**SZCZEGÓŁOWA SPECYFIKACJA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**OPROGRAMOWANIE IT SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE**

Producent oferowanego rozwiązania:...............................

Nazwa oferowanego rozwiązania:...................................

**ServiceDesk – Zarządzanie zgłoszeniami**

|  |
| --- |
| Oprogramowanie w części HelpDesk jest oparte na zasadach ITIL w szczególności:   * Zarządzanie problemem * Zarządzanie incydentem * Obsługa procesów poprzez WorkFlow (wnioski o usługi, uprawnienia, zakupy) * Zarządzanie umowami serwisowymi * Definicje poziomów SLA (reakcja, naprawa, reklamacja) |
| Oprogramowanie umożliwia zgłaszania przez użytkowników z poziomu przeglądarki WWW (dedykowany portal) awarii sprzętu, usług, oprogramowania i innych typów awarii zdefiniowanych przez administratora. |
| Portal ServiceDesk ma możliwość obsługi przez wiodące przeglądarki WWW na urządzeniach mobilnych poprzez responsywny interfejs użytkownika. |
| Portal ServiceDesk umożliwia wybór wersji językowej interfejsu (co najmniej polski i angielski). |
| Obsługa listy zgłoszeń serwisowych (incydentów i problemów) jest realizowana przez portal ServiceDesk z zachowaniem nadanego poziomu uprawnień. |
| Oprogramowanie umożliwia kontrolę obciążenia działu IT, optymalizację podziału pracy pomiędzy pracowników działu IT oraz przegląd awaryjności sprzętu. |
| Oprogramowanie umożliwia uwierzytelnianie użytkowników wykorzystując bazę Active Directory poprzez protokół LDAP. |
| Oprogramowanie umożliwia automatyczne autoryzowanie określonych stanowisk i użytkowników (z wykorzystaniem mechanizmy SSO), aby uniknąć każdorazowego uwierzytelniania przed korzystaniem z systemu zgłoszeń. |
| Oprogramowanie umożliwia sortowanie listy zgłoszeń awarii, wg daty zgłoszenia, priorytetu, statusu. |
| Oprogramowanie umożliwia filtrację zgłoszeń wg priorytetu oraz statusów zgłoszeń, stanowisk oraz inżynierów obsługujących zgłoszenia. |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie dedykowanych list zgłoszeń z różnymi danymi, domyślnym filtrowaniem i sortowaniem. |
| Oprogramowanie umożliwia określenie widoczności poszczególnych list zgłoszeń w zależności od zalogowanego użytkownika. |
| Oprogramowanie umożliwia określenie widoczności zgłoszeń w zależności od kategorii i lokalizacji zgłoszeń przypisanych do zalogowanego użytkownika. |
| Oprogramowanie umożliwia dostęp do zgłoszeń swoich podwładnych przez przełożonego. |
| Oprogramowanie umożliwia dodawanie przez administratora nowych wpisów (komentarzy) w zgłoszeniu, jak i umożliwiać zmianę statusu sprawy. Użytkownik także ma możliwość dodawania nowych wpisów do zgłoszonego problemu wraz ze zmianą statusu. |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie zadań w ramach konkretnego zgłoszenia z możliwością przekazania do realizacji przez innych użytkowników. |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie globalnych zadań do realizacji przez zalogowanego użytkownika. |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie szablonów zadań. |
| Oprogramowanie umożliwia rejestrację czasu pracy poświęconego na realizację zgłoszenia przez opiekuna. |
| Oprogramowanie umożliwia przesyłanie użytkownikom powiadomień pocztą elektroniczną o nowych wpisach i zmianach w zgłoszeniu. |
| Oprogramowanie umożliwia edycję szablonów powiadomień email. |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie wielopoziomowych list kategorii zawierających nazwę i opis kategorii. |
| Oprogramowanie umożliwia określenie widoczności poszczególnych kategorii w zależności od zalogowanego użytkownika. |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie pól dodatkowych na formularzu rejestracji zgłoszenia. |
| Oprogramowanie umożliwia określenie widoczności poszczególnych pól dodatkowych w zależności od zalogowanego użytkownika. |
| Rozwiązania w bazie wiedzy posiadają znacznik określający czy są dostępne dla użytkowników, czy są wewnętrznymi uwagami działu IT. Panel www użytkownika zawiera wyszukiwarkę tematów wg słów kluczowych oraz wewnętrznej treści. |
| Oprogramowanie umożliwia edycję bazy wiedzy z poziomu przeglądarki WWW wraz z możliwością formatowania tekstu (wraz z grafiką) oraz wstawiania załączników. |
| Oprogramowanie umożliwia administratorowi wprowadzenie do systemu zgłoszenia użytkownika, który nie ma dostępu do PC (np. telefoniczna informacja o awarii komputera). |
| Oprogramowanie umożliwia delegowanie zgłoszenia innemu administratorowi (technikowi), jak również przejęcie innego zgłoszenia (np. w przypadku nieplanowanej nieobecności pracownika). |
| Oprogramowanie umożliwia obsługę tzw. Linii wsparcia poprzez samodzielne tworzenie nowych linii wraz z przypisywaniem do nich dowolnej ilości kont operatorów HelpDesk. Zgłoszenie serwisowe ma możliwość przekazania do dowolnej linii wsparcia lub dedykowanego operatora HelpDesk. Linia wsparcia ma możliwość przypisania powiązanych z nią kategorii zgłoszeń. |
| Oprogramowanie umożliwia informowanie pracowników o planowanych działaniach, awariach za pomocą komunikatów wprowadzanych na stronę główną panelu zgłaszania usterki, bądź do poszczególnych kategorii. |
| Oprogramowanie umożliwia określenie widoczności komunikatów o planowanych działaniach, awariach w zależności od zalogowanego użytkownika. |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenia baz umów serwisowych powiązanych z bazami firm serwisowych (dostawców sprzętu, oprogramowania, lokalnych serwisów). lub z zakupionym sprzętem. |
| Oprogramowanie w oparciu o bazę firm/umów serwisowych umożliwia zapis przekazania zgłoszenia do serwisu zewnętrznego. |
| Oprogramowanie umożliwia przesyłanie powiadomień do firm serwisowych powiązanych ze zgłoszeniem. |
