

Opis Przedmiotu Zamówienia na

**„Dostarczenie licencji i wdrożenie profesjonalnego Systemu ITSM na potrzeby wsparcia świadczonych przez GZM usług IT.”**

**Przedmiot zamówienia.**

Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie licencji i wdrożenie profesjonalnego Systemu ITSM na potrzeby wsparcia świadczonych przez GZM usług IT.

System ITSM zostanie uruchomiony na zasobach Zamawiającego w środowisku produkcyjnym i testowym.

Minimalne wymagania dla Systemu:

- a) 2 jednostki organizacyjne (Urzędy)
- b) 12 Operatorów,
- c) 500 Użytkowników,
- d) 50 różnych Komisji Akceptujących do obsługi Wniosków o nadawanie uprawnień w module Zarządzania Zgłoszeniami,
- e) 100 różnych Komisji Zmian.

Ponadto, system w zaoferowanej wersji licencji powinien umożliwiać rejestrację poniżej wymienionych składników:

- a) szacunkowa liczba systemów informatycznych Zamawiającego: 200 szt.;
- b) szacunkowa liczba licencji posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania: 500 szt.;
- c) szacunkowa liczba sprzętu: 5.000 szt. (w tym max 1.000 agentów instalowalnych na stacjach roboczych/serwery);
- d) liczba godzin wdrożenia: **X** roboczogodzin (wg oferty Wykonawcy w Formularzu cenowym)

Wymagana jest **wieczysta licencja** na użytkowanie oprogramowania w środowisku produkcyjnym i testowym. Zamawiający dopuszcza możliwość skorzystania z jednego silnika bazy danych zarówno do środowiska produkcyjnego, jak i testowego.

Wszelkie dodatkowe licencje niezbędne do działania Systemu dostarczy Wykonawca, a koszt ich nabycia zostanie uwzględniony w ofercie cenowej dla Zamawiającego.

System zostanie dostarczony z **roczną gwarancją (12 m-cy)** wraz ze wsparciem producenta umożliwiającym aktualizację (update i upgrade) oprogramowania do najnowszych wersji.

System ITSM musi realizować następujące procesy:

- a) Zarządzanie Zgłoszeniami i Wnioskami o nadanie uprawnień (w tym Portal Użytkownika),
- b) Zarządzanie Problemami,
- c) Zarządzanie Zmianami,
- d) Zarządzanie Konfiguracją (w tym baza CMDB),
- e) Zarządzania Wiedzą,
- f) Zarządzanie Poziomem Usług (w tym monitoring i raportowanie).

## 1. Wymagania niezbędne dla systemu ITSM:

| Lp.  | Funkcjonalność  |
|------|---|
| 1.   | Wymagania ogólne  |
| 1.1  | System ITSM musi obsługiwać wiele jednostek organizacyjnych tj. rozłączne drzewa MS Active Directory, przy czym administratorzy mogą być przypisani w jednym z AD lub w wielu z możliwością działania w zakresie wszystkich.  |
| 1.2  | System ITSM musi umożliwiać modyfikowanie istniejących oraz definiowanie nowych przepływów workflow dla wszystkich implementowanych procesów przy użyciu interfejsu graficznego przez Administratora.   |
| 1.3  | System ITSM musi umożliwiać, w ramach przepływów workflow, definiowanie warunków przejścia pomiędzy kolejnymi krokami przepływu przez Administratora.   |
| 1.4  | System ITSM musi umożliwiać, w ramach przepływów workflow, akcje wymagane do realizacji zarówno przez Operatorów, Użytkowników jak i automatycznie przez System ITSM.   |
| 1.5  | System ITSM musi umożliwiać modyfikowanie istniejących oraz definiowanie nowych formularzy dla wszystkich implementowanych procesów przez Administratora.   |
| 1.6  | System ITSM musi umożliwiać tworzenie i modyfikowanie pól, list, hierarchii, powiązań dla wszystkich wdrażanych procesów przez Administratora.  |
| 1.7  | System ITSM musi umożliwiać automatyczne wypełnianie pól formularza na podstawie innych informacji zarejestrowanych w Systemie ITSM, przy czym reguły wypełnienia pól muszą być możliwe do definiowania przez Administratora.   |
| 1.8  | System ITSM musi umożliwiać konfigurowanie pól formularzy jako odblokowanych lub zablokowanych do edycji manualnej, przy czym konfiguracja ma być dokonywana przez Administratora. Minimalna liczba pól wynosi 30.  |
| 1.9  | System ITSM musi umożliwiać wyznaczanie priorytetu Zgłoszenia, Problemu i Zmiany zgodnie z modelem ITIL (na podstawie pilności i wpływu), według innej zależności definiowanej przez Administratora oraz umożliwiać ręczną modyfikację wartości priorytetu przez Operatora.   |
| 1.10 | System ITSM musi umożliwiać dołączanie do zapisów załączników w postaci plików zewnętrznych (co najmniej formaty PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, GIF, JPG, BMP, TXT, ZIP) przez Operatora z możliwością wersjonowania oraz archiwizacji wersji poprzednich.  |
| 1.11 | System ITSM musi zapewniać wysyłanie wiadomości e-mail w formacie TXT oraz HTML automatycznie lub przez Operatora, przy czym szablon treści wiadomości ma być definiowany przez Administratora oraz musi istnieć możliwość modyfikacji treści przez Operatora.  |
| 1.12 | System ITSM musi umożliwiać graficzne prezentowanie zestawień Incydentów, Zapytań o usługę, Problemów oraz Zmian wraz z informacją co najmniej o:<br>1. ich statusie oraz<br>2. czasie realizacji oraz<br>3. ewentualnym przekroczeniu czasu realizacji<br>przy czym musi istnieć możliwość konfigurowania widoku tego zestawienia przez Operatora. |

