

Kontrola nadawania praw dla użytkowników – 1 szt.

Wymagania minimalne:

Wymagania ogólne dla systemu zarządzania

Oprogramowanie musi posiadać polski oraz angielski interfejs językowy.

Oprogramowanie musi posiadać architekturę trójwarstwową składającą się z Bazy Danych, Serwera Aplikacji, Agent/Konsoli zarządzającej.

Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę dedykowanych kluczy szyfrujących podczas komunikacji pomiędzy agentami, serwer aplikacji i konsolą zarządzającą.

Odczyt informacji dotyczących parametrów sprzętowych komputera musi odbywać się za pośrednictwem agenta systemu instalowanego na komputerach użytkowników.

Agent systemu nie może nasłuchiwać na żadnym porcie sieciowym po stronie stanowiska komputerowego użytkownika.

Oprogramowanie musi umożliwiać wybór instalacji agenta w trybie standardowym oraz bezpiecznym tj. braku wkompiowanych funkcji takich jak zdalne zarządzanie, transfer plików, zdalny pulpit.

Oprogramowanie musi posiadać procedurę uwierzytelnienia i autoryzacji kont operatorów w konsoli zarządzającej poprzez fizyczne zabezpieczenie sprzętowe (lokalne lub sieciowe) wraz z hasłem, który umożliwia jednoczesną pracę wielu administratorom. Logowanie użytkowników konsoli zarządzającej musi umożliwiać integrację z kontami Active Directory. Wymagane zabezpieczenie sprzętowe musi posiadać mechanizm szyfrowania danych AES w obrębie przechowywania danych wrażliwych.

Oprogramowanie musi posiadać dodatkową autoryzację użytkownika konsoli zarządzającej za pomocą usługi Google Authenticator oraz Microsoft Authenticator.

Oprogramowanie musi posiadać moduł zarządzania uprawnieniami do poszczególnych funkcjonalności systemu dla operatorów konsoli zarządzającej zgodny z modelem RBAC (Role Based Access Control).

Oprogramowanie musi umożliwiać nadawanie oraz odbieranie uprawnień w czasie rzeczywistym (brak konieczności przelogowania użytkownika konsoli systemu).

Oprogramowanie musi umożliwiać blokadę wybranych uprawnień konkretnego użytkownika niezależnie od uprawnień wynikających z przypisanych ról.

Oprogramowanie musi współpracować z serwerem MSSQL Server 2008R2-2019

Oprogramowanie, w zakresie wszystkich warstw, nie może wymagać do prawidłowej pracy komponentów Java.

Oprogramowanie serwera aplikacji musi posiadać funkcjonalność centralnego wysyłania wybranych powiadomień mailowych.

Oprogramowanie musi posiadać moduł zarządzania uprawnieniami do danych w zakresie wybranych jednostek organizacyjnych oraz typów zasobów poszczególnych użytkowników konsoli. Wszelkie raporty, zestawienia oraz funkcje obejmują wtedy tylko wynikowe obiekty.

Oprogramowanie musi być podpisane cyfrowo przez Producenta ważnym certyfikatem, z prawidłową ścieżką certyfikacji, w której główny urząd certyfikacji (Root CA) jest uczestnikiem programu certyfikatów głównych systemu Windows. Podpis cyfrowy dotyczy składników Producenta systemu w zakresie plików wykonywalnych (*.exe), plików bibliotek współdzielonych (*.dll), plików sterowników (*.sys) oraz pakietów instalacyjnych oprogramowania (*.msi).

Oprogramowanie agentów musi posiadać obsługę sesji terminalowych Windows.

Oprogramowanie musi zapewniać dowolną konfigurację pracy wszystkich agentów, jednostek organizacyjnych, pojedynczego agenta, poprzez dziedziczenie definiowanych przez administratora parametrów. Zmiany konfiguracji agentów następują w trybie natychmiastowym (online).

Oprogramowanie musi posiadać raport przedstawiający różnice w konfiguracji poszczególnych agentów w stosunku do konfiguracji globalnej.