| Oprogramowanie posiada możliwość rejestracji w historii zgłoszenia (w komentarzach) korespondencji  mailowej między opiekunami zgłoszenia a firmami serwisowymi powiązanymi ze zgłoszeniem. |
| Oprogramowanie posiada dedykowane panele WWW w zależności od aktywnie zalogowanego użytkownika końcowego (panel dla użytkownika tj. zgłaszanie incydentów, panel dla operatora serwisowego – obsługa zgłoszeń, panel dla managera HelpDesk – analiza graficzna oraz tabelaryczna pracy operatorów HelpDesk). |
| Oprogramowanie umożliwia wyświetlenie w panelu WWW użytkownika informacji nt. powiązanych z użytkownikiem zasobów (przypisane stanowiska PC, przydzielone licencje aplikacji, wydane urządzenia). |
| Oprogramowanie umożliwia wybranie zasobu w określonej kategorii powiązanego z użytkownikiem podczas rejestracji zgłoszenia. |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie zgłoszeń cyklicznych z możliwością definiowania częstości występowania oraz typu okresu (codziennie, co tydzień, co miesiąc) |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie reguł w celu automatyzacji obsługi zgłoszeń. Reguły uruchamiają się w odpowiedzi na określone zdarzenia w systemie i wykonywać akcje w zależności od spełnionych warunków. W zakresie reguł ServiceDesk realizuje m.in. następujące przypadki użycia:   * Zmiana statusu po przejęciu zgłoszenia przez opiekuna. * Przejmowanie zadań po przejęciu zgłoszenia przez opiekuna. * Dodawanie zadań w zgłoszeniu w zależności od parametrów zgłoszenia. * Wznawianie zgłoszenia po odpowiedzi przez zgłaszającego użytkownika. * Zamykanie zgłoszenia po upływie czasu bez odpowiedzi użytkownika. * Zamykanie zgłoszenia po upływie czasu reklamacji. * Dodawanie wpisów (komentarzy) w zgłoszeniu na podstawie szablonów. * Zmiana parametrów zgłoszenia po znalezieniu wybranej frazy w treści komentarza. * Walidacja zamkniętych zadań w zamykanym zgłoszeniu. * Systemowe potwierdzanie realizacji zgłoszenia. * Wysyłanie dodatkowych powiadomień cyklicznych ze zgłoszeniami, np. zgłoszenia wymagające reakcji, zgłoszenia do realizacji lub zgłoszenia wstrzymane/wznowione. |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie szablonów komentarzy wykorzystywanych przez opiekunów zgłoszeń. |
| Oprogramowanie posiada możliwość rejestracji zgłoszeń i komentarzy drogą mailową, zarówno przez zarejestrowanych użytkowników systemu jak i niezarejestrowanych użytkowników. |
| Oprogramowanie umożliwia obsługę dowolnej ilości kont pocztowych do wysyłania powiadomień i generowania zgłoszeń/komentarzy przez email. |
| Oprogramowanie posiada wbudowane raporty prezentujące m.in. realizację obsługi zgłoszeń w zakładanym SLA (statystyka miesięczna, kwartalna, roczna). |
| Oprogramowanie umożliwia definiowanie własnych widoków oraz zestawień dla każdego zalogowanego użytkownika |
| Oprogramowanie umożliwia zdefiniowanie własne macierzy priorytetów na podstawie pilności oraz wpływu zgłoszenia |
| Oprogramowanie umożliwia zamodelowanie trzy zmianowego trybu pracy inżynierów (opiekunów zgłoszeń) |
| Oprogramowanie umożliwia informowanie użytkowników o nowych zdarzeniach systemowych za pomocą notyfikacji (dymku) podczas pracy z systemem |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie obiegu procesu decyzyjnego dla wniosków o uprawnienia lub elementy konfiguracji w oparciu o bazę CMDB |
| Oprogramowanie umożliwia zaprojektowanie dowolnego formularza do wprowadzania danych z wykorzystaniem własnych atrybutów (wraz ze zmianą układu/położenia atrybutów w projektowanym widoku) |
| Oprogramowanie umożliwia definicję czasów SLA w oparciu o matrycę priorytetów, statusy, kategorie lub dowolne warunki i atrybuty zgłoszenia |
| Oprogramowanie umożliwia dodanie Akceptacji do już istniejącego zgłoszenia |
| Oprogramowanie umożliwia definiowanie własnych reguł zarządzania w oparciu o warunki i akcje dla Prawdy i Fałszu (zdarzenie -> warunek -> akcja) |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie wielu zgłoszeń poprzez wybór kilku użytkowników w zgłoszeniu |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie słowników wartości dla atrybutów w oparciu o strukturę płaską lub drzewiastą |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie atrybutów zależnych poprzez określone warunki widoczności |
| Oprogramowanie umożliwia definiowanie formularzy zamykających zgłoszenie oraz zatwierdzające zmiany w zgłoszeniu |
| Oprogramowanie umożliwia definiowanie reguł biznesowych za pomocą graficznego/blokowego kreatora. |
| Oprogramowanie umożliwia definiowanie obiegów za pomocą graficznego/blokowego kreatora. |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie niestandardowych raportów za pomocą kreatora. |
| Oprogramowanie umożliwia definiowanie poziomu dostępu do zgłoszeń dla dynamicznych grup użytkowników. |
| Oprogramowanie umożliwia definiowanie formularzy dla zgłoszeń w danej kategorii za pomocą kreatora Drag&Drop z możliwością określenia układu kolumn. |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie dowolnej liczby Dashboard-ów dla użytkownika za pomocą kreatora Drag&Drop. |
| Oprogramowanie umożliwia zmianę układu szczegółów zgłoszenia za pomocą kreatora Drag&Drop. |
| Oprogramowanie umożliwia udostępniania ogłoszeń w formie Widget-u oraz okienka modalnego z wymaganym potwierdzeniem dla użytkownika. |
| Oprogramowanie umożliwia zaprojektowanie dowolnego szablonu protokołu zgłoszenia. |
| Oprogramowanie udostępnia matrycę(wpływ/pilność) dla obliczania priorytetu zgłoszeń. |
| Oprogramowanie umożliwia zmianę koloru dla statusu/priorytetu/wpływu/pilności zgłoszenia prezentowanego na liście zgłoszeń. |
| Oprogramowanie umożliwia definiowanie dowolnych kolejek zgłoszeń. |
| Oprogramowanie umożliwia rejestrację nieobecności administratorów z możliwością wybrania zastępstwa. |