|      |   |
|------|---|
| 1.13 | System ITSM musi umożliwiać łączenie Incydentów i Zapytań o usługę (tworzenie relacji) z Elementami konfiguracji w bazie CMDB.  |
| 1.14 | System ITSM musi umożliwiać łączenie Incydentów (tworzenie relacji) z Problemami.   |
| 1.15 | System ITSM musi umożliwiać łączenie Incydentów i Zapytań o usługę (tworzenie relacji) ze Zmianami.   |
| 1.16 | System ITSM musi umożliwiać łączenie Problemów (tworzenie relacji) ze Zmianami.   |
| 1.17 | System ITSM musi umożliwiać łączenie (tworzenie relacji) Incydentów, Zapytań o usługę, Problemów i Zmian przez Operatora w dowolnym momencie po ich zarejestrowaniu.  |
| 1.18 | System ITSM musi umożliwiać automatyczne przypisywanie Incydentów i Zapytań o usługę do określonego Operatora lub Grupy Operatorów, na podstawie zdefiniowanych przez Administratora kryteriów, obejmujących co najmniej: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kategorię,</li> <li>2. priorytet,</li> <li>3. temat zgłoszenia (słowa kluczowe).</li> </ol>   |
| 1.19 | System ITSM musi umożliwiać stosowanie kodów zamknięcia Incydentów, Zapytań o usługę, Problemów oraz Zmian, przy czym musi istnieć możliwość wyszukiwania zapisów po kodach zamknięcia przez Operatora oraz konfigurowanie kodów zamknięcia przez Administratora.   |
| 1.20 | System ITSM powinien umożliwiać tworzenie raportów w postaci plików zewnętrznych, co najmniej w formacie XLS, XLSX, DOC, DOCX, XML w zakresie dowolnych zarejestrowanych w Systemie ITSM danych, według zdefiniowanego przez Administratora lub Operatora szablonu określającego wygląd i zawartość takiego pliku, przy czym dopuszczone jest użycie dodatkowego oprogramowania dostarczanego wraz z Systemem ITSM. |
| 1.21 | System ITSM powinien umożliwiać integrację i współpracę ze standardowymi narzędziami raportowania (np.: Business Object, Crystal Reports, Cognos, Oracle BI lub równoważne).  |
| 1.22 | System ITSM powinien umożliwiać automatyczne generowanie zdefiniowanych raportów oraz ich automatyczną dystrybucję poprzez e-mail lub publikację w Portalu Użytkownika.   |
| 1.23 | System ITSM powinien umożliwiać zapis, wydruk oraz podgląd raportu przed jego wydrukiem i zapisem.  |
| 1.24 | System ITSM musi posiadać interfejs Użytkownika w polskiej wersji językowej.  |
| 1.25 | System ITSM musi zapewniać możliwość tworzenia kalendarzy dostępności Operatorów oraz możliwość definiowania zastępstw, aby w przypadku skierowania Incydentu, Zapytania o usługę, Problemu, Zmiany lub powiązanych zleceń do osoby niedostępnej, następowało przekierowanie do osoby zastępującej.   |
| 1.26 | System ITSM musi zapewniać integralność danych oraz uniemożliwiać jednoczesną modyfikację zapisów w Systemie ITSM przez więcej niż jedną osobę.   |
| 1.27 | System ITSM musi zapewniać rejestrację i śledzenie historii modyfikacji zapisów w Systemie ITSM, ze wskazaniem osób dokonujących modyfikacji oraz dat i godzin modyfikacji.   |
| 1.28 | System ITSM musi zapewniać zgodność stosowanych pojęć z biblioteką dobrych praktyk ITIL.  |

|      |  |
|------|--|
| 1.29 | <p>Moduły Zarządzania Zgłoszeniami, Problemami i Zmianami muszą umożliwiać zapis odpowiednio dla każdego Zgłoszenia, Problemu i Zmiany:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. unikalnego numeru</li> <li>2. daty i godziny rejestracji,</li> <li>3. danych identyfikacyjnych osoby zgłaszającej,</li> <li>4. nazwy,</li> <li>5. opisu użytkownika,</li> <li>6. priorytetu,</li> <li>7. kategorii,</li> <li>8. statusu.</li> </ol>  |
| 2.   | Zarządzanie Zgłoszeniami (Incydentami oraz Wnioskami o usługę - w tym o nadanie uprawnień).  |
| 2.1  | Moduł musi zapewniać rozróżnienie Zgłoszeń na Incydenty oraz Zapytania o usługę w tym Wnioski o nadanie uprawnień.   |
| 2.2  | Moduł musi umożliwiać dla Zapytań o usługę wielopoziomową akceptację dla wielu Użytkowników.   |
| 2.3  | Moduł musi umożliwiać tworzenie Komisji Akceptujących zatwierdzających Wnioski o nadanie uprawnień, przy czym powinno być możliwe utworzenie co najmniej 50 różnych Komisji Akceptujących.   |
| 2.4  | Moduł musi umożliwiać tworzenie logiki akceptacyjnej dla poszczególnych członków Komisji Akceptujących. Wymagana akceptacja wszystkich członków Komisji.   |
| 2.5  | Moduł musi umożliwiać kierowanie Wniosków o nadanie uprawnień do akceptacji Komisji Akceptującej w formie zleceń ze zdefiniowanym czasem realizacji.   |
| 2.6  | <p>Moduł musi umożliwiać zapis dla każdego Wniosku o nadanie uprawnień co najmniej danych podanych w pkt. 1.29 tabeli oraz:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dane osoby, dla której wnioskujemy o uprawnienia – wskazanie osoby/osób, których dotyczy wnioski.</li> <li>2. przedmiot wniosku – zgodnie z definicją uprawnień. W ramach jednego formularza wniosku można wnioskować o wiele uprawnień, również z różnymi akceptującymi.</li> <li>3. data ważności uprawnienia od i do – wskazanie ważności uprawnień.</li> </ol> |
| 2.7  | <p>Moduł musi umożliwiać zdefiniowanie statusów dla zleceń powiązanych z Wnioskiem o nadanie uprawnień, przy czym statusy te powinny obejmować co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. częściową akceptację,</li> <li>2. całkowitą akceptację,</li> <li>3. przyjęcie do realizacji,</li> <li>4. częściową realizację,</li> <li>5. całkowitą realizację.</li> </ol>  |
| 2.8  | <p>Moduł musi umożliwiać wykonanie co najmniej następujących akcji przez członków Komisji Akceptującej dla zleceń akceptacji Wniosku:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. akceptacja,</li> <li>2. odrzucenie,</li> <li>3. potrzeba uzupełnienia.</li> </ol>  |

