



OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Centralny system do zarządzania infrastrukturą IT powinien spełniać wymagania i posiadać funkcjonalności w następującym zakresie:

1. Wymagania ogólne.

1.1.	Oprogramowanie musi posiadać polski interfejs językowy.
1.2.	Oprogramowanie musi posiadać procedurę uwierzytelnienia i autoryzacji Administratora w konsoli zarządzającej poprzez hasło dostępowe, które umożliwia jednoczesną pracę wielu administratorom. Logowanie użytkowników konsoli zarządzającej może być zintegrowane z kontami Active Directory. Na obecną chwilę Zamawiający nie posiada usługi Active Directory.
1.3.	Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne wysyłanie powiadomień mailowych
1.4.	Oprogramowanie musi realizować wszystkie wymagane funkcjonalności z poziomu jednej instancji usługi lub procesu bez wykorzystywania aplikacji oraz usług firm trzecich za wyjątkiem aplikacji oraz usług wbudowanych w system operacyjny.
1.5.	Oprogramowanie musi zostać dostarczone wraz z dokumentacją użytkownika.

2. Zadania do wykonania w ramach wdrożenia systemu.

2.1.	W ramach wdrożenia wykonawca zainstaluje i skonfiguruje System na wskazanym serwerze Regionalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska w Warszawie.
2.2.	W ramach wdrożenia wykonawca przygotuje i skonfiguruje „agenta” Systemu do instalacji na urządzeniach Zamawiającego oraz dokona instalacji testowej na wybranych urządzeniach – Instalacja na urządzeniach Zamawiającego zostanie wykonana zgodnie z wytycznymi Wykonawcy przez upoważnionych i wykwalifikowanych pracowników Zamawiającego.
2.3.	W ramach wdrożenia wymaga się od Wykonawcy przeprowadzenia w siedzibie Zamawiającego szkolenia z obsługi Systemu (pracowników Zamawiającego). Zamawiający udostępni niezbędny sprzęt informatyczny i pomieszczenia na potrzeby instruktazu.

Wymagania z zakresu funkcjonalności systemu:

3. Monitoring komputerów.

3.1.	Przekazywanie informacji jakie aplikacje i usługi systemu Windows najbardziej obciążają procesor komputera oraz jakie jest średnie obciążenie procesora w zadeklarowanym okresie czasu.
3.2.	Przekazywanie informacji o całkowitej dostępnej pamięci wraz ze średnim jej zużyciem przez wszystkie procesy w zadanym okresie czasu informacją a także jakie aplikacje i usługi zajmują największą jej ilość.
3.3.	Przekazywanie informacji jakie aplikacje i usługi wysyłają oraz odbierają największą ilość pakietów sieciowych w zadanym okresie czasu.
3.4.	Określenie liczby prezentowanych procesów i/lub usług w wybranym okresie monitorowania z możliwością wyłączenia miernika w dowolnym czasie.
3.5.	Powiadomianie jednokrotnie lub cyklicznie kiedy na wybranych dyskach kończy się wolna przestrzeń do zapisu danych z możliwością definiowania ilości wolnej przestrzeni w jednostkach procentowych lub w GB oraz pozwalać na określenie czasu zwłoki alertu. Przypadek zastosowania powinien pozwolić np. na powiadomienie o tym że pojemność dysku systemowego spadła poniżej 10% wielkości całego dysku i utrzymuje się przez czas 30 min.
3.6.	Powiadomianie jednokrotnie lub cyklicznie kiedy na danym komputerze jest długotrwałe wysokie użycie pamięci RAM z możliwością określenia procentowego progu obciążenia oraz czasu zwłoki alertu. Przypadek zastosowania powinien pozwolić np. na powiadomienie o tym że zużycie pamięci przekracza 90% całkowitej dostępnej pamięci RAM i utrzymuje się przez czas 10 min.

3.7.	Powiadamianie jednokrotnie lub cyklicznie o nadmiernym obciążeniu sieci z możliwością określenia limitów danych dla wybranego przedziału czasowego. Przypadek użycia powinien pozwolić np. na powiadomienie na danym komputerze ilość pobranych i wysłanych danych w okresie 10 min przekroczyła 500MB.
3.8.	Powiadamianie jednokrotnie lub cyklicznie gdy na danym komputerze występuje długotrwałe wysokie obciążenie procesora z możliwością określenia procentowego progu obciążenia oraz czasu zwłoki alertu. Przypadek zastosowania powinien pozwolić np. na powiadomienie o tym że zużycie procesora przekracza 90% całkowitej dostępnej mocy obliczeniowej procesora i utrzymuje się przez czas 10 min.
3.9.	Powiadamianie jednokrotnie lub cyklicznie gdy na danym komputerze występuje długotrwałe wysokie obciążenie dysków twardych z możliwością określenia poziomu przekroczenia długości kolejki dysku i procentowego poziomu czasu bezczynności dysku z określeniem czasu zwłoki alertu.
3.10.	Powiadamianie o komunikatach SMART dysku mogące wywoływać zadania z zakresu Automatykacji pracy, np. gdy system otrzyma komunikat o błędach wykrytych przez funkcję SMART wykona kopię zapasową wcześniej ustalonych lokalizacji oraz powiadomi administratora systemu
3.11.	Powiadamianie gdy na danym komputerze dokonano zmiany na liście aplikacji (w rejestrze Windows) z możliwością określenia powiadomień dla wszystkich akcji instalacji i/lub deinstalacji programów oraz aktualizacji oprogramowania i systemu Windows.

