

## ZAPYTANIE OFERTOWE

**„Zakup systemu zarządzania infrastrukturą informatyczną oraz procesami dostarczania wsparcia usług IT wraz z rocznym wsparciem technicznym (zawierającym aktualizację) na potrzeby Centrum Projektów Polska Cyfrowa.”**

CPV:

***48000000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne***

Szanowni Państwo,

Centrum Projektów Polska Cyfrowa (dalej: CPPC) zaprasza Państwa do złożenia oferty cenowej dotyczącej zakupu systemu zarządzania infrastrukturą informatyczną oraz procesami dostarczania wsparcia usług IT wraz z rocznym wsparciem technicznym (zawierającym aktualizację) na potrzeby Centrum Projektów Polska Cyfrowa, zgodnie z poniższymi założeniami:

#### I PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:

1. Przedmiotem zamówienia jest zakup systemu zarządzania infrastrukturą informatyczną oraz procesami dostarczania wsparcia usług IT wraz z rocznym wsparciem technicznym (zawierającym aktualizację), zgodnie z Szczegółowym Opiszem Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym Załącznik Nr 1 do Zapytania Ofertowego.
2. Termin realizacji zamówienia i uruchomienia usługi wsparcia technicznego: do 16 grudnia 2016 r.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość zawarcia umowy na wzorze przedstawionym przez Wykonawcę pod warunkiem zawarcia w niej wszystkich postanowień zawartych w Zapytaniu Ofertowym.

#### II INFORMACJE DOTYCZĄCE WARUNKÓW SKŁADANIA OFERT:

Ofertę cenową na Formularzu ofertowym należy złożyć w terminie do **dnia 16 grudnia 2016 r. do godz. 16:00**, drogą elektroniczną - skan podpisanej oferty wraz załącznikami - na adres: [grazyna.goraczynska@cppc.gov.pl](mailto:grazyna.goraczynska@cppc.gov.pl), w tytule maila proszę wpisać: „Zakup systemu zarządzania infrastrukturą informatyczną oraz procesami dostarczania wsparcia usług IT wraz z rocznym wsparciem technicznym (zawierającym aktualizację)”.

Oferta powinna zawierać:

1. Formularz ofertowy, zgodnie ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 2** do zapytania ofertowego.
2. Wykaz dostaw zrealizowanych przez Wykonawcę, zgodnie ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 3** do Zapytania ofertowego. Dostawy muszą dotyczyć sprzedaży systemu zarządzania infrastrukturą informatyczną wraz z wsparciem technicznym w okresie ostatnich 3 lat.

#### III KRYTERIA OCENY OFERT

1. Kryterium, którym Zamawiający będzie kierował się przy wyborze oferty jest: **Cena brutto zamówienia**.
2. Do realizacji zamówienia zostanie wybrany Wykonawca, którego oferta uzyska największą liczbę punktów obliczoną wg poniższego wzoru:

$$Lp = \frac{\text{Cena brutto zamówienia najtańszej oferty}}{\text{Cena brutto zamówienia badanej oferty}} \times 100\text{pkt}$$

Lp - liczba punktów przyznana ofercie za kryterium: Cena brutto zamówienia.

3. Oferta Wykonawcy może uzyskać maksymalnie 100 punktów .
4. Kwotę Ceny brutto zamówienia należy wpisać do „Formularza ofertowego”, stanowiącego Załącznik Nr 1 do Zapytania ofertowego.
5. Zamawiający udzieli zamówienia temu Wykonawcy, którego oferta nie zostanie odrzucona i uzyska największą liczbę punktów.
6. W celu zapewnienia porównywalności wszystkich ofert, Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z Wykonawcami, w celu uzupełnienia lub doprecyzowania ofert.