**ServiceDesk – Zarządzanie wnioskami**

|  |
| --- |
| Oprogramowanie zapewnia obsługę Workflow w zgłoszeniach serwisowych poprzez zdefiniowanie logicznych ścieżek (zbiór węzłów logicznych). |
| Oprogramowanie umożliwia wybór wielu zasobów na jednym formularzu wniosku. Przykładowo dla wniosku o nadanie uprawnień istnieje możliwość wskazania wielu systemów/zbiorów danych z podziałem na moduły lub poziomy uprawnień użytkownika. |
| Na poziomie każdego węzła logicznego w workflow ma możliwość edycji/modyfikacji zawartości danych w szczególności statusu, uwag, załączników (o dowolnym typie pliku) wraz z utworzeniem wpisu w historii przetwarzanego obiegu. |

**ServiceDesk – Zarządzanie uprawnieniami**

|  |
| --- |
| Oprogramowanie umożliwia inwentaryzację Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych |
| Oprogramowanie umożliwia określanie powiązań pomiędzy pracownikami z Systemami Informatycznymi oraz Zbiorami danych |
| Oprogramowanie umożliwia budowanie powiązanych zestawów atrybutów dla Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych (np. termin ważności dostępu, poziom dostępu, przetwarzanie danych wrażliwych) |
| Oprogramowanie umożliwia tworzenie ścieżek decyzyjnych dla dowolnych wniosków o uprawnienia do Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych |
| Oprogramowanie umożliwia akceptację poszczególnych etapów przez dedykowane osoby decyzyjne zdefiniowane w konfiguracji ścieżek |
| Oprogramowanie umożliwia akceptację etapów ścieżki przez automatyczny wybór powiązanych opiekunów merytorycznych oraz technicznych |
| Oprogramowanie umożliwia definiowanie dowolnych akcji dla poszczególnych kroków (np. zmiana opiekuna, statusu) |
| Oprogramowanie umożliwia automatyczne tworzenie powiązań pracownika z Systemem informatycznym lub Zbiorem danych po akceptacji wniosku |
| Oprogramowanie umożliwia obsługę procesu (wniosku) o odebranie uprawnień (koniec terminu dostępu, zwolnienie pracownika) |
| Oprogramowanie umożliwia raportowanie uprawnień wg Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych dla poszczególnych osób |
| Oprogramowanie umożliwia raportowanie uprawnień w pracowników do Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych |
| Oprogramowanie umożliwiać generowanie edytowalnej Karty Uprawnień Pracownika |