4. Zarządzanie nośnikami danych.

4.1.	Jednoznaczne rozpoznawanie urządzeń pamięci masowej m.in. pendrive, dyski USB, czytniki kart pamięci, smartphone, aparaty cyfrowe, kamery oraz inne urządzenia podłączone do komputera za pomocą portów USB działających jako pamięć masowa lub wykorzystujące protokoły MTP i PTP oraz napędów optycznych.
4.2.	Możliwość włączenia ogólnej reguły blokowania wszystkich w/w urządzeń nawet w przypadku pracy komputera bez podłączenia do serwera aplikacji.
4.3.	Możliwość włączenia blokowania wszystkich w/w urządzeń dla wybranych komputerów.
4.4.	Stosowanie wyjątków pozwalających na dostęp do w/w urządzeń na wskazanych komputerach z funkcją określenia ram czasowych możliwości korzystania z danych urządzeń.
4.5.	Stosowanie wyjątków pozwalających na dostęp do w/w urządzeń dla wskazanych użytkowników z funkcją określenia ram czasowych możliwości korzystania z danych urządzeń.
4.6.	Łączne stosowanie wyjątków dla użytkownika i komputera np. ten konkretny użytkownik na tym konkretnym komputerze może korzystać z danych urządzeń.
4.7.	Możliwość ustawienia poziomu dostępu dla urządzenia podłączonego w trybie pełnego dostępu lub w trybie tylko do odczytu.
4.8.	Możliwość włączenia monitorowania operacji wykonywanych na w/w urządzeniach tj. informacja o zapisie pliku na urządzeniu, usunięciu pliku z urządzenia, zmianie (edycji) pliku na urządzeniu. Zawarcie dla każdej akcji daty operacji, informacji o nazwie pliku, rozmiarze oraz pełnej ścieżki dostępu do pliku.
4.9.	Monitorowanie katalogów na dyskach komputerów oraz aplikacji cloudowych takich jak DropBox, OneDrive, GoogleDrive, BoxSync, iCloud.
4.10.	Konfiguracja zakresu monitorowania i blokowania dla pojedynczych komputerów.
4.11.	Możliwość definiowania własnych nazw dla monitorowanych urządzeń.

5. Zdalne zarządzanie komputerami.

5.1.	Wbudowany edytor z podświetlaniem składni służący do tworzenia dowolnych skryptów batch i powershell.
5.2.	Wywoływanie utworzonych skryptów na zdalnych komputerach wraz z przekazaniem zwrótnie do serwera informacji o statusie wykonania skryptu, a w przypadku niepowodzenia działania skryptu, przekazanie do serwera informacji o kodzie błędu i całej linii komunikatu błędu.
5.3.	Definiowanie dostępu do skryptów dla określonych grup operatorów konsoli.
5.4.	Importowanie gotowych skryptów z zewnętrznych źródeł plikowych.
5.5.	Przechowywanie pełnej historii użycia skryptów oraz wyników ich wykonania na poszczególnych komputerach.
5.6.	Uruchamianie dowolnego skryptu w kontekście uprawnień administratora.



Spełniamy wymagania EMAS – zarządzamy urzędem efektywnie, oszczędnie i prośrodowiskowo

ul. Henryka Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, tel.: 22 556-56-00, fax: 22 556-56-02, rdos.warszawa@rdos.gov.pl, warszawa.rdos.gov.pl