Oprogramowanie musi posiadać mechanizm logowania zmian w konfiguracji agentów przez użytkowników konsoli (data, czas, login, poprzednia i nowa wartość).

Oprogramowanie musi posiadać mechanizm analizy czasu pracy komputera, informujący użytkownika (alert oraz wymuszone działanie – restart) o przekroczeniu zadanego czasu pracy bez restartu systemu operacyjnego.

Oprogramowanie musi zapewniać automatyczny import drzewiastej struktury organizacyjnej zamawiającego (bez ograniczeń ilości zagnieżdżeń z kontenera Active Directory/OpenLDAP), kont użytkowników i komputerów z zachowaniem ich oryginalnego położenia wg. OU.

Oprogramowanie musi zapewniać w obrębie synchronizacji z Active Directory/OpenLDAP tworzenie listy filtrów zawężających węzły danych wraz z możliwością wskazania docelowej gałęzi struktury organizacyjnej lub lokalizacyjnej Zamawiającego.

Oprogramowanie musi posiadać kreator powiązań (mapowanie atrybutów) dowolnych atrybutów obiektów z usługi katalogowej do wskazanych atrybutów zasobów systemowych.

Oprogramowanie musi umożliwiać współpracę z nieograniczoną ilością kontrolerów domen z zachowaniem podległej struktury drzewiastej.

Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczny import informacji dotyczących przynależności użytkowników oraz stanowisk komputerowych do grup struktury katalogowej.

Oprogramowanie musi posiadać raport przedstawiający informacje nt. grup struktury katalogowej wraz przynależącymi do nich użytkownikami.

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dynamicznych grup stanowisk w oparciu o kreator zawierający filtry (AND, OR) w zakresie min. wersja OS, nazwa oraz wersja wybranej aplikacji, RAM, CPU, HDD, jednostka organizacyjna, jednostka lokalizacyjna, architektura (x32, x64), zainstalowane oprogramowanie, wersja oprogramowania, lista usług systemowych, producent oraz model komputera, poziom uprawnień użytkownika, zainstalowana usługa systemowa, ostatnie uruchomienie systemu, obecność pliku EXE na dysku, predefiniowane atrybuty komputera (np. dostawca, numer faktury, data zakupu).

Oprogramowanie musi umożliwiać prezentację widoku zarządzanych stanowisk komputerowych w postaci listy stanowisk, drzewiastej struktury wg jednostek organizacyjnych, jednostek lokalizacyjnych, struktury Active Directory, struktury sieciowej (pule IP) oraz grup dynamicznych.

Oprogramowanie musi umożliwiać dynamiczne zawężanie wyników wyszukiwania ww. widoków na podstawie prezentowanych w nich atrybutów.

Oprogramowanie musi umożliwiać graficzną prezentację aktualnego stanu aktywności agenta (online/offline) z dokładnością do 1 minuty.

Oprogramowanie musi umożliwiać zapisywanie w bazie danych informacji o uruchomieniu i wyłączeniu komputera oraz zalogowaniu i wylogowaniu użytkownika.

CMDB

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych typów elementów konfiguracji (CI)

Oprogramowanie musi umożliwiać 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 musi umożliwiać dziedziczenie atrybutów przez elementy konfiguracji posiadające typ nadrzędny

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dowolnych typów relacji do obsługi połączeń pomiędzy różnymi typami CI

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie atrybutów dla relacji

Oprogramowanie musi umożliwiać prezentowanie powiązań pomiędzy elementami konfiguracji w formie struktury płaskiej oraz graficznej

Oprogramowanie musi umożliwiać zbiorczy podgląd relacji pomiędzy poszczególnymi elementami konfiguracji

Oprogramowanie musi umożliwiać modelowanie struktury relacji pomiędzy usługami, sprzętem, organizacją oraz pracownikami

Oprogramowanie musi umożliwiać nadzór nad wpływem zmian na poszczególne elementy konfiguracji

Oprogramowanie musi umożliwiać import elementów konfiguracji ze źródeł takich jak usługa katalogowa, skaner sieci, zewnętrzne pliki płaskie (CSV)

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie oraz edycję własnych list elementów konfiguracji

Oprogramowanie musi umożliwiać wyszukiwanie i analizę elementów konfiguracji wg posiadanych atrybutów

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych typów relacji z określaniem nazwy relacji podstawowe i odwrotnej

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych formularzy dla wszystkich elementów konfiguracji

Zarządzanie zasobami oraz użytkownikami

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych szablonów widoków zasobów z określeniem analizowanych typów zasobów, widocznych atrybutów oraz informacji nt. powiązań pomiędzy zasobami.

