

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia na zakup licencji na system do zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie w oparciu o poniższy opis:

System do zarządzania infrastrukturą teleinformatyczną musi:

1. posiadać interfejs w języku polskim;
2. działać w oparciu o darmową bazę danych lub Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia licencji na silnik bazodanowy niezbędny do poprawnego działania systemu. Zamawiający informuje iż posiada licencje dostępne MS Windows User CAL oraz MS SQL Server User CAL i może je wykorzystać do tego projektu; Zamawiający może udostępnić Wykonawcy zasoby, w postaci maszyny wirtualnej w środowisku VMware, o parametrach: system operacyjny MS Windows Server 2016, 4 x CPU, 16 GB RAM, 260 GB HDD- są to zasoby na czas przystąpienia do odbioru przedmiotu umowy. Jeśli takie zasoby są niewystarczające, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia i przekazania Zamawiającemu sprzętu oraz licencji, niezbędnych do prawidłowego wykonania przedmiotu Zamówienia. Średnia miesięczna liczba zgłoszeń obsługiwana w systemie typu helpdesk wynosi 650 zgłoszeń;
3. umożliwić zarządzanie procesami Windows z poziomu okna informacji o urządzeniu;
4. obsługiwać szyfrowanie AES, DES i 3DES dla protokołu SNMP;
5. wykorzystywać połączenie szyfrowane do komunikacji system-serwer-użytkownik-agent-osoba realizująca zgłoszenia;
6. posiadać agenta zainstalowanego i pracującego na komputerach jako usługa;
7. pobierać listy obiektów z Active Directory;
8. posiadać co najmniej 14 unikatowych kont dostępowych z podziałem na I i II linię wsparcia (I – obsługa zgłoszeń dot. sprzętu, oprogramowania, pomocy merytorycznej użytkownikom, II – obsługa sieci, serwerów, zabezpieczeń) oraz co najmniej 3 konta administratora systemu;
9. umożliwiać zdalny dostęp do stacji roboczych użytkowników w sieci Zamawiającego na profilu użytkownika z możliwością podniesienia uprawnień bez konieczności inicjowania kolejnej sesji;
10. umożliwiać w przyszłości obsługę do 1800 sztuk sprzętu teleinformatycznego (stacji roboczych, serwerów fizycznych i wirtualnych);
11. umożliwiać zarządzanie strukturą logiczną sprzętu teleinformatycznego i użytkowników (możliwość wprowadzenia podziału sprzętu i użytkowników na departamenty, tj. na logicznie wydzielone grupy);
12. automatycznie dystrybuować oprogramowanie na wszystkie stacje robocze w sieci oraz umożliwiać instalację/deinstalację oprogramowania na zdefiniowanych grupach stacji roboczych Zamawiającego wraz z możliwością generowania raportów w tym zakresie;
13. monitorować wydajność sprzętu i systemów operacyjnych na stacjach roboczych oraz serwerach zarówno fizycznych jak i wirtualnych (informacje pozwalające na wytypowanie grupy sprzętu do podniesienia wydajności);
14. posiadać możliwość monitorowania wydruków ze stacji roboczych użytkowników poprzez udostępnianie co najmniej informacji o ilości wydruków/stron wysłanych do drukowania, rozmiarze papieru wykorzystywanego do wydruków oraz kosztach związanych z wydrukiem. Funkcjonalność ta musi umożliwiać generowanie raportów w tym zakresie;
15. posiadać funkcję podglądu historii aktywności użytkownika na monitorowanym sprzęcie teleinformatycznym wraz z możliwością generowania raportów w tym zakresie;

