorów oraz szkolenia z obsługi nowego systemu dla 500 pracowników NCBR.