

Załącznik nr 1: Szczegółowy opis parametrów technicznych i funkcjonalności

I. Cel:

Zamawiający planuje zakup rozszerzenia posiadanej licencji LifeTime ON-PREMISE oraz przedłużenia wsparcia technicznego dla posiadanego systemu klasy ITSM Service Desk zgodnego ze standardem ITIL – Oxari wraz z modułami ServiceDesk, CMDB, AssetManagement i Knowledge Base oraz przedłużenie wsparcia dla systemu ITManager, zwanym dalej Oprogramowaniem, dla jednostek organizacyjnych Państwowej Inspekcji Pracy.

W ramach realizacji zamówienia, Wykonawca dostarczy następujące oprogramowanie Oxari:

LP.	Nazwa produktu	Liczba
1	Oxari ServiceDesk Agent	50
2	Oxari CMDB Enterprise – licencja bez elementów konfiguracji	1
3	Oxari Knowledge Base (baza wiedzy)	1
4	Oxari Asset Management Enterprise – licencja bez limitu zarządzanych zasobów	1
5	Przedłużenie Wsparcia technicznego systemu Oxari wraz z modułami na okres 48 miesięcy	1
6	Przedłużenie wsparcie technicznego systemu ITManager wraz z modułami na okres 48 miesięcy	1

Zamawiający informuje, że:

- posiada środowisko Oxari ServiceDesk oraz ITManager zainstalowane na platformie Microsoft (server + SQL), na którym musi być zapewnione rozszerzenie licencji wraz ze wsparciem technicznym;
- Posiadane licencje są LifeTime oraz ON-PREMISE
- posiada następujące licencje na moduły oprogramowania Oxari:
 - OXARI Servicedesk Agent – 17;
 - Oxari Management Agent – 10;
 - ITManager Windows Agent – 300;
 - CMDB Standard – 250;
 -

Zamawiający wymaga dostarczenia licencji i/lub aktywacji licencji OXARI w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy ważnych bezterminowo.



- II. Zamawiający dopuszcza zaoferowanie pakietów równoważnych do oprogramowania Oxari.

Jeżeli Zamawiający określił w OPZ 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 albo równoważnych, spełniających poniższe warunki równoważności:

1. W przypadku dostarczania oprogramowania równoważnego względem wyspecyfikowanego przez Zamawiającego w OPZ, Wykonawca musi na swoją odpowiedzialność i swój koszt udowodnić, że dostarczane oprogramowanie spełnia wszystkie wymagania i warunki określone w OPZ, w szczególności w zakresie:
 - warunków licencji/sublicencji w każdym aspekcie licencjonowania/sublicencjonowania, które muszą być identyczne lub rozszerzone, przy czym rozszerzony zakres musi zawierać również wszystkie elementy licencjonowania,
 - funkcjonalności równoważnej oprogramowania, która nie może być gorsza od funkcjonalności wymienionych w rozdziale III „Opis wymagań minimalnych dla licencji równoważnej” oraz w rozdziale I, gdzie kody produktu wzorcowego definiują funkcjonalności, jakie musi spełnić produkt równoważny,
 - oprogramowanie równoważne nie może zakłócić pracy środowiska systemowo-programowego Zamawiającego,
 - oprogramowanie równoważne musi w pełni współpracować z systemami Zamawiającego, opartymi o dotychczas użytkowane oprogramowanie,
 - oprogramowanie równoważne musi zapewniać pełną, równoległą współpracę w czasie rzeczywistym i pełną funkcjonalną zamienność oprogramowania równoważnego z oprogramowaniem firmy Microsoft tj. Active Directory Domain Services, Microsoft Windows 10/11/Server 2016, Server 2019, Server 2022, Server 2025, Microsoft Office w różnych wersjach, SharePoint oraz systemy innych producentów, które funkcjonują u Zamawiającego,
2. W przypadku zaproponowania oprogramowania równoważnego Wykonawca przeprowadzi na własny koszt instalację, konfigurację i integrację dostarczonego oprogramowania. Wykonawca przeprowadzi migrację wszelkich danych i konfiguracji, zapewniając identyczne funkcjonowanie całego środowiska w stosunku do aktualnego środowiska. Przerwa w

działaniu aktualnie eksploatowanego środowiska produkcyjnego nie może być dłuższa niż 7 godzin.

3. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę oprogramowania równoważnego Wykonawca dokona konfiguracji, transferu wiedzy oraz danych w zakresie utrzymania i rozwoju rozwiązania opartego o zaproponowane oprogramowanie.
4. W przypadku, gdy zaoferowane przez Wykonawcę oprogramowanie równoważne 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 oprogramowania równoważnego.
5. Oprogramowanie równoważne dostarczane przez Wykonawcę nie może powodować utraty kompatybilności oraz wsparcia/gwarancji producentów używanego i współpracującego z nim oprogramowania u Zamawiającego.
6. Oprogramowanie równoważne dostarczone przez Wykonawcę nie może w momencie składania przez niego oferty mieć statusu zakończenia wsparcia technicznego producenta. Niedopuszczalne jest użycie oprogramowania równoważnego, dla którego producent oprogramowania współpracującego ogłosił zaprzestanie wsparcia w jego nowszych wersjach.
7. W przypadku dostawy oprogramowania równoważnego Wykonawca zobowiązany jest:
 - dostarczyć i uruchomić (wdrożyć) oprogramowanie równoważne w środowisku systemowo-programowym Zamawiającego dla wszystkich użytkowników w terminie do 14 dni od dnia podpisania Umowy,
 - dostarczyć wszelkie dodatkowe licencje - niezbędne do prawidłowego funkcjonowania oprogramowania równoważnego,
 - przeprowadzić pełną migrację kont, oraz wszystkich danych z obecnie używanego systemu na system równoważny.
8. Dostarczone licencje na oprogramowanie równoważne muszą objąć co najmniej 4000 stanowisk komputerowych z systemem klasy Microsoft Windows. Licencje nie mogą mieć ograniczeń ilościowych dotyczących liczby obsługiwanych innych zasobów (np. drukarki, skanery, monitory itp). Ponadto musi posiadać co najmniej 67 licencji dostępowych do konsoli zarządzającej.

III. Opis wymagań minimalnych dla licencji oprogramowania równoważnego.

Zamawiający wymaga dostarczenia licencji wieczystej oraz instalacji i migracji obecnego środowiska w terminie 14 dni roboczych od podpisania umowy.

1. Wymagania ogólne dla centralnego zarządzania komputerami (architektura i infrastruktura)

- 1.1. Oprogramowanie musi posiadać polski oraz angielski interfejs językowy.
- 1.2. Oprogramowanie musi posiadać architekturę trójwarstwową składającą się z Bazy Danych, Serwera Aplikacji, Agent/Konsoli zarządzającej.
- 1.3. Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę dedykowanych kluczy szyfrujących podczas komunikacji pomiędzy agentami, serwer aplikacji i konsolą zarządzającą.
- 1.4. Odczyt informacji dotyczących parametrów sprzętowych komputera musi odbywać się za pośrednictwem agenta systemu instalowanego na komputerach użytkowników.
- 1.5. Agent systemu nie może nasłuchiwać na żadnym porcie sieciowym po stronie stanowiska komputerowego użytkownika.
- 1.6. Oprogramowanie musi umożliwiać wybór instalacji agenta w trybie standardowym oraz bezpiecznym tj. braku wkompiowanych funkcji takich jak zdalne zarządzanie, transfer plików, zdalny pulpit.
- 1.7. Oprogramowanie musi posiadać procedurę uwierzytelnienia i autoryzacji kont operatorów w konsoli zarządzającej poprzez fizyczne zabezpieczenie sprzętowe (lokalne lub sieciowe) wraz z hasłem, który umożliwia jednoczesną pracę wielu administratorom. Logowanie użytkowników konsoli zarządzającej musi umożliwiać integrację z kontami Active Directory. Wymagane zabezpieczenie sprzętowe musi posiadać mechanizm szyfrowania danych AES w obrębie przechowywania danych wrażliwych.
- 1.8. Oprogramowanie musi posiadać dodatkową autoryzację użytkownika konsoli zarządzającej za pomocą usługi Microsoft Authenticator lub Google Authenticator.
- 1.9. Oprogramowanie musi posiadać moduł zarządzania uprawnieniami do poszczególnych funkcjonalności systemu dla operatorów konsoli zarządzającej zgodny z modelem RBAC (Role Based Access Control).

- 1.10. Oprogramowanie musi umożliwiać nadawanie oraz odbieranie uprawnień w czasie rzeczywistym (brak konieczności przełogowania użytkownika konsoli systemu).
- 1.11. Oprogramowanie musi umożliwiać blokadę wybranych uprawnień konkretnego użytkownika niezależnie od uprawnień wynikających z przypisanych ról.
- 1.12. Oprogramowanie musi współpracować z serwerem MSSQL Server od wersji 2017
- 1.13. Oprogramowanie, w zakresie wszystkich warstw, nie może wymagać do prawidłowej pracy komponentów Java.
- 1.14. Oprogramowanie serwera aplikacji musi posiadać funkcjonalność centralnego wysyłania wybranych powiadomień mailowych.
- 1.15. Oprogramowanie musi posiadać moduł zarządzania uprawnieniami do danych w zakresie wybranych jednostek organizacyjnych oraz typów zasobów poszczególnych użytkowników konsoli. Wszelkie raporty, zestawienia oraz funkcje obejmują wtedy tylko wynikowe obiekty.
- 1.16. Oprogramowanie musi być podpisane cyfrowo przez Producenta ważnym certyfikatem, z prawidłową ścieżką certyfikacji, w której główny urząd certyfikacji (Root CA) jest uczestnikiem programu certyfikatów głównych systemu Windows. Podpis cyfrowy dotyczy składników Producenta systemu w zakresie plików wykonywalnych (*.exe), plików bibliotek współdzielonych (*.dll), plików sterowników (*.sys) oraz pakietów instalacyjnych oprogramowania (*.msi).
- 1.17. Oprogramowanie agentów musi posiadać obsługę sesji terminalowych Windows.
- 1.18. Oprogramowanie musi zapewniać dowolną konfigurację pracy wszystkich agentów, jednostek organizacyjnych, pojedynczego agenta, poprzez dziedziczenie definiowanych przez administratora parametrów. Zmiany konfiguracji agentów następują w trybie natychmiastowym (online).
- 1.19. Oprogramowanie musi posiadać raport przedstawiający różnice w konfiguracji poszczególnych agentów w stosunku do konfiguracji globalnej.
- 1.20. Oprogramowanie musi posiadać mechanizm logowania zmian w konfiguracji agentów przez użytkowników konsoli (data, czas, login, poprzednia i nowa wartość).
- 1.21. Oprogramowanie musi posiadać mechanizm analizy czasu pracy komputera, informujący użytkownika (alert oraz wymuszone działanie – restart) o przekroczeniu zadanego czasu pracy bez restartu systemu operacyjnego.