5.7.	Uruchamianie dowolnego skryptu w kontekście aktualnie zalogowanego użytkownika bez konieczności podawania loginu użytkownika. W przypadku kiedy np. na komputerze zalogowanych jest więcej użytkowników skrypt ma się wykonać dla każdego.
5.8.	Tworzenie repozytorium dowolnych plików, które mają być rozsyłane do zdalnych komputerów.
5.9.	Automatyczna dystrybucja plików z repozytorium na komputery z zainstalowanym agentem.
5.10.	Możliwość cichej instalacji oprogramowania z pakietów msi i exe, przy założeniu, że instalator danego oprogramowania zezwala na cichą instalację, na wybranych grupach komputerów.
5.11.	Możliwość cichej deinstalacji oprogramowania na wybranych grupach komputerów.
5.12.	Definiowanie odrębnych poleceń dla procesów instalacji, deinstalacji oraz aktualizacji oprogramowania.
5.13.	Informowanie za pomocą powiadomień e-mail o statusie wykonania operacji instalacji lub deinstalacji oprogramowania.
5.14.	Możliwość pełnego przejęcia pulpitu zdalnego komputera bezpośrednio z konsoli systemu.
5.15.	Możliwość połączenia z dowolnym komputerem niezależnie od adresu IP nadanego dla danego komputera oraz także kiedy komputer znajduje się w sieci Internet, za NAT itp.
5.16.	Wysoki poziom bezpieczeństwa pracy w sesji zdalnej (praca na wewnętrznym interfejsie – loopback).
5.17.	Nawiązywanie wielu sesji zdalnych w tym samym czasie.
5.18.	Rejestracja historii nawiązanych połączeń zawierającą m.in. datę i godzinę nawiązania i zakończenia sesji, nazwę operatora inicjującego połączenie, nazwę komputera do którego połączenie zostało nawiązane.
5.19.	Komunikacja z użytkownikiem poprzez czat.
5.20.	Transfer dowolnych plików do zdalnego komputera w trakcie trwania sesji.
5.21.	Możliwość połączenia z dowolnym komputerem zarówno w trybie view-only jak i w trybie pomocy (przejęcia pulpitu).
5.22.	Możliwość opisywania uwagami każdej nawiązanej sesji w celu archiwizacji tych informacji.
5.23.	Profile połączeń pulpitu zdalnego pozwalającego przed połączeniem wybrać jakość połączenia w zależności od posiadanego łącza.
5.24.	Dodatkowy plugin szyfrujący połączenie zdalne.

6. Automatyzacja pracy.

6.1.	Definiowanie reguł automatyzujących pracę w systemie w modelu „jeżeli zdarzy się coś zrób coś” w modelu wyzwalacz-akcja lub lista akcji, np. gdy system otrzyma komunikat o błędach wykrytych przez funkcję SMART wykona kopię zapasową wcześniej ustalonych lokalizacji oraz powiadomi administratora systemu
6.2.	Wykonywanie raportów w tle systemu nieblokujące możliwości pracy w systemie.
6.3.	Wbudowane wyzwalacze umożliwiające dowolną konfigurację ich parametrów. Minimalna wymagana lista wyzwalaczy to: <ul style="list-style-type: none"> 6.3.1. Wyzwalacz reagujący na dowolny wpis w historii zdarzeń związany z zasobami zaewidencjonowanymi. 6.3.2. Wyzwalacz reagujący na wyniki rozpoznanego oprogramowania na dowolnym komputerze. 6.3.3. Wyzwalacz umożliwiający zaplanowanie dowolnych zadań cyklicznych np. określony raport ma przyjść na maila każdego 10 dnia miesiąca i/lub w każdy poniedziałek ma być zrobiony pełny audyt tylko sprzętu a we wtorek ma być zrobiony pełny audyt tylko oprogramowania. 6.3.4. Wyzwalacz reagujący na dane w zakresie sieci. 6.3.5. Wyzwalacz reagujący na stan rozliczenia licencji. 6.3.6. Wyzwalacz reagujący na zmiany stanu monitorowanych usług. 6.3.7. Wyzwalacz reagujący na monitoring w zakresie nośników danych. 6.3.8. Wyzwalacz reagujący na monitoring w zakresie operacji na plikach.
6.4.	Wykonanie dowolnej akcji i/lub listy akcji w wyniku pracy dowolnego wyzwalacza. Minimalna lista wymaganych akcji to: <ul style="list-style-type: none"> 6.4.1. Możliwość wykonania audytu sprzętu i/lub oprogramowania na dowolnym zakresie komputerów.



Spełniamy wymagania EMAS – zarządzamy urzędem efektywnie, oszczędnie i prośrodowiskowo

ul. Henryka Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, tel.: 22 556-56-00, fax: 22 556-56-02, rdos.warszawa@rdos.gov.pl, warszawa.rdos.gov.pl

6.4.2.	Możliwość stworzenia zgłoszenia w helpdesku.
6.4.3.	Możliwość powiadomienia email grupę i/lub użytkownika systemu.
6.4.4.	Możliwość wykonania rozliczenia licencji.
6.4.5.	Możliwość synchronizacji danych systemu z danymi w systemie LDAP.
6.4.6.	Możliwość automatycznego dodawania pracowników z LDAP.
6.4.7.	Możliwość wykonania dowolnego, sparаметryzowanego raportu.
6.4.8.	Możliwość wykonania dowolnego skryptu.
6.4.9.	Możliwość zainstalowania dowolnego oprogramowania.
6.4.10.	Możliwość wykonania identyfikacji oprogramowania.
6.4.11.	Możliwość importu wyników skanowania offline.
6.4.12.	Możliwość aktualizacji danych o zasobach na podstawie plików tekstowych.
6.4.13.	Możliwość zmiany dowolnego atrybutu zasobu.
6.4.14.	Możliwość utworzenia nowego zasobu.
6.4.15.	Możliwość usunięcia zasobu.
6.4.16.	Możliwość automatycznego wysłania powiadomienia na komputery pracowników.
6.5.	Wbudowany system diagnostyczny prezentujący wyniki działania całego zakresu automatyzacji z jednoznacznym wskazaniem graficznym na osi czasu zadań zakolejkowanych, w trakcie przetwarzania oraz błędów.
6.6.	Możliwość wyłączenia dowolnie stworzonej reguły.
6.7.	Możliwość wyłączenia globalnego wszystkich reguł automatyzacji za pomocą jednego przycisku.

