

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Informacje ogólne:

Rodzaj zamówienia:	☐ Dostawa
Kody CPV:	48620000-0 - Systemy operacyjne 72261000-2 - Usługi wdrażania oprogramowania 72253000-3 - Usługi pomocy technicznej i wsparcia
Przedmiot Zamówienia:	<i>„Dostawę licencji i wdrożenie systemu klasy ITSM wraz z usługą wsparcia technicznego na rzecz Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu S.A.”</i>

1. DEFINICJE:

Administrator – Użytkownik posiadający rolę Administratora;

Aktualizacja – płatne przedłużenie okresu gwarancji na oprogramowanie będące elementem przedmiotu zamówienia, umożliwiające korzystanie z funkcjonalności Systemu przez Zamawiającego;

Błąd – Każde nieprawidłowe, niezgodne z Koncepcją biznesową lub Dokumentacją działanie Systemu;

Czas reakcji – oznacza czas, jaki upłynął pomiędzy dokonaniem zgłoszenia przez Zamawiającego a przystąpieniem przez Wykonawcę do rozwiązania/usunięcia zgłoszonego błędu w ramach określonego priorytetu ważności. Wykonawca w chwili przystąpienia do rozwiązania Błędu zobowiązany jest przekazać o tym informację Zamawiającemu;

Czas rozwiązania – dotyczy rozwiązania końcowego i liczony jest zegarowo, od momentu zgłoszenia w przypadku zgłoszenia w godzinach pracy PAIH w ramach określonego priorytetu ważności. W przypadku zgłoszenia poza godzinami pracy Zamawiającego liczony jest zegarowo poczynając od początku pierwszego następnego dnia pracy PAIH. Czas ten przestaje być liczony z chwilą dostarczenia Zamawiającemu skutecznego rozwiązania końcowego;

Dni Robocze – Wszystkie dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce;

Dokumentacja – Wszelka dokumentacja dotycząca Systemu lub innych prac wykonanych przez Wykonawcę, która jest dostarczona lub powstanie w wyniku realizacji przedmiotu zamówienia, w tym Koncepcja biznesowa, architektura rozwiązania, dokumentacja techniczna, instrukcje dla użytkowników, procedury utrzymania i Aktualizacji Systemu, scenariusze testowe;

Etap – Wydzielona część świadczeń Wykonawcy, w ramach której Wykonawca realizuje i dostarcza oczekiwane produkty projektu. O ile jest to niezbędne dla realizacji celu Projektu;

Koncepcja biznesowa – Dokumentacja opracowana przez Wykonawcę w pierwszym Etapie projektu

zawierająca uszczegółowienie przedmiotu zamówienia określonego w OPZ i podlegająca akceptacji Zamawiającego;

Użytkownik – każdy użytkownik Systemu niezależnie od przyznanych uprawnień i roli.

2. OPIS ZAMÓWIENIA:

Przedmiotem zamówienia jest dostawa licencji i wdrożenie systemu klasy ITSM wraz z usługą serwisu i utrzymania na rzecz Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu S.A., niezbędnego do zarządzania zgłoszeniami użytkowników, zwiększenia efektywności ich obsługi, poprawy kontroli nad przepływem incydentów IT oraz skutecznego zarządzania wnioskami dotyczącymi nowych usług czy zmian w istniejących systemach.

ETAPY PRAC:

Zakres zamówienia został podzielony na etapy:

Etap 1 – Przygotowanie projektu wraz z dostawą licencji oraz wdrożeniem Systemu zgodnie z wymaganiami Zamawiającego

Etap 2 – Stabilizacja Systemu i wsparcie Użytkowników

Etap 3 – Serwis i utrzymanie Systemu

3. ZAKRES ZAMÓWIENIA:

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji niżej wymienionych zadań:

Etap 1:

- 1) Przygotowanie projektu w tym m.in:
 - powołanie zespołu projektowego,
 - przygotowanie i uzgodnienie szczegółowego harmonogramu prac analitycznych,
 - uzgodnienie terminów spotkań warsztatowych,
 - ustalenie sposobu komunikacji i raportowania prac
(przygotowanie i opracowanie harmonogramu)
- 2) Dostarczenie licencji oprogramowania umożliwiających konfigurację i skorzystanie z systemu dla:
 - 450 użytkowników
 - 2000 zasobów IT
 - 15 operatorów HelpDesk, w tym 2 Administratorów
- 3) Zapewnienie usługi asysty technicznej dot. udzielonych licencji na okres 12 miesięcy
- 4) Przeprowadzenie warsztatów oraz przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym Koncepcji biznesowej
 - a. Konfiguracja systemu poprzez wykonanie następujących zadań: przygotowanie środowiska testowego, środowiska produkcyjnego i środowiska pre-produkcyjnego
 - b. implementacja rozwiązania na infrastrukturze Zamawiającego (on premise)
 - c. konfiguracja Systemu zgodnie z wymaganiami określonymi w Koncepcji biznesowej
- 5) Przygotowanie niezbędnych integracji z oprogramowaniem posiadanym przez Zamawiającego (Active Directory, M365)