- 1.22. Oprogramowanie musi zapewniać automatyczny import drzewiastej struktury organizacyjnej zamawiającego (bez ograniczeń ilości zagnieźdzeń z kontenera Active Directory/OpenLDAP), kont użytkowników i komputerów z zachowaniem ich oryginalnego położenia wg. OU.
- 1.23. Oprogramowanie musi zapewniać w obrębie synchronizacji z Active Directory/OpenLDAP tworzenie listy filtrów zawężających węzły danych wraz z możliwością wskazania docelowej gałęzi struktury organizacyjnej lub lokalizacyjnej Zamawiającego.
- 1.24. Oprogramowanie musi posiadać kreator powiązań (mapowanie atrybutów) dowolnych atrybutów obiektów z usługi katalogowej do wskazanych atrybutów zasobów systemowych.
- 1.25. Oprogramowanie musi umożliwiać współpracę z nieograniczoną ilością kontrolerów domen z zachowaniem podległej struktury drzewiastej.
- 1.26. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczny import informacji dotyczących przynależności użytkowników oraz stanowisk komputerowych do grup struktury katalogowej.
- 1.27. Oprogramowanie musi posiadać raport przedstawiający informacje nt. grup struktury katalogowej wraz przynależącymi do nich użytkownikami.
- 1.28. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dynamicznych grup stanowisk w oparciu o kreator zawierający filtry (AND, OR) w zakresie min. wersja OS, nazwa oraz wersja wybranej aplikacji, RAM, CPU, HDD, jednostka organizacyjna, jednostka lokalizacyjna, architektura (x32, x64), zainstalowane oprogramowanie, wersja oprogramowania, lista usług systemowych, producent oraz model komputera, poziom uprawnień użytkownika, zainstalowana usługa systemowa, ostatnie uruchomienie systemu, obecność pliku EXE na dysku, predefiniowane atrybuty komputera (np. dostawca, numer faktury, data zakupu).
- 1.29. Oprogramowanie musi umożliwiać prezentację widoku zarządzanych stanowisk komputerowych w postaci listy stanowisk, drzewiastej struktury wg jednostek organizacyjnych, jednostek lokalizacyjnych, struktury Active Directory, struktury sieciowej (pule IP) oraz grup dynamicznych.
- 1.30. Oprogramowanie musi umożliwiać dynamiczne zawężanie wyników wyszukiwania ww. widoków na podstawie prezentowanych w nich atrybutów.
- 1.31. Oprogramowanie musi umożliwiać graficzną prezentację aktualnego stanu aktywności agenta (online/offline) z dokładnością do 1 minuty.
- 1.32. Oprogramowanie musi umożliwiać zapisywanie w bazie danych informacji o uruchomieniu i wyłączeniu komputera oraz zalogowaniu i wylogowaniu użytkownika.

2. Warunki równoważności dla wsparcia technicznego.

2.1. W okresie 48 miesięcy od wdrożenia wymagany jest dostęp do nowych wersji systemu oraz wsparcia technicznego producenta.

2.2. Obsługa serwisowa musi być realizowana przez Producenta oprogramowania, w dni robocze w godzinach 8-16 w języku polskim, zgodnie z poniższymi parametrami:

Typ zgłoszenia	Opis	Czas Reakcji (godziny robocze)	Czas Realizacji (godziny robocze)
Błąd Krytyczny	Nieprawidłowości, która uniemożliwia dalsze korzystanie z Systemu - awaria	2h	8h
Usterka Ważna	Nieprawidłowości utrudniającej korzystanie z Systemu, ale w stopniu umożliwiającym dalsze korzystanie	8h	40h
Usterka	Nieprawidłowości utrudniająca korzystanie z Systemu, ale w stopniu umożliwiającym i nieutrudniającym w sposób znaczny dalsze korzystanie	24h	144h

3. Zamawiający wymaga, aby oprogramowanie równoważne do pakietów wymienionych w pozycjach od 1 do 4 tabeli wskazanej w rozdziale I OPZ, spełniało niżej wymienione wymagania:

3.1. ServiceDesk – Zarządzanie zgłoszeniami

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

3.1.1.1. Zarządzanie problemem

3.1.1.2. Zarządzanie incydem

3.1.1.3. Obsługa procesów poprzez WorkFlow (wnioski o usługi, uprawnienia, zakupy)

- 3.1.1.4. Zarządzanie umowami serwisowymi
- 3.1.1.5. Definicje poziomów SLA (reakcja, naprawa)
- 3.1.2. Oprogramowanie musi umożliwiać zgłaszania przez użytkowników z poziomu przeglądarki WWW (dedykowany portal) awarii sprzętu, usług, oprogramowania i innych typów awarii zdefiniowanych przez administratora.
- 3.1.3. Portal ServiceDesk musi mieć możliwość obsługi przez przeglądarki WWW – Edge, Chrome, Firefox - w najnowszych dostępnych wersjach na dzień składania oferty
- 3.1.4. Portal ServiceDesk musi umożliwiać wybór wersji językowej interfejsu (co najmniej polski i angielski).
- 3.1.5. Obsługa listy zgłoszeń serwisowych musi być realizowana przez portal ServiceDesk z zachowaniem nadanego poziomu uprawnień.
- 3.1.6. Oprogramowanie musi umożliwiać kontrolę obciążenia działu IT, optymalizację podziału pracy pomiędzy pracowników działu IT oraz przegląd awaryjności sprzętu.
- 3.1.7. Oprogramowanie musi umożliwiać uwierzytelnianie użytkowników wykorzystując bazę Active Directory poprzez protokół LDAP.
- 3.1.8. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne autoryzowanie określonych stanowisk i użytkowników (z wykorzystaniem mechanizmu SSO), aby uniknąć każdorazowego uwierzytelniania przed korzystaniem z systemu zgłoszeń.
- 3.1.9. Oprogramowanie musi umożliwiać sortowanie listy zgłoszeń awarii, wg daty zgłoszenia, priorytetu, statusu.
- 3.1.10. Oprogramowanie musi umożliwiać filtrację zgłoszeń wg priorytetu oraz statusów zgłoszeń, stanowisk oraz inżynierów obsługujących zgłoszenia.
- 3.1.11. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dedykowanych list zgłoszeń z różnymi danymi, domyślnym filtrowaniem i sortowaniem.
- 3.1.12. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych list zgłoszeń w zależności od zalogowanego użytkownika.
- 3.1.13. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności zgłoszeń w zależności od kategorii i lokalizacji zgłoszeń przypisanych do zalogowanego użytkownika.
- 3.1.14. Oprogramowanie musi umożliwiać dostęp do zgłoszeń swoich podwładnych przez przełożonego.
- 3.1.15. Oprogramowanie musi umożliwiać dodawanie przez administratora nowych wpisów (komentarzy) w zgłoszeniu, jak i

umożliwiać zmianę statusu sprawy. Użytkownik także ma możliwość dodawania nowych wpisów do zgłoszonego problemu wraz ze zmianą statusu.

- 3.1.16. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zadań w ramach konkretnego zgłoszenia z możliwością przekazania do realizacji przez innych użytkowników.
- 3.1.17. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie globalnych zadań do realizacji przez zalogowanego użytkownika.
- 3.1.18. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie szablonów zadań.
- 3.1.19. Oprogramowanie musi umożliwiać rejestrację czasu pracy poświęconego na realizację zgłoszenia przez opiekuna.
- 3.1.20. Oprogramowanie musi umożliwiać przesyłanie użytkownikom powiadomień pocztą elektroniczną o nowych wpisach i zmianach w zgłoszeniu.
- 3.1.21. Oprogramowanie musi umożliwiać edycję szablonów powiadomień email.
- 3.1.22. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wielopoziomowych list kategorii zawierających nazwę i opis kategorii.
- 3.1.23. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych kategorii w zależności od zalogowanego użytkownika.
- 3.1.24. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie pól dodatkowych na formularzu rejestracji zgłoszenia.
- 3.1.25. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych pól dodatkowych w zależności od zalogowanego użytkownika.
- 3.1.26. 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.
- 3.1.27. Oprogramowanie musi umożliwiać edycję bazy wiedzy z poziomu przeglądarki WWW wraz z możliwością formatowania tekstu (wraz z grafiką) oraz wstawiania załączników.
- 3.1.28. Oprogramowanie musi umożliwiać administratorowi oraz opiekunowi zgłoszeń (**technikowi**) wprowadzenie do systemu zgłoszenia użytkownika, który nie ma dostępu do PC (np. telefoniczna informacja o awarii komputera).
- 3.1.29. Oprogramowanie musi umożliwiać delegowanie zgłoszenia innemu administratorowi oraz opiekunowi zgłoszeń (**technikowi**), jak

również przejęcie innego zgłoszenia (np. w przypadku nieplanowanej nieobecności pracownika).

