

1 Podstawowe wymagania Systemu Zgłoszeń

- 1.1 Zaoferowana licencja dla systemu zgłoszeń musi być przydzielona na Gminę Lublin na okres 13 miesięcy liczonych od dnia podpisania umowy.
- 1.2 Czas na przetestowanie i wdrożenie wymaganych funkcjonalności nie może być dłuższy niż 20 dni od dnia podpisania umowy.
- 1.3 Wykonawca zapewnia wszystkie niezbędne licencje konieczne do realizacji umowy. Zamawiający udostępni środowisko wirtualne na czas świadczenia usługi.
- 1.4 Jednoczesna obsługa przez 30 administratorów.
 - 1.4.1 Możliwość podzielenia administratorów na grupy, do których są przypisane zgłoszenia – separacja widoczności zgłoszeń, podział na jednostki.
 - 1.4.2 Możliwość ustawienia hierarchii administratorów co do widoczności i możliwości obsługi określonych typów zgłoszeń.
 - 1.4.3 Możliwość automatycznego przydzielania zgłoszenia na grupę administratorów na podstawie określonego typu zgłoszenia.
 - 1.4.4 Możliwość przekierowania zgłoszenia pomiędzy administratorami.
 - 1.4.5 Możliwość rejestracji czasu pracy nad danym zgłoszeniem z podziałem na poszczególnych administratorów.
- 1.5 Możliwość wystawienia zgłoszenia przez 10.000 określonych w bazie użytkowników.
- 1.6 Możliwość integracji użytkowników z Active Directory w środowisku wielodomenowym.
- 1.7 Obsługa systemu wyłącznie poprzez interfejs przeglądarki bez konieczności instalacji dodatkowych komponentów.
- 1.8 Możliwość przyjmowania zgłoszeń różnymi kanałami co najmniej za pomocą formularza WWW zintegrowanego z zaoferowanym systemem zgłoszeń oraz za pomocą maila przyjmowane na podstawie adresów użytkowników e-mail w bazie systemu zgłoszeń, które będzie automatycznie pojawiać się w systemie zgłoszeń na podstawie tytułu i treści maila.

- 1.9 Możliwość dołączenia do zgłoszenia załączników w dowolnym formacie.
- 1.10 Możliwość weryfikacji przez użytkownika stanu realizacji zgłoszenia po zalogowaniu się do panelu WWW.
- 1.11 Możliwość filtrowania zgłoszeń po min.: nr zgłoszenia, osobie zgłaszającej, temacie, opisie.
- 1.12 System zgłoszeń ma spełniać funkcję rejestru wniosków oraz rejestru uprawnień do aplikacji i systemów w zakresie nadanych, zawnioskowanych i odebranych uprawnień do systemów z funkcją wyszukiwania kontekstowego. Wyszukiwanie kontekstowe musi umożliwiać generowanie zestawień i raportów uwzględniając co najmniej atrybuty.: nr zgłoszenia, użytkownik lub grupa użytkowników zgłaszających (np. na podstawie grup, położenia w drzewie AD lub wbudowanego mechanizmu), nazwa systemu, którego dotyczyło uprawnienie, data i czas (godzina) nadania/odebrania/nienadania uprawnienia na dany dzień lub za wskazany okres (przedział w czasie).
- 1.13 Możliwość automatycznego zamykania zgłoszeń po określonym czasie w sytuacji gdy:
 - 1.13.1 Zgłoszenie przekazane do akceptacji zostało wykonane.
 - 1.13.2 Na podstawie zapisów z umów o czasie reakcji (SLA) z wykonawcami realizującymi usługi na rzecz Gminy Lublin.
- 1.14 Zamawiający na potrzeby realizacji umowy udostępni Wykonawcy środowisko wirtualne oparte na VMware vSphere 6.x z kontrolowanym dostępem do infrastruktury LAN oraz Active Directory Zamawiającego o parametrach:
 - 1.14.1 Procesor: 2x vCPU w oparciu o procesor fizyczny Intel Xeon E5-2650 v2 @ 2.60 GHz
 - 1.14.2 Pamięć RAM: 8 GB
 - 1.14.3 Dysk twardy: 500 GB
- 1.15 Zamawiający oświadcza, iż na potrzeby realizacji umowy, w tym wykorzystania przez Wykonawcę środowiska wirtualnego określonego w punkcie 1.14, może bezpłatnie udostępnić licencję na system operacyjny

Microsoft Windows Server 2012R2 DataCenter oraz bazę danych Microsoft SQL Server 2012 Express lub nowszą.