7. Zarządzanie zasobami CMDB.

7.1.	System musi umożliwiać ewidencjonowanie innych zasobów np.: urządzenia mobilne, nośniki danych, monitory, dokumenty, zbiory danych, miejsca przetwarzania zbiorów danych, uprawnienia i wiele innych.
7.2.	System musi umożliwiać dodawanie, edycję oraz usuwanie zasobów.
7.3.	System musi umożliwiać dowolne opisywanie zasobów włącznie z ich cechami szczególnymi np. kolor, waga, specjalne funkcje itp.
7.4.	System musi umożliwiać dodawanie dodatkowych pól do zasobów.

8. Helpdesk

8.1.	Tworzenie użytkowników.
8.2.	Tworzenie grup użytkowników.
8.3.	Definiowanie haseł użytkowników zgodnie z ustawioną polityką nadawania haseł. Ustawienia polityki nadawania haseł pozwalające na zdefiniowanie minimalnej długości, liczby cyfr, liczby małych liter, liczby dużych liter oraz liczby znaków specjalnych występujących w hasle.
8.4.	Definiowanie danych słownikowych, takich jak: kategorie zgłoszeń, podkategorie zgłoszeń, pozycje zgłoszeń, statusy zgłoszeń, statusy wpisów w bazie wiedzy, typy zgłoszeń, typy wpisów do bazy wiedzy, grupy zgłoszeń, tryby zgłoszeń, priorytety, poziomy wsparcia, pilność, kod zamknięcia, poziom oceny jakości realizacji, poziom ryzyka, pozycję zamówienia, produkty zamówienia. Jako dane słownikowe należy rozumieć takie dane, które raz wprowadzone do systemu są następnie wybierane z list wyboru.
8.5.	Automatyczne tworzenie zgłoszeń na podstawie przychodzących wiadomości e-mail nawet, jeśli wysłana wiadomość e-mail nie zawiera tematu.
8.6.	Powiadamianie określonych użytkowników o nowych komentarzach, notatkach, zmianach statusów, dodaniu, edycji lub usunięciu zgłoszeń, dodaniu lub usunięciu powiązań, za pośrednictwem e-maila.
8.7.	Definiowanie warunków dostępu i widoczności zgłoszeń z wykorzystaniem operatorów logicznych „I” oraz „LUB”.
8.8.	Definiowanie warunków wyświetlania poszczególnych elementów interfejsu użytkownika helpdesk, takich jak: pola formularzy, prezentowane informacje formularzy, liczniki zgłoszeń, bloki tekstu. Definicja wyświetlania musi być określana dla wskazanych grup użytkowników.
8.9.	Konfiguracja wysyłania powiadomień do twórcy zgłoszenia, przypisanego operatora, wybranych użytkowników, wybranych grup użytkowników oraz dowolnych adresów e-mail związanych z działaniami użytkowników. Wysyłanie powiadomień w postaci wiadomości email.
8.10.	Szybki podgląd danych użytkowników w konsoli helpdesk na różnych poziomach. Poprzez szybki



Spełniamy wymagania EMAS – zarządzamy urzędem efektywnie, oszczędnie i prośrodowiskowo

ul. Henryka Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, tel.: 22 556-56-00, fax: 22 556-56-02, rdos.warszawa@rdos.gov.pl, warszawa.rdos.gov.pl