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych atrybutów o typach co najmniej: tekst, liczba, bit, data, wartość słownikowa dla wybranego typu zasobu.

Oprogramowanie musi umożliwiać zapis oraz przegląd historii zmian dowolnego atrybutu zasobu w zakresie: operator, data, czas, poprzednia oraz nowa wartość.

Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie dowolnych relacji pomiędzy zasobami (np. powiązania stanowiska z pracownikiem, licencją, innym zasobem) wraz z zapisem historii relacji zasobów.

Oprogramowanie musi umożliwiać przypisywanie do każdego z zarządzanych w systemie zasobów dokumentów typu: faktura zakupu, gwarancja, umowa serwisowa. Bazą dokumentów musi być centralne repozytorium umożliwiający powiązania dokumentów z zasobami w relacji 1:N wraz z podglądem przypisanych zasobów oraz wydrukiem.

Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie dowolnego zasobu inwentaryzacyjnego (np. telefon, drukarka, nawigacja) **w strukturze drzewiastej** wraz z kreatorem widocznych/wymaganych atrybutów edycyjnych.

Oprogramowanie musi posiadać dedykowaną (zintegrowaną z systemem) aplikację na platformę Android umożliwiającą spis z natury zinwentaryzowanych zasobów.

Oprogramowanie musi umożliwiać import danych z zewnętrznego pliku CSV zawierającego informacje inwentaryzacyjne z nowo zakupionych urządzeń w zakresie: numer faktury, numer seryjny, model, nazwa, data zakupu.

Oprogramowanie musi umożliwiać zaprojektowanie własnego schematu importu danych z zewnętrznego pliku CSV.

Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne tworzenie relacji pracownik-komputer na podstawie atrybutów obiektu w usłudze katalogowej.

Oprogramowanie musi zawierać wbudowany kreator wydruków w zakresie protokołów przekazania, zwrotu, likwidacji wraz z możliwością utworzenia dowolnego typu dokumentu

Oprogramowanie musi umożliwiać export ww. protokołów w formacie PDF

Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę kodów kreskowych oraz QR w obrębie ww. kreatora wydruków

Oprogramowanie musi umożliwiać użycie w kreatorze wydruków własnego logotypu organizacji

Oprogramowanie musi umożliwiać użycie w kreatorze wydruków dowolnego atrybutu zasobu

Oprogramowanie musi umożliwiać przypisanie dowolnej firmy serwisowej z bazy organizacji do zasobu

Oprogramowanie musi umożliwiać przypisanie załącznika do zasobu

Oprogramowanie musi umożliwiać pogląd wszystkich zgłoszeń serwisowych dotyczących danego zasobu

Oprogramowanie musi umożliwiać podgląd zasobów (przypisanych do danego pracownika) z poziomu jego portalu użytkownika końcowego

Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie cyklem życia zasobu

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie niestandardowych reguł biznesowych dla zarządzania zasobami

Oprogramowanie musi umożliwiać seryjne dodawanie zasobów

Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne nadawanie numerów inwentaryzacyjnych dla zasobów

Oprogramowanie musi udostępniać kreator raportów dla zasobów

Oprogramowanie musi udostępniać możliwość kopiowania widoku dla określonego typu(ów) zasobu z innego typ zasobu

Oprogramowanie musi udostępniać możliwość kopiowania formularz dla określonego typu(ów) zasobu z innego typ zasobu

Oprogramowanie musi umożliwiać ewidencję magazynów

Oprogramowanie musi umożliwiać ewidencję lokalizacji magazynowych

Oprogramowanie musi umożliwiać ewidencję produktów magazynowych

Oprogramowanie musi udostępniać informację o stanie magazynowym(ilościowo)