- 3.1.30. Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę tzw. Linii wsparcia poprzez samodzielne tworzenie nowych linii wraz z przypisywaniem do nich dowolnej ilości kont operatorów HelpDesk. Zgłoszenie serwisowe musi mieć możliwość przekazania do dowolnej linii wsparcia lub dedykowanego operatora HelpDesk. Linia wsparcia musi mieć możliwość przypisania powiązanych z nią kategorii zgłoszeń.
- 3.1.31. Oprogramowanie musi umożliwiać informowanie pracowników o planowanych działaniach, awariach za pomocą komunikatów wprowadzanych na stronę główną panelu zgłaszania usterki, bądź do poszczególnych kategorii.
- 3.1.32. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności komunikatów o planowanych działaniach, awariach w zależności od zalogowanego użytkownika.
- 3.1.33. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenia baz umów serwisowych powiązanych z bazami firm serwisowych (dostawców sprzętu, oprogramowania, lokalnych serwisów). lub z zakupionym sprzętem.
- 3.1.34. Oprogramowanie w oparciu o bazę firm/umów serwisowych musi umożliwiać zapis przekazania zgłoszenia do serwisu zewnętrznego.
- 3.1.35. Oprogramowanie musi umożliwiać przysyłanie powiadomień do firm serwisowych powiązanych ze zgłoszeniem.
- 3.1.36. Oprogramowanie musi posiadać możliwość rejestracji w historii zgłoszenia (w komentarzach) korespondencji
- 3.1.37. mailowej między opiekunami zgłoszenia a firmami serwisowymi powiązanymi ze zgłoszeniem.
- 3.1.38. Oprogramowanie musi posiadać dedykowane panele WWW w zależności od aktywnie zalogowanego użytkownika końcowego (panel dla użytkownika tj. zgłaszanie incydentów, panel dla operatora serwisowego – obsługa zgłoszeń)
- 3.1.39. Oprogramowanie musi umożliwiać wyświetlenie w panelu WWW użytkownika informacji nt. powiązanych z użytkownikiem zasobów (przypisane stanowiska PC, przydzielone licencje aplikacji, wydane urządzenia).
- 3.1.40. Oprogramowanie musi umożliwiać wybranie zasobu w określonej kategorii powiązanego z użytkownikiem podczas rejestracji zgłoszenia.

- 3.1.41. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zgłoszeń cyklicznych z możliwością definiowania częstości występowania oraz typu okresu (codziennie, co tydzień, co miesiąc)
- 3.1.42. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie reguł w celu automatyzacji obsługi zgłoszeń. Reguły muszą uruchamiać się w odpowiedzi na określone zdarzenia w systemie i wykonywać akcje w zależności od spełnionych warunków. W zakresie reguł ServiceDesk musi realizować m.in. następujące przypadki użycia:
 - 3.1.42.1. Zmiana statusu po przejęciu zgłoszenia przez opiekuna.
 - 3.1.42.2. Przejmowanie zadań po przejęciu zgłoszenia przez opiekuna.
 - 3.1.42.3. Dodawanie zadań w zgłoszeniu w zależności od parametrów zgłoszenia.
 - 3.1.42.4. Wznawianie zgłoszenia po odpowiedzi przez zgłaszającego użytkownika.
 - 3.1.42.5. Zamykanie zgłoszenia po upływie czasu bez odpowiedzi użytkownika.
 - 3.1.42.6. Zamykanie zgłoszenia po upływie czasu reklamacji.
 - 3.1.42.7. Dodawanie wpisów (komentarzy) w zgłoszeniu na podstawie szablonów.
 - 3.1.42.8. Zmiana parametrów zgłoszenia po znalezieniu wybranej frazy w treści komentarza.
 - 3.1.42.9. Walidacja zamkniętych zadań w zamykanym zgłoszeniu.
 - 3.1.42.10. Systemowe potwierdzanie realizacji zgłoszenia.
 - 3.1.42.11. Wysyłanie dodatkowych powiadomień cyklicznych ze zgłoszeniami, np. zgłoszenia wymagające reakcji, zgłoszenia do realizacji lub zgłoszenia wstrzymane/wznowione.
- 3.1.43. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie szablonów komentarzy wykorzystywanych przez opiekunów zgłoszeń.
- 3.1.44. Oprogramowanie musi posiadać możliwość rejestracji zgłoszeń i komentarzy drogą mailową, zarówno przez zarejestrowanych użytkowników systemu jak i niezarejestrowanych użytkowników.
- 3.1.45. Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę dowolnej ilości kont pocztowych do wysyłania powiadomień i generowania zgłoszeń/komentarzy przez email.
- 3.1.46. Oprogramowanie musi posiadać wbudowane raporty prezentujące m.in. realizację obsługi zgłoszeń w zakładanym SLA (statystyka miesięczna, kwartalna, roczna).
- 3.1.47. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie własnych widoków oraz zestawień dla każdego zalogowanego użytkownika

- 3.1.48. Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie własnej macierzy priorytetów na podstawie pilności oraz wpływu zgłoszenia
- 3.1.49. Oprogramowanie musi umożliwiać zamodelowanie trzymianowego trybu pracy inżynierów (opiekunów zgłoszeń)
- 3.1.50. Oprogramowanie musi umożliwiać informowanie użytkowników o nowych zdarzeniach systemowych za pomocą notyfikacji (dymku) podczas pracy z systemem
- 3.1.51. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie obiegu procesu decyzyjnego dla wniosków o uprawnienia lub elementy konfiguracji w oparciu o bazę CMDB
- 3.1.52. Oprogramowanie musi umożliwiać zaprojektowanie dowolnego formularza do wprowadzania danych z wykorzystaniem własnych atrybutów (wraz ze zmianą układu/położenia atrybutów w projektowanym widoku)
- 3.1.53. Oprogramowanie musi umożliwiać definicję czasów SLA w oparciu o matrycę priorytetów, statusy, kategorie lub dowolne warunki i atrybuty zgłoszenia
- 3.1.54. Oprogramowanie musi umożliwiać dodanie Akceptacji do już istniejącego zgłoszenia
- 3.1.55. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie własnych reguł zarządzania w oparciu o warunki i akcje dla Prawdy i Fałszu (zdarzenie - > warunek -> akcja)
- 3.1.56. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wielu zgłoszeń poprzez wybór kilku użytkowników w zgłoszeniu
- 3.1.57. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie słowników wartości dla atrybutów w oparciu o strukturę płaską lub drzewiastą
- 3.1.58. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie atrybutów zależnych poprzez określone warunki widoczności
- 3.1.59. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie formularzy zamykających zgłoszenie oraz zatwierdzające zmiany w zgłoszeniu
- 3.1.60. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie reguł biznesowych za pomocą graficznego/blokowego kreatora.
- 3.1.61. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie obiegu za pomocą graficznego/blokowego kreatora.
- 3.1.62. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie niestandardowych raportów za pomocą kreatora.
- 3.1.63. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie poziomu dostępu do zgłoszeń dla dynamicznych grup użytkowników.

- 3.1.64. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie formularzy dla zgłoszeń w danej kategorii za pomocą kreatora Drag&Drop z możliwością określenia układu kolumn.
- 3.1.65. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dowolnej liczby Dashboard-ów dla użytkownika za pomocą kreatora Drag&Drop.
- 3.1.66. Oprogramowanie musi umożliwiać zmianę układu szczegółów zgłoszenia za pomocą kreatora Drag&Drop.
- 3.1.67. Oprogramowanie musi umożliwiać udostępniania ogłoszeń w formie Widget-u oraz okienka modalnego z wymaganym potwierdzeniem dla użytkownika.
- 3.1.68. Oprogramowanie musi umożliwiać zaprojektowanie dowolnego szablonu protokołu zgłoszenia.
- 3.1.69. Oprogramowanie musi udostępniać matrycę(wpływ/pilność) dla obliczania priorytetu zgłoszeń.
- 3.1.70. Oprogramowanie musi umożliwiać zmianę koloru dla statusu/priorytetu/wpływu/pilności zgłoszenia prezentowanego na liście zgłoszeń.
- 3.1.71. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie dowolnych kolejek zgłoszeń.
- 3.1.72. Oprogramowanie musi umożliwiać rejestrację nieobecności administratorów z możliwością wybrania zastępstwa.
- 3.1.73. Oprogramowanie musi umożliwiać wybór trybu ciemnego(nocnego)
- 3.1.74. Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę zgłoszeń w widoku Kanban z możliwością jego konfiguracji w zakresie grupowania, sortowania oraz nakładania filtrów w logice AND/OR

3.2 ServiceDesk – Zarządzanie wnioskami

- 3.2.1. Oprogramowanie musi zapewnić obsługę Workflow w zgłoszeniach serwisowych poprzez zdefiniowanie logicznych ścieżek (zbiór węzłów logicznych).
- 3.2.2. Oprogramowanie musi umożliwiać wybór wielu zasobów na jednym formularzu wniosku. Przykładowo dla wniosku o nadanie uprawnień musi istnieć możliwość wskazania wielu systemów/zbiorów danych z podziałem na moduły lub poziomy uprawnień użytkownika.
- 3.2.3. Na poziomie każdego węzła logicznego w workflow musi być możliwość edycji/modyfikacji zawartości danych w szczególności statusu, uwag, załączników (o dowolnym typie pliku) wraz z utworzeniem wpisu w historii przetwarzanego obiegu.