|      |  |
|------|--|
| 2.9  | Moduł powinien umożliwiać wysyłanie członkom Komisji Akceptującej w momencie generowania zleceń o akceptację, wiadomości e-mail zawierających co najmniej informację o potrzebie akceptacji Wniosku.   |
| 2.10 | Moduł powinien umożliwiać inicjalizację odebrania uprawnień z poziomu Raportu z uprawnieniami.   |
| 2.11 | Moduł musi umożliwiać z poziomu Incydentu tworzenie Problemu oraz zgłoszenia Zmiany i automatyczne tworzenie połączenia (relacji).   |
| 2.12 | Moduł musi umożliwiać rejestrację Zgłoszeń poprzez następujące kanały:<br>1. automatycznie poprzez e-mail,<br>2. ręcznie przez operatora systemu,<br>3. ręcznie przez zgłaszającego poprzez Portalu Użytkownika,   |
| 2.13 | Moduł musi umożliwiać dla każdego Zgłoszenia (nie dotyczy Wniosku o nadanie uprawnień, dla którego wymagania opisano powyżej w pkt. 2.6) zapis co najmniej danych podanych w pkt. 1.29 tabeli oraz:<br>1. daty i godziny wpłynięcia,<br>2. danych identyfikacyjnych użytkownika usługi,<br>3. jednostki organizacyjnej użytkownika usługi,<br>4. lokalizacji użytkownika usługi,<br>5. opisu Operatora, kanału zgłoszenia,<br>6. grupy usług i usługi, której Zgłoszenie dotyczy,<br>7. pilności Zgłoszenia,<br>8. osób (grup) obsługujących Zgłoszenie,<br>9. wymaganego czasu reakcji (na podstawie warunków SLA),<br>10. daty i godziny reakcji,<br>11. opisu rozwiązania,<br>12. wymaganego czasu realizacji (na podstawie warunków SLA),<br>13. daty i godziny zrealizowania,<br>14. daty i godziny zamknięcia,<br>15. powiązanych Elementów konfiguracji,<br>16. powiązanych Incydentów,<br>17. powiązanych Problemów,<br>18. powiązanych Zmian. |
| 2.14 | Moduł musi posiadać możliwość kopiowania zapisów Zgłoszeń (tworzenia nowych wystąpień Zgłoszeń) w oparciu o wybrane informacje zawarte w Zgłoszeniach już zarejestrowanych.  |
| 2.15 | Moduł musi umożliwiać automatyczne wyznaczenie oczekiwanego czasu rozwiązania Zgłoszenia oraz Zleceń powiązanych na podstawie wymagań SLA.   |
| 2.16 | Moduł musi umożliwiać wstrzymanie naliczania czasu realizacji (zamrożenie) Zgłoszenia przez Operatora lub automatycznie na podstawie wskazanego statusu z automatyczną aktualizacją oczekiwanego czasu rozwiązania.  |
| 2.17 | Moduł musi umożliwiać śledzenie stanu realizacji Zgłoszeń przekazanych do obsługi do podmiotów zewnętrznych.   |
| 2.18 | Moduł musi umożliwiać wysyłanie do Użytkowników automatycznych powiadomień dotyczących zmian statusów (co najmniej faktu zarejestrowania oraz faktu zamknięcia   |