dostęp rozumie się mechanizm, który po wskazaniu kursorem nazwy użytkownika wyświetlonej na ekranie wyświetli automatycznie dane użytkownika.
8.11. Prezentacja liczników zarejestrowanych zgłoszeń wg dowolnie definiowanych warunków liczenia wraz z możliwością samodzielnego tworzenia liczników oraz wyświetlania szczegółów prezentowanych wyników.
8.12. Możliwość wprowadzania i prezentowania komunikatów tekstowych wyświetlanych dla zalogowanych użytkowników. Definicja komunikatu musi pozwalać na wprowadzenie nagłówka, treści, zakresu terminów prezentacji oraz aktywności komunikatu. Komunikaty muszą być wyświetlane w czytelnej formie na pierwszym ekranie po zalogowaniu się dowolnego użytkownika systemu.
8.13. Obsługa powiadomień mailowych w formacie zgodnym z HTML.
8.14. Dostosowanie treści i wyglądu formularzy zgłoszeń oraz tworzenia własnych formularzy zgłoszeń.
8.15. Obsługa formularzy zgłoszeń za pomocą okien modalnych nie wymagających wczytania nowej witryny.
8.16. Graficzny katalog usług.
8.17. Oznaczanie przez użytkownika tzw. Ulubionych typów zgłoszeń.
8.18. Prezentowanie ostatnio uruchamianych zgłoszeń.
8.19. Definiowanie dowolnych typów zgłoszeń oraz związanych z nimi formularzy.
8.20. Wykorzystywanie na formularzach pól tekstowych, słownikowych, typu data, typu liczba dostępnych w systemie.
8.21. Możliwość podłączenia do formularza zgłoszeniowego narzędzia do nagrywania filmów z ekranu użytkownika, które to filmy załączone do zgłoszenia mogą stanowić opis zgłoszenia.
8.22. Wprowadzanie treści oraz komentarzy i notatek z obsługą. 8.22.1. Wprowadzenie grafiki w treści, komentarzach i notatkach do zgłoszeń.
8.23. Szybki dostęp do zgłoszeń w module helpdesk poprzez wpisanie z klawiatury numeru, całej lub części nazwy zgłoszenia. Szybki dostęp do zgłoszeń dostępny z każdego miejsca aplikacji. Oznacza to, że w każdym miejscu aplikacji użytkownik musi mieć możliwość szybkiego wpisania numeru, całej lub części nazwy zgłoszenia i przejścia do jego szczegółów. Wpisując numer oraz część nazwy zgłoszenia system musi podpowiadać zgłoszenia o odpowiadających numerach lub nazwach. Wyszukiwanie informacji zarówno w zdarzeniach jak również w bazie wiedzy.
8.24. Podgląd na kalendarzu ilości dodanych i rozwiązanych zgłoszeń w danym dniu.
8.25. Konfigurowalne dashboardy dla użytkowników i operatorów systemu. 8.25.1. Konfiguracja na dashboardach wykresów kołowych. 8.25.2. Konfiguracja na dashboardach list ostatnio modyfikowanych zgłoszeń. 8.25.3. Konfiguracja na dashboardach wykresu prezentującego dodawane i zamknięte zgłoszenia w przedziale czasu. 8.25.4. Konfiguracja na dashboardach listy użytkowników dodających najwięcej zgłoszeń. 8.25.5. Konfiguracja na dashboardach listy zasobów do których dodano najwięcej zgłoszeń.
8.26. Lista zgłoszeń w podziale na otwarte i zamknięte zgłoszenia.
8.27. Szybkie przechodzenie pomiędzy zgłoszeniami z poziomu podglądu zgłoszenia.
8.28. Wykonywanie podstawowych czynności w systemie tj. przypisanie zgłoszenia, dodanie załącznika itp. bez konieczności ingerencji w przebieg procesu.
8.29. Wykonywanie podstawowych czynności w systemie tj. przypisanie zgłoszenia, dodanie załącznika, dodania notatki, dodania komentarza itp. na liście zgłoszeń dla wielu zgłoszeń jednocześnie bez konieczności otwierania zawartości zgłoszenia.
8.30. Definiowanie grup akceptacyjnych oraz przypisywanie ich na dowolnym etapie realizacji zgłoszenia.
8.31. Definiowanie członków grup akceptacyjnych na podstawie informacji o zgłaszającym.
8.32. Prezentacja statusu akceptacji wniosku na podglądzie zgłoszenia.
8.33. Podgląd historii akceptacji w zgłoszeniu.
8.34. Kontrolka umożliwiająca wykonywanie grupowych akceptacji wniosków bez konieczności otwierania każdego ze zgłoszeń.
8.35. Blokowanie możliwości edycji i komentowania zgłoszenia, gdy stan procesu zgłoszenia zostanie zamknięty lub blokowanie edycji zgłoszenia, gdy przejdzie w stan akceptacji.
8.36. Kalendarz spraw planowanych prezentujący terminy zaplanowanych w zgłoszeniach realizacji.
8.37. Możliwość ustawienia statusu dostępności operatorów.
8.38. Prezentowanie statusu dostępności operatorów w szczegółach użytkownika.