#### IV INFORMACJE DODATKOWE:

1. Cena oferty musi obejmować wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, w tym wszystkie opłaty i podatki oraz koszty dodatkowe i będzie stanowić w całości należność Wykonawcy z tytułu wykonania zamówienia.
2. Wykonawca ma prawo złożyć tylko jedną ofertę. Złożenie przez tego samego Wykonawcę więcej niż jednej oferty, w sposób inny niż określony w pkt. III lub po terminie, spowoduje jej odrzucenie.
3. Niespełnienie warunków udziału oraz nie przedłożenie dokumentów wymaganych na ich potwierdzenie skutkować będzie wykluczeniem Wykonawcy (a jego oferta zostanie wówczas odrzucona).
4. Z wyłonionym Wykonawcą zostanie podpisana pisemna umowa na wzorze Wykonawcy, pod warunkiem zawarcia w niej wszystkich postanowień zawartych w Zapytaniu Ofertowym.
5. Warunku płatności:
  - 1) Wynagrodzenie za **zakup systemu zarządzania infrastrukturą informatyczną oraz procesami dostarczania wsparcia usług IT** będzie płatne jednorazowo, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT w terminie 30 dni od daty doręczenia do siedziby Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz z kopią podpisanego, bez zastrzeżeń, Protokołu Odbioru Usługi.
  - 2) Wynagrodzenie za świadczenie usługi rocznego wsparcia technicznego (zawierającego aktualizację) będzie rozliczane w cyklu rozliczeniowym wynoszącym jeden miesiąc kalendarzowy, z dołu. W przypadku gdy świadczenie Usługi nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas abonament z tytułu świadczenia Usługi za ten okres ustala się jako 1/30 wynagrodzenia miesięcznego za każdy dzień świadczenia usługi
  - 3) Wynagrodzenie za świadczenie usług wsparcia technicznego będzie płatne na podstawie dostarczonej Zamawiającemu przez Wykonawcę prawidłowo wystawionej faktury VAT dotyczącej danego okresu rozliczeniowego przelewem bankowym na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT, z dołu, w terminie 30 dni od daty dostarczenia do siedziby Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
  - 4) Za dzień zapłaty wynagrodzenia uznaje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
  - 5) Wykonawca zagwarantuje niezmiennosc cen w okresie realizacji całego przedmiotu zamówienia. W trakcie obowiązywania Umowy Strony dopuszczają zmianę cen spowodowaną zmianą stawki podatku VAT, przy czym wysokość całkowitego wynagrodzenia brutto nie może ulec podwyższeniu. Zmiana cen nastąpi od dnia obowiązywania odpowiednich przepisów prawa i dotyczyć będzie dostaw wykonywanych od tego dnia.
  - 6) Wynagrodzenie Wykonawcy nie może być przedmiotem cesji bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
6. Informacje na temat zakresu wykluczenia:

W celu uniknięcia konfliktów interesów zamówienia publiczne, z wyjątkiem zamówień sektorowych, udzielane przez Zamawiającego nie będącego podmiotem zobowiązany do stosowania ustawy Pzp zgodnie z art. 3 tej ustawy, nie mogą być udzielane podmiotom powiązany z nim osobowo lub kapitałowo. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania

zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związanych z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy a Wykonawcą, polegające w szczególności na:

- 1) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
  - 2) posiadaniu co najmniej 10 % udziałów lub akcji;
  - 3) pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
  - 4) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia przedmiotowego zapytania ofertowego na każdym jego etapie, bez podania przyczyny.

## Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.

### Wymagania Ogólne

#### Licencje

Licencje na system do zarządzania infrastrukturą informatyczną muszą być bezterminowe. Dostarczone licencje powinny być objęte wsparciem technicznym producenta przez minimum jeden rok od momentu zakupu. Licencje muszą objąć, co najmniej 180 stanowisk komputerowych oraz minimum 3 konsole do zarządzania. Licencje nie mogą mieć ograniczeń ilościowych dotyczących liczby obsługiwanych zasobów (np. drukarki, skanery, monitory, przełączniki, routery itp.).

#### Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne producenta powinno być realizowane w siedzibie zamawiającego lub zdalnie za pośrednictwem sieci Internet w godzinach pracy zamawiającego między 8:00 a 17:00 w dni robocze. Zamawiający będzie przyjmować zgłoszenia serwisowe telefonicznie i pocztą elektroniczną. Zamawiający w tym celu udostępni dedykowany do tego celu numer telefonu i adres poczty elektronicznej. Maksymalny czas reakcji dla zgłoszonych awarii to następny dzień roboczy a maksymalny czas naprawy to 7 dni roboczych. W ramach wsparcia technicznego producent będzie:

- usuwać zgłoszone awarie dostarczonego systemu;
- dostarczać i instalować najnowsze wersje systemu;
- przeprowadzać szkolenia pracowników Zamawiającego w zakresie dostarczonego systemu;