Oprogramowanie musi umożliwiać generowanie dokumentów PZ/PW/RW/MM

Oprogramowanie musi umożliwiać przyjęcie zasobów ewidencjonowanych i eksploatacyjnych na magazyn

Oprogramowanie musi umożliwiać wydawanie zasobów ewidencjonowanych i eksploatacyjnych z magazynu

Oprogramowanie musi umożliwiać zwrot zasobów na magazyn

Oprogramowanie musi umożliwiać zmianę szablonów dokumentów PZ/PW/RW/MM

Oprogramowanie musi umożliwiać wyszukiwanie dokumentów po dowolnym atrybucie

Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie organizacjami/typami organizacji (np. klient, podwykonawca)

Oprogramowanie musi umożliwiać dowolne przypisanie osoby do organizacji

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenia dynamicznych grup użytkowników

Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie kontaktami osób/organizacji

Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie nieobecnościami użytkowników

Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie uprawnieniami i poziomami dostępu do danych w zakresie zarządzania zasobami

Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne pobieranie danych rejestrowych kontrahentów z bazy GUS

ServiceDesk – Zarządzanie zgłoszeniami

Oprogramowanie w części HelpDesk musi być oparte na zasadach ITIL w szczególności:

- Zarządzanie problemem
- Zarządzanie incydem
- Obsługa procesów poprzez WorkFlow (wnioski o usługi, uprawnienia, zakupy)
- Zarządzanie umowami serwisowymi
- Definicje poziomów SLA (reakcja, naprawa, reklamacja)

Oprogramowanie musi umożliwiać zgłaszania przez użytkowników z poziomu przeglądarki WWW (dedykowany portal) awarii sprzętu, usług, oprogramowania i innych typów awarii zdefiniowanych przez administratora.

Portal ServiceDesk musi mieć możliwość obsługi przez wiodące przeglądarki WWW na urządzeniach mobilnych poprzez responsywny interfejs użytkownika.

Portal ServiceDesk musi umożliwiać wybór wersji językowej interfejsu (co najmniej polski i angielski).

Obsługa listy zgłoszeń serwisowych (incydentów i problemów) musi być realizowana przez portal ServiceDesk z zachowaniem nadanego poziomu uprawnień.

Oprogramowanie musi umożliwiać kontrolę obciążenia działu IT, optymalizację podziału pracy pomiędzy pracowników działu IT oraz przegląd awaryjności sprzętu.

Oprogramowanie musi umożliwiać uwierzytelnianie użytkowników wykorzystując bazę Active Directory poprzez protokół LDAP.

Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne autoryzowanie określonych stanowisk i użytkowników (z wykorzystaniem mechanizmu SSO), aby uniknąć każdorazowego uwierzytelniania przed korzystaniem z systemu zgłoszeń.

Oprogramowanie musi umożliwiać sortowanie listy zgłoszeń awarii, wg daty zgłoszenia, priorytetu, statusu.

Oprogramowanie musi umożliwiać filtrację zgłoszeń wg priorytetu oraz statusów zgłoszeń, stanowisk oraz inżynierów obsługujących zgłoszenia.

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dedykowanych list zgłoszeń z różnymi danymi, domyślnym filtrowaniem i sortowaniem.

Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych list zgłoszeń w zależności od zalogowanego użytkownika.

Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności zgłoszeń w zależności od kategorii i lokalizacji zgłoszeń przypisanych do zalogowanego użytkownika.

Oprogramowanie musi umożliwiać dostęp do zgłoszeń swoich podwładnych przez przełożonego.

Oprogramowanie musi umożliwiać 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 musi umożliwiać tworzenie zadań w ramach konkretnego zgłoszenia z możliwością przekazania do realizacji przez innych użytkowników.

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie globalnych zadań do realizacji przez zalogowanego użytkownika.

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie szablonów zadań.

Oprogramowanie musi umożliwiać rejestrację czasu pracy poświęconego na realizację zgłoszenia przez opiekuna.

