Załącznik nr 3 do zapytania ofertowego

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.**

System Centralna Baza Zarządzania Konfiguracją (CMDB).

# Wymagania Zamawiającego wobec systemu CMDB:

* system ma umożliwiać śledzenie cyklu życia i właściwości infrastruktury IT, w tym w szczególności komputerów PC i smartfonów;
* możliwość zasilenia rejestru zasobów z systemu zewnętrznego/pliku;
* możliwość integracji z zewnętrznymi narzędziami inwentaryzacji i wykrywania np. OCS Inventory, jDiscovery;
* system CMDB zostanie zrealizowany z wykorzystaniem oprogramowania w najnowszej, aktualnej wersji,
* zostanie wdrożony na serwerze wirtualnym udostępnionym przez Zamawiającego zgodnym z konfiguracją przedstawioną w ofercie;
* oprogramowanie zostanie zainstalowane w dwóch środowiskach – produkcyjnym i testowo-rozwojowym.
* oprogramowanie CMDB zostanie zintegrowane z następującymi systemami:
* MS Active directory – w zakresie uwierzytelniania i importu informacji o użytkownikach;
* System kadrowy/księgowy – w zakresie importu informacji o zasobach;
* oprogramowanie CMDB będzie dostępne z wykorzystaniem przeglądarki internetowej dla użytkowników (administratorów), korzystających z komputerów znajdujących się w sieci lokalnej Zamawiającego lub łączących się z wykorzystaniem VPN do sieci;
* użytkownicy będą mieli możliwość co najmniej:
* konfiguracji kategorii i typów obiektów;
* wyszukiwania, tworzenia szablonów i znaczników elementów konfiguracji;
* zarządzanie użytkownikami i uprawnieniami;
* import z plików XML;
* możliwość importu z MS AD;
* wykonawca na potrzeby wdrożenia i realizacji prac będzie wykorzystywał oprogramowanie typu Open Source (opisane w ofercie), nie wymagające dostarczenia licencji;
* zamawiający na potrzeby realizacji prac:
* dostarczy wymaganą platformę systemową zgodnie z specyfikacją techniczną;
* skonfiguruje ruch sieciowy wymagany do dostępu do systemów oraz do integracji zgodnie ze specyfikacją techniczną;
* skonfiguruje i dostarczy konta z odpowiednimi uprawnieniami wymagane do dostępu do systemów oraz do integracji zgodnie ze specyfikacją techniczną.

# Zakres prac

* w zakres prac realizowanych w ramach wdrożenia wejdzie min.:
* opracowanie i przekazanie specyfikacji technicznej oraz biznesowej systemu CMDB na podstawie spotkań i ustaleń z Zamawiającym;
* wdrożenie rozwiązania w środowisku testowym, w tym integracje:
* integracja z MS Active Directory w zakresie:
	+ - uwierzytelniania użytkowników/operatorów;
		- importu użytkowników;
* integracja z systemem QNT (import z bazy danych, REST API lub plików xml) w zakresie informacji o elementach konfiguracji/zasobach;
* konfiguracja uprawnień i widoków dla użytkowników;
* konfiguracja widoku majątku, w tym pod udostępnienie widoku pod obiegówkę;
* opracowanie scenariuszy testowych;
* przeprowadzenie testów wewnętrznych;
* przekazanie scenariuszy testów akceptacyjnych zamawiającemu;
* wsparcie testów akceptacyjnych realizowanych przez zamawiającego;
* przeprowadzenie szkolenia dla administratorów:
* szkolenie on-line dla administratorów w wymiarze 6 godzin;
* opracowanie i przekazanie instrukcji dla użytkowników;
* przeniesienie rozwiązania na środowisko produkcyjne i udostepnienie produkcyjne systemu CMDB;
* opracowanie i przekazanie dokumentacji powykonawczej.

# Wsparcie

* przedmiotem wsparcia będzie system CMDB w środowisku produkcyjnym wraz z integracjami
* wykonawca zapewnia wsparcie reaktywne przez okres 12 miesięcy, w zakresie wykonanych prac, integracji, dostosowań itp. na które ze strony wykonawcy będzie składało się z:
* gotowości do świadczenia usług wsparcia;
* pojedynczego punkt kontaktu;
* obsługi zgłoszeń;
* określanie przyczyn leżących u podstaw zgłoszeń;
* dokonywanie napraw;
* dokonywanie obejść;
* opracowanie i przekazanie raportu ze zgłoszeń za dany miesiąc.
* Wykonawca zapewnia obsługę Zgłoszeń:
* krytycznych „A” (zgłoszenie dotyczące błędu powodującego całkowitą niedostępność funkcjonalności Systemu lub jego krytycznej części (np. żadne z użytkowników nie może zalogować się do jednego z modułów Systemu) – czas reakcji 4 godziny, czas realizacji 2 dni robocze, czas obsługi: dni ustawowo robocze od 8:00 do 16:00;
* ważnych „B” (zgłoszenie dotyczące błędu, który nie kwalifikuje się na zgłoszenie o priorytecie krytycznym, powodujące jednak uciążliwość w korzystaniu z niektórych funkcji systemu (np. problemy utrudniające znacznie pracę użytkowników) - czas reakcji 8 godzin, czas realizacji 4 dni robocze, czas obsługi: dni ustawowo robocze od 8:00 do 16:00;
* normalnych „C” (zgłoszenie dotyczące błędów innych niż o priorytecie krytycznym lub wysokim) - czas reakcji 8 godzin, czas realizacji 10 dni roboczych, czas obsługi: dni ustawowo robocze od 8:00 do 16:00;
* zapytanie „D” (zgłoszenie dotyczące zlecenia usługi rozwojowej Systemu albo konsultacji w zakresie możliwości realizacji zmiany) - czas reakcji 2 dni robocze, czas realizacji zależny od zakresu, ustalany podczas reakcji na Zgłoszenie, czas obsługi: dni ustawowo robocze od 8:00 do 16:00;

# Świadczenie usług rozwojowych i konsultacji

* świadczenie usług rozwojowych i konsultacji będzie dotyczyło realizacji zadań zmiany w zakresie funkcjonalności przedmiotu wsparcia lub innych prac związanych z rozbudową lub określeniem możliwości modyfikacji systemu;
* świadczenie usług rozwojowych i konsultacji będzie odbywało się zgodnie z poniższymi zasadami:
* zakres zmiany/wymagania odnośnie do danej usługi rozwojowej przekazane jako zgłoszenie o poziomie D;
* wycena usługi rozwojowej w liczbie godzin i określenie terminu realizacji przez wykonawcę na podstawie zgłoszenia;
* zaakceptowanie wyceny oraz terminu przez odbiorcę i wystosowanie formalnego zamówienia na usługę;
* realizacja usługi rozwojowej zgodnie z zamówieniem przez wykonawcę.
* świadczenie konsultacji na potrzeby wsparcia rozwojowego będą odbywały się w poniżej opisanym wymiarze w okresie trwania wsparcia tj. 12 miesięcy od momentu uruchomienia systemu, przy założeniu, że:
* zapotrzebowanie na konsultacje będzie przekazywane i obsługiwane jako zgłoszenie o poziomie D;
* liczba godzin konsultacji zawarta w kosztach utrzymania przypadająca na dany miesiąc będzie wynosiła 4;
* niewykorzystane godziny konsultacji przechodzą na kolejny miesiąc obowiązywania wsparcia.