|      |   |
|------|---|
|      | Zgłoszenia), przy czym zawartość powiadomienia oraz warunki wysłania muszą być możliwe do zdefiniowania przez Administratora.   |
| 2.19 | Moduł musi umożliwiać eskalację funkcjonalną (poziomą w ramach struktury organizacyjnej) Zgłoszenia do Operatorów lub Grup Operatorów.  |
| 2.20 | Moduł musi umożliwiać Operatorom śledzenie Zgłoszenia, które zostało przez nich zarejestrowane, także po eskalacji do innego Operatora lub Grupy Operatorów.  |
| 2.21 | Moduł musi umożliwiać automatyczne powiadamianie Operatora poprzez wiadomość e-mail o zdarzeniach w Systemie ITSM, co najmniej o:<br>1. upływającym czasie realizacji Zgłoszenia (procent pozostającego czasu, ilość pozostającego czasu),<br>2. o przypisaniu Zgłoszenia lub zlecenia,<br>3. o modyfikacjach w zapisach Zgłoszeń przypisanych do danego Operatora, przy czym musi istnieć możliwość konfigurowania kryteriów powiadamiania przez Administratora.                                   |
| 2.22 | Moduł musi umożliwiać automatyczną eskalację hierarchiczną (pionową w ramach struktury organizacyjnej), według kryteriów konfigurowanych przez Administratora, przy czym kryterium to powinno obejmować co najmniej upływ czasu realizacji zgłoszenia w stosunku do czasu oczekiwanego. Eskalacja powinna polegać na przekazaniu zdefiniowanym osobom określonego zakresu informacji o Zgłoszeniu, przy czym lista osób i zakres informacji musi być możliwy do zdefiniowania przez Administratora. |
| 2.23 | Moduł musi umożliwiać z poziomu obsługi Zgłoszenia wyszukiwanie informacji dotyczących rozwiązań Zgłoszeń w bazie wiedzy.   |
| 2.24 | Moduł musi umożliwiać grupowanie Incydentów oraz jednoczesne zamykanie wszystkich zgrupowanych Incydentów poprzez zamknięcie Incydentu głównego.  |
| 2.25 | Moduł musi umożliwiać, przy grupowym zamykaniu Incydentów, dostęp do informacji zawartej w zapisie Incydentu głównego z poziomu Incydentów zgrupowanych z danym Incydemtem głównym.   |
| 2.26 | Moduł musi umożliwiać tworzenie zleceń związanych z danym Zgłoszeniem do realizacji przez Operatorów, przy czym dla każdego zlecenia musi być możliwe wskazanie co najmniej:<br>1. zakresu prac,<br>2. terminu realizacji,<br>3. priorytetu Zgłoszenia nadrzędnego<br>4. osoby realizującej.  |
| 2.27 | Moduł musi umożliwiać blokowanie zamknięcia Zgłoszenia w sytuacji gdy pozostają otwarte zlecenia związane z danym Zgłoszeniem oraz pozostają niewypełnione, a wymagane do wypełnienia, pola informacyjne danego formularza Zgłoszenia.  |
| 2.28 | Moduł musi umożliwiać wyliczanie czasu realizacji Zgłoszenia i zleceń powiązanych z danym zgłoszeniem przez poszczególne Grupy Operatorów, obejmującego co najmniej:<br>1. wyliczenie maksymalnego czasu realizacji (czasochłonność) oraz<br>2. wyliczenie sumarycznego czasu realizacji (suma czasu wszystkich Operatorów - pracochłonność).   |

|      |   |
|------|---|
| 2.29 | Moduł musi umożliwiać przeprowadzenie badań satysfakcji klienta, przy czym częstotliwość i zakres badania powinien być konfigurowany przez Administratora.  |
| 2.30 | Moduł musi umożliwiać Użytkownikom korzystanie z Portalu Użytkownika umożliwiającego Użytkownikom:<br>1. rejestrację Incydentów i Zapytań o usługę,<br>2. wyszukiwanie rozwiązań z bazy wiedzy,<br>3. przeglądanie bazy wiedzy,<br>4. przeglądanie historii Incydentów i Zapytań o usługę zgłoszonych przez danego użytkownika,<br>5. śledzenie statusu aktywnych Incydentów i Zapytań o usługę zgłoszonych przez danego użytkownika.   |
| 2.31 | Moduł musi umożliwiać publikowanie w Portalu Użytkownika dodatkowych treści, w tym umieszczanie artykułów, plików do pobrania oraz odnośników do stron internetowych.   |
| 2.32 | Moduł musi umożliwiać wskazywanie treści w Portalu Użytkownika na takie, które mają być dostępne bez konieczności zalogowania oraz na takie, które dostępne są po zalogowaniu Użytkownika.  |
| 2.33 | Moduł musi umożliwiać dostęp do informacji o wszystkich Incydentach_dla wszystkich Operatorów.  |
| 3.   | Zarządzanie Problemami  |
| 3.1  | Moduł musi umożliwiać rejestrację Problemów i łączenie ich (tworzenie relacji) z Incydentami z poziomu obsługi Problemu.  |
| 3.2  | Moduł musi umożliwiać tworzenie zgłoszenia Zmiany z poziomu obsługi Problemu i automatyczne tworzenie połączenia (relacji).   |
| 3.3  | Moduł musi umożliwiać zapis dla każdego Problemu co najmniej danych podanych w pkt. 1.29 tabeli oraz:<br>1. czasu wpłynięcia,<br>2. danych identyfikacyjnych właściciela Problemu,<br>3. opisu przyczyn Problemu,<br>4. grupy usług i usług,<br>5. opisu podejmowanych działań,<br>6. opisu rozwiązania tymczasowego,<br>7. opisu rozwiązania docelowego,<br>8. pilności Problemu,<br>9. wymaganego czasu rozwiązania (na podstawie warunków SLA),<br>10. daty i godziny rozwiązania,<br>11. daty i godziny,<br>12. powiązanych Elementów konfiguracji,<br>13. powiązanych Incydentów,<br>14. powiązanych Problemów,<br>15. powiązanych Zmian,<br>16. wyników przeglądu Problemu. |
| 3.4  | Moduł musi umożliwiać automatyczne wyznaczenie oczekiwanego czasu rozwiązania Problemu na podstawie wymagań SLA z możliwością modyfikacji przez Operatora.  |