1.16 Zdalny dostęp w ramach obsługi serwisowej do Systemu zostanie zapewniony poprzez dedykowane połączenie VPN o parametrach uzgodnionych z Zamawiającym.

1.17 Jedynym sposobem realizacji zamówienia jest instalacja Systemu w środowisku wirtualnym Zamawiającego opisanego w pkt 1.14. Zamawiający nie dopuszcza instalacji lub dostawy urządzeń Wykonawcy na potrzeby uruchomienia Systemu.

2 Opis usługi wsparcia technicznego

2.1 Na cały czas trwania 13 miesięcznej usługi będzie świadczone wsparcie techniczne, w którego skład wchodzi:

2.2 Usuwania awarii/usterek lub przyczyn niestabilnej pracy systemu przez Wykonawcę w ciągu 5 (dla zgłoszeń krytycznych) lub 8 (dla zgłoszeń pozostałych) godzin roboczych liczonych od momentu zarejestrowania zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń lub jeżeli to nie będzie możliwe czas ten liczony będzie od momentu przekazania informacji drogą mailową liczoną od daty otrzymania potwierdzenia wysłanego przez serwer Wykonawcy po otrzymaniu maila.

2.3 Dostęp do wszystkich aktualizacji, upgrade, patch, service pack.

2.4 Nielimitowane konsultacje mailowe, telefoniczne i zdalne.

2.5 Konfiguracja nietypowych raportów w ilości¹ w ciągu trwania całej umowy.

3 Moduły/przystawki systemu:

1.1 Moduł do obsługi zgłoszeń/incydentów/awarii.

1.1.1 Możliwość dokonywania zgłoszeń kategoryzowanych na poszczególne systemy i aplikacje,

1.1.2 Możliwość scalania zgłoszeń (gdy dotyczą tego samego zdarzenia) wraz z możliwością zamknięcia scalonego zgłoszenia skutkującego zamknięciem pojedynczych zgłoszeń,

¹ Proszę podać ilość darmowych raportów wliczonych w koszt miesięcznej opłaty.

- 1.1.3 Możliwość komunikacji administratora z wnioskującym w ramach obsługi incydentu (przy zgłoszeniach scalonych możliwość komunikacji jednocześnie do wszystkich) za pomocą wbudowanych narzędzi oraz maila,
- 1.1.4 Możliwość dodawania komentarzy do zgłoszeń przez administratora (możliwość oznaczenia komentarza typem - typ możliwy do zdefiniowania np. 'Przekazano do dostawcy w ramach umowy serwisowej')
- 1.2 Moduł do realizacji wniosków o usługę.
- 1.3 Moduł do zarządzania wnioskami o dostęp/uprawnienie.
 - 1.3.1 Możliwość składania wniosku o nadanie/zmianę/odebranie dostępu do systemów dla jednej lub wielu osób, w którym wnioskujący samodzielnie wybiera spośród listy dostępnych programów (lub programów i ich modułów) lub listy dostępnych ról, dla każdej z osób możliwość wyboru jednego lub więcej programów/ról.
 - 1.3.2 Przy liście dostępnych programów/ról możliwość dołączenia legendy w której wnioskujący może dowiedzieć się więcej szczegółów do czego program służy /lub rola uprawnia
 - 1.3.3 Możliwość opcjonalnego wskazania przy każdej osobie: okresu na jaki powinna otrzymać dostęp
 - 1.3.4 Możliwość wskazania przy każdej osobie, której dotyczy wniosek - jej adresu e-mail (adres e-mail powinien być walidowany aby pochodził z domeny lublin.eu lub powinna być możliwość wpisania obok pola do wprowadzania adresu e-mail informacji o konieczności użycia adresu z domeny lublin.eu)
 - 1.3.5 Wniosek o dostęp powiązany jest z jednostką organizacyjną i jego komórką organizacyjną (każdy wniosek składany jest w kontekście jednostki i komórki organizacyjnej)
 - 1.3.6 Tworzenia oświadczeń dołączanych do wniosku o dostęp, wraz z możliwością ich akceptacji w systemie przez osobę upoważnioną do złożenia wniosku