Oprogramowanie musi umożliwiać przysyłanie użytkownikom powiadomień pocztą elektroniczną o nowych wpisach i zmianach w zgłoszeniu.

Oprogramowanie musi umożliwiać edycję szablonów powiadomień email.

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wielopoziomowych list kategorii zawierających nazwę i opis kategorii.

Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych kategorii w zależności od zalogowanego użytkownika.

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie pól dodatkowych na formularzu rejestracji zgłoszenia.

Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych pól dodatkowych w zależności od zalogowanego użytkownika.

Rozwiązania w bazie wiedzy muszą posiadać znacznik określający czy są dostępne dla użytkowników, czy są wewnętrznymi uwagami działu IT. Panel www użytkownika musi zawierać wyszukiwarkę tematów wg słów kluczowych oraz wewnętrznej treści.

Oprogramowanie musi umożliwiać edycję bazy wiedzy z poziomu przeglądarki WWW wraz z możliwością formatowania tekstu (wraz z grafiką) oraz wstawiania załączników.

Oprogramowanie musi umożliwiać administratorowi wprowadzenie do systemu zgłoszenia użytkownika, który nie ma dostępu do PC (np. telefoniczna informacja o awarii komputera).

Oprogramowanie musi umożliwiać delegowanie zgłoszenia innemu administratorowi (technikowi), jak również przejęcie innego zgłoszenia (np. w przypadku nieplanowanej nieobecności pracownika).

Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę tzw. Linii wsparcia poprzez samodzielne tworzenie nowych linii wraz z przypisywaniem do nich dowolnej ilości kont operatorów HelpDesk. Zgłoszenie serwisowe musi mieć możliwość przekazania do dowolnej linii wsparcia lub dedykowanego operatora HelpDesk. Linia wsparcia musi mieć możliwość przypisania powiązanych z nią kategorii zgłoszeń.

Oprogramowanie musi umożliwiać informowanie pracowników o planowanych działaniach, awariach za pomocą komunikatów wprowadzanych na stronę główną panelu zgłaszania usterki, bądź do poszczególnych kategorii.

Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności komunikatów o planowanych działaniach, awariach w zależności od zalogowanego użytkownika.

Oprogramowanie musi umożliwiać 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 musi umożliwiać zapis przekazania zgłoszenia do serwisu zewnętrznego.

Oprogramowanie musi umożliwiać przysyłanie powiadomień do firm serwisowych powiązanych ze zgłoszeniem.

Oprogramowanie musi posiadać możliwość rejestracji w historii zgłoszenia (w komentarzach) korespondencji mailowej między opiekunami zgłoszenia a firmami serwisowymi powiązanymi ze zgłoszeniem.

Oprogramowanie musi posiadać 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 musi umożliwiać wyświetlenie w panelu WWW użytkownika informacji nt. powiązanych z użytkownikiem zasobów (przypisane stanowiska PC, przydzielone licencje aplikacji, wydane urządzenia).

Oprogramowanie musi umożliwiać wybranie zasobu w określonej kategorii powiązanego z użytkownikiem podczas rejestracji zgłoszenia.

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zgłoszeń cyklicznych z możliwością definiowania częstości występowania oraz typu okresu (codziennie, co tydzień, co miesiąc)

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie reguł w celu automatyzacji obsługi zgłoszeń. Reguły muszą uruchamiać się w odpowiedzi na określone zdarzenia w systemie i wykonywać akcje w zależności od spełnionych warunków. W zakresie reguł ServiceDesk musi realizować 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 musi umożliwiać tworzenie szablonów komentarzy wykorzystywanych przez opiekunów zgłoszeń.

Oprogramowanie musi posiadać możliwość rejestracji zgłoszeń i komentarzy drogą mailową, zarówno przez zarejestrowanych użytkowników systemu jak i niezarejestrowanych użytkowników.

Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę dowolnej ilości kont pocztowych do wysyłania powiadomień i generowania zgłoszeń/komentarzy przez email.