|      |  |
|------|--|
| 3.5  | Moduł musi umożliwiać wstrzymanie (zamrożenie) czasu realizacji Problemu z automatyczną aktualizacją oczekiwanego czasu rozwiązania.   |
| 3.6  | Moduł musi umożliwiać tworzenie zleceń związanych z danym Problemem do realizacji przez Operatorów, przy czym dla każdego zlecenia musi być możliwe wskazanie co najmniej:<br>1. zakresu prac,<br>2. terminu realizacji,<br>3. priorytetu Problemu,<br>4. osoby realizującej.  |
| 3.7  | Moduł powinien umożliwiać automatyczne zamykanie Incydentów powiązanych z danym Problemem.   |
| 3.8  | Moduł musi umożliwiać wyliczanie czasu realizacji Problemu i zleceń powiązanych z danym Problemem przez poszczególnych Operatorów oraz Grupy Operatorów obejmujące co najmniej:<br>1. wyliczenie maksymalnego czasu realizacji (czasochłonność) oraz<br>2. wyliczenie sumarycznego czasu realizacji (suma czasu wszystkich Operatorów - pracochłonność).   |
| 3.9  | Moduł musi umożliwiać automatyczne powiadamianie Operatora lub Grupy Operatorów poprzez wiadomość e-mail o zdarzeniach w Systemie ITSM, co najmniej o:<br>1. upływającym czasie realizacji Problemu (procent pozostającego czasu, ilość pozostającego czasu),<br>2. przypisaniu Problemu lub zlecenia,<br>3. modyfikacjach w zapisach Problemu przypisanych do danego Operatora, przy czym musi istnieć możliwość konfigurowania kryteriów powiadamiania przez Administratora.                   |
| 3.10 | Moduł musi umożliwiać automatyczną eskalację hierarchiczną (pionową w ramach struktury organizacyjnej), według kryteriów konfigurowanych przez Administratora, przy czym kryterium to powinno obejmować co najmniej upływ czasu realizacji Problemu w stosunku do czasu oczekiwanego. Eskalacja powinna polegać na przekazaniu zdefiniowanym osobom określonego zakresu informacji o Problemie, przy czym lista osób i zakres informacji musi być możliwy do zdefiniowania przez Administratora. |
| 3.11 | Moduł musi umożliwiać definiowanie przez Administratora określonej grupy Użytkowników posiadających dostęp do wskazanych informacji o Problemach. Informacje udostępniane powinny obejmować co najmniej:<br>1. listę zarejestrowanych Problemów,<br>2. historii Problemów.   |
| 4.   | Zarządzanie Zmianami   |
| 4.1  | Moduł musi umożliwiać rejestrację Zmian powiązanych z Incydentami, Problemami oraz Zmianami niepowiązanych z Incydentami i Problemami.   |
| 4.2  | Moduł musi umożliwiać zapis dla każdej Zmiany co najmniej danych podanych w pkt. 1.29 tabeli oraz:<br>1. osoby definiującej zakres (wytwórca merytoryczny zmiany) i jego jednostki organizacyjnej,<br>2. osoby inicjującej zmianę i jej jednostki organizacyjnej,  |



|     |  |
|-----|--|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>3. właściciela zmiany,</li> <li>4. uzasadnienia Zmiany,</li> <li>5. grupy usług oraz usługi, której Zmiana dotyczy,</li> <li>6. typu Zmiany,</li> <li>7. jednostek organizacyjnych lub grup użytkowników objętych zmianą,</li> <li>8. wpływu zmiany na pozostałe usługi,</li> <li>9. oceny ryzyka,</li> <li>10. planowanego kosztu,</li> <li>11. planu wycofania,</li> <li>12. osób realizujących Zmianę,</li> <li>13. Komisji Zmian opiniującej Zmianę,</li> <li>14. planowanej daty i godziny wprowadzenia,</li> <li>15. daty i godziny wprowadzenia,</li> <li>16. powiązanych Elementów konfiguracji,</li> <li>17. powiązanych Zmian,</li> <li>18. odnośnika do pakietu dystrybucyjnego,</li> <li>19. wyników oceny powdrożeniowej.</li> </ul> |
| 4.3 | Moduł musi umożliwiać wysyłanie powiadomień o zarejestrowaniu Zmiany do inicjującego oraz zgłaszającego Zmianę, przy czym musi istnieć możliwość definiowania treści powiadomień przez Administratora.   |
| 4.4 | <p>Moduł musi umożliwiać tworzenie Zbiorczego Harmonogramu Zmian pozwalającego na graficzne prezentowanie Zmian wg przyjętego kryterium obejmującego co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. typ,</li> <li>2. kategorię,</li> <li>3. priorytet,</li> <li>4. grupę usług,</li> <li>5. usługę,</li> <li>6. element konfiguracji,</li> <li>7. status,</li> <li>8. zakres dat realizacji,<br/>w skali czasu.</li> </ul>   |
| 4.5 | Moduł musi umożliwiać tworzenie Komisji Zmian opiniujących Zmianę, przy czym powinno być możliwe utworzenie co najmniej 100 różnych Komisji Zmian.   |
| 4.6 | Moduł musi umożliwiać kierowanie Zmian do opiniowania Komisji Zmian wielokrotnie w ramach obsługi danej Zmiany.  |
| 4.7 | Moduł musi umożliwiać kierowanie Zmian do opiniowania Komisji Zmian w formie zleceń ze zdefiniowanym czasem realizacji.  |
| 4.8 | <p>Moduł musi umożliwiać tworzenie zleceń związanych z daną Zmianą do realizacji przez Operatorów, przy czym dla każdego zlecenia musi być możliwe wskazanie co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. zakresu prac,</li> <li>2. terminu realizacji,</li> <li>3. priorytetu Zmiany,</li> <li>4. osoby realizującej.</li> </ul>  |