**ServiceDesk – Zarządzanie rezerwacjami**

|  |
| --- |
| Oprogramowanie umożliwia rezerwację dowolnego aktywnego zasobu w systemie. |
| Oprogramowanie umożliwia kategoryzowanie rejestrowanych rezerwacji. |
| Oprogramowanie umożliwia określenie widoczności poszczególnych kategorii rezerwacji w zależności od zalogowanego użytkownika. |
| Oprogramowanie informuje o możliwych konfliktach podczas tworzenia/edycji rezerwacji z zasobem. |
| Oprogramowanie prezentuje informacje o rezerwacjach w formie graficznej – kalendarza. |
| Oprogramowanie umożliwia akceptację, odrzucenie lub anulowanie rezerwacji przez upoważnionych użytkowników.  **CMDB**   |  | | --- | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie własnych typów elementów konfiguracji (CI) | | Oprogramowanie umożliwia dodawanie dowolnych atrybutów dla typów CI w szczególności: wartości logiczne, data/czas, numeryczne, tekstowe, słownikowe | | Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie podrzędnych i nadrzędnych typów CI | | Oprogramowanie umożliwia dziedziczenie atrybutów przez elementy konfiguracji posiadające typ nadrzędny | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie dowolnych typów relacji do obsługi połączeń pomiędzy różnymi typami CI | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie atrybutów dla relacji | | Oprogramowanie umożliwia prezentowanie powiązań pomiędzy elementami konfiguracji w formie struktury płaskiej oraz graficznej | | Oprogramowanie umożliwia zbiorczy podgląd relacji pomiędzy poszczególnymi elementami konfiguracji | | Oprogramowanie umożliwia modelowanie struktury relacji pomiędzy usługami, sprzętem, organizacją oraz pracownikami | | Oprogramowanie umożliwia nadzór nad wpływem zmian na poszczególne elementy konfiguracji | | Oprogramowanie umożliwia import elementów konfiguracji ze źródeł takich jak usługa katalogowa, skaner sieci, zewnętrzne pliki płaskie (CSV) | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie oraz edycję własnych list elementów konfiguracji | | Oprogramowanie umożliwia wyszukiwanie i analizę elementów konfiguracji wg posiadanych atrybutów | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie własnych typów relacji z określaniem nazwy relacji podstawowe i odwrotnej | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie własnych formularzy dla wszystkich elementów konfiguracji |   **Zarządzanie zasobami oraz użytkownikami**   |  | | --- | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie własnych szablonów widoków zasobów z określeniem analizowanych typów zasobów, widocznych atrybutów oraz informacji nt. powiązań pomiędzy zasobami. | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie własnych atrybutów o typach co najmniej: tekst, liczba, bit, data, wartość słownikowa dla wybranego typu zasobu. | | Oprogramowanie umożliwia zapis oraz przegląd historii zmian dowolnego atrybutu zasobu w zakresie: operator, data, czas, poprzednia oraz nowa wartość. | | Oprogramowanie umożliwia zdefiniowanie dowolnych relacji pomiędzy zasobami (np. powiązania stanowiska z pracownikiem, licencją, innym zasobem) wraz z zapisem historii relacji zasobów. | | Oprogramowanie umożliwia przypisywanie do każdego z zarządzanych w systemie zasobów dokumentów typu: faktura zakupu, gwarancja, umowa serwisowa. Bazą dokumentów musi być centralne repozytorium umożliwiające powiazania dokumentów z zasobami w relacji 1:N wraz z podglądem przypisanych zasobów oraz wydrukiem. | | Oprogramowanie umożliwia zdefiniowanie dowolnego zasobu inwentaryzacyjnego (np. telefon, drukarka, nawigacja) **w strukturze drzewiastej** wraz z kreatorem widocznych/wymaganych atrybutów edycyjnych. | | Oprogramowanie posiada dedykowaną (zintegrowaną z systemem) aplikację na platformę Android umożliwiającą spis z natury zinwentaryzowanych zasobów. | | Oprogramowanie umożliwia import danych z zewnętrznego pliku CSV zawierającego informacje inwentaryzacyjne z nowo zakupionych urządzeń w zakresie: numer faktury, numer seryjny, model, nazwa, data zakupu. | | Oprogramowanie umożliwia zaprojektowanie własnego schematu importu danych z zewnętrznego pliku CSV. | | Oprogramowanie umożliwia automatyczne tworzenie relacji pracownik-komputer na podstawie atrybutów obiektu w usłudze katalogowej. | | Oprogramowanie zawiera wbudowany kreator wydruków w zakresie protokołów przekazania, zwrotu, likwidacji wraz z możliwością utworzenia dowolnego typu dokumentu | | Oprogramowanie umożliwia export ww. protokołów w formacie PDF | | Oprogramowanie umożliwia obsługę kodów kreskowych oraz QR w obrębie ww. kreatora wydruków | | Oprogramowanie umożliwia użycie w kreatorze wydruków własnego logotypu organizacji | | Oprogramowanie umożliwia użycie w kreatorze wydruków dowolnego atrybutu zasobu | | Oprogramowanie umożliwia przypisanie dowolnej firmy serwisowej z bazy organizacji do zasobu | | Oprogramowanie umożliwia przypisanie załącznika do zasobu | | Oprogramowanie umożliwia pogląd wszystkich zgłoszeń serwisowych dotyczących danego zasobu | | Oprogramowanie umożliwia podgląd zasobów (przypisanych do danego pracownika) z poziomu jego portalu użytkownika końcowego | | Oprogramowanie umożliwia zarządzanie cyklem życia zasobu | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie niestandardowych reguł biznesowych dla zarządzania zasobami | | Oprogramowanie umożliwia seryjne dodawanie zasobów | | Oprogramowanie umożliwia automatyczne nadawanie numerów inwentaryzacyjnych dla zasobów | | Oprogramowanie udostępnia kreator raportów dla zasobów | | Oprogramowanie udostępnia możliwość kopiowania widoku dla określonego typu(ów) zasobu z innego typ zasobu | | Oprogramowanie udostępnia możliwość kopiowania formularz dla określonego typu(ów) zasobu z innego typ zasobu | | Oprogramowanie umożliwia ewidencję magazynów | | Oprogramowanie umożliwia ewidencję lokalizacji magazynowych | | Oprogramowanie umożliwia ewidencję produktów magazynowych | | Oprogramowanie udostępnia informację o stanie magazynowym(ilościowo) | | Oprogramowanie umożliwia generowanie dokumentów PZ/PW/RW/MM | | Oprogramowanie umożliwia przyjęcie zasobów ewidencjonowanych i eksploatacyjnych na magazyn | | Oprogramowanie umożliwia wydawanie zasobów ewidencjonowanych i eksploatacyjnych z magazynu | | Oprogramowanie umożliwia zwrot zasobów na magazyn | | Oprogramowanie umożliwia zmianę szablonów dokumentów PZ/PW/RW/MM | | Oprogramowanie umożliwia wyszukiwanie dokumentów po dowolnym atrybucie | | Oprogramowanie umożliwia zarządzanie organizacjami/typami organizacji (np. klient, podwykonawca) | | Oprogramowanie umożliwia dowolne przypisanie osoby do organizacji | | Oprogramowanie umożliwia tworzenia dynamicznych grup użytkowników | | Oprogramowanie umożliwia zarządzanie kontaktami osób/organizacji | | Oprogramowanie umożliwia zarządzanie nieobecnościami użytkowników | | Oprogramowanie umożliwia zarzadzanie uprawnieniami i poziomami dostępu do danych w zakresie zarządzania zasobami | | Oprogramowanie umożliwia automatyczne pobieranie danych rejestrowych kontrahentów z bazy GUS | |  |   **MDM - System zarządzania urządzeniami mobilnymi z systemami Android:**   |  | | --- | | Oprogramowanie umożliwia centralne zarządzanie urządzeniami mobilnymi | | Oprogramowanie umożliwia zdalne przywracanie systemu do ustawień fabrycznych | | Oprogramowanie umożliwia wykonanie zrzutu ekranu urządzenia (screen). | | Oprogramowanie umożliwia pobranie logów urządzenia. | | Oprogramowanie umożliwia skanowanie plików urządzenia | | Oprogramowanie umożliwia zarządzenie politykami bezpieczeństwa np. hasłami | | Oprogramowanie umożliwia backup kontaktów, połączeń, smsów, rejestru połączeń | | Oprogramowanie umożliwia automatyczne pozyskiwanie informacji w zakresie m.in.: nazwa, model, wersja systemu, model urządzenia, rodzaj procesora, ilość pamięci RAM, pamięci na karcie SD, karta Sim, nr telefonu, numer IMEI, nr seryjny, ostatnia aktywność agenta | | Oprogramowanie udostępnia pełen log z działania urządzenia (np. zarządzanie łącznością, uruchomienie ponowne urządzenia). | | Oprogramowanie umożliwia dostęp do mapy z aktualną lokalizacją urządzenia | | Oprogramowanie umożliwia inwentaryzację zainstalowanych aplikacji na urządzeniu | | Oprogramowanie umożliwia inwentaryzację plików znajdujących się na urządzeniu | | Oprogramowanie umożliwia podgląd listy historycznie wykonanych zadań | | Oprogramowanie posiada wbudowane raporty dotyczące urządzeń mobilnych, w zakresie minimalnie: wg producenta, wersji, ostatniej aktywności, systemu operacyjnego | | Oprogramowanie umożliwia zdalny restart telefonu | | Oprogramowanie umożliwia instalację agenta w trybie DeviceOwner | | Oprogramowanie umożliwia utworzenie profilu Wifi dla automatycznego łączenie z siecią | | Oprogramowanie umożliwia utworzenie profilu Kiosk do korzystania tylko ze zdefiniowanych aplikacji | | Oprogramowanie umożliwia blokadę zmiany konfiguracji | | Oprogramowanie umożliwia blokadę instalacji/dezinstalacji aplikacji | | Oprogramowanie umożliwia zdalny reset hasła urządzenia | | Oprogramowanie umożliwia zdalną instalację oraz dezinstalacji aplikacji | | Oprogramowanie umożliwia blokadę zgubionego telefonu wraz z komunikatem dla znalazcy | | Oprogramowanie umożliwia zarządzanie polityką aktualizacji systemowych | | Oprogramowanie umożliwia blokadę łączności, transmisji danych, połączeń oraz sms | | Oprogramowanie umożliwia wymuszenie cyklicznej zmiany hasła | | Oprogramowanie umożliwia automatyczną aktualizację agenta | | Oprogramowanie udostępnia dane dotyczące transferu WiFi/danych mobilny za ostatni i aktualny dzień/tydzień/miesiąc. | | Oprogramowanie umożliwia wysłanie wiadomości na urządzenie. | | Oprogramowanie umożliwia połączenie zdalne do urządzenia. | | Oprogramowanie umożliwia zarządzenie urządzeniem w oparciu o polityki w zakresie:  łączność/aplikacje/ogólne