16. posiadać funkcję podglądu historii zmian dokonanych na sprzęcie teleinformatycznym przez pracowników realizujących zgłoszenia (I, II linia wsparcia) z możliwością generowania raportów w tym zakresie;
17. realizować wymianę plików do i ze stacji roboczej z wykorzystaniem mechanizmów wkomponowanych w oferowany system, wszystkie działania administratorów wykonywane w tej funkcji muszą być szczegółowo logowane;
18. posiadać funkcję zarządzania urządzeniami peryferyjnymi (zewnętrzne nośniki danych, pendrive, drukarki, itp.) podłączonych do portu USB stacji roboczych poprzez co najmniej zastosowanie blokady dla wszystkich urządzeń poza zaewidencjonowanymi w systemie. Funkcjonalność ta musi umożliwiać generowanie raportów w tym zakresie;
19. umożliwić inwentaryzację i ewidencje sprzętu oraz oprogramowania poprzez automatyczne gromadzenie informacji o sprzęcie i oprogramowaniu, w tym:
 - a) prezentacje szczegółów dotyczących wykrytego sprzętu w komputerach w zakresie co najmniej: model, procesor, pamięć, płyta główna, napędy, karty rozszerzeń;
 - b) przegląd informacji o konfiguracji zainstalowanego systemu operacyjnego z rodziny Windows w zakresie co najmniej: komend startowych, zmiennych środowiskowych, kontach lokalnych użytkowników, harmonogramie zadań;
 - c) tworzenie powiązań między zasobami a urządzeniami;
 - d) tworzenie powiązań pomiędzy zasobami a użytkownikami (zarówno lokalnymi jak i zsynchronizowanymi z AD) oraz wskazywanie osób odpowiedzialnych za zasób/urządzenie;
 - e) tworzenie i drukowanie kodów kreskowych oraz dwuwymiarowych kodów alfanumerycznych (QR Code) dla zasobów do wykorzystania przy inwentaryzacji za pomocą urządzeń mobilnych – obsługa co najmniej systemu Android w wersji 9 lub nowszy;
 - f) zbieranie informacji o aktualizacjach systemu Windows na stacjach roboczych;
 - g) prowadzenie ewidencji licencji zainstalowanych na stacjach roboczych i wykorzystywanego oprogramowania z możliwością odczytania numeru seryjnego/klucza licencyjnego wraz z możliwością otrzymywania alarmów o przekroczeniu wpisanej liczby licencji wraz z możliwością generowania raportów w tym zakresie poprzez min. identyfikację sprzętu z zainstalowanym oprogramowaniem;
 - h) monitorowanie konfiguracji, zmiany konfiguracji sprzętu teleinformatycznego i oprogramowania komputerowego wraz z możliwością generowania raportów w tym zakresie;
20. wykrywać urządzenia, tworzyć graficzną mapę sieci Zamawiającego, wizualizację połączeń pomiędzy wszystkimi urządzeniami teleinformatycznymi w sieci posiadającymi adres IP wraz z możliwością generowania raportów w tym zakresie;
21. monitorować jakość połączeń sieciowych pomiędzy urządzeniami teleinformatycznymi (błędów komunikacji, utraconych pakietów) wraz z możliwością generowania raportów w tym zakresie;
22. posiadać funkcję zarządzania polityką korzystania z internetu oraz zainstalowanych aplikacji na stacjach roboczych użytkowników, która pozwoli na zablokowanie, z poziomu stacji roboczej/użytkownika, dostępu do wybranych stron www oraz pozwoli na zablokowanie procesów/aplikacji wraz z możliwością generowania raportów w tym zakresie;

W ramach komunikacji z użytkownikiem system musi:

23. posiadać dedykowaną stronę internetową za pomocą której użytkownicy stacji roboczych będą mogli dokonywać zgłoszeń i na bieżąco śledzić proces ich realizacji z możliwością informowania o zmianach za pomocą e-maila;
24. ewidencjonować każde zgłoszenie;
25. posiadać funkcjonalność tworzenia formularzy zgłoszeń przez administratorów systemu poprzez dodanie własnych i predefiniowanych kategorii (komputer, drukarka, sieć, oprogramowanie, itp.);
26. umożliwiać dołączanie załączników do zgłoszeń;
27. umożliwiać wymianę informacji i komentarzy I/II linii wsparcia z użytkownikiem w ramach obsługi zgłoszenia;
28. umożliwiać wymianę informacji i komentarzy pomiędzy osobami realizującymi zgłoszenia w I i II linii wsparcia, bez możliwości podglądu tej komunikacji przez użytkownika dokonującego zgłoszenia;
29. umożliwiać obsługę zgłoszeń z wykorzystaniem logicznej struktury, o której mowa w pkt. 10 i ich przypisania do odpowiednich osób realizujących zgłoszenia z I i II linii wsparcia;
30. umożliwiać zarządzaniem i konfigurowaniem procesów związanych z automatycznymi zastępstwami osób odpowiedzialnych za grupę zgłoszeń podczas ich nieobecności z wyznaczeniem czasu trwania zastępstwa;
31. posiadać funkcjonalność konfiguracji czasu obsługi zgłoszeń wg zadanego SLA oraz wykonywać raporty dotrzymania SLA w tym wysyłać powiadomienia mailowe o przekroczeniu SLA;

Ponadto w ramach zamówienia Wykonawca:

32. sparametryzuje oraz wdroży system na 1200 sztukach sprzętu teleinformatycznego, obiekty pobierze z AD, uruchomi funkcjonalności systemu z podziałem na logiczną strukturę, o której mowa w pkt. 10 i przypisze do odpowiednich osób realizujących zgłoszenia i do ich zastępców z I i II linii wsparcia;
33. wdroży system z wykorzystaniem najlepszych praktyk (jako doświadczenia zebrane w trakcie wdrożeń Wykonawcy) i przekaże dokumentację z ich opisem w zakresie ustawień, konfiguracji i wykorzystania funkcjonalności w celu optymalnego wykorzystania systemu do zarządzania infrastrukturą;
34. przeprowadzi szkolenie z instalacji, parametryzacji, administracji oraz optymalnego wykorzystania funkcjonalności systemu – czas trwania szkolenia co najmniej 2 x 6 h dla co najmniej 14 osób w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający zapewni infrastrukturę niezbędną do przeprowadzenia szkolenia;
35. zapewni gwarancję, wsparcie techniczne, aktualizacje oprogramowania przez 1 rok od dnia odbioru przedmiotu umowy. Podczas tego okresu, Zamawiający ma prawo do asysty technicznej Wykonawcy w wymiarze do 40 h. Asysta będzie realizowana zdalnie.

Przed dokonaniem wyboru Wykonawcy, Zamawiający zastrzega sobie prawo do wezwania Oferenta do przeprowadzenia prezentacji, w formie telekonferencji, która potwierdzi spełnienie opisanych w OPZ wymagań. Prezentacja musi się odbyć w ciągu 5 dni roboczych od wezwania oraz musi zostać przeprowadzona w godzinach pracy Zamawiającego.