- 1.3.7 Złożenie wniosku może być realizowane tylko przez określonych użytkowników (np. dyrektorów, kierowników, upoważnionych) - zdefiniowana grupa użytkowników.
- 1.3.8 Zapewnienie obsługi procesu akceptacji wniosku w systemie.
- 1.3.9 Możliwość komunikacji administratora z wnioskującym w ramach wniosku o dostęp/uprawnienie.
- 1.3.10 Możliwość rejestracji w systemie nadania i odebrania uprawnień przez administratora do poszczególnych programów (lub programów i ich modułów) / nadania i odebrania ról (wraz ze wskazaniem daty obowiązywania uprawnień od/do).
- 1.3.11 Prowadzenie w systemie rejestru wniosków o nadanie/odebranie uprawnień wraz z informacją o nadanych/odebranych uprawnieniach z możliwością wyszukiwania wnioskowanych/nadanych do programów /posiadanych ról, z możliwością wyboru parametru wyszukiwania: na użytkownika, w okresie od-do, na dzień, wg uprawniania, wg jednostki, wg programów /rol z możliwością generowania raportów.
- 1.4 Moduł raportowania (opisany szczegółowo poniżej).
 - 1.4.1 Raport z pracy administratorów i wykazu zgłoszeń użytkowników.
 - 1.4.2 Z podziałem na typy zgłoszeń, daty zgłoszeń od/do, typy komentarzy
 - 1.4.3 Z podziałem na: jednostki, wydziały/biura, centra kosztowe.
 - 1.4.4 Z podziałem na przydzielone uprawnienia ze wskazaniem systemu, do którego nadano uprawnienie i użytkownika, któremu nadano lub odebrano uprawnienia.
 - 1.4.5 Raport nadanych uprawnień użytkowników do programów /posiadanych ról, z możliwością wyboru parametru raportu: raport na użytkownika, na datę od/do, na dzień, wg uprawniania, wg jednostki, wg programów /rol
 - 1.4.6 Raport wnioskowanych uprawnień użytkowników do programów /posiadanych ról, z możliwością wyboru parametru raportu: raport na użytkownika, w okresie od-do, na dzień, wg uprawniania, wg jednostki, wg programów /rol

1.4.7 Automatyczne raportowanie wnioskowanych/nadanych uprawnień użytkowników wg jednostki - według cyklicznego harmonogramu, wysyłany na adres e-mail osoby uprawnionej do wnioskowania o dostęp, która może otrzymać raport rejestru użytkowników jednostki dla której posiada możliwość wnioskowania.

1.4.8 Raport nadanych uprawnień użytkowników (tworzony według kalendarza datę lub za okres w czasie) z podziałem na nadane/nienadane/odebrane uprawnienia do Systemów UML.

1.4.9 Możliwość zapisu raportów do co najmniej: PDF oraz min. jednego z edytowalnych formatów tj.: xls/csv/ods/xls

1.4.10 Automatyczne raportowanie wybranego raportu według cyklicznego harmonogramu wysyłane na wybrane adresy e-mail.

4 Integracja zaoferowanego systemu zgłoszeń z posiadanym Desktop Central 10.

4.1 Automatyczne rejestrowanie czasu pracy administratorów w odniesieniu do trwania połączenia zdalnego z użytkownikiem.

4.2 Automatyczne zakładanie zgłoszeń w systemie zgłoszeń na podstawie tylko wybranych alertów z systemu Desktop Central.