zarządzanie/hasła. | | Oprogramowanie umożliwia zarządzanie urządzeniem w oparciu o profile w zakresie: WiFi, lokalizacja, KIOSK, kontakty. | | Oprogramowanie umożliwia zarządzanie urządzeniem w oparciu o reguły (np. przypisywanie polityk/profili). | | Oprogramowanie umożliwia odtworzenie backup-u SMS-ów, kontaktów, rejestru połączeń. | | Oprogramowanie umożliwia podgląd listy wszystkich wykonanych backupów urządzenia. |   **Zarządzanie dokumentami**   |  | | --- | | Oprogramowanie umożliwia centralną ewidencję dokumentów | | Oprogramowanie umożliwia zawierać dedykowany formularz dodawania nowego dokumentu z możliwością edycji widocznych oraz wymaganych atrybutów dokumentu | | Oprogramowanie umożliwia dołączenie skanu dokumentu (m.in.: skany faktur, umów) | | Oprogramowanie umożliwia stworzenie dedykowanego zbioru ról i uprawnień w zakresie obsługi rejestru dokumentów | | Oprogramowanie umożliwia utworzenie pomocniczych rejestrów oraz słowników | | Oprogramowanie umożliwia przeszukiwanie bazy dokumentów oraz kontrahentów po dowolnie wskazanym atrybucie opisującym | | Oprogramowanie umożliwia utworzenie rejestru osób reprezentujących | | Oprogramowanie umożliwia analizę zmian wartości dowolnych atrybutów opisujących dokument w zakresie daty zmiany, aktualnej/poprzedniej wartości oraz osoby dokonującej zmiany |   **Zdalny pulpit, zdalne zarządzanie komputerem**   |  | | --- | | Oprogramowanie umożliwia interakcję administratora z użytkownikiem, polegającą na podłączeniu do stanowiska (przejęcie pulpitu) administratora bez konieczności uprzedniego wylogowania użytkownika. Funkcjonalność zdalnego pulpit nie może wymagać instalacji aplikacji firm trzecich, wymagane jest obsłużenie przejęcia zdalnego pulpitu przez mechanizm wbudowany w agencie (ten sam proces systemowy). | | Oprogramowanie umożliwia wybór monitora, którego ekran ma zostać przejęty podczas połączenia zdalnego. Podczas aktywnego połączenia zdalnego, użytkownik jest informowany o trwaniu sesji zdalnej poprzez wyświetlanie na aktywnym monitorze kontrastowego obramowania ekranu. | | Oprogramowanie umożliwia zdalne zarządzanie (bez użycia RDP/VNC itp.) lokalnymi kontami użytkowników w zakresie (tworzenie, usuwanie, edycja, zmiana hasła oraz typ konta). | | Oprogramowanie umożliwia wysyłanie polecenia Wake-on LAN. | | Oprogramowanie umożliwia zdalną dwukierunkową linię poleceń. | | Oprogramowanie umożliwia przesyłanie plików/katalogów od zdalnego użytkownika do administratora i/lub od administratora do zdalnego użytkownika bez względu na lokalizację sieciową komputera (LAN, WAN, Internet). | | Oprogramowanie umożliwia konfigurację przez administratora parametrów połączenia z użytkownikiem w zakresie: ilość kolorów, ilość klatek/sekundę, skalowanie okna użytkownika, jeżeli jest ono większe niż rozdzielczość stacji administratora. | | Oprogramowanie umożliwia wybór aktywnych sesji terminalowych, do których chcemy się podłączyć. | | Oprogramowanie umożliwia zbiorczy podgląd zdalnych pulpitów stacji. | | Oprogramowanie posiada zarządzanie technologią iAMT, vPro w zakresie uwzględniającym min.: Serial Over Lan (SOL), IDE Redirection (IDER), Hardware KVM, Assets. | | Oprogramowanie zapewnia zdalną konfigurację technologii iAMT w trybie Client Control Configuration Mode. | | Oprogramowanie umożliwia zarządzanie stacjami komputerowymi poza siecią LAN/WAN, wymagane jest tylko dowolne połączenie internetowe | | Oprogramowanie umożliwia zdalne wykonywanie zapytań WQL | | Oprogramowanie umożliwia zdalny odczyt oraz modyfikację rejestru Windows | | Oprogramowanie umożliwia pełne wykorzystanie funkcji zawartych w sekcji zdalne zarządzanie dla stacji posiadających dowolne połączenie do sieci INTERNET bez konieczności zestawiania połączenia VPN | | Oprogramowanie umożliwia przejęcie pulpitu zdalnego z poziomu konsoli zarządzającej znajdującej się poza siecią LAN organizacji poprzez połącznie konsoli ze wskazanym serwerem aplikacji. | | Oprogramowanie umożliwia prowadzenie w czasie rzeczywistym dwukierunkowej komunikacji tekstowej (chat) pomiędzy użytkownikiem a administratorem. |   **Automatyzacja**   |  | | --- | | Oprogramowanie umożliwia zdalną instalację pakietów \*.msi, plików \*.cmd, \*.bat, \*.reg, \*.ps1 poprzez utworzenie zadań dystrybucji aplikacji oraz wskazanie docelowych komputerów lub grup komputerów za pomocą dedykowanego GUI użytkownika. Zadanie dystrybucji musi umożliwiać określenie okresu aktywności, godziny rozpoczęcia oraz przedstawiać status instalacji na wybranych stanowiskach. | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie zadań dystrybucji polegające na jednorazowym uruchomieniu wybranego szablonu akcji na wybranych stanowiskach komputerowych. | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie polis uruchamianych cyklicznie na wybranych stanowiskach komputerowych wg aktualnej przynależności do struktury organizacyjnej, lokalizacyjnej lub wybranych