#### Wymagania systemowe

Dostęp do systemu powinien być realizowany przez procedurę uwierzytelnienia i autoryzacji użytkowników w konsoli zarządzającej poprzez fizyczne zabezpieczenie kluczem sprzętowym i identyfikatorem i hasłem, które umożliwia jednoczesną pracę wielu użytkownikom. System powinien udostępniać możliwość integracji z bazą Active Directory. W ramach integracji z Active Directory system powinien zapewniać automatyczny import drzewiastej struktury organizacyjnej zamawiającego (bez ograniczeń ilości zagnieżdżeń z kontenera Active Directory/LDAP), kont użytkowników oraz komputerów wraz z zachowaniem ich oryginalnego położenia z możliwością tworzenia listy filtrów zawężających węzły danych. System powinien monitorować i komunikować zmiany położenia obiektów w zintegrowanej bazie Active Directory. Wszystkie moduły i funkcje systemu powinny być dostępne i zarządzane z poziomu jednej konsoli administracyjnej. Dostęp do konsoli systemu powinien być możliwy również zdalnie w sieci lokalnej jak również przez sieć Internet.

System powinien posiadać architekturę trójwarstwową składającą się z Bazy Danych, Serwera Aplikacji oraz Agentów. Baza danych systemu powinna zapewniać integralność i bezpieczeństwo przetwarzanych danych. Wszystkie dane przetwarzane w systemie powinny mieć możliwość szyfrowania. Oprogramowanie Agentów musi umożliwiać audyt off-line, poprzez uruchomienie skanera (z GUI) bez konieczności instalacji, oraz zapis wyników do szyfrowanego pliku. Odczyt informacji dotyczących parametrów sprzętowych komputera musi odbywać się za pośrednictwem agentów poprzez lokalny odczyt WMI oraz bezpośredni dostęp do komponentów np. bezpośredni odczyt parametrów z BIOS'u komputera. Oprogramowanie agentów 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 na którym zainstalowany został Agent. System powinien zapewniać dowolną konfigurację pracy wszystkich agentów, grupy agentów, pojedynczego agenta, poprzez dziedziczenie definiowanych przez administratora parametrów. Wszystkie zmiany konfiguracji powinny następować w trybie natychmiastowym (online).

System powinien posiadać zarządzanie technologią iAMT, vPro w zakresie uwzględniającym min. : Serial Over Lan (SOL), IDE Redirection (IDER), Hardware KVM, Assets oraz zapewniać zdalną konfigurację technologii iAMT w trybie Client Control Configuration Mode.

System musi być podpisany 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 każdego składnika systemu włączając w to pliki wykonywalne (\*.exe), pliki bibliotek współdzielonych (\*.dll), pliki sterowników (\*.sys) oraz pliki paczek oprogramowania (\*.msi).

Dostarczone Oprogramowanie musi posiadać polski interfejs językowy i dokumentację w języku polskim. Aktualna dokumentacja powinna zostać dostarczona wraz z systemem jak również powinna być dostępna w serwisie dostawcy.

-----

#### **Wdrożenie systemu:**

Zamawiający wymaga od wykonawcy aby dostarczył, wdrożył i przeprowadził zdalne szkolenia w terminie do 14 dni roboczych od podpisania umowy w zakresie:

- ✓ Analiza przedwdrożeniowa
- ✓ Instalacja oraz konfiguracja bazy danych
- ✓ Instalacja oraz konfiguracja głównej konsoli zarządzającej
- ✓ Instalacja oraz konfiguracja usługi serwera aplikacji
- ✓ Określenie parametrów pracy agentów systemu
- ✓ Integracja informacji z Active Directory
- ✓ Konfiguracja uprawnień dla użytkowników konsol zarządzających
- ✓ Przygotowanie skonfigurowanej paczki agenta
- ✓ Sprawdzenie poprawności instalacji agenta
- ✓ Manualna instalacja agenta systemu dla testowej grupy użytkowników (maksymalnie 10 stacji roboczych i 3 serwery) celem sprawdzenia poprawności komunikacji z bazą danych oraz konsolami zarządzającymi
- ✓ Sprawdzenie poprawności działania wdrożonych funkcji systemu
- ✓ Wsparcie na etapie konfiguracji usługi HelpDesk w szczególności:
- ✓ Ustalenie podstawowej struktury kategorii zgłoszeń
- ✓ Ustalenie dostępnej listy priorytetów
- ✓ Przydzielenie kategorii zgłoszeń do dedykowanych inżynierów
- ✓ Podział uprawnień do modułu HelpDesk (widoczność kategorii, usuwanie zgłoszeń, widoczność listy zgłoszeń)
- ✓ Obsługa bazy wiedzy (aktywacja wyszukiwarki dla portalu użytkownika, obsługa, wprowadzanie i edycja tematów w bazie wiedzy)
- ✓ Konfiguracja systemowych powiadomień e-mail (zdefiniowanie systemowego konta mailowego służącego do wysyłania powiadomień w przypadku utworzenia nowego zgłoszenia, zmiany jego statusu lub zmiany inżyniera obsługującego zgłoszenie)