|      |  |
|------|--|
| 4.9  | <p>Moduł musi umożliwiać automatyczne powiadamianie określonej grupy osób (Operatorów, Grup Operatorów, Użytkowników) poprzez wiadomość e-mail o zdarzeniach w Systemie ITSM, co najmniej o:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. upływającym czasie realizacji Zmiany lub zlecenia (procent pozostającego czasu, ilość pozostającego czasu),</li> <li>2. przypisaniu Zmiany lub zlecenia,</li> <li>3. modyfikacjach w zapisach Zmiany.</li> </ol> <p>przy czym powinna istnieć możliwość konfigurowanie grupy powiadamianej oraz kryteriów powiadamiania przez Administratora.</p> |
| 4.10 | Moduł powinien udostępniać odrębny widok historii Zmian statusu lub filtrowanie historii zapisu Zmiany w sposób umożliwiający wyodrębnienie wyłącznie modyfikacji statusu.   |
| 4.11 | Moduł musi umożliwiać wstrzymanie (zamrożenie) czasu realizacji Zmiany.  |
| 4.12 | Moduł musi umożliwiać wstrzymanie (zamrożenie) czasu realizacji Incydentu lub Problemu powiązanego z daną Zmianą dla określonego statusu Zmiany.   |
| 4.13 | <p>Moduł musi umożliwiać wyliczanie czasu realizacji Zmiany i zleceń powiązanych z daną Zmianą przez poszczególnych Operatorów oraz Grupy Operatorów obejmujące co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. wyliczenie maksymalnego czasu realizacji (czasochłonność) oraz</li> <li>2. wyliczenie sumarycznego czasu realizacji (suma czasu wszystkich Operatorów - pracochłonność).</li> </ol>   |
| 4.14 | Moduł musi umożliwiać zdefiniowanie listy Zmian standardowych oraz umożliwiać przypisanie do poszczególnych Zmian standardowych zdefiniowanych przebiegów workflow.  |
| 4.15 | Moduł musi umożliwiać prezentowanie w widoku danej Zmiany planowanego terminu realizacji Incydentu lub Problemu powiązanego z daną Zmianą.   |
| 4.16 | Moduł musi umożliwiać wysyłanie powiadomień SMS do członków Komisji Zmian informujących o konieczności akceptacji Zmiany przy czym wysłanie SMS musi być każdorazowo uruchamiane przez zdefiniowaną w systemie osobę, a treść możliwa do definiowania przez Administratora i edycji przez osobę wysyłającą.  |
| 4.17 | <p>Moduł musi umożliwiać wykonanie co najmniej następujących akcji przez członków Komisji Zmian dla zleceń akceptacji zmiany:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. przyjęcie,</li> <li>2. odrzucenie,</li> <li>3. potrzeba uzupełnienia.</li> </ol>   |
| 4.18 | <p>Moduł musi umożliwiać zdefiniowanie statusów dla zleceń powiązanych ze Zmianą, przy czym statusy te powinny obejmować co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zarejestrowanie,</li> <li>2. przyjęcie do realizacji,</li> <li>3. częściową realizację,</li> <li>4. całkowitą realizację.</li> </ol>   |
| 5.   | Zarządzanie konfiguracją (zasobami)  |
| 5.1  | Moduł musi udostępniać bazę CMDB, przy czym dopuszczone jest użycie dodatkowego oprogramowania dostarczanego wraz z Systemem ITSM.   |

|      |   |
|------|---|
| 5.2  | Moduł musi umożliwiać tworzenie w ramach bazy CMDB powiązań (relacji) pomiędzy Elementami konfiguracji. Poza typami relacji predefiniowanymi musi istnieć możliwość definiowania nowych typów relacji przez Administratora.   |
| 5.3  | Moduł musi umożliwiać tworzenie różnych typów Elementów konfiguracji, przy czym musi istnieć możliwość definiowania tych typów przez Administratora.  |
| 5.4  | Moduł musi umożliwiać definiowanie atrybutów dla każdego typu Elementu konfiguracji, przy czym dla każdego typu elementu konfiguracji musi być możliwość określenia co najmniej 128 atrybutów, a każdy atrybut może mieć co najmniej następujące formaty:<br>1. data,<br>2. wartość liczbowa całkowita,<br>3. wartość liczbowa rzeczywista dziesiętna,<br>4. tekst,<br>5. relacja do innego obiektu w systemie ITSM, przy czym konfiguracja atrybutów musi być możliwa do przeprowadzenia przez Administratora. |
| 5.5  | Moduł musi umożliwiać tworzenie wykazów Elementów konfiguracji z mechanizmem filtrowania po dowolnym atrybucie.   |
| 5.6  | Moduł musi umożliwiać tworzenie definiowanych raportów, co najmniej w formacie PDF, obejmujących określone atrybuty Elementu konfiguracji. Narzędzie musi umożliwiać operacje masowe na zadanej grupie Elementów konfiguracji.  |
| 5.7  | Moduł musi umożliwiać tworzenie Linii odniesienia bazy CMDB dla określonego przez Operatora zakresu danych.   |
| 5.8  | Moduł musi umożliwiać tworzenie listy różnic pomiędzy utworzonymi Liniami odniesienia oraz pomiędzy Linią odniesienia a aktualnym stanem bazy CMDB.   |
| 5.9  | Moduł musi umożliwiać w ramach bazy CMDB tworzenie powiązań Elementu konfiguracji z Incydentami, Zapytaniem o usługę w tym Wnioskami o nadanie uprawnień, Problemami, Zmianami.   |
| 5.10 | Moduł musi umożliwiać zmianę powiązań pomiędzy Elementem konfiguracji a Incydentem i Problemem.   |
| 5.11 | Moduł powinien udostępniać mechanizmy wspierające realizację audytu zgodności informacji o stanie Elementu konfiguracji w bazie CMDB ze stanem faktycznym stwierdzonym przez pracownika.  |
| 5.12 | Moduł musi umożliwiać zapis i śledzenie informacji o każdym Elemencie konfiguracji, od momentu zamówienia, do momentu wycofania z użycia, z zachowaniem informacji historycznych.   |
| 5.13 | Moduł musi umożliwiać przeszukiwanie przez Operatora bazy CMDB pod kątem zadanych wartości atrybutów standardowych oraz dodanych przez Administratora.  |
| 5.14 | Moduł musi umożliwiać tworzenie zestawień Elementów konfiguracji według zadanych warunków oraz ich zapis w pliku zewnętrznym, co najmniej w formacie XLS, XLSX, XML.  |
| 5.15 | Moduł powinien umożliwiać przypisanie aktywów do Użytkowników oraz prezentowanie tych danych w Portalu użytkownika.   |
| 5.16 | Moduł musi umożliwiać rejestrację umów z dostawcami i powiązanie każdej z nich z odpowiednimi elementami konfiguracji.  |