9. Zarządzanie zgłoszeniami.

9.1.	Zapisanie dowolnego zgłoszenia przez dowolnego użytkownika za pośrednictwem serwisu www.
9.2.	Zapisywanie: zgłoszeń, incydentów, problemów, zmian oraz zadań. Każdy rodzaj zgłoszenia musi mieć możliwość opisanego go przez zdefiniowany zestaw pól.
9.3.	Dodawanie przez użytkownika zgłoszeń poprzez wybór zdefiniowanego zgłoszenia z graficznego katalogu zgłoszeń.
9.4.	Mechanizm umożliwiający wskazanie pól, które muszą być wypełnione podczas dodawania zgłoszenia.
9.5.	Mechanizm umożliwiający wskazanie pól, które muszą być wypełnione podczas zmiany statusu zgłoszenia.
9.6.	Możliwość wprowadzenia dowolnej treści powiadomienia w przypadku braku wypełnienia obowiązkowego pola np. pole wprowadź numer POKOJU, odpowiedź „Nie wprowadziłeś numeru POKOJU”.
9.7.	Dokonanie zgłoszenia przez dowolnego użytkownika za pośrednictwem mail. 9.7.1. Automatyczne tworzenie kont użytkowników z wiadomości e-mail, jeżeli nie istnieli wcześniej w systemie.
9.8.	Wysyłanie zgłoszeń na zewnętrzne adresy e-mail, które nie widnieją w systemie. Oznacza to, że operujący na zgłoszeniach musi mieć możliwość: 9.8.1. przekazania zgłoszenia na zewnątrz do osoby/firmy, z którą nie jest związany umową SLA i która nie jest zaangażowana w zgłoszenie. 9.8.2. osoba/firma, do której taka wiadomość zostanie wysłana musi mieć możliwość odpisania w sposób taki że wiadomość e-mail zostanie do systemu dodana jako komentarz lub notatka.
9.9.	Określanie i automatyczne zmienianie statusu rejestrowanych zgłoszeń. Oznacza to, że operując na zgłoszeniach użytkownik musi mieć możliwość: 9.9.1. wykonać np. operację „rozwiąż”, w której wpisuje tylko treść rozwiązania i po jej zapisaniu status zgłoszenia musi się automatycznie zmienić na „rozwiązany”. Wykonywanie tej operacji wraz z ręczną zmianą statusu jest niedopuszczalne. Opisana zasada dotyczy wszelkich operacji zmiany statusu zgłoszenia.
9.10.	Wprowadzanie komentarzy i notatek oraz opisywanie zgłoszeń słowami kluczowymi. 9.10.1. Jako komentarz rozumie się dodatkową informację tekstową do zgłoszenia mającą charakter publiczny, czyli widoczny także dla zgłaszającego. 9.10.2. Jako notatkę rozumie się dodatkową informację tekstową do zgłoszenia mającą charakter poufny, czyli widoczny tylko dla wybranych grup użytkowników systemu z pominięciem zgłaszającego. 9.10.3. System musi także w sposób czytelny odróżniać wizualnie komentarze od notatek zarówno na warstwie prezentacji jak i wprowadzania treści, aby czytający miał łatwość odróżnienia komentarza od notatki. 9.10.4. Komentarze i notatki muszą zapewniać wprowadzanie informacji z obsługą formatu Rich Text.
9.11.	Definiowanie i wykorzystywanie szablonów komentarzy, notatek i rozwiązań do wykorzystania w zgłoszeniach.
9.12.	Dołączanie wielu załączników do zgłoszeń. Jako załącznik rozumie się plik dowolnego formatu z ograniczeniem wielkości.
9.13.	Rejestrowanie zgłoszenia nadając im unikatowe identyfikatory liczbowe. Identyfikatory liczbowe traktowane są jako numery zgłoszeń ułatwiają identyfikację zgłoszenia. Prezentacja w czytelny i jednoznaczny sposób identyfikatorów liczbowych zgłoszeń zarówno w interfejsie użytkownika jak i w powiadomieniach email.
9.14.	Prezentacja informacji zarówno o użytkowniku zgłaszającym jak i rejestrującym zgłoszenie w systemie. Informacje o użytkownikach muszą zawierać w sobie zaprezentowane w czytelny sposób dane kontaktowe użytkownika.
9.15.	Tworzenie list kontrolnych czynności do wykonania w związku z realizacją każdego zgłoszenia. 9.15.1. Konfiguracja blokady rozwiązania zgłoszenia w przypadku kiedy nie zostały ukończone wszystkie czynności z listy. 9.15.2. Projektowanie grup czynności w celu łatwego zarządzania. 9.15.3. Prezentowanie podpiętych grup czynności na formularzach.
9.16.	Zwracanie informacji o adresie IP komputera, z którego został zgłoszony incydent w przypadku zainstalowania na tym komputerze agenta. Ułatwienie związania zgłoszenia z zarejestrowanym zasobem tego komputera w bazie ewidencyjnej zasobów na podstawie odczytanego adresu IP