Oprogramowanie musi posiadać wbudowane raporty prezentujące m.in. realizację obsługi zgłoszeń w zakładanym SLA (statystyka miesięczna, kwartalna, roczna).

Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie własnych widoków oraz zestawień dla każdego zalogowanego użytkownika

Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie własne macierzy priorytetów na podstawie pilności oraz wpływu zgłoszenia

Oprogramowanie musi umożliwiać zamodelowanie trzy zmianowego trybu pracy inżynierów (opiekunów zgłoszeń)

Oprogramowanie musi umożliwiać informowanie użytkowników o nowych zdarzeniach systemowych za pomocą notyfikacji (dymku) podczas pracy z systemem

Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie obiegu procesu decyzyjnego dla wniosków o uprawnienia lub elementy konfiguracji w oparciu o bazę CMDB

Oprogramowanie musi umożliwiać zaprojektowanie dowolnego formularza do wprowadzania danych z wykorzystaniem własnych atrybutów (wraz ze zmianą układu/położenia atrybutów w projektowanym widoku)

Oprogramowanie musi umożliwiać definicję czasów SLA w oparciu o matrycę priorytetów, statusy, kategorie lub dowolne warunki i atrybuty zgłoszenia

Oprogramowanie musi umożliwiać dodanie Akceptacji do już istniejącego zgłoszenia
Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie własnych reguł zarządzania w oparciu o warunki i akcje dla Prawdy i Fałszu (zdarzenie -> warunek -> akcja)
Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wielu zgłoszeń poprzez wybór kilku użytkowników w zgłoszeniu
Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie słowników wartości dla atrybutów w oparciu o strukturę płaską lub drzewiastą
Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie atrybutów zależnych poprzez określone warunki widoczności
Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie formularzy zamykających zgłoszenie oraz zatwierdzające zmiany w zgłoszeniu
Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie reguł biznesowych za pomocą graficznego/blokowego kreatora.
Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie obiegu za pomocą graficznego/blokowego kreatora.
Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie niestandardowych raportów za pomocą kreatora.
Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie poziomu dostępu do zgłoszeń dla dynamicznych grup użytkowników.
Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie formularzy dla zgłoszeń w danej kategorii za pomocą kreatora Drag&Drop z możliwością określenia układu kolumn.
Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dowolnej liczby Dashboard-ów dla użytkownika za pomocą kreatora Drag&Drop.
Oprogramowanie musi umożliwiać zmianę układu szczegółów zgłoszenia za pomocą kreatora Drag&Drop.
Oprogramowanie musi umożliwiać udostępniania ogłoszeń w formie Widget-u oraz okienka modalnego z wymaganym potwierdzeniem dla użytkownika.
Oprogramowanie musi umożliwiać zaprojektowanie dowolnego szablonu protokołu zgłoszenia.
Oprogramowanie musi udostępniać matrycę(wpływ/pilność) dla obliczania priorytetu zgłoszeń.
Oprogramowanie musi umożliwiać zmianę koloru dla statusu/priorytetu/wpływu/pilności zgłoszenia prezentowanego na liście zgłoszeń.
Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie dowolnych kolejek zgłoszeń.
Oprogramowanie musi umożliwiać rejestrację nieobecności administratorów z możliwością wybrania zastępstwa.

ServiceDesk – Zarządzanie wnioskami

Oprogramowanie musi zapewnić obsługę Workflow w zgłoszeniach serwisowych poprzez zdefiniowanie logicznych ścieżek (zbiór węzłów logicznych).
Oprogramowanie musi umożliwiać wybór wielu zasobów na jednym formularzu wniosku. Przykładowo dla wniosku o nadanie uprawnień musi istnieć możliwość wskazania wielu systemów/zbiorów danych z podziałem na moduły lub poziomy uprawnień użytkownika.
Na poziomie każdego węzła logicznego w workflow musi być 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 musi umożliwiać inwentaryzację Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych
Oprogramowanie musi umożliwiać określanie powiązań pomiędzy pracownikami z Systemami Informatycznymi oraz Zbiorami danych
Oprogramowanie musi umożliwiać budowanie powiązanych zestawów atrybutów dla Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych (np. termin ważności dostępu, poziom dostępu, przetwarzanie danych wrażliwych)
Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie ścieżek decyzyjnych dla dowolnych wniosków o uprawnienia do Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych
Oprogramowanie musi umożliwiać akceptację poszczególnych etapów przez dedykowane osoby decyzyjne zdefiniowane w konfiguracji ścieżek
Oprogramowanie musi umożliwiać akceptację etapów ścieżki przez automatyczny wybór powiązanych opiekunów merytorycznych oraz technicznych

Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie dowolnych akcji dla poszczególnych kroków (np. zmiana opiekuna, statusu)
Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne tworzenie powiązań pracownika z Systemem informatycznym lub Zbiorem danych po akceptacji wniosku
Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę procesu (wniosku) o odebranie uprawnień (koniec terminu dostępu, zwolnienie pracownika)
Oprogramowanie musi umożliwiać raportowanie uprawnień wg Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych dla poszczególnych osób
Oprogramowanie musi umożliwiać raportowanie uprawnień w pracowników do Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych
Oprogramowanie musi umożliwiać generowanie edytowalnej Karty Uprawnień Pracownika

ServiceDesk – Zarządzanie rezerwacjami

Oprogramowanie musi umożliwiać rezerwację dowolnego aktywnego zasobu w systemie.
Oprogramowanie musi umożliwiać kategoryzowanie rejestrowanych rezerwacji.
Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych kategorii rezerwacji w zależności od zalogowanego użytkownika.
Oprogramowanie musi informować o możliwych konfliktach podczas tworzenia/edycji rezerwacji z zasobem.
Oprogramowanie musi prezentować informacje o rezerwacjach w formie graficznej – kalendarza.
Oprogramowanie musi umożliwiać akceptację, odrzucenie lub anulowanie rezerwacji przez upoważnionych użytkowników.

Zarządzanie dokumentami

Oprogramowanie musi umożliwiać centralną ewidencję dokumentów
Oprogramowanie musi umożliwiać zawierać dedykowany formularz dodawania nowego dokumentu z możliwością edycji widocznych oraz wymaganych atrybutów dokumentu
Oprogramowanie musi umożliwiać dołączenie skanu dokumentu (m.in.: skany faktur, umów)
Oprogramowanie musi umożliwiać stworzenie dedykowanego zbioru ról i uprawnień w zakresie obsługi rejestru dokumentów
Oprogramowanie musi umożliwiać utworzenie pomocniczych rejestrów oraz słowników
Oprogramowanie musi umożliwiać przeszukiwanie bazy dokumentów oraz kontrahentów po dowolnie wskazanym atrybucie opisującym
Oprogramowanie musi umożliwiać utworzenie rejestru osób reprezentujących
Oprogramowanie musi umożliwiać analizę zmian wartości dowolnych atrybutów opisujących dokument w zakresie daty zmiany, aktualnej/poprzedniej wartości oraz osoby dokonującej zmiany

Wymagania formalne:

Dostarczone licencje na oprogramowanie muszą być bezterminowe.
Dostarczone licencje na oprogramowanie muszą być dostarczone z 10 miesięcznym supportem producenta, liczoną od daty zakończenia wdrożenia.
Obsługa serwisowa w zakresie obsługi błędów realizowana ma być z czasem reakcji 16 godzin roboczych oraz czasem naprawy 80 godzin roboczych. W ramach supportu wymagany jest dostęp do nowych wersji systemu oraz wsparcia technicznego producenta.

Dostarczone licencje na oprogramowanie muszą objąć co najmniej 70 stanowisk komputerowych z systemem klasy Microsoft Windows. Licencje nie mogą mieć ograniczeń ilościowych dotyczących liczby obsługiwanych innych zasobów (np. drukarki, skanery, monitory itp). Ponadto musi posiadać co najmniej 3 licencji dostępowych do konsoli zarządzającej

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.

Zamawiający wymaga od wykonawcy, aby w terminie 10 dni od podpisania umowy przeprowadził wdrożenie systemu zdalnie (wymagana co najmniej 1 sesja – 5 godzinna)