3.3 ServiceDesk – Zarządzanie uprawnieniami

- 3.3.1. Oprogramowanie musi umożliwiać inwentaryzację Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych
- 3.3.2. Oprogramowanie musi umożliwiać określanie powiązań pomiędzy pracownikami z Systemami Informatycznymi oraz Zbiorami danych
- 3.3.3. Oprogramowanie musi umożliwiać budowanie powiązanych zestawów atrybutów dla Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych (np. termin ważności dostępu, poziom dostępu, przetwarzanie danych wrażliwych)
- 3.3.4. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie ścieżek decyzyjnych dla dowolnych wniosków o uprawnienia do Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych
- 3.3.5. Oprogramowanie musi umożliwiać akceptację poszczególnych etapów przez dedykowane osoby decyzyjne zdefiniowane w konfiguracji ścieżek
- 3.3.6. Oprogramowanie musi umożliwiać akceptację etapów ścieżki przez automatyczny wybór powiązanych opiekunów merytorycznych oraz technicznych
- 3.3.7. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie dowolnych akcji dla poszczególnych kroków (np. zmiana opiekuna, statusu)
- 3.3.8. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne tworzenie powiązań pracownika z Systemem informatycznym lub Zbiorem danych po akceptacji wniosku
- 3.3.9. Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę procesu (wniosku) o odebranie uprawnień (koniec terminu dostępu, zwolnienie pracownika)
- 3.3.10. Oprogramowanie musi umożliwiać raportowanie uprawnień wg Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych dla poszczególnych osób
- 3.3.11. Oprogramowanie musi umożliwiać raportowanie uprawnień w pracowników do Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych
- 3.3.12. Oprogramowanie w zakresie modułu ServiceDesk musi umożliwiać integrację z systemami trzecimi poprzez REST API
- 3.3.13. Oprogramowanie musi umożliwiać generowanie edytowalnej Karty Uprawnień Pracownika

3.4 ServiceDesk – Zarządzanie rezerwacjami

- 3.4.1. Oprogramowanie musi umożliwiać rezerwację dowolnego aktywnego zasobu w systemie.

- 3.4.2. Oprogramowanie musi umożliwiać kategoryzowanie rejestrowanych rezerwacji.
- 3.4.3. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych kategorii rezerwacji w zależności od zalogowanego użytkownika.
- 3.4.4. Oprogramowanie musi informować o możliwych konfliktach podczas tworzenia/edycji rezerwacji z zasobem.
- 3.4.5. Oprogramowanie musi prezentować informacje o rezerwacjach w formie graficznej – kalendarza.
- 3.4.6. Oprogramowanie musi umożliwiać akceptację, odrzucenie lub anulowanie rezerwacji przez upoważnionych użytkowników.

3.5 ServiceDesk – Automatyzacja operacji za pomocą sztucznej inteligencji

- 3.5.1. Oprogramowanie dla realizacji wymagań związanych z automatyzacją z wykorzystaniem sztucznej inteligencji musi umożliwiać integrację z usługą OpenAI (ChatGPT) za pomocą indywidualnego klucza API
- 3.5.2. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne sugerowanie rozwiązań użytkownikom na etapie rejestracji nowego zgłoszenia. Potencjalna odpowiedź sztucznej inteligencji musi bazować na analizie treści zgłoszenia, kategorii oraz historii wszystkich wewnętrznych rozwiązanych zgłoszeń.
- 3.5.3. Oprogramowanie musi umożliwiać wzbogacanie odpowiedzi inżynierów o sugerowane rozwiązania sztucznej inteligencji oparte na opisie zgłoszenia.
- 3.5.4. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne tworzenie artykułów w bazie wiedzy przez generator treści AI na podstawie historii rozwiązanych zgłoszeń.
- 3.5.5. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie automatycznych podsumowań tematyki wybranego zgłoszenia bazując na analizie historii komentarzy oraz przedstawiać najbardziej prawdopodobne rozwiązanie problemu.
- 3.5.6. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne tworzenie okresowych podsumowań opisujących aktualny stan techniczny i kondycję krytycznych elementów zarządzanej infrastruktury IT.
- 3.5.7. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne generowanie sugestii dotyczących zalecanych działań mogących korzystnie wpłynąć na stabilność i bezpieczeństwo infrastruktury IT.

3.6 Service Desk - Zdalny pulpit, zdalne zarządzanie komputerem

- 3.6.1. Oprogramowanie musi umożliwiać interakcję administratora z użytkownikiem, polegającą na podłączeniu do stanowiska (przejęcie pulpitu) administratora bez konieczności uprzedniego wylogowania użytkownika. Funkcjonalność zdalnego pulpitu nie może wymagać instalacji aplikacji firm trzecich, wymagane jest obsłużenie przejęcia zdalnego pulpitu przez mechanizm wbudowany w agencie (ten sam proces systemowy).
- 3.6.2. Oprogramowanie musi umożliwiać wybór monitora, którego ekran ma zostać przejęty podczas połączenia zdalnego. Podczas aktywnego połączenia zdalnego, użytkownik jest informowany o trwaniu sesji zdalnej poprzez wyświetlanie na aktywnym monitorze kontrastowego obramowania ekranu.
- 3.6.3. Oprogramowanie musi umożliwiać wysyłanie polecenia Wake-on LAN.
- 3.6.4. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalną dwukierunkową linię poleceń.
- 3.6.5. Oprogramowanie musi umożliwiać przesyłanie plików/katalogów od zdalnego użytkownika do administratora i/lub od administratora do zdalnego użytkownika bez względu na lokalizację sieciową komputera (LAN, WAN, Internet).
- 3.6.6. Oprogramowanie musi posiadać zarządzanie technologią iAMT, vPro w zakresie uwzględniającym min.: Serial Over Lan (SOL), IDE Redirection (IDER), Hardware KVM, Assets.
- 3.6.7. Oprogramowanie musi zapewniać zdalną konfigurację technologii iAMT w trybie Client Control Configuration Mode.
- 3.6.8. Oprogramowanie musi umożliwiać przejęcie pulpitu zdalnego z poziomu konsoli zarządzającej znajdującej się poza siecią LAN organizacji poprzez połączenie konsoli ze wskazanym serwerem aplikacji.

3.7 CMDB

- 3.7.1. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych typów elementów konfiguracji (CI)
- 3.7.2. Oprogramowanie musi umożliwiać dodawanie dowolnych atrybutów dla typów CI w szczególności: wartości logiczne, data/czas, numeryczne, tekstowe, słownikowe
- 3.7.3. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie podrzędnych i nadrzędnych typów CI
- 3.7.4. Oprogramowanie musi umożliwiać dziedziczenie atrybutów przez elementy konfiguracji posiadające typ nadrzędny

- 3.7.5. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dowolnych typów relacji do obsługi połączeń pomiędzy różnymi typami CI
- 3.7.6. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie atrybutów dla relacji
- 3.7.7. Oprogramowanie musi umożliwiać prezentowanie powiązań pomiędzy elementami konfiguracji w formie struktury płaskiej (grid z możliwością jego modyfikacji w zakresie widoczności kolumn, ich szerokości oraz kolejności) oraz graficznej (wizualizacja sieci połączeń między elementami CI, z możliwością rozwijania widoku o dalsze poziomy relacji poszczególnych obiektów. Manualnie stworzony widok musi umożliwiać zapamiętanie pozycji elementów oraz widoczności poszczególnych jego elementów)
- 3.7.8. Oprogramowanie musi umożliwiać zbiorczy podgląd relacji pomiędzy poszczególnymi elementami konfiguracji
- 3.7.9. Oprogramowanie musi umożliwiać modelowanie struktury relacji pomiędzy elementami bazy CMDB w tym m.in. usługami, sprzętem, organizacją oraz pracownikami
- 3.7.10. Oprogramowanie musi umożliwiać nadzór nad wpływem zmian na poszczególne elementy konfiguracji
- 3.7.11. Oprogramowanie musi umożliwiać import elementów konfiguracji ze źródeł takich jak usługa katalogowa, skaner sieci, zewnętrzne pliki płaskie (CSV)
- 3.7.12. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie oraz edycję własnych list elementów konfiguracji
- 3.7.13. Oprogramowanie musi umożliwiać wyszukiwanie i analizę elementów konfiguracji wg posiadanych atrybutów
- 3.7.14. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych typów relacji z określaniem nazwy relacji podstawowe i odwrotnej
- 3.7.15. Oprogramowanie w zakresie modułu CMDB musi umożliwiać integrację z systemami trzecimi poprzez REST API
- 3.7.16. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych formularzy dla wszystkich elementów konfiguracji

3.8 Zarządzanie zasobami oraz użytkownikami (Asset Management)

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

- 3.8.2. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych atrybutów o typach co najmniej: tekst, liczba, bit, data, wartość słownikowa dla wybranego typu zasobu.
- 3.8.3. Oprogramowanie musi umożliwiać zapis oraz przegląd historii zmian dowolnego atrybutu zasobu w zakresie: operator, data, czas, poprzednia oraz nowa wartość.
- 3.8.4. Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie dowolnych relacji pomiędzy zasobami (np. powiązania komputera z pracownikiem, licencją, dowolnym innym zasobem) wraz z zapisem historii relacji zasobów.
- 3.8.5. Oprogramowanie musi umożliwiać przypisywanie do każdego z zarządzanych w systemie zasobów dokumentów typu: faktura zakupu, gwarancja, umowa serwisowa. Bazą dokumentów musi być centralne repozytorium umożliwiający powiązania dokumentów z zasobami w relacji 1:N wraz z podglądem przypisanych zasobów oraz wydrukiem.
- 3.8.6. Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie dowolnego typu zasobu inwentaryzacyjnego (np. telefon, drukarka, komputer) w strukturze drzewiastej wraz z kreatorem widocznych/wymaganych atrybutów edycyjnych.
- 3.8.7. Oprogramowanie musi umożliwiać import danych z pliku CSV zawierającego dowolne informacje inwentaryzacyjne z wprowadzanych do systemu urządzeń w zakresie m.in.: numer faktury, numer seryjny, model, nazwa, data zakupu.
- 3.8.8. Oprogramowanie musi umożliwiać zaprojektowanie własnego schematu importu danych z zewnętrznego pliku CSV.
- 3.8.9. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne tworzenie relacji pracownik-komputer na podstawie atrybutów obiektu w usłudze katalogowej.