- ✓ Konfiguracja logowania domenowego - automatyczne logowanie użytkowników do portalu Helpdesk oraz autoryzacja kont dostępowych do konsol systemowych
- ✓ Szkolenie zdalne dla administratorów systemu w zakresie administracji systemem (wymagana sesja 4 godzinna)
- ✓ Szkolenie zdalne dla inżynierów HelpDesk'u w zakresie obsługi systemu zgłoszeń (wymagana sesja 4 godzinna)

### **Wymagania funkcjonalne dla systemu zarządzania infrastrukturą informatyczną:**

System powinien swoim zakresem funkcjonalnym obejmować następujące obszary:

Zarządzanie i monitorowanie zasobów sprzętowych;

Zarządzanie i monitorowanie oprogramowania;

Wsparcie techniczne użytkowników, obsługa i śledzenie zgłoszeń;

Monitorowanie sieci lokalnej i działań użytkowników;

Komunikacja użytkowników w trybie tekstowym, powiadomienia email;

#### Zarządzanie i monitorowanie zasobów:

Zapis wszystkich informacji inwentaryzacyjnych dotyczących całego stanowiska komputerowego w zakresie numeru seryjnego komputera, numeru seryjnego monitora, numeru seryjnego drukarki, numeru seryjnego dowolnych urządzeń peryferyjnych.

Okresowa automatyczna inwentaryzacja sprzętu z wyszczególnieniem wszystkich parametrów technicznych, zainstalowanego oprogramowania z jego numerami licencyjnymi;

System powiadomień, którego zadaniem jest cykliczne informowanie (poprzez e-mail) administratorów systemu o zmianach w zakresie konfiguracji sprzętowej, zmianach w oprogramowaniu (instalacja, deinstalacja), kończących się okresach gwarancji zarządzanych zasobów (komputery, urządzenia dodatkowe), obciążenie pamięci RAM oraz zajętość dysków twardej, obciążeniu karty sieciowej.

Możliwość odczytu informacji sprzętowych z BIOS w zakresie nazwy BIOS, daty, producenta.

Możliwość przeglądu historii zmian parametrów sprzętowych komputerów.

Przypisywanie do każdego z zarządzanych w systemie zasobów dokumentów typu: faktura zakupu, gwarancja, umowa serwisowa.

Definiowanie dowolnego zasobu inwentaryzacyjnego (np. telefon, drukarka, nawigacja) wraz z kreatorem widocznych/wymaganych atrybutów edycyjnych. Tworzenie własnych atrybutów o typach, co najmniej: tekst, liczba, bit, data dla wybranego typu zasobu wraz z zapisem i przeglądem historii zmian dowolnego atrybutu zasobu.

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

Projektowanie, generowanie oraz wydruk etykiet inwentaryzacyjnych w zakresie: model, nr inwentaryzacyjny, data zakupu, jednostka, wraz z obsługą kodów kreskowych w standardzie EAN128 oraz PDF417.

Możliwość importu danych z zewnętrznego pliku CSV lub xls lub txt lub xml zawierającego informacje inwentaryzacyjne z nowo zakupionych urządzeń w zakresie: numer faktury, numer seryjny, model, nazwa, data zakupu, użytkownik, departament.

Globalny przegląd stanu wykorzystania zasobów, zajętości dysków, obciążenia pamięci RAM oraz CPU w formie graficznych wykresów obejmujących wszystkie zarejestrowane w systemie stanowiska.

Skanowanie aktualnie uruchomionych procesów systemowych wraz z historią występowania procesu podczas wcześniejszych skanów. Zapisywanie informacji o procesach w bazie danych:

nazwa procesu, lokalizacja, zajmowana pamięć, nazwa stanowiska gdzie po raz pierwszy wystąpił proces, data i czas wykrycia. Blokowanie wybranych procesów na wskazanych stacjach roboczych w celu uniemożliwienia ich uruchomienia przez użytkownika.