|      |   |
|------|---|
| 5.17 | <p>Moduł musi umożliwiać rejestrację określonych parametrów umów z dostawcami, w tym co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. daty zawarcia umowy,</li> <li>2. daty zakończenia umowy,</li> <li>3. wartość umowy,</li> <li>4. status umowy,</li> <li>5. właściciela umowy,</li> <li>6. czas dostawy,</li> <li>7. termin płatności,</li> <li>8. czas reakcji w ramach serwisu,</li> <li>9. czas realizacji w ramach serwisu,</li> <li>10. inne parametry umowy.</li> </ol>   |
| 5.18 | <p>Moduł powinien umożliwiać raportowanie określonych zdarzeń związanych z realizacją umów, np.: zakończenie okresu gwarancji, przy pomocy powiadomień e-mail do określonych osób. Zasady uruchomienia powiadomień, wartości parametrów oraz lista osób powiadamianych muszą być możliwe do skonfigurowania przez Operatora lub Administratora.</p>   |
| 5.19 | <p>Moduł powinien wspierać zarządzanie stanami magazynowymi poprzez rejestrację i udostępnianie co najmniej następujących informacji o Elementach konfiguracji:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. nazwa,</li> <li>2. numer inwentarzowy</li> <li>3. opis,</li> <li>4. dostawca,</li> <li>5. identyfikator i lokalizacja magazynu,</li> <li>6. lokalizacja w ramach magazynu,</li> <li>7. informacje dodatkowe,</li> <li>8. numer seryjny,</li> <li>9. osoba odpowiedzialna,</li> <li>10. data dostaw,</li> <li>11. data końca gwarancji.</li> </ol> |
| 5.20 | <p>Moduł musi umożliwiać dołączanie do zapisu Elementów konfiguracji załączników w postaci plików zewnętrznych (co najmniej formaty PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, GIF, JPG, BMP, TXT, ZIP) z możliwością wersjonowania i archiwizacji wersji poprzednich.</p>  |
| 5.21 | <p>Moduł powinien umożliwiać tworzenie bazy adresowej dla dostawców, obejmującej co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. nazwę przedsiębiorstwa,</li> <li>2. osobę kontaktową,</li> <li>3. adres korespondencyjny,</li> <li>4. telefon i e-mail kontaktowy,</li> <li>5. powiązanie z umowami.</li> </ol>   |
| 5.22 | <p>Moduł musi umożliwiać rozbudowę o mechanizm wykrywania środowiska IT (discovery) pozwalający na rozpoznanie konfiguracji komputerów, serwerów i oprogramowania z wykorzystaniem protokołów SNMP oraz WMI oraz wykorzystanie skanowania agentowego.</p>   |

|      |  |
|------|--|
| 5.23 | Moduł musi umożliwiać definiowanie atrybutów wymaganych do wypełnienia w zapisie danego typu Elementu konfiguracji oraz uniemożliwiać zarejestrowanie elementu bez wypełnienia tych pól.   |
| 5.24 | Moduł musi umożliwiać wykonywanie operacji masowych na określonej grupie Elementów konfiguracji.   |
| 5.25 | Moduł musi umożliwiać definiowane grup Elementów konfiguracji.   |
| 6.   | Zarządzanie wiedzą   |
| 6.1  | Moduł musi udostępniać bazę wiedzy oraz repozytorium plików.   |
| 6.2  | Moduł musi umożliwiać publikację informacji w bazie wiedzy w formie artykułów podlegających wersjonowaniu i archiwizacji.  |
| 6.3  | Moduł musi umożliwiać w ramach bazy wiedzy dołączanie załączników (co najmniej formaty PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, GIF, JPG, BMP, TXT, ZIP) z możliwością wersjonowania oraz archiwizacji.  |
| 6.4  | Moduł musi zapewnić możliwość łączenia (tworzenia relacji) pomiędzy zapisami w bazie wiedzy a zapisami Incydentu, Zapytania o usługę w tym Wnioskami o nadanie uprawnień, Problemu, Elementu konfiguracji oraz Zmiany.   |
| 6.5  | Moduł musi umożliwiać dla każdego zapisu wpisanie co najmniej:<br>1. tematu,<br>2. opisu,<br>3. słów kluczowych,<br>4. typu,<br>5. kategorii,<br>6. trybu udostępnienia (dla wszystkich, dla użytkowników, dla operatorów systemu).                                |
| 6.6  | Moduł musi umożliwiać określanie różnych typów zapisów w bazie wiedzy, obejmujących co najmniej:<br>1. incydent,<br>2. problem,<br>3. znany błąd,<br>4. rozwiązanie tymczasowe,<br>5. rozwiązanie docelowe,<br>6. instrukcja postępowania,<br>7. informacja ogólna |
| 6.7  | Moduł musi umożliwiać tworzenie artykułów w bazie wiedzy z poziomu Problemu.   |
| 6.8  | Moduł musi umożliwiać dostęp do opisów rozwiązań w bazie wiedzy z poziomu Incydentu.   |
| 6.9  | Moduł musi umożliwiać grupowanie artykułów w bazie wiedzy z użyciem kategorii, w strukturze drzewiastej.   |
| 6.10 | Moduł musi umożliwiać Operatorom publikację artykułów w bazie wiedzy zgodnie z przyznawanymi przez Administratora prawami.   |
| 6.11 | Moduł musi umożliwiać niezależną publikację poszczególnych artykułów dla Użytkowników oraz dla Operatorów.   |
| 6.12 | Moduł musi umożliwiać rozdzielenie roli tworzącego artykuł od roli zatwierdzającego i publikującego artykuł.   |