- 6) Przygotowanie i przeprowadzenie testów rozwiązania.
- 7) Przygotowanie instrukcji dla Użytkowników (administratorów i użytkowników oprogramowania).
- 8) Przeprowadzenie szkoleń.
- 9) Wykonanie Dokumentacji powykonawczej.
- 10) Produkcyjne uruchomienie Systemu.

Proces dokumentowania i procedury Odbioru prac wykonywanych przez Wykonawcę w toku realizacji projektu będą szczegółowo określone w PPU. Podczas realizacji prac Etapu 1 Wykonawca przygotowuje i uzgodni z Zamawiającym następujące dokumenty projektowe:

RODZAJ DOKUMENTU	CZY PODLEGA PROCEDURZE ODBIOROWEJ ETAPU 1?
Szczegółowy harmonogram prac	TAK
Notatki ze spotkań projektowych	NIE
Koncepcja biznesowa w tym architektura Systemu i projekt techniczny	TAK
Plan testów i Scenariusze testowe	NIE
Raporty z testów	TAK
Procedury utrzymania i Aktualizacji oprogramowania	TAK
Instrukcje dla Użytkowników	TAK
Instrukcja dla Administratorów	TAK
Materiały szkoleniowe	TAK
Materiały e-learningowe	TAK
Dokumentacja systemu	TAK

Produkty:

Środowisko testowe, pre produkcyjne	NIE
Działający System (produkcyjny)	TAK
Działające Interfejsy	TAK

Wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji Dokumentacji charakteryzować się powinny wysoką jakością i zgodnością z metodyką prowadzenia projektu uzgodnioną z Zamawiającym.

Etap 2:

- 1) Zapewnienie wsparcia w okresie stabilizacji*
- 2) Udzielenie gwarancji na przygotowane rozwiązanie na okres kolejnych 12 miesięcy **

*Okres Stabilizacji Systemu rozpoczyna się w dniu przeniesienia Systemu na infrastrukturę produkcyjną oraz udostępnienia Systemu dla użytkowników.

Okres stabilizacji będzie trwał 6 tygodni od uruchomienia produkcyjnego Systemu i podpisania protokołu Odbioru Etapu 1 bez zastrzeżeń.

Celem Okresu Stabilizacji Systemu jest weryfikacja poprawności wykonania wdrożenia Systemu, w tym usunięcie niewykrytych podczas testów Błędów oraz wsparcie Użytkowników w bieżącej eksploatacji Systemu. W okresie Stabilizacji Wykonawca zapewni:

- a) sprawne usuwanie stwierdzonych defektów i ewentualnych luk w konfiguracji Systemu,
- b) wsparcie dla Administratorów w zakresie działania systemu – na poziomie 16 godzin tygodniowo, w godzinach 8.00-16.00.

****** Okres gwarancji rozpoczyna się z dniem podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru końcowego Etapu 2.

Etap 3:

- 1) Świadczenie usług serwisu i utrzymania Systemu przez okres 12 miesięcy*

*Zgodnie z wymaganiami opisanych w pkt 4 OPZ.

4. WYMAGANIA

Zaoferowany system musi spełniać co najmniej:

1) Wymagania niefunkcjonalne

- Dostarczona licencja na system musi być wieczysta.
- Interfejs użytkownika dostępny w języku polskim i angielskim.
- Wyświetlanie wraz z ładowaniem danych na ekranie użytkownika musi się odbywać w czasie nieprzekraczającym 3 sekundy w szczególności dla ekranów (ekrany podsumowania, ekrany z tabelami danych, ekrany szczegółów zasobów w tym okien edycji).
- System musi posiadać architekturę typu Klient-Serwer z dostępem dla użytkownika poprzez przeglądarkę internetową, w szczególności EDGE, Chrome, FireFox, Opera, Safari (wersja przeglądarki nie starsza niż 12 miesięcy).
- System musi umożliwiać równoległą pracę dla użytkowników, z poziomu komputera, tabletu oraz smartphone, w ilości 1000.
- System ITSM musi być skalowalny, dawać możliwość zwiększenia wydajności poprzez rozbudowę infrastruktury, np. serwerów (w szczególności poprzez dodanie procesorów, pamięci RAM, zwiększenie liczby serwerów).
- System musi umożliwiać instalację Serwera Aplikacji na środowisku wirtualnym na użytkowanym przez Zamawiającego systemie operacyjnym w wersji Windows Server 2019 i wyższej lub Linux w tym: RedHat Enterprise Linux, Oracle Linux czy Rocky Linux.