3.9 Zarządzanie zasobami (Asset Management)

- 3.9.1. Oprogramowanie musi zawierać wbudowany kreator wydruków w zakresie protokołów przekazania, zwrotu, likwidacji wraz z możliwością utworzenia dowolnego typu dokumentu
- 3.9.2. Oprogramowanie musi umożliwiać export ww. protokołów w formacie PDF
- 3.9.3. Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę kodów kreskowych oraz QR w obrębie ww. kreatora wydruków
- 3.9.4. Oprogramowanie musi umożliwiać użycie w kreatorze wydruków własnego logotypu organizacji

- 3.9.5. Oprogramowanie musi umożliwiać użycie w kreatorze wydruków dowolnego atrybutu zasobu
- 3.9.6. Oprogramowanie musi umożliwiać przypisanie dowolnej firmy serwisowej z bazy organizacji do zasobu
- 3.9.7. Oprogramowanie musi umożliwiać przypisanie załącznika do zasobu
- 3.9.8. Oprogramowanie musi umożliwiać pogląd wszystkich zgłoszeń serwisowych dotyczących danego zasobu
- 3.9.9. Oprogramowanie musi umożliwiać podgląd zasobów (przypisanych do danego pracownika) z poziomu jego portalu użytkownika końcowego
- 3.9.10. Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie cyklem życia zasobu
- 3.9.11. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie niestandardowych reguł biznesowych dla zarządzania zasobami
- 3.9.12. Oprogramowanie musi umożliwiać seryjne dodawanie zasobów
- 3.9.13. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne nadawanie numerów inwentaryzacyjnych dla zasobów
- 3.9.14. Oprogramowanie musi udostępniać kreator raportów dla zasobów
- 3.9.15. Oprogramowanie musi udostępniać możliwość kopiowania widoku dla określonego typu(ów) zasobu z innego typ zasobu
- 3.9.16. Oprogramowanie musi udostępniać możliwość kopiowania formularz dla określonego typu(ów) zasobu z innego typ zasobu
- 3.9.17. Oprogramowanie musi umożliwiać ewidencję magazynów
- 3.9.18. Oprogramowanie musi umożliwiać ewidencję lokalizacji magazynowych
- 3.9.19. Oprogramowanie musi umożliwiać ewidencję produktów magazynowych
- 3.9.20. Oprogramowanie musi udostępniać informację o stanie magazynowym(ilościowo)
- 3.9.21. Oprogramowanie musi umożliwiać generowanie dokumentów PZ/PW/RW/MM
- 3.9.22. Oprogramowanie musi umożliwiać przyjęcie zasobów ewidencjonowanych i eksploatacyjnych na magazyn
- 3.9.23. Oprogramowanie musi umożliwiać wydawanie zasobów ewidencjonowanych i eksploatacyjnych z magazynu
- 3.9.24. Oprogramowanie musi umożliwiać zwrot zasobów na magazyn
- 3.9.25. Oprogramowanie musi umożliwiać zmianę szablonów dokumentów PZ/PW/RW/MM

- 3.9.26. Oprogramowanie musi umożliwiać wyszukiwanie dokumentów po dowolnym atrybucie
- 3.9.27. Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie organizacjami/typami organizacji (np. klient, podwykonawca)
- 3.9.28. Oprogramowanie musi umożliwiać dowolne przypisanie osoby do organizacji
- 3.9.29. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenia dynamicznych grup użytkowników
- 3.9.30. Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie kontaktami osób/organizacji
- 3.9.31. Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie nieobecnościami użytkowników
- 3.9.32. Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie uprawnieniami i poziomami dostępu do danych w zakresie zarządzania zasobami
- 3.9.33. Oprogramowanie w zakresie modułu Zasobów musi umożliwiać integracje z systemami trzecimi poprzez REST API
- 3.9.34. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne pobieranie danych rejestrowych kontrahentów z bazy GUS

4. Zamawiający wymaga, aby oprogramowanie równoważne do pakietów wymienionych w pozycji 6 tabeli wskazanej w rozdziale I OPZ, spełniało niżej wymienione wymagania:

4.1. Inwentaryzacja konfiguracji komputerów (ITManager)

- 4.1.1. Oprogramowanie musi umożliwiać wydruk kartoteki sprzętowej stanowiska komputerowego.
- 4.1.2. Oprogramowanie musi umożliwiać samodzielną edycję wyglądu kartoteki sprzętowej, protokołów przekazania oraz zwrotu zasobów za pomocą graficznego kreatora wyglądu.
- 4.1.3. Oprogramowanie musi umożliwiać zapisywanie edytowanych szablonów (min. kartoteka sprzętowa, protokoły przekazania/zwrotu zasobów) w kontekście zalogowanego operatora konsoli zarządzającej.
- 4.1.4. Oprogramowanie musi umożliwiać projektowanie, generowanie oraz wydruk etykiet inwentaryzacyjnych w zakresie: model, nr inwentaryzacyjny, data zakupu, jednostka, wraz z obsługą kodów kreskowych w standardzie EAN128 oraz PDF417

- 4.1.5. Oprogramowanie musi umożliwiać okresową automatyczną inwentaryzację parametrów sprzętowych stanowiska: HDD, RAM, CPU, karta sieciowa, system operacyjny, karta graficzna itp.
- 4.1.6. Oprogramowanie Agenta musi umożliwiać audyt off-line, poprzez uruchomienie skanera (z GUI) bez konieczności instalacji, oraz zapis wyników do pliku w postaci zaszyfrowanej.
- 4.1.7. Oprogramowanie musi umożliwiać analizę sprzętową:
 - 4.1.7.1. płyty głównej w zakresie model, producent, nr. seryjny,
 - 4.1.7.2. CPU w zakresie nazwy, modelu, producenta, częstotliwości,
 - 4.1.7.3. HDD w zakresie numeru seryjnego dysku, numeru seryjnego partycji, rozmiaru pamięci,
 - 4.1.7.4. RAM w zakresie wielkości pamięci,
 - 4.1.7.5. karty sieciowej w zakresie model, adres IP, adres MAC,
 - 4.1.7.6. karty graficznej w zakresie model.
- 4.1.8. Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt informacji dotyczących systemu operacyjnego w zakresie nazwy, wersji, daty instalacji, zainstalowanych poprawek, dostępnych kluczy licencyjnych, produkt ID.
- 4.1.9. Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt informacji sieciowych w zakresie adresu IO, adresu MAC, nazwy sieciowej.
- 4.1.10. Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt informacji sprzętowych z BIOS w zakresie nazwy BIOS, daty, producenta.
- 4.1.11. Oprogramowanie musi umożliwiać przegląd historii zmian parametrów sprzętowych komputerowych.
- 4.1.12. Oprogramowanie musi umożliwiać globalny przegląd stanowisk komputerowych pod względem parametrów sprzętowo-systemowych.
- 4.1.13. Oprogramowanie musi zawierać raport stanowisk komputerowych posiadających co najmniej jedno konto z uprawnieniami administratora.
- 4.1.14. Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt urządzeń podłączonych do stanowiska komputerowego przez interfejs USB, z możliwością odczytania nazwy urządzenia, producenta, modelu oraz numeru seryjnego (o ile urządzenie dostarcza ww. informacji)
- 4.1.15. Oprogramowanie musi umożliwiać globalną analizę urządzeń podłączonych do stanowisk komputerowych przez interfejs USB
- 4.1.16. Oprogramowanie musi umożliwiać integrację z zewnętrzną usługą Dell API w celu automatycznego odczytania informacji na temat okresu gwarancji stanowiska komputerowego na podstawie odczytanego przez agenta identyfikatora (ServiceTag)

- 4.1.17. Oprogramowanie musi umożliwiać okresowe próbkowanie obciążenia procesora oraz zajętości pamięci RAM z możliwością zapisu odczytanych wyników do bazy w celu późniejszej analizy (historia obciążenia komputera).

4.2. Inwentaryzacja oprogramowania (ITManager)

- 4.2.1. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczną inwentaryzację zainstalowanego na komputerach oprogramowania.
- 4.2.2. Oprogramowanie musi umożliwiać globalny przegląd wszystkich programów zainstalowanych na komputerach.
- 4.2.3. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zestawień zainstalowanych typów programów (freeware, shareware itp.).
- 4.2.4. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wykazów z zainstalowanym, dowolnie wybranym programem.
- 4.2.5. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zestawień zainstalowanych systemów operacyjnych na komputerach.
- 4.2.6. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wykazów stanowisk z brakiem zainstalowanego, dowolnie wybranego, programu.
- 4.2.7. Oprogramowanie musi posiadać wbudowany mechanizm umożliwiający, poprzez GUI konsoli, zdalną grupową dezinstalację oprogramowania np. pakietów MS Office.
- 4.2.8. Oprogramowanie musi umożliwiać oznaczanie kolorem aplikacji zabronionych oraz zgodnych ze standardem wraz z możliwością raportowania wg w/w klasyfikacji.
- 4.2.9. Oprogramowanie musi umożliwiać zablokowanie na stacji roboczej wybranych procesów celem uniemożliwienia ich uruchomienia przez użytkownika.
- 4.2.10. Oprogramowanie musi posiadać globalne zestawienie pozwalające na zdalne usunięcie nielegalnych danych np. plików AVI, MP3, MP4 bez konieczności fizycznej obecności użytkownika przy stacji.

4.3. Zdalny pulpit, zdalne zarządzanie komputerem

- 4.3.1. Oprogramowanie musi umożliwiać interakcję administratora z użytkownikiem, polegającą na podłączeniu do stanowiska (przejęcie pulpitu) administratora bez konieczności uprzedniego wylogowania użytkownika. Funkcjonalność zdalnego pulpitu nie może wymagać instalacji aplikacji firm trzecich, wymagane jest obsłużenie przejęcia zdalnego pulpitu przez mechanizm wbudowany w agencie (ten sam proces systemowy).