	komputera.
9.17.	Elastyczna edycja pojedynczych wartości opisujących zgłoszenie bez konieczności wyświetlania i zatwierdzania całego formularza. 9.17.1. Przypadek użycia: Chcąc zmienić wartość np. pola „Pilność” system musi pozwolić na edycję tylko tego pola, a nie wyświetlać edycję całego formularza zgłoszenia.
9.18.	Przekazywanie zgłoszeń na grupę użytkowników.
9.19.	Ograniczenie listy użytkowników dostępnych do wyboru na formularzach zgłoszeń.
9.20.	Blokowanie komentowania i edycji zgłoszeń.
9.21.	Prezentacja stanu procesu niezależnie od obecnego statusu zgłoszenia.
9.22.	Prezentacja historii użytkowników dla ich przełożonych.
9.23.	Możliwość przypisania realizującego, akceptującego, opiekuna zgłoszenia itp. bezwzględnie od przepływu zgłoszenia.
9.24.	Dodawanie do zgłoszenia zamówienia. 9.24.1. Podczas wypełniania zamówienia użytkownik musi mieć możliwość wybrania grupy produktów np. artykuły biurowe, później powinien wybrać produkt z listy produktów z danej grupy np. długopis i na koniec mieć możliwość wprowadzenia ilości zamawianych pozycji. 9.24.2. Użytkownik może do jednego zgłoszenia zapisać dowolną ilość zamawianych produktów wraz z ilościami.
9.25.	Rejestracja i udostępnianie historii operacji wykonywanych przez użytkowników. Jako historię operacji rozumie się takie czynności jak dodawanie, usuwanie, edycja zgłoszeń.
9.26.	Obserwowanie zgłoszeń przez osoby niebiorące udziału w realizacji zgłoszenia.
9.27.	Obserwowanie zgłoszeń przez dowolną grupę osób zdefiniowaną w systemie.
9.28.	Automatyczne podpinanie grup czynności pod zgłoszenia.
9.29.	Automatyczne tworzenie i podłączanie zadań do zgłoszenia na podstawie grup czynności.
9.30.	Automatyczne przypisywanie zasobów, zbiorów danych, ludzi, szkoleń, lokalizacji, usług do zgłoszenia.
9.31.	Blokowanie rozwiązania zgłoszenia jeżeli jest ono zależne od innych nierozwiązanych zgłoszeń.
9.32.	Automatyczne rozwiązywanie zduplikowanych zgłoszeń w chwili zamykania jednego z nich.
9.33.	Tworzenie i pracę na zadaniach związanych ze zgłoszeniami. Praca na zadaniach musi być możliwa w sposób równoległy przez różnych użytkowników systemu. Z poziomu zgłoszenia system musi w czytelny sposób prezentować informacje o nazwach, statusach i wykonawcach powiązanych zadań.
9.34.	Płynne przejście pomiędzy powiązаныmi zgłoszeniami oraz pomiędzy zgłoszeniem głównym a zadaniami które zostały dołączone do tego zgłoszenia.
9.35.	Blokowanie możliwości rozwiązania zgłoszenia jeżeli w ramach zgłoszenia nie zostały zakończone wszystkie zadania.
9.36.	Domyślnie skonfigurowany katalog zgłoszeń.

10. Baza wiedzy.

10.1.	Tworzenie dokumentów tekstowych zorganizowanych w postaci bazy wiedzy.
10.2.	Wprowadzenie dokumentu do bazy wiedzy na podstawie treści rozwiązywanego zgłoszenia.
10.3.	Tworzenie dokumentów za pośrednictwem formularza w przeglądarce internetowej.
10.4.	Formatowanie treści dokumentów bazy wiedzy w zakresie zmiany wielkości, koloru, pochylenia, pogrubienia, koloru tła, podkreślenia, przekreślenia, indeksu górnego i dolnego czcionki, wstawiania list punktowanych i numerowanych, hiperłączy, obrazków, tabel.
10.5.	Zbudowanie niezależnej struktury treści bazy wiedzy. Oznacza to możliwość realizacji przykładowej struktury dokumentów bazy wiedzy: 10.5.1. Instrukcje. 10.5.1.1. Instrukcje produktu. 10.5.1.1.1. Instrukcja instalacji. 10.5.1.1.2. Instrukcja administracji. 10.5.1.1.3. Instrukcja użytkownika. 10.5.2. Pytania i odpowiedzi.



Spełniamy wymagania EMAS – zarządzamy urzędem efektywnie, oszczędnie i prośrodowiskowo

ul. Henryka Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, tel.: 22 556-56-00, fax: 22 556-56-02, rdos.warszawa@rdos.gov.pl, warszawa.rdos.gov.pl