grup dynamicznych. | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie dystrybucji zadań oraz polis dla wybranych stanowisk komputerowych poprzez interaktywny kreator (krok po kroku). Wybór odbiorców musi uwzględniać listę stanowisk, strukturę organizacyjną, strukturę lokalizacyjną oraz dynamiczne grupy stanowisk. | | Oprogramowanie umożliwia globalną dystrybucję plików oraz folderów do wskazanych lokalizacji do wybranych stanowisk komputerowych wg przynależności do struktury organizacyjnej, lokalizacyjnej lub grupy dynamicznej wraz z automatycznym (polisa) odtworzeniem brakujących danych w przypadku wykrycia niespójności. | | Oprogramowanie umożliwia szyfrowanie plików źródłowych dla zadań instalacji. | | Oprogramowanie umożliwia globalny przegląd postępu wykonania wybranych zadań oraz polis wraz z odczytem standardowego wyjścia (stdout) oraz standardowego wyjścia błędów (stderr). | | Oprogramowanie umożliwia tworzenie własnych szablonów akcji zawierających zdefiniowaną listę akcji pozwalających na warunkowe uruchamianie akcji zależnych (oczekiwanie na zakończenie akcji, praca w tle). | | Oprogramowanie umożliwia konfigurację typów akcji co najmniej w zakresie: dystrybucja i uruchomienie plików wsadowego BAT, dystrybucja plików rejestru REG, dystrybucja i instalacja pakietu MSI, dystrybucja i instalacja poprawki MSP, dystrybucja i uruchomienie aplikacji EXE, dystrybucja i uruchomienie skryptu PowerShell, dystrybucja plików i folderów, uruchomienie/wyłączenie/restart usługi systemowej, zakończenie procesu systemowego, wywołanie polecenia CMD. | | Oprogramowanie umożliwia konfigurowanie dedykowanych parametrów dla każdej z ww. akcji. | | Oprogramowanie umożliwia uruchomienie na prawach administracyjnych pliku instalacyjnego EXE (z GUI) w sesji użytkownika z ograniczonymi uprawnieniami do instalacji aplikacji. Proces instalacji jest manualnie kontynuowany przez użytkownika. | | Oprogramowanie umożliwia ograniczenie zakresu działania zadania, polisy oraz zawężenie wszelkich raportów systemowych do stanowisk spełniających kryteria wybranej dynamicznej grupy stanowisk. | | Oprogramowanie w zakresie automatyzacji realizuje m.in. następujące przypadki użycia z wykorzystaniem mechanizmu grup dynamicznych dla zadań oraz polis:   1. Automatyczną instalacji aplikacji na komputerach spełniających warunki: stanowiska z Windows 10 z pamięcią RAM>4GB i zainstalowaną wybraną aplikacją w wersji mniejszej (np. 7.0) 2. Automatyczne odinstalowanie aplikacji na komputerach spełniających warunki: stanowiska z Windows 7 gdzie producentem komputera jest np. Dell i zainstalowaną wybraną aplikacją w wersji większej niż (np. 8.0) 3. Dystrybucję plików oraz folderów (ze wskazaną zawartością np. dokumenty, skróty do aplikacji) na pulpity stanowisk komputerowych spełniających warunki: stanowiska z Windows 10 z brakiem zainstalowanej wybranej aplikacji oraz nie posiadające konta użytkownika z prawami administracyjnymi 4. Uruchomienia wybranego skryptu PowerShell dla komputerów spełniających warunki: stanowiska z Windows 10 w architekturze 32 bitowej, zainstalowaną aplikacją X w wersji większej niż (np. 6.0) i brakiem zainstalowanej aplikacji Y. 5. Uruchomienia wybranych szablonów akcji w przypadku wykrycia zmiany jednostki organizacyjnej stanowiska komputerowego.   W przypadku wcześniej zdefiniowanych polis wymagane jest, aby zostały one automatycznie uruchomione dla nowych stanowisk komputerowych po spełnieniu warunków przynależności do określonych grup dynamicznych. | | Oprogramowanie umożliwia instalację oprogramowania z plików exe, które nie posiadają instalacji w trybie cichym poprzez automatyzację procesu manualnej instalacji (nagrywanie makr w zakresie wyborów typu zaznaczenie checkbox, wybór pozycji z listy, kliknięcie przycisku, wpisanie parametru/ścieżki itp.) | | Oprogramowanie posiada repozytorium szablonów makr automatyzacji do późniejszego wykorzystania podczas procesów instalacji | | Oprogramowanie zawiera funkcję testowania nagranych makr z poziomu interfejsu użytkownika | | Oprogramowanie wznawia instalację, w przypadku przerwania procesu instalacji (np. z powodu wyłączenia komputera) | | Nagrywanie makr jest realizowane przez wybranie/wskazanie elementu okna, na którym ma zostać wykonana akcja (np. kliknięcie, wprowadzenie tekstu, zaznaczenie) | | Oprogramowanie umożliwia wysyłanie komunikatów (Windows Notification) do wskazanych stanowisk komputerowych (wybór manualny, wg struktury organizacyjnej, lokalizacyjnej lub grupy dynamicznej) | | Oprogramowanie umożliwia wysyłanie komunikatów przed każdą zdefiniowaną akcją automatyzacji (np.: przed rozpoczęciem instalacji pakietu MSI, przed dystrybucją plików, przed uruchomieniem skryptu PowerShell) | | Oprogramowanie umożliwia automatyzację procesu konfiguracji dowolnej aplikacji Windows w celu odtworzenia zapamiętanych akcji (makr) dla wskazanych stanowisk komputerowych. | |