- 4.3.2. Oprogramowanie musi umożliwiać wybór monitora, którego ekran ma zostać przejęty podczas połączenia zdalnego. Podczas aktywnego połączenia zdalnego, użytkownik jest informowany o trwaniu sesji zdalnej poprzez wyświetlanie na aktywnym monitorze kontrastowego obramowania ekranu.
- 4.3.3. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalne zarządzanie (bez użycia RDP/VNC itp.) lokalnymi kontami użytkowników w zakresie (tworzenie, usuwanie, edycja, zmiana hasła oraz typ konta).
- 4.3.4. Oprogramowanie musi umożliwiać wysyłanie polecenia Wake-on LAN.
- 4.3.5. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalną dwukierunkową linię poleceń.
- 4.3.6. Oprogramowanie musi umożliwiać przesyłanie plików/katalogów od zdalnego użytkownika do administratora i/lub od administratora do zdalnego użytkownika bez względu na lokalizację sieciową komputera (LAN, WAN, Internet).
- 4.3.7. Oprogramowanie musi umożliwiać konfigurację przez administratora parametrów połączenia z użytkownikiem w zakresie: ilość kolorów, ilość klatek/sekundę, skalowanie okna użytkownika, jeżeli jest ono większe niż rozdzielczość stacji administratora.
- 4.3.8. Oprogramowanie musi umożliwiać wybór aktywnych sesji terminalowych, do których chcemy się podłączyć.
- 4.3.9. Oprogramowanie musi umożliwiać zbiorczy podgląd zdalnych pulpitów stacji.
- 4.3.10. Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie stacjami komputerowymi poza siecią LAN/WAN, wymagane jest tylko dowolne połączenie internetowe
- 4.3.11. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalne wykonywanie zapytań WQL
- 4.3.12. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalny odczyt oraz modyfikację rejestru Windows
- 4.3.13. Oprogramowanie musi umożliwiać pełne wykorzystanie funkcji zawartych w sekcji zdalne zarządzanie dla stacji posiadających dowolne połączenie do sieci INTERNET bez konieczności zestawiania połączenia VPN
- 4.3.14. Oprogramowanie musi umożliwiać przejęcie pulpitu zdalnego z poziomu konsoli zarządzającej znajdującej się poza siecią LAN organizacji poprzez połączenie konsoli ze wskazanym serwerem aplikacji.

- 4.3.15. Oprogramowanie musi umożliwiać prowadzenie w czasie rzeczywistym dwukierunkowej komunikacji tekstowej (chat) pomiędzy użytkownikiem a administratorem.

4.4. Monitoring komputerów (ITManager)

- 4.4.1. Oprogramowanie umożliwia zestawienie najpopularniejszych adresów (jakie stanowiska je wywoływały, kiedy) z możliwością zapisu całego adresu lub tylko głównej strony.
- 4.4.2. Oprogramowanie umożliwia zestawienie najaktywniejszych stanowisk (pod kątem WWW), jakie adresy odwiedzały, kiedy, wszystkie zestawienia do poziomu: jednostka organizacyjna, stanowisko, zalogowany użytkownik.
- 4.4.3. Oprogramowanie umożliwia analizę uruchamianych aplikacji (aktywność stanowisk wg aplikacji oraz wykorzystanie zainstalowanych aplikacji wg stanowisk).
- 4.4.4. Oprogramowanie umożliwia analizę efektywności pracy użytkowników na poszczególnych aplikacjach
- 4.4.5. Oprogramowanie umożliwia blokadę 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).
- 4.4.6. Oprogramowanie umożliwia tworzenie statystyk aktywności stron WWW oraz aktywności stanowisk.
- 4.4.7. Oprogramowanie umożliwia podział stron na dozwolone i zabronione.
- 4.4.8. Oprogramowanie umożliwia wydruki tabelaryczne oraz graficzne (wykresy aktywności).
- 4.4.9. Oprogramowanie umożliwia okresowe tworzenie zrzutu ekranu użytkownika z możliwością przestania go na serwer.
- 4.4.10. Oprogramowanie umożliwia rozróżnienie stanów monitorowanego komputera w szczególności stan aktywności (focus okna), hibernacji, uśpienia oraz wylogowania
- 4.4.11. Oprogramowanie umożliwia odczyt aktywności użytkownika w czasie rzeczywistym w zakresie min. tytuł okna, adres www przeglądanej strony z dokładnością do 1 sekundy.
- 4.4.12. Oprogramowanie umożliwia analizę aktywności myszy oraz klawiatury dla poszczególnych monitorowanych aplikacji oraz stron internetowych (ilość kliknięć).
- 4.4.13. Oprogramowanie umożliwia monitorowanie wszystkich prac drukowania generowanych na urządzeniach sieciowych udostępnionych

przez centralny serwer wydruków i udostępnionych lokalnie przez port TCP/IP

4.4.14. Oprogramowanie umożliwia monitorowanie wszystkich prac drukowania generowanych na urządzeniach lokalnych udostępnionych przez port LPT, USB. Monitorowanie tych wydruków odbywa się poprzez agenta aplikacji zainstalowanego na stacji roboczej będącej serwerem wydruków dla drukarki lokalnej.

4.4.15. Oprogramowanie po zainstalowaniu przesyła do serwera aplikacji następujące informacje: nazwa stacji roboczej, nazwa zainstalowanego sterownika drukarki, nazwa portu z którego dany sterownik korzysta, opis sterownika drukarki, format drukowanych stron oraz nazwę drukowanego dokumentu.

4.5. Backup danych użytkownika (ITManager)

4.5.1. Oprogramowanie umożliwia tworzenie dowolnej ilości automatycznych zadań w zakresie archiwizacji danych – globalnie z poziomu głównej konsoli zarządzającej.

4.5.2. Oprogramowanie umożliwia globalną zmianę parametrów zadań archiwizacji (ilość archiwów, kompresja, okres, zakres).

4.5.3. Oprogramowanie umożliwia definiowanie rozszerzeń plików, które mają być pomijane podczas procesu archiwizacji oraz rozszerzeń plików np. *.doc, które mają być archiwizowane.

4.5.4. Oprogramowanie Agenta umożliwia kopię całościową danych oraz przesyłanie plików z archiwizacji na wskazany serwer FTP.

4.5.5. Mechanizm archiwizacji danych realizowany jest przez Agenta systemu bez udziału zdalnych sesji (typu zdalny pulpit, wywoływanie skryptów)

4.5.6. Oprogramowanie umożliwia definiowanie cyklu archiwizacji.

4.5.7. Oprogramowanie umożliwia automatyczne usuwanie starszych plików kopii całościowej, definiowanie globalnego zadania archiwizacji.

4.6. Automatyzacja (ITManager)

4.6.1. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalną instalację pakietów *.msi, plików *.cmd, *.bat, *.reg, *.ps1 poprzez utworzenie zadań dystrybucji aplikacji oraz wskazanie docelowych komputerów lub grup komputerów za pomocą dedykowanego GUI użytkownika. Zadanie dystrybucji musi umożliwiać określenie okresu aktywności, godziny rozpoczęcia oraz przedstawiać status instalacji na wybranych stanowiskach.

- 4.6.2. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zadań dystrybucji polegające na jednorazowym uruchomieniu wybranego szablonu akcji na wybranych stanowiskach komputerowych.
- 4.6.3. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie polis uruchamianych cyklicznie na wybranych stanowiskach komputerowych wg aktualnej przynależności do struktury organizacyjnej, lokalizacyjnej lub wybranych grup dynamicznych.
- 4.6.4. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dystrybucji zadań oraz polis dla wybranych stanowisk komputerowych poprzez interaktywny kreator (krok po kroku). Wybór odbiorców musi uwzględniać listę stanowisk, strukturę organizacyjną, strukturę lokalizacyjną oraz dynamiczne grupy stanowisk.
- 4.6.5. Oprogramowanie musi umożliwiać globalną dystrybucję plików oraz folderów do wskazanych lokalizacji do wybranych stanowisk komputerowych wg przynależności do struktury organizacyjnej, lokalizacyjnej lub grupy dynamicznej wraz z automatycznym (polisa) odtworzeniem brakujących danych w przypadku wykrycia niespójności.
- 4.6.6. Oprogramowanie musi umożliwiać szyfrowanie plików źródłowych dla zadań instalacji.
- 4.6.7. Oprogramowanie musi umożliwiać globalny przegląd postępu wykonania wybranych zadań oraz polis wraz z odczytem standardowego wyjścia (stdout) oraz standardowego wyjścia błędów (stderr).
- 4.6.8. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych szablonów akcji zawierających zdefiniowaną listę akcji pozwalających na warunkowe uruchamianie akcji zależnych (oczekiwanie na zakończenie akcji, praca w tle).
- 4.6.9. Oprogramowanie musi umożliwiać konfigurację typów akcji co najmniej w zakresie: dystrybucja i uruchomienie plików wsadowego BAT, dystrybucja plików rejestru REG, dystrybucja i instalacja pakietu MSI, dystrybucja i instalacja poprawki MSP, dystrybucja i uruchomienie aplikacji EXE, dystrybucja i uruchomienie skryptu PowerShell, dystrybucja plików i folderów, uruchomienie/wyłączenie/restart usługi systemowej, zakończenie procesu systemowego, wywołanie polecenia CMD.
- 4.6.10. Oprogramowanie musi umożliwiać konfigurowanie dedykowanych parametrów dla każdej z ww. akcji.
- 4.6.11. Oprogramowanie musi umożliwiać uruchomienie na prawach administracyjnych pliku instalacyjnego EXE (z GUI) w sesji użytkownika

z ograniczonymi uprawnieniami do instalacji aplikacji. Proces instalacji jest manualnie kontynuowany przez użytkownika.