Możliwość zarządzania stacjami komputerowymi poza siecią LAN/WAN, wymagane jest tylko dowolne połączenie internetowe, zdalne wykonywanie zapytań WQL.

Zdalny odczyt oraz modyfikację rejestru Windows, całkowita interakcja administratora z użytkownikiem, polegająca na podłączeniu do stanowiska administratora stanowiska użytkownika, bez konieczności uprzedniego wylogowania użytkownika. Wyłączenie podglądu pulpitu lokalnego podczas pracy Administratora (użytkownikowi zostaje wyświetlony komunikat o konserwacji systemu przez Administratora). Zdalne zarządzanie (bez użycia RDP/VNC itp.) lokalnymi kontami użytkowników w zakresie (tworzenie, usuwanie, edycja, zmiana hasła oraz typ konta), wysyłanie polecenia Wake-on LAN. Zdalna dwukierunkowa linie poleceń, przesyłanie plików/katalogów od zdalnego użytkownika do administratora i/lub od administratora do zdalnego użytkownika bez względu na lokalizację sieciową komputera (LAN, WAN, Internet). Konfiguracja przez administratora parametrów połączenia z użytkownikiem w zakresie: ilość kolorów, ilość klatek/sekundę, skalowanie okna użytkownika, jeżeli jest ono większe niż rozdzielczość stacji administratora.

Wybór aktywnych sesji terminalowych, do których chcemy się podłączyć.

#### Zarządzanie i monitorowanie oprogramowania:

Możliwość odczytu informacji dotyczących systemu operacyjnego w zakresie nazwy, wersji, daty instalacji, zainstalowanych poprawek, dostępnych kluczy licencyjnych, produkt ID.

Wbudowana baza sygnatur aplikacji (produktów) wraz z możliwością automatycznej aktualizacji wzorców ze strony Producenta oprogramowania.

Możliwość zdefiniowania własnych sygnatur aplikacji (produktów) wykorzystywanych w procesie automatycznego audytu licencji (rozliczenie ilościowe).

Automatyczna inwentaryzacja oprogramowania zainstalowanego na wszystkich stacjach roboczych i serwerach sieciowych, zastawienia ilościowe i rodzajowe oraz typy (freeware, shareware, gnu, itp.).

Audyt licencji tj. systemowe porównanie zidentyfikowanego na stanowiskach komputerowych oprogramowania (produktów) z zakupionymi licencjami wprowadzonymi do systemu, jako odpowiadające obiektowi. Mechanizm audytu musi umożliwiać rozliczenie licencji z wykorzystaniem mechanizmów downgrade, upgrade. Zapis historii wykonywanych audytów licencji.

Automatyczne tworzenie i monitorowanie alarmami, zestawień duplikatów kluczy licencyjnych dotyczących zainstalowanego oprogramowania.

Tworzenie bazy licencji systemowo/programowych zawierających parametry i numery licencji z możliwością przypisywania poszczególnych licencji do pojedynczych stanowisk komputerowych lub wskazanych użytkowników.

Oznaczenie aplikacji i systemów zabronionych oraz zgodnych ze standardem (wymagana lub zablokowana w organizacji) wraz z możliwością raportowania wg w/w klasyfikacji.

#### Monitorowanie sieci lokalnej i działań użytkowników:

Możliwość odczytu informacji sieciowych w zakresie adresu IO, adresu MAC, nazwy sieciowej.



Okresowe skanowanie sieci LAN (wg. zadanych kryteriów) z wykorzystaniem protokołu SNMP, celem prezentacji aktywnych urządzeń IP w zakresie, co najmniej komputery, drukarki, routery, smartphony, przełączniki.

Monitorowanie stanu drukarek tj. poziomy tonerów, liczba wydrukowanych stron oraz informować błędach takich jak brak papieru, zacięcie papieru.

Wizualizację ruchu sieciowego na poszczególnych portach urządzeń sieciowych wraz z wizualizacją w postaci mapy sieci dla wskazanego urządzenia typu przełącznik, router.

Analiza uruchamianych aplikacji i odwołać do serwisów zewnętrznych (aktywność stanowisk wg aplikacji oraz wykorzystanie zainstalowanych aplikacji wg stanowisk), blokowanie wybranych aplikacji i serwisów zewnętrznych.

Blokada stron www (biała i czarna lista adresów, blokada pełna lub selektywna) z możliwością automatycznego zamykania przeglądarki lub konkretnej karty przeglądarki (w przypadku wykrycia adresu zabronionego), tworzenie statystyk aktywności stron WWW oraz aktywności stanowisk, podział stron na dozwolone i zabronione wydruki tabelaryczne oraz graficzne (wykresy aktywności).

Zapisywanie w bazie danych informacji o uruchomieniu i wyłączeniu komputera oraz zalogowaniu i wylogowaniu użytkownika, kopiowaniu z/do urządzeń zewnętrznych typu: Pendrive USB, raport w zakresie rejestracji informacji na temat użytkownika, który kopiował i/lub uruchamiał napęd, kiedy miało miejsce zdarzenie i jakie dokumenty zostały skopiowane.

Autoryzacja wybranych urządzeń USB, filtry aktywności pozwalające na zdalne usunięcie nielegalnych danych np. plików AVI, MP3 bez konieczności fizycznej obecności użytkownika przy stacji.

#### Wsparcie techniczne użytkowników, obsługa i śledzenie zgłoszeń:

Zgodność z zasadami ITIL w szczególności :

- Zarządzanie problemem
- Zarządzanie incydem
- Obsługa procesów poprzez WorkFlow
- Zarządzanie umowami serwisowymi
- Definicje poziomów SLA (reakcja, naprawa, reklamacja)

Zgłaszanie przez użytkowników z poziomu przeglądarki WWW (dedykowany portal) awarii sprzętu, usług, programowania i innych typów awarii zdefiniowanych przez administratora.

Portal WWW musi zostać dostarczony w technologii PHP w formie otwartych źródeł z możliwością samodzielnej edycji kodu.

Obsługa listy zgłoszeń serwisowych (incydentów i problemów) musi być realizowana z poziomu głównej konsoli systemu z zachowaniem sprzętowych procedur autoryzacji i nadanego poziomu uprawnień. Komunikacja musi odbywać się z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu HTTPS.

Kontrolę obciążenia działu IT (poszczególnych pracowników, optymalizację podziału pracy pomiędzy pracowników działu IT oraz przegląd awaryjności sprzętu.

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

Sortowanie listy zgłoszeń awarii, wg daty zgłoszenia, priorytetu, statusu. Filtrowanie zgłoszeń wg priorytetu oraz statusów zgłoszeń, stanowisk oraz inżynierów obsługujących zgłoszenia.

Dodawanie przez administratora nowego wpisu historii, jak i umożliwiania zmianę statusu sprawy. Użytkownik także ma możliwość dodawania nowego wpisu do zgłoszonego problemu wraz ze zmianą statusu.

Przesyłanie użytkownikom powiadomień pocztą elektroniczną o nowych wpisach i zmianach statusu danego zgłoszenia. Tworzenie wielopoziomowych list kategorii zawierających nazwę i opis kategorii. Zapisane przez administratora rozwiązania problemów i incydentów powinny tworzyć bazę wiedzy (powiązaną z kategoriami) Baza ta powinna być wyświetlana użytkownikom podczas przeglądania kategorii problemów. 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.

Tworzenie baz umów serwisowych powiązanych z bazami firm serwisowych (dostawców sprzętu, oprogramowania, lokalnych serwisów). Możliwość powiązania każdej umowy z zakupionymi licencjami oprogramowania lub z zakupionym sprzętem, zapis przekazania zgłoszenia do serwisu zewnętrznego.

Obsługa WorkFlow (obieg dokumentu w wersji elektronicznej) zintegrowanego z systemem zgłoszeń serwisowych poprzez zdefiniowanie logicznych ścieżek (zbiór węzłów logicznych) przesyłania elektronicznych formularzy WWW. Na poziomie każdego węzła logicznego musi być możliwość edycji/modyfikacji zawartości danych w szczególności statusu, uwag, załączników (o dowolnym typie pliku) wraz z utworzeniem wpisu w historii przetwarzanego obiegu, tworzenie zgłoszeń cyklicznych z możliwością definiowania częstości występowania oraz typu okresu (n - godzin, n-dni)

System powinien umożliwiać kopię całościową danych przetwarzanych na stacji roboczej lub serwerze oraz przesyłanie plików z archiwizacji na wskazany serwer. Mechanizm archiwizacji danych musi być realizowany przez Agenta systemu bez udziału zdalnych sesji (typu zdalny pulpit, wywoływanie skryptów) z definiowaniem cyklu archiwizacji.