|      |   |
|------|---|
| 6.13 | Moduł musi umożliwiać Operatorom oraz Użytkownikom wyszukiwanie informacji w bazie wiedzy przy użyciu słów kluczowych, ciągów tekstu z użyciem operatorów logicznych (I, LUB, ORAZ) oraz fragmentów tekstu.   |
| 6.14 | <p>Moduł musi umożliwiać tworzenie repozytorium plików, zapewniającego następujące funkcjonalności:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. możliwość umieszczania plików co najmniej w formatach DOC, DOCX, XLS, XLSX, PDF),</li> <li>2. możliwość oddzielenie roli tworzącego (umieszczającego) plik od zatwierdzającego plik,</li> <li>3. możliwość stworzenia drzewiastej struktury katalogów (kategorii) plików,</li> <li>4. możliwość określania statusu pliku,</li> <li>5. możliwość wersjonowania plików,</li> <li>6. możliwość archiwizacji plików,</li> </ol> <p>przy czym dopuszczone jest użycie dodatkowego oprogramowania dostarczanego wraz z Systemem ITSM.</p> |
| 6.15 | <p>Moduł w ramach repozytorium plików powinien umożliwiać:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. wyszukiwanie informacji w treści dokumentów zawartych w repozytorium,</li> <li>2. stosowanie szablonów dokumentów oraz weryfikowanie zgodności dokumentu z szablonem,</li> <li>3. automatyczne generowanie „paczek” dokumentów, które uległy modyfikacji w danym okresie,</li> <li>4. automatyczne tworzenie indeksów zmian (całościowych i przyrostowych) w dokumentach.</li> </ol>   |
| 7.   | Zarządzanie poziomem usług  |
| 7.1  | <p>Moduł musi umożliwiać definiowanie usług, z możliwością określenia co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. grupy usług,</li> <li>2. nazwy usługi,</li> <li>3. kodu usługi,</li> <li>4. celu usługi,</li> <li>5. opisu usługi,</li> <li>6. zleceń realizowanych w ramach usługi,</li> <li>7. okresu świadczenia,</li> <li>8. klienta lub klientów,</li> <li>9. użytkowników,</li> <li>10. wspieranych procesów,</li> <li>11. obszaru,</li> <li>12. powiązanych usług,</li> <li>13. powiązanych umów SLA.</li> </ol>  |
| 7.2  | <p>Moduł powinien umożliwiać tworzenie list klientów usług, przy czym dla każdego klienta rejestrowane powinno być co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. nazwa,</li> <li>2. adres korespondencyjny,</li> <li>3. osoba kontaktowa,</li> <li>4. telefon i e-mail kontaktowy,</li> <li>5. powiązane umowy SLA.</li> </ol>   |

|     |   |
|-----|---|
| 7.3 | <p>Moduł musi umożliwiać rejestrowanie wszystkich umów SLA z klientami z możliwością określenia w ramach każdej umowy co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. identyfikatora umowy,</li> <li>2. klienta lub klientów,</li> <li>3. użytkowników,</li> <li>4. usługi lub usług,</li> <li>5. powiązanych wymagań (reguł) SLA.</li> </ol>                |
| 7.4 | <p>Moduł musi umożliwiać rejestrację wszystkich wymagań (reguł) SLA związanych z poszczególnymi umowami SLA określającymi szczegółowe cele jakościowe (określające np.: terminowość, dostępność, pojemność) poszczególnych usług i zleceń w ramach usług.</p>   |
| 7.5 | <p>Moduł musi umożliwiać wykorzystanie informacji szczegółowych określonych wymaganiami (regułami) SLA co najmniej do:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zautomatyzowania procesu monitorowania i raportowania poziomu usług oraz</li> <li>2. automatycznego wyznaczania wartości dla parametrów SLA we wszystkich zaimplementowanych procesach.</li> </ol> |
| 7.6 | <p>Moduł powinien umożliwiać rejestrację wyników przeglądów zapisów SLA z rejestracją wynikających z takich przeglądów wniosków i zadań do realizacji.</p>  |
| 7.7 | <p>Moduł musi umożliwiać tworzenie raportów dotyczących parametrów SLA przy czym zakres, częstotliwość, format tworzenia raportów, powinien być definiowany przez Operatora.</p>  |

## 2. Zamawiający zapewni następującą infrastrukturę sprzętową:

Środowisko wirtualizacyjne Vmware >=7.0 lub Proxmox.

System operacyjny: Linux (np. Ubuntu 22.04 (LTS)) lub Windows Server >= 2016

Dopuszczalne bazy danych: PostgreSQL >=12, MySQL >=8.

Maksymalne parametry maszyny wirtualnej: 32GB RAM, 8 vCPU, 100 GB przestrzeni na dysku na potrzeby aplikacji, karta sieciowa o przepustowości 1 Gbit/s.

Oprogramowanie antywirusowe ESET.

## 3. Zakres zamówienia

Etap I. Dostawa licencji i dokumentacji oraz instalacja Systemu ITSM dla Zamawiającego w środowisku produkcyjnym i testowym.

Etap II. Konfiguracja i wdrożenie Systemu ITSM dla Zamawiającego w środowisku testowym i produkcyjnym oraz przekazanie Systemu ITSM do utrzymania w GZM.

Etap III. Przeszkolenie pracowników GZM do użytkowania i utrzymania Systemu ITSM:

- a) szkolenie online dla administratorów, 8 godzin w dwóch terminach,
- b) szkolenie online dla użytkowników, 4 godziny w dwóch terminach.

Etap IV. Harmonogram realizacji obejmujący kolejne etapy wdrożenia Systemu ITSM – zaproponowane przez Wykonawcę. Zamawiający zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian w przedstawionym harmonogramie.