- 4.6.12. Oprogramowanie musi umożliwiać ograniczenie zakresu działania zadania, polisy oraz zawężenie wszelkich raportów systemowych do stanowisk spełniających kryteria wybranej dynamicznej grupy stanowisk.
- 4.6.13. Oprogramowanie w zakresie automatyzacji musi realizować m.in. następujące przypadki użycia z wykorzystaniem mechanizmu grup dynamicznych dla zadań oraz polis:
- 4.6.13.1. Automatyczną instalacji aplikacji na komputerach spełniających warunki: stanowiska z Windows 10 z pamięcią RAM > 4GB i zainstalowaną wybraną aplikacją w wersji mniejszej (np. 7.0)
- 4.6.13.2. Automatyczne odinstalowanie aplikacji na komputerach spełniających warunki: stanowiska z Windows 7 gdzie producentem komputera jest np. Dell i zainstalowaną wybraną aplikacją w wersji większej niż (np. 8.0)
- 4.6.13.3. Dystrybucję plików oraz folderów (ze wskazaną zawartością np. dokumenty, skróty do aplikacji) na pulpity stanowisk komputerowych spełniających warunki: stanowiska z Windows 10 z brakiem zainstalowanej wybranej aplikacji oraz nie posiadające konta użytkownika z prawami administracyjnymi
- 4.6.13.4. Uruchomienia wybranego skryptu PowerShell dla komputerów spełniających warunki: stanowiska z Windows 10 w architekturze 32 bitowej, zainstalowaną aplikacją X w wersji większej niż (np. 6.0) i brakiem zainstalowanej aplikacji Y.
- 4.6.13.5. Uruchomienia wybranych szablonów akcji w przypadku wykrycia zmiany jednostki organizacyjnej stanowiska komputerowego.
- 4.6.14. W przypadku wcześniej zdefiniowanych polis wymagane jest, aby zostały one automatycznie uruchomione dla nowych stanowisk komputerowych po spełnieniu warunków przynależności do określonych grup dynamicznych.
- 4.6.15. Oprogramowanie musi umożliwić instalację oprogramowania z plików exe, które nie posiadają instalacji w trybie cichym poprzez automatyzację procesu manualnej instalacji (nagrywanie makr w zakresie wyborów typu zaznaczenie checkbox, wybór pozycji z listy, kliknięcie przycisku, wpisanie parametru/ścieżki itp.)
- 4.6.16. Oprogramowanie musi posiadać repozytorium szablonów makr automatyzacji do późniejszego wykorzystania podczas procesów instalacji

- 4.6.17. Oprogramowanie musi zawierać funkcję testowania nagranych makr z poziomu interfejsu użytkownika
 - 4.6.18. Oprogramowanie musi wznowiać instalację, w przypadku przerwania procesu instalacji (np. z powodu wyłączenia komputera)
 - 4.6.19. Nagrywanie makr musi być realizowane przez wybranie/wskazanie elementu okna, na którym ma zostać wykonana akcja (np. kliknięcie, wprowadzenie tekstu, zaznaczenie)
 - 4.6.20. Oprogramowanie musi umożliwiać wysyłanie komunikatów (Windows Notification) do wskazanych stanowisk komputerowych (wybór manualny, wg struktury organizacyjnej, lokalizacyjnej lub grupy dynamicznej)
 - 4.6.21. Oprogramowanie musi umożliwiać wysyłanie komunikatów przed każdą zdefiniowaną akcją automatyzacji (np.: przed rozpoczęciem instalacji pakietu MSI, przed dystrybucją plików, przed uruchomieniem skryptu PowerShell)
 - 4.6.22. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyzację procesu konfiguracji dowolnej aplikacji Windows w celu odtworzenia zapamiętanych akcji (makr) dla wskazanych stanowisk komputerowych.
- 4.7. System wewnętrznego komunikatora dla użytkowników (ITManager)**
- 4.7.1. Oprogramowanie musi zawierać wewnętrzny komunikator pracujący w sieci LAN, integrujący się z usługą katalogową w zakresie kont użytkowników (dane osobowe, avatar), jednostek organizacyjnych.
 - 4.7.2. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać automatyczne logowanie użytkowników pochodzących z usługi katalogowej.
 - 4.7.3. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać konwersację grupową oraz prywatną pomiędzy użytkownikami
 - 4.7.4. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać wysyłanie wiadomości powitalnych; komunikatów grupowych z raportowaniem doręczenia oraz odczytania.
 - 4.7.5. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać generowanie raportów doręczenia/odczytania wiadomości wymagających potwierdzenia.
 - 4.7.6. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać określenie maksymalnego rozmiaru transferowanego pliku (przez administratora).
 - 4.7.7. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać wysyłanie powiadomień e-mail o utworzeniu/modyfikacji użytkowników, którzy nie pochodzą z usługi katalogowej.

- 4.7.8. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać automatyczną aktualizację wg. zadanej konfiguracji danych synchronizowanych (ze szczególnym uwzględnieniem danych o użytkownikach, jednostkach organizacyjnych z usługi katalogowej).
- 4.7.9. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać archiwizację starych rozmów między użytkownikami.
- 4.7.10. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać administratorowi wyłączenie globalnie możliwości zamknięcia/wylogowanie/zapisywanie poświadczeń dla klientów końcowych.
- 4.7.11. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać administratorowi bezpieczeństwa wgląd do rozmów pracowników, wyłączenie wybranych funkcjonalności dla klienta końcowego (np. transferu plików, konferencji audio-video).
- 4.7.12. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać wymianę plików pomiędzy zalogowanymi użytkownikami
- 4.7.13. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać nawiązanie sesji audio oraz wideo pomiędzy zalogowanymi użytkownikami wraz z obsługą konferencji grupowych.

IV. Zamawiający wymaga, aby dla oprogramowania równoważne do pakietów wymienionych w pozycjach od 1 do 4 tabeli wskazanej w rozdziale I OPZ wykonawca przeprowadził dla pracowników Państwowej Inspekcji Pracy szkolenia z administracji i obsługi systemu zgodnie z poniższymi wymaganiami:

- 1. Wykonawca przeszkoli pracowników Państwowej Inspekcji Pracy w zakresie budowy i obsługi systemu Service Desk wdrożonego w Państwowej Inspekcji Pracy.
- 2. Wykonawca przeszkoli następujące grupy pracowników:
 - 2.1. 6 administratorów PIP - szkolenie stacjonarne 5 dniowe.
 - 2.2. 34 opiekunów zgłoszeń (po 2 osobie z każdej jednostki PIP) - szkolenie stacjonarne 2 dniowe.
 - 2.3. 3000 pracowników PIP – szkolenie użytkownika- on-line 1 dniowe.
- 3. Szkolenia będą prowadzone w języku polskim.
- 4. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić szkolenia po zaakceptowaniu harmonogramu dostawy i instalacji urządzeń/oprzysiężowania/oprogramowania oraz uruchomieniu oprogramowania równoważnego, ale nie później niż miesiąc przed oddaniem systemu do testów.
- 5. Szkolenia stacjonarne zorganizowane zostaną na terenie miasta stołecznego Warszawa.

6. Szkolenie on-line zostanie przeprowadzone przy pomocy oprogramowania Microsoft Teams
7. Szkolenia zostaną przeprowadzone w uzgodnionych terminach, w kolejno po sobie następujących dniach od poniedziałku do piątku.
8. W przypadku szkoleń wskazanych w ppkt 2.1, 2.2 i Wykonawca zapewni noclegi ze śniadaniem dla uczestników (począwszy od nocy poprzedzającej dzień rozpoczęcia szkolenia) w hotelu o standardzie co najmniej trzygwiazdkowym, usytuowanym w tej samej miejscowości, w której prowadzone będą szkolenia (obiekt zlokalizowany w odległości od miejsca gdzie będą prowadzone szkolenia, umożliwiającej dojazd komunikacją miejską w czasie 45 minut; czas dojazdu liczony będzie razem z dojściem do i od przystanku komunikacji miejskiej). Zamawiający dopuszcza zapewnienie noclegów w motelach, pensjonatach, domach studenckich itp. – pod warunkiem, że będą one spełniały wymagania hotelu trzygwiazdkowego. Budynek oraz pokoje nie mogą posiadać barier architektonicznych dla osób niepełnosprawnych. Zamawiający dopuszcza by nocleg odbywał się w pokojach maksymalnie dwuosobowych – z zastrzeżeniem, że niedopuszczalne jest kwaterowanie osób różnej płci w tych samych pokojach. Zamawiający informuje, że uczestnicy szkolenia z miasta, w którym odbywać się będzie szkolenie, nie będą korzystać z noclegu (natomiast, w przypadku oddelegowania na szkolenie osoby zatrudnionej w oddziale danej jednostki organizacyjnej Państwowej Inspekcji Pracy może wystąpić konieczność zapewnienia dla ww. osoby noclegu).
9. Zamawiający przekaze Wykonawcy listy uczestników szkoleń wraz z informacją o osobach korzystających z noclegów, w terminie 3 dni od dnia akceptacji dokumentacji, o której mowa w pkt 16. Zamawiający zastrzega, że w przypadku choroby lub wyniknięcia innej szczególnej okoliczności może zmienić uczestnika szkolenia lub zmniejszyć liczbę uczestników danego szkolenia, w tym liczbę osób korzystających z noclegów. O zmianie Zamawiający poinformuje Wykonawcę przed rozpoczęciem danego szkolenia. Zamawiający może zmniejszyć wskazaną w pkt. 2 liczbę uczestników szkoleń (ze wszystkich grup) o maksymalnie 5. Zamawiający informuje, że uisći zapłatę tylko za faktyczną liczbę uczestników oraz za faktycznie wykorzystane noclegi oraz kolacje.
10. Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi szkolenia w każdym dniu szkolenia obsługę: 2 przerw kawowych (gorącą kawę i herbatę, cukier, śmietankę oraz wodę i ciasteczka) i jednej przerwy obiadowej (obiady dwudaniowe).
11. Wykonawca zapewni uczestnikom szkolenia korzystającym z noclegów, śniadania i kolacje w miejscu zakwaterowania, w każdym dniu szkolenia, z wyjątkiem ostatniego dnia szkolenia, w którym nie ma obowiązku zapewnienia kolacji.
12. Zamawiający wymaga, by każde ze szkoleń pierwszego dnia rozpoczynało się najwcześniej o godz. 9.00 i kończyło się najpóźniej o godz. 16.00 dnia ostatniego. Zamawiający wymaga by każdego dnia szkolenia trwały min. 8 godz. (1 godz. = 45 min.). Łączna liczba godzin dla szkolenia pięciodniowego wynosi 40, dla szkolenia dwudniowego – 16, oraz dla szkolenia

online - 8 godzin.