#### Komunikacja użytkowników w trybie tekstowym, powiadomienia email

Wewnętrzny komunikator pracujący w sieci LAN, integrujący się z usługą katalogową w zakresie kont użytkowników (dane osobowe, zdjęcie), jednostek organizacyjnych.

Automatyczne logowanie użytkowników pochodzących z usługi katalogowej.

Konwersacja grupowa oraz prywatna pomiędzy użytkownikami, wysyłanie komunikatów powitalnych oraz wiadomości grupowych wymagających potwierdzenia, wymiana plików pomiędzy zalogowanymi użytkownikami. Sesje audio oraz wideo pomiędzy zalogowanymi użytkownikami wraz z obsługą konferencji grupowych.

Indywidualną konfigurację poziomów uprawnień zarejestrowanych użytkowników.

## FORMULARZ OFERTY

Pełne dane adresowe Wykonawcy:

Nazwa (firma).....

Siedziba.....

Nr. telefonu/ nr faksu.....

Adres.....

Nr NIP.....

e-mail.....

W odpowiedzi na zapytanie ofertowe na system zarządzania infrastrukturą informatyczną oraz procesami dostarczania wsparcia usług IT wraz z rocznym wsparciem technicznym (zawierającym aktualizację) na potrzeby Centrum Projektów Polska Cyfrowa

Zobowiązuję się zrealizować przedmiot zamówienia zgodnie z Zapytaniem ofertowym.

**Całkowity koszt systemu zarządzania infrastrukturą informatyczną oraz procesami dostarczania wsparcia usług IT wraz z rocznym wsparciem technicznym (zawierającym aktualizację) wynosi:  
..... zł netto/ ..... zł brutto\*.**

*\*1. Cenę należy zaokrąglić do dwóch miejsc po przecinku.*

*\*2. Cena obejmuje wszelkie koszty związane z zakupem systemu, w tym pełną funkcjonalność rozwiązania, min. 180 licencji wieczystych, min. 3 konsole administracyjne, roczne wsparcie techniczne wraz z aktualizacjami, zdalne wdrożenie oraz szkolenia.*

1. Zobowiązuję się, że zaoferowane wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu zamówienia nie ulegnie zmianie w trakcie trwania umowy
2. Zobowiązuję się zrealizować przedmiot zamówienia zgodnie z Zapytaniem ofertowym.
3. Zobowiązuję się do wykonania czynności w terminie umożliwiającym rozpoczęcie świadczenia Usług, będących przedmiotem zamówienia od 28 grudnia 2016 r.
4. W razie wybrania naszej oferty zobowiązuję się do podpisania umowy.
5. Niniejsza oferta wraz z załącznikami zawiera ..... kolejno ponumerowanych stron.
6. Akceptuję warunki płatności określone przez Zamawiającego w Zapytaniu ofertowym.
7. Oświadczam, że nie jestem powiązany z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Wykonawcą lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Wykonawcy lub osobami wykonującymi w imieniu Wykonawcy czynności związanych z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy a Wykonawcą, polegające w szczególności na:
  - a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
  - b) posiadaniu co najmniej 10 % udziałów lub akcji;
  - c) pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
  - d) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.



CENTRUM  
PROJEKTÓW  
POLSKA  
CYFROWA

\_\_\_\_\_ dnia \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(pieczęć i podpis Wykonawcy)

*\*niepotrzebne skreślić*

Załącznik nr 3 do zapytania ofertowego

**WYKAZ DOSTAW**

Nawiązując do zapytania ofertowego na zakup systemu zarządzania infrastrukturą informatyczną wraz z wsparciem technicznym, niniejszym przekazuję wykaz dostaw wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których dostawy zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te dostawy zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

Nazwa i adres Wykonawcy .....

.....

Doświadczenie w zakresie wykonanych lub wykonywanych dostaw:

| Dostawy dotyczące warunku udziału w postępowaniu (nazwa dostawy) | Przedmiot dostawy | Odbiorca dostawy | Wartość dostawy | Termin wykonania dostawy |
|--|-------------------|------------------|-----------------|--------------------------|
| Dostawa 1  |                   |                  |                 |                          |
| Dostawa 2  |                   |                  |                 |                          |
| Dostawa 3  |                   |                  |                 |                          |

\_\_\_\_\_ dnia \_\_\_\_\_ 2016 rok

\_\_\_\_\_  
(pieczęć i podpis Wykonawcy)