**Wymagania formalne:**

|  |
| --- |
| Zamawiający wymaga udostępnienia oprogramowania spełniającego wymagania opisane w SWZ na okres dożywotni (Licencja typu Lifetime ON-PREMISE) |
| W okresie trwania umowy wymagany jest dostęp do nowych wersji systemu oraz wsparcia technicznego producenta. |
| Obsługa serwisowa musi być realizowana przez Producenta oprogramowania minimum w języku polskim lub angielskim |
| Dostarczone licencje na oprogramowanie muszą objąć co najmniej 100 stanowisk komputerowych z systemem klasy Microsoft Windows. Ponadto musi posiadać co najmniej 2 licencje dostępowe do konsoli zarządzającej oraz 2 licencje dostępowe dla operatorów ServiceDesk. |
| W przypadku wątpliwości zamawiający zastrzega sobie prawo (w przeciągu do 7 dni od terminu otwarcia ofert) do wezwania wykonawcy do prezentacji zaoferowanego rozwiązania celem weryfikacji zgodności z wymaganiami stawianymi przez zamawiającego w niniejszym postępowaniu. |
| Po upływie okresu trwania umowy wymagana jest możliwość zawarcia kolejnej umowy serwisowej na utrzymanie dostępu do aktualizacji oprogramowania oraz wsparcie serwisowe |

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że oferowany product spełnia wszystkie wyżej wymienione minimalne wymagania techniczne.

..............................................................................

Podpis osoby - osób upoważnionych do składania

oświadczeń woli w imieniu wykonawcy

Cena netto zaoferowanego produktu (oprogramowanie):

…………………………………………………………………………………………

Cena brutto zaoferowanego produktu (oprogramowanie):

…………………………………………………………………………………………

..............................................................................

Podpis osoby - osób upoważnionych do składania

oświadczeń woli w imieniu wykonawcy