13. Wykonawca zapewni niezbędne oprzyrządowanie do przeprowadzenia szkoleń stacjonarnych, w tym w szczególności specjalistyczny sprzęt komputerowy odpowiedni do rodzaju zajęć, m.in. indywidualne stanowisko dla każdego uczestnika szkolenia, infrastrukturę sieciową, zainstalowane i skonfigurowane do zajęć odpowiednie oprogramowanie. Szkolenie, o którym mowa w ppkt 2.3. ma mieć charakter warsztatów (każdy z uczestników szkolenia samodzielnie wykonuje ćwiczenia pod nadzorem prowadzącego szkolenie). Sale szkoleniowe muszą być wyposażone w sprzęt prezentacyjny (m.in. projektor, flipchart, tablica). Sale muszą mieć powierzchnię dostosowaną do wielkości grup szkoleniowych. Budynek oraz sala nie mogą posiadać barier architektonicznych dla osób niepełnosprawnych. Wykonawca zapewni materiały piśmiennicze (notatnik, długopis) dla każdego uczestnika szkolenia.
14. Wykonawca przekaze Zamawiającemu w terminie 7 dni roboczych od dnia rozpoczęcia I Etapu za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail kancelaria@gip.pip.gov.pl, materiały szkoleniowe (sporządzone w języku polskim). Wykonawca zobowiązany jest do przekazania materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej uczestnikom szkolenia, na co najmniej 3 dni przed terminem szkolenia.
15. Wykonawca ma obowiązek zapewnić wykładowców posiadających odpowiednie kwalifikacje zawodowe do przeprowadzenia zajęć. Dane ww. osób mają zostać wskazane w Wykazie osób, który będzie stanowił załącznik nr 5 do Umowy.
16. Wykonawca zobowiązany jest przygotować i wręczyć uczestnikom szkoleń (na zakończenie szkolenia) imienne dokumenty potwierdzające udział w szkoleniu (certyfikaty/dyplomy).
17. Wykonawca opracuje i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji w terminie 7 dni roboczych od dnia rozpoczęcia I Etapu na adres wskazany w Umowie, dokumentację szkoleniową zawierającą:
 - 17.1. harmonogram szkoleń, obejmujący terminy i miejsca realizacji szkoleń (co najmniej nazwa i adres budynku) oraz miejsce zakwaterowania (nazwa i adres hotelu). Zamawiający wymaga, aby szkolenia dla grup wskazanych w ppkt. 2.1 i 2.2 zorganizowane zostały w różnych terminach.
 - 17.2. programy szkoleń, które muszą uwzględniać pełny zakres tematyczny szkolenia z podziałem na dni i godziny prowadzenia zajęć i przerw, z podziałem na bloki tematyczne, a w blokach zagadnienia do omówienia, imię i nazwisko wykładowcy; program każdego szkolenia musi uwzględniać, co najmniej tematykę odpowiednią dla funkcji (admin, opiekun, użytkownik) każdego rodzaju szkolenia;
 - 17.3. opis metody badania satysfakcji uczestnictwa w szkoleniu oraz projekt karty oceny zawierającej co najmniej punkty dotyczące stopnia omówienia zagadnień ujętych w programie, oceny wiedzy merytorycznej wykładowcy oraz oceny umiejętności dydaktycznych wykładowcy;

- 17.4. wzór protokołu odbioru szkolenia.
18. Zamawiający uprawniony jest do wniesienia zastrzeżeń do przekazanej dokumentacji szkoleniowej w terminie 3 dni roboczych od jej otrzymania. Uwagi przekazywane będą pocztą elektroniczną (e-mail). Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić uwagi Zamawiającego i przekazać dokumentację do ponownej akceptacji Zamawiającego w terminie do 2 dni od otrzymania uwag.
19. Wykonawca prześle Zamawiającemu, wraz z dokumentacją o której mowa w pkt.16, dane co najmniej jednej osoby odpowiedzialnej za realizację szkoleń.
20. Wykonawca przygotowuje formularze badania satysfakcji uczestnictwa w szkoleniu i przeprowadzi badania odrębnie dla każdego szkolenia.
21. W terminie 3 dni roboczych od daty zakończenia każdego ze szkoleń, Wykonawca sporządzi (zgodnie z zaakceptowanym wzorem, o którym mowa w pkt 17 ppkt 4) i podpisze protokół odbioru szkolenia w 2 egzemplarzach. Protokoły mają zawierać co najmniej następujące informacje: datę i miejsce przeprowadzenia szkolenia, imię i nazwisko wykładowcy, informację, że uczestnicy szkolenia otrzymali materiały szkoleniowe oraz stwierdzenie, że szkolenie zostało przeprowadzone zgodnie z zakresem obowiązków określonym przez Zamawiającego, miejsce zakwaterowania i liczbę wykorzystanych noclegów. Do protokołów należy załączyć oryginały list uczestników szkolenia (podpisane każdego dnia, przez każdego uczestnika szkolenia), wynik badania satysfakcji wraz z wypełnionymi kartami oceny szkolenia oraz kopie wydanych zaświadczeń/certyfikatów. Protokoły wraz z wymaganymi załącznikami dostarczone do siedziby PIP GIP będą podpisane przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego; Osobami uprawnionymi do podpisania protokołów odbioru szkolenia są osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy – zgodnie z zasadami reprezentacji, określonej w KRS, ewidencji działalności gospodarczej lub zgodnie z pełnomocnictwem, zaś po stronie Zamawiającego przez Dyrektora lub Wicedyrektora Departamentu Kadr i Szkoleń PIP GIP.
22. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za szkolenie dla danej grupy, gdy jego ocena merytoryczna, obejmująca stopień omówienia zagadnień ujętych w programie oraz ocenę wiedzy merytorycznej i umiejętności dydaktycznych wykładowcy, obliczona na podstawie kart oceny wyników badania satysfakcji, będzie wyższa niż 3,8 w skali 1-5. W przypadku, gdy ocena merytoryczna szkolenia, obejmująca stopień omówienia zagadnień ujętych w programie oraz ocenę wiedzy merytorycznej i umiejętności dydaktycznych wykładowcy, obliczona na podstawie kart oceny wyników badania satysfakcji, będzie niższa niż 3,8 pkt w skali 1-5, Strony uznają, że szkolenie dla tej grupy nie zostało wykonane należycie i Wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie. W przypadku nie załączenia przez Wykonawcę do protokołu odbioru szkolenia wyników badania satysfakcji (wraz z wypełnionymi kartami oceny satysfakcji), Zamawiający uzna, że ocena merytoryczna szkolenia na podstawie kart oceny wyników badania satysfakcji była niższa

- niż 3,8 pkt w skali 1-5 dla danej grupy i Wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie. W przypadkach wskazanych powyżej, Wykonawca zobowiązany będzie przeprowadzić ponownie szkolenie na własny koszt, na warunkach określonych w umowie, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym. W takim przypadku koszt wyjazdu służbowego uczestników szkolenia pokrywa Wykonawca (refundacja kosztu zakupu biletów, ryczałtu za dojazd samochodem prywatnym, diety itp.). Podstawą obliczenia ww. kosztów będą rozliczenia kosztów podróży służbowej (rozliczenia delegacji) uczestników szkolenia przedłożone przez Zamawiającego. W przypadkach wskazanych powyżej, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie po ponownym przeprowadzeniu szkolenia z zastrzeżeniem, że jego ocena merytoryczna, obejmująca stopień omówienia zagadnień ujętych w programie oraz ocenę wiedzy merytorycznej i umiejętności dydaktycznych wykładowcy, obliczona na podstawie kart oceny wyników badania satysfakcji, będzie wyższa niż 3,8 w skali 1-5.
23. W przypadku braku możliwości przeprowadzenia szkolenia, w którymkolwiek z terminów, wskazanych w zaakceptowanym przez Zamawiającego harmonogramie szkoleń, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie poinformować o powyższym Zamawiającego. W takiej sytuacji Zamawiający ma prawo wskazać termin, w którym ma być przeprowadzone dane szkolenie. Termin wskazany przez Zamawiającego jest wiążący dla Wykonawcy.
24. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany terminu szkolenia, w sytuacji losowej związanej z organizacją pracy. Zamawiający niezwłocznie poinformuje o powyższym Wykonawcę oraz przedstawi propozycję nowego terminu szkolenia. Wykonawca będzie zobowiązany, w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania powyższej informacji, do poinformowania Zamawiającego o możliwości realizacji szkolenia w nowym terminie.
25. Wykonawca uwzględni w ofercie cenowej wszystkie koszty, jakie Państwowa Inspekcja Pracy Główny Inspektorat Pracy będzie zobowiązany ponieść w związku z realizacją szkoleń o których mowa w pkt 2. Zamawiający pokryje jedynie koszt dojazdu uczestników na szkolenie (odrębnie).

Wykonawca ponosi odpowiedzialność cywilną za ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z naruszenia praw autorskich w związku z dostarczeniem licencji.



Zamówienie dofinansowane ze środków Unii Europejskiej, Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności finansowanego ze środków Instrumentu na Rzecz Odbudowy i Zwiększania Odporności; Inwestycja: C3.1.1.

Cyberbezpieczeństwo - CyberPL , infrastruktura przetwarzania danych oraz optymalizacja infrastruktury służb państwowych odpowiedzialnych za bezpieczeństwo; Cyberbezpieczeństwo - Cyberbezpieczny Rząd – w ramach projektu pn. „Cyberbezpieczeństwo w PIP”, na podstawie porozumienia o powierzenie grantu o numerze KPOD.05.10- CR.01-001/24/0036/ KPOD.05.10- CR.01-001/25/2025