- System musi umożliwiać instalację agenta na serwerach fizycznych i wirtualnych z zainstalowanym i użytkowanym przez Zamawiającego systemem operacyjnym w wersji Windows Server 2019 i wyższej w ilości 40.
- System musi umożliwiać instalację agentów na komputerach z użytkowanym przez Zamawiającego systemem Windows 10 i wyższej w ilości 1000.
- System musi zapewniać obsługę w sieci LAN, WLAN.
- System musi być wyposażony w mechanizm integracji metodą REST-API.
- System musi posiadać w pełni udokumentowane metody REST-API m.in GET/PUT/POST.
- System musi współpracować z silnikami bazodanowymi Microsoft SQL oraz PostgreSQL.
- System musi umożliwiać przeglądanie danych zgodnie z metodą "od ogółu do szczegółu" (drill-down).
- System musi zapewniać szyfrowaną komunikację pomiędzy każdym elementem systemu. Kanał transportowy (TCP) pomiędzy agentami, a serwerem szyfrowany algorytmem AES (Rijndael). Klucz zdefiniowany w konfiguracji serwera. Informacje przesyłane między klientem (aplikacja web), a serwerem muszą być zabezpieczone protokołem TLS.
- System musi działać w sieciach o adresacji IPv4.
- System musi posiadać mechanizm rejestrowania i logowania błędów.
- System musi wspierać realizację dobrych praktyk w zarządzaniu IT w oparciu o biblioteki zbior najlepszych praktyk w zarządzaniu usługami ITSM.
- System musi spełniać wymogi bezpieczeństwa danych, w tym zgodność z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”) i innymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
- System musi obsługiwać logowanie jednokrotne, umożliwiając użytkownikom dostęp bez ponownego logowania (Autentykacja SSO (SAML 2.0)).
- Systemu musi mieć mechanizm backupu tj. wbudowane narzędzie do wykonywania automatycznych kopii zapasowych danych.
- System musi posiadać dokumentację użytkownika i administratora w polskiej wersji językowej.

2) ServiceDesk

- System powinien zapewniać możliwość założenia prostego zgłoszenia przez każdego użytkownika przy pomocy formularza www lub poprzez wysłanie wiadomości e-mail na skonfigurowaną skrzynkę pocztową
- Zgłoszenie musi posiadać możliwość określenia jego tytułu, opisu, początku i końca realizacji, czasochłonności, priorytetu, kategoryzacji oraz musi mieć możliwość generowania zgłoszenia w



imieniu innego użytkownika.

- System powinien umożliwić automatyczne przypisania Zgłoszenia do pierwszego dostępnego operatora lub zespołu wsparcia.
- System w zakresie funkcji zgłoszeń musi także umożliwiać prowadzenie rozmów w formie czatu lub zapisywania notatek w tym także załączania dowolnych załączników.
- Zgłoszenie musi posiadać wbudowany proces umożliwiający realizację zadania w krokach: nowe, otwarte, w realizacji, wstrzymane, zamknięte.
- System musi umożliwiać zarządzanie statusami zgłoszenia.
- System powinien umożliwiać dodawanie komentarzy do zgłoszeń, z opcją oznaczania ich jako widoczne lub niewidoczne dla użytkowników końcowych, aby wspierać wewnętrzną wymianę informacji między technikami.
- System musi posiadać cykl życia zgłoszenia zapisujący i prezentujący wszystkie akcje wykonane w zgłoszeniu m.in. zmiany wartości pól, zmiany etapów zgłoszenia, czas realizacji, czas przekroczenia realizacji.
- System musi umożliwiać automatyczne powiadamianie użytkownika za pośrednictwem poczty e-mail o statusie jego zgłoszenia, zbliżających się terminach oraz ich upływie. Dodatkowo, system powinien zapewniać możliwość dostosowywania zakresu i częstotliwości powiadomień przez Administratorów w celu elastycznego zarządzania dystrybucją informacji.
- System musi zapewniać obsługę zgłoszeń przez 15 operatorów.
- Każde nowo utworzone zgłoszenie w oprogramowaniu musi posiadać swój unikalny identyfikator tzn. ID.
- Zgłoszenie musi posiadać możliwość określenia wielu cech w szczególności jego tytułu, opisu, priorytetu, kategoryzacji oraz osoby lub grupy osób realizujących zgłoszenie.
- **System musi umożliwiać podłączanie do zgłoszