

ZAMAWIAJĄCY: URZĄD PATENTOWY RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

00-950 Warszawa, al. Niepodległości 188/192

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)

w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego pn.

Rozbudowa oprogramowania do obsługi zgłoszeń serwisowych

Spis treści

I.	Wymagania do architektury rozwiązania w domenie infrastrukturalnej	3
II.	Gwarancja i wsparcie dla dostarczanego oprogramowania	3
III.	Warunki równoważności	4
IV.	Oprogramowanie	6
V.	Parametry techniczne dostarczanego oprogramowania	7
1.	Oprogramowanie do rejestracji i obsługi zgłoszeń serwisowych	7

I. Wymagania do architektury rozwiązania w domenie infrastrukturalnej

1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy, aby dostarczył technologie systemu do rejestracji i obsługi zgłoszeń serwisowych, zgodne z posiadanym przez Zamawiającego środowiskiem ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise Multilanguage.
2. Wykonawca zobowiązany jest do instalacji i integracji dostarczonych komponentów z istniejącą infrastrukturą Zamawiającego w sposób niezakłócający działania systemów i sieci teleinformatycznej Zamawiającego.
3. W przypadku konieczności zakupu dodatkowych licencji oprogramowania dostarczanego w ramach tego postępowania Wykonawca jest zobowiązany do ich dostarczenia na własny koszt.

II. Gwarancja i wsparcie dla dostarczanego oprogramowania

1. Dostarczone Oprogramowanie musi być objęte wsparciem technicznym producenta co najmniej do dnia 22.12.2020 (które może być realizowane także przez podmioty autoryzowane przez producenta),
2. Usługa wsparcia technicznego producenta oferowanego oprogramowania zapewniająca minimum:
 - 1) nieograniczoną ilość zgłoszeń serwisowych;
 - 2) nielimitowane wsparcie techniczne drogą mailową i systemem zdalnej pomocy, a w przypadku niemożności świadczenia usług asysty technicznej zdalnie wsparcie techniczne świadczone w siedzibie klienta z czasem reakcji na następny dzień roboczy, bez dodatkowych opłat;
 - 3) dostęp do materiałów producenta takich jak: dokumentacja techniczna (jeśli producent udostępnia dokumentację techniczną), internetowa baza wiedzy (jeśli producent oprogramowania udostępnia bazę wiedzy), forum internetowe producenta oprogramowania (jeśli producent oprogramowania udostępnia takie forum);
 - 4) dostęp do poprawek i uaktualnień oprogramowania objętego usługą wsparcia, bez dodatkowych opłat;
 - 5) możliwość aktualizacji głównej wersji oprogramowania objętego usługą wsparcia, bez dodatkowych opłat;
 - 6) dostęp do portalu internetowego umożliwiającego: pobieranie poprzednich wersji oprogramowania (jeśli producent oficjalnie wspiera poprzednie wersje),

- pobieranie nowych wersji oprogramowania lub poprawek (jeśli producent opublikuje nowe wersje lub poprawki w czasie trwającej usługi wsparcia);
- 7) oferowana usługa wsparcia producenta musi zapewniać ciągłość i poufność komunikacji na poszczególnych etapach procesowania zgłoszenia;
 - 8) wsparcie techniczne producenta musi być świadczone minimum w trybie 5x8: poniedziałek - piątek (5 dni w tygodniu) przez co najmniej 8 godzin dziennie;
 - 9) w okresie obowiązywania asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się usuwać, wszelkie Awarie, Usterki i Wady w działaniu oferowanego oprogramowania, bez dodatkowych opłat;
 - 10) Zgłoszenia Awarii, Usterek i Wad przyjmowane będą przez serwis Wykonawcy drogą telefoniczną lub pocztą elektroniczną. Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 2 godzin potwierdzić drogą elektroniczną lub faksową otrzymanie od Zamawiającego zgłoszenia dokonanego drogą telefoniczną;
 - 11) Czas przystąpienia przez Wykonawcę do usunięcia zgłoszonej Awarii wynosi nie dłużej niż 2 godziny od momentu jej zgłoszenia przez Zamawiającego;
 - 12) Awaria zostanie usunięta nie później niż w terminie 48 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia od Zamawiającego;
 - 13) Termin usunięcia Usterki Oprogramowania ustala się maksymalnie na 30 Dni Roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia od Zamawiającego;

III. Warunki równoważności

1. Jeżeli Zamawiający określił w SIWZ wymagania z użyciem nazw własnych produktów lub marek producentów, w szczególności w obszarze specyfikacji przedmiotu zamówienia, to należy traktować wskazane produkty jako rozwiązania wzorcowe. W każdym takim przypadku Zamawiający oczekuje dostarczenia produktów wzorcowych lub równoważnych, spełniających poniższe warunki równoważności.
2. W przypadku dostarczania sprzętu, oprogramowania, szkoleń lub innych produktów równoważnych względem wyspecyfikowanych przez Zamawiającego w SIWZ, Wykonawca musi na swoją odpowiedzialność i swój koszt udowodnić, że dostarczane produkty spełniają wszystkie wymagania i warunki określone SIWZ, w szczególności w zakresie:
 - 1) warunków licencji / sublicencji w każdym aspekcie licencjonowania / sublicencjonowania, które nie mogą być gorsze niż dla produktu wymienionego w SIWZ,
 - 2) funkcjonalności równoważnej produktu, która nie może być gorsza od funkcjonalności produktu wymienionego w SIWZ,

- 3) sprzętu i oprogramowania, które muszą być kompatybilne i w sposób niezakłócony współdziałać ze sprzętem i oprogramowaniem funkcjonującym u Zamawiającego,
 - 4) sprzętu i oprogramowania, które nie mogą zakłócić pracy środowiska systemowo-programowego Zamawiającego,
 - 5) sprzętu i oprogramowania, które muszą w pełni współpracować z systemami Zamawiającego, opartymi o dotychczas użytkowane oprogramowanie,
 - 6) sprzętu i oprogramowania, które muszą zapewniać pełną, równoległą współpracę w czasie rzeczywistym i pełną funkcjonalną zamiennność produktu równoważnego z produktem określonym w SIWZ,
 - 7) warunków i zakresu usług gwarancji, serwisu pogwarancyjnego, asysty technicznej i konserwacji produktu równoważnego, muszą być nie gorsze niż dla produktu wymienionego w SIWZ.
3. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę produktu równoważnego Wykonawca dokona wspólnie z Zamawiającym instalacji i testowania produktu równoważnego w środowisku sprzętowo-programowym Zamawiającego.
 4. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę oprogramowania równoważnego Wykonawca dokona transferu wiedzy w zakresie utrzymania i rozwoju rozwiązania opartego o zaproponowane produkty.
 5. W przypadku, gdy zaoferowany przez Wykonawcę produkt równoważny nie będzie właściwie współdziałać ze sprzętem i oprogramowaniem funkcjonującym u Zamawiającego lub spowoduje zakłócenia w funkcjonowaniu pracy środowiska sprzętowo-programowego u Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane z przywróceniem i sprawnym działaniem infrastruktury sprzętowo-programowej Zamawiającego oraz na własny koszt dokona niezbędnych modyfikacji przywracających właściwe działanie środowiska sprzętowo-programowego Zamawiającego również po usunięciu produktu równoważnego.
 6. Wraz z produktem równoważnym Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia niżej wymienionego oświadczenia i następujących dokumentów:
 - 1) oświadczenia dotyczącego zastosowania produktu równoważnego,
 - 2) pełnego postanowienia licencji / sublicencji produktu równoważnego,
 - 3) pełnego wykazu funkcjonalności produktu równoważnego,
 - 4) pełnych warunków i zasad świadczenia usług gwarancji, serwisu pogwarancyjnego, asysty technicznej i konserwacji dla produktu równoważnego,
 - 5) wykazu miejsc użycia produktu równoważnego.

7. Oprogramowanie równoważne dostarczane przez Wykonawcę nie może powodować utraty kompatybilności oraz wsparcia producentów innego używanego i współpracującego z nim oprogramowania.
8. Oprogramowanie równoważne zastosowane przez Wykonawcę nie może w momencie składania przez niego oferty mieć statusu zakończenia wsparcia technicznego producenta. Niedopuszczalne jest zastosowanie oprogramowania równoważnego, dla którego producent ogłosił zakończenie jego rozwoju w terminie 3 lat licząc od momentu złożenia oferty. Niedopuszczalne jest użycie oprogramowania równoważnego, dla którego producent oprogramowania współpracującego ogłosił zaprzestanie wsparcia w jego nowszych wersjach.

IV. Oprogramowanie

W ramach realizacji projektu Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć następujące licencje i oprogramowanie:

Lp.	Produkt
1.	Licencja na oprogramowanie do rejestracji i obsługi zgłoszeń serwisowych

V. Parametry techniczne dostarczanego oprogramowania

1. Oprogramowanie do rejestracji i obsługi zgłoszeń serwisowych

Zamawiający informuje, że jest w posiadaniu i użytkowaniu licencji na system ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise MultiLanguage (licencja wieczysta) w wersji z obsługą projektów. Jest to licencja dla **50 kont typu serwisant** i **1500 zasobów IT z aktywnym wsparciem AMS do dnia 22.12.2020.**

Przedmiotem Zamówienia jest rozbudowa użytkowanego systemu do 60 kont typu serwisant i 2000 zasobów IT lub równoważne (**rozbudowa o dodatkowe 10 kont typu serwisant i 500 zasobów IT, w stosunku do posiadanych licencji**).

Lp.	Wymagania minimalne
1.	Oprogramowanie do rejestracji i obsługi zgłoszeń serwisowych musi być zgodne z posiadanym i użytkowanym przez Zamawiającego oprogramowaniem ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise
2.	Licencja na oprogramowanie, po rozbudowie musi umożliwiać, obsługę nazwanych (jednoczesnych) kont dla 60 serwisantów. Licencja na oprogramowanie po rozbudowie, zapewni możliwość dodania i monitorowania 2000 zasobów IT (CI) w ramach modułu zarządzania zasobami i CMDB (Asset Management, CMDB)
3.	Oprogramowanie musi posiadać aktywne wsparcie producenta zgodnie z zapisami w Rozdziale II.
4.	Oprogramowanie zapewnia interfejs w polskiej wersji językowej
5.	Integracja z Active Directory/LDAP: Oprogramowanie umożliwia integrację użytkowników aplikacji z użytkowaną przez Zamawiającego domeną Active Directory lub katalogiem LDAP oraz pojedyncze logowanie do aplikacji Oprogramowanie wyświetla listę użytkowników nieobecnych, usuniętych z Active Directory i pozwala na ich ręczne bądź automatyczne usuwanie z systemu Integracja aplikacji z domeną Active Directory pozwala na import dowolnego atrybutu UDF z Active Directory oraz na wykorzystanie mechanizmu SSO dla użytkowników

6.	Kopie zapasowe danych: Rozwiązanie pozwala na konfigurację harmonogramu automatycznego wykonywania kopii zapasowej z podziałem na kopię bazy danych lub kopię bazy danych wraz z plikami i załącznikami W przypadku niepowodzenia wykonania kopii zapasowej aplikacji, rozwiązanie wysyła powiadomienie do wskazanego technika Rozwiązanie pozwala na konfigurację okresu przechowywania kopii zapasowej
7.	Archiwizacja danych: Rozwiązanie pozwala na konfigurację harmonogramu automatycznego wykonywania archiwizacji danych Rozwiązanie pozwala na konfigurację reguł weryfikujących zgłoszenia które zostaną zarchiwizowane (status zgłoszenia, data utworzenia/zamknięcia zgłoszenia, okres archiwizacji) Rozwiązanie pozwala na konfigurację wyjątków dla zgłoszeń które nie będą podlegały archiwizacji
8.	Instalator aplikacji i baza danych: Oprogramowanie dostarczonego rozwiązania musi pracować na, użytkowanym przez Zamawiającego, systemie operacyjnym Microsoft Windows w wersji 32 lub 64 bitowej oraz współpracować z użytkowaną przez Zamawiającego bazą danych Microsoft SQL lub POSTGRESQL Rozwiązanie posiada instalator aplikacji wraz z zaimplementowaną bazą POSTGRESQL Rozwiązanie posiada instalator aplikacji wraz z zaimplementowanymi mechanizmami migracji na bazę Microsoft SQL Rozwiązanie posiada wgląd w strukturę bazy danych, dostępny z poziomu aplikacji, wraz z możliwością ograniczenia widoku na moduł aplikacji Rozwiązanie pozwala na konfigurację wspólnego serwera aplikacji i bazy oraz na ich rozdzielenie
9.	Funkcjonalność rozwiązania: Oprogramowanie umożliwia utworzenie i jednoczesną pracę (konta nazwane) 60 techników oraz przechowywanie informacji dla 2000 elementów konfiguracji w bazie konfiguracji.

	Oprogramowanie pozwala na reprezentację użytkowników z wykorzystaniem imienia i nazwiska użytkownika, a także dowolnie rozbudowanymi atrybutami. Każdy z nowo utworzonych atrybutów może być wypełniony automatycznie z danych Active Directory Interfejs oprogramowania jest w całości dostępny w języku polskim, wraz z możliwością wprowadzania zmian w słownikach atrybutów konfiguracji oraz słowników interfejsu graficznego użytkownika Strona logowania użytkownika, jest możliwa do dowolnego dostosowywania treści, poprzez edycje plików html i css Dostęp do oprogramowania, w tym pełna konfiguracja systemu są w całości realizowane poprzez interfejs przeglądarki internetowej Oprogramowanie posiada wbudowaną funkcjonalność chatu osób zgłaszających z technikami. Po upływie określonego czasu od niepodjętej przez technika konwersacji wiadomość zostaje automatycznie skonwertowana na zgłoszenie do systemu. Technicy posiadają możliwość zakończenia konwersacji na poziomie chatu i skonwertowania konwersacji do nowego zgłoszenia w systemie. Zgłaszający posiada możliwość nawiązania chat'u w nawiązaniu do zarejestrowanego przez zgłaszającego zgłoszenia. Opcja chatu pozwala na wykluczanie techników którym wiadomości chat nie będą przesyłane.
10.	Konfiguracja regionu i lokalizacji: Konfiguracji regionu w którym są świadczone usługi Konfiguracji lokalizacji według której dalej mogą być skonfigurowane dedykowane: -godziny pracy -dni wolne -jednostki organizacyjne -role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń -reguły automatyzujące przebieg zgłoszeń -reguły autoprzypisywania techników według lokalizacji zgłaszających -grupy techników -konta techników -konta zgłaszających -umowy SLA System pozwala na wykorzystanie wcześniej skonfigurowanych parametrów lokalizacji przy dodawaniu nowych lokalizacji

	Konfiguracji jednostek organizacyjnych\działów według których dalej mogą być skonfigurowane: -role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń według struktury działowej - grup techników -grup zgłaszających Konfiguracji grup techników według których dalej będą konfigurowane: -osoby zarządzające grupą\kierownicy danej grupy -adresy mail grupy wsparcia wraz z konfiguracją nazwy nadawcy -powiadomienia o dodaniu nowego zgłoszenia dla grupy, przeterminowaniu czasu SLA dla zgłoszenia w grupie, aktualizacji zgłoszenia przypisanego do grupy
11.	Funkcjonalność rozliczania czasu pracy, zgłoszeń, ankiet, moduły: Rozwiązanie posiada wbudowaną funkcjonalność ankietowania użytkowników pozwalającą na: -skonfigurowanie wyglądu i treści wiadomości z prośbą o ocenę/wypełnienie ankiety -skonfigurowanie komunikatu z podziękowaniem za wypełnienie ankiety -konfiguracji momentu wysłania ankiety (po każdym zamkniętym zgłoszeniu/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń od danego użytkownika) -konfigurację wyjątków wedle których ankiety nie będą rozsyłane (gdy zgłaszającym był technik/ wedle wskazanych kryteriów) -skonfigurowanie ankiety z uwzględnieniem pytań otwartych, zamkniętych, poziomów zadowolenia -uruchomienie automatycznego tłumaczenia ankiet -podgląd wyników ankiet tylko przez uprawnionych użytkowników Rozwiązanie posiada możliwość rejestracji czasu pracy, przez uruchomienie zegara liczącego, czas spędzony nad zgłoszeniem przez technika Rozwiązanie posiada możliwość oznaczenia pracy nad zgłoszeniem przez danego serwisanta, oznaczenie pracy uruchamia zegar naliczający czas pracy serwisanta nad zgłoszeniem. System w postaci graficznej prezentuje uruchomiony zegar w widoku zgłoszeń, jak i samym zgłoszeniu Rozwiązanie pozwala na analizę czasów: przypisania zgłoszenia do danego technika, przypisania zgłoszenia do danej grupy suportu, przypisania zgłoszenia do danego statusu Rozwiązanie pozwala na wprowadzanie dodatkowych atrybutów czasu pracy, możliwych do raportowania Rozwiązanie pozwala na wprowadzenie dedykowanych typów czasu pracy

Rozwiązanie, w ramach widoku zgłoszenia pozwala sprawdzić okres:

- przypisania zgłoszenia do poszczególnej grupy techników
- przypisania zgłoszenia do technika
- przypisania zgłoszenia do statusu na zgłoszeniu

System posiada moduł oznaczający serwisantów aktualnie zalogowanych do systemu

System posiada kalendarz przeznaczony dla serwisantów, pozwalający na rejestrowanie nieobecności i wyznaczanie zastępstw. System pozwala na automatyczne przekierowanie zgłoszeń do wskazanego technika zapasowego (bazując na dacie zarejestrowania zgłoszenia bądź dacie rozwiązania zgłoszenia) lub wyłączenie umowy SLA dla zgłoszenia

System posiada możliwość dostosowania widoku portalu w tym, rozmieszczenie poszczególnych elementów portalu metodą przeciągnij i upuść,

System posiada możliwość personalizacji użytkowników na zasadzie dodatkowych opisów oraz wgrania grafik, zdjęć prezentujących danego użytkownika

System pozwala na zbudowanie i zaprezentowanie zgłaszającym listy aplikacji możliwych do uruchomienia z poziomu systemu - w postaci listy rozwijalnej dostępnej w portalu użytkownika. Lista pozwala na rozgraniczenie dostępnych aplikacji w widoku dla zgłaszającego i dla kont technicznych

System posiada możliwość przekazywania wiadomości od serwisanta, bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego

Moduł zarządzania procesami umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów

Moduł zarządzania procesami umożliwia globalne definiowanie szablonów email wykorzystywanych przez system do powiadamiania użytkowników o różnych zdarzeniach w systemie. Definiowanie szablonów odbywa się z poziomu interfejsu webowego aplikacji i umożliwia zdefiniowanie treści powiadomienia, reguły wywołującej przesłanie powiadomienia oraz odbiorcy. System posiada mechanizm oznaczania którego z modułów systemu powiadomienie dotyczy

Rozwiązanie posiada wbudowany panel użytkowników systemu na zasadzie społeczności klientów korzystających z danego rozwiązania producenta, z możliwością komunikacji między klientami oraz producentem

Oprogramowanie posiada możliwość umieszczania ogłoszeń o niedostępności usług.

Architektura systemu pozwala spełniać wskazania RODO poprzez możliwość oznaczania danych jako danych zawierających dane osobowe oraz automatycznej anonimizacji danych przy usunięciu użytkownika z aplikacji