10.5.2.1. Jak coś zrobić? 10.5.2.1.1. Dokument 1. 10.5.2.1.2. Dokument 2.
10.5.2.2. Dlaczego nie działa? 10.5.2.2.1. Dokument 3. 10.5.2.2.2. Dokument 4.
10.6. Wiązanie poszczególnych dokumentów w bazie wiedzy z kategoriami wykorzystywanymi w zgłoszeniach.
10.7. Zatwierdzanie dokumentów.
10.8. Określenie praw widoczności i edycji dokumentów z uwzględnieniem struktury treści bazy wiedzy. Oznacza to, że system musi umożliwiać ustawianie ograniczeń dostępu do poszczególnych sekcji w bazie wiedzy np.: 10.8.1. ograniczenie dostępu do grupy dokumentów o nazwie „dokumenty administracyjne” tylko dla użytkowników należących do grupy „administratorzy”.
10.9. Dodawanie notatek do dokumentów w bazie wiedzy.
10.10. Rejestracja i prezentacja historii operacji na dokumentach w bazie wiedzy.
10.11. Dodawanie, prezentacja i pobieranie załączników do dokumentów w bazie wiedzy. Jako załącznik rozumie się plik dowolnego formatu z ograniczeniem wielkości.
10.12. Opisywanie dokumentów w bazie wiedzy za pomocą słów kluczowych.
10.13. Klonowanie dokumentów w bazie wiedzy.
10.14. Dostęp do wybranych dokumentów w bazie wiedzy także dla niezalogowanych użytkowników.
10.15. Automatyczne dodawanie notatek do dokumentów w bazie wiedzy na podstawie przychodzących e-mail.
10.16. Ograniczenie widoczności poziomów bazy wiedzy dla wybranych grup użytkowników.
10.17. Dodawanie zgłoszeń z poziomu artykułów w bazie wiedzy

11. Automatyczne zamykanie zgłoszeń i zadań.

11.1. Automatyczne zamykanie zgłoszeń i zadań.
11.2. Automatyczne wysyłanie przypomnienia, że automatyczne zamknięcie zgłoszenia lub zadania nastąpi za określony czas.
11.3. Definiowanie czasów po jakich zgłoszenie lub zadanie ma być automatycznie zamknięte.
11.4. Definiowanie czasów po jakich zostanie wysłane przypomnienie o tym, że zgłoszenie lub zadanie zostanie automatycznie zamknięte.
11.5. Uwzględnienie Kalendarza pracy Helpdesk oraz świąt globalnych wykluczając ze zliczania dni wolne od pracy.
11.6. Ustawianie statusów dla jakich akcja automatycznego zamykania ma być aktywowana.
11.7. Wysyłanie opcjonalnej notatki lub komentarz w momencie automatycznego zamykania zgłoszenia lub zadania.

12. Warunki licencjonowania.

12.1. Licencja wieczysta (nieograniczona czasowo).
12.2. Licencji na określoną ilość zasobów typu komputer : dla 130 zasobów.
12.3. Licencja dla minimum 1 administratorów systemu
12.4. Licencja dla minimum 2 operatorów zarządzania zgłoszeniami.

13. Asysta techniczna w ramach zakupionej licencji.

13.1. Okres asysty technicznej: od dnia udzielenia licencji przez okres dwunastu miesięcy liczonych do końca miesiąca kalendarzowego.
13.2. W okresie asysty technicznej Zamawiający jest uprawniony do pobierania aktualizacji dla Systemu. Aktualizacje mogą być dostarczane i instalowane przez Wykonawcę lub udostępniane w postaci plików aktualizacyjnych za pośrednictwem sieci Internet.



Spełniamy wymagania EMAS – zarządzamy urzędem efektywnie, oszczędnie i prośrodowiskowo

ul. Henryka Sienkiewicza 3, 00-015 Warszawa, tel.: 22 556-56-00, fax: 22 556-56-02, rdos.warszawa@rdos.gov.pl, warszawa.rdos.gov.pl

13.3.	W okresie obowiązywania asysty technicznej Zamawiający ma mieć dostęp do wszystkich wydanych poprawek dla zakupionego Systemu
13.4.	W okresie obowiązywania asysty technicznej Zamawiający ma mieć dostęp do najnowszych paczek słowników, wzorców, raportów, skryptów, wydanych przez Producenta.
13.5.	W przypadku stwierdzenia w okresie trwania Asysty Technicznej Wad Systemu, Zamawiający ma mieć możliwość zawiadomienia o tym fakcie Wykonawcy w następujący sposób: 13.5.1. za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę, lub 13.5.2. przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres@....., lub 13.5.3. przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer, z możliwością jednoczesnego potwierdzenia przez Zamawiającego faktu jego dokonania na numer faksu Wykonawcy:, lub 13.5.4. Zamawiający może dokonać zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji, uzgodnionych pomiędzy Stronami, a zgłoszenie dokonane za pomocą każdego z nich jest uznawane za dokonane skutecznie z chwilą, gdy zgłoszenie dotarło do Wykonawcy lub zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią
13.6.	W przypadku zgłoszenia Wady Systemu, WYKONAWCA usunie Wadę nie później niż: 13.6.1. w przypadku Awarii – w terminie do 72 godzin od chwili zgłoszenia 13.6.2. w przypadku Błędów - w terminie do 7 dni od chwili zgłoszenia 13.6.3. w przypadku Usterek - w terminie do 14 dni od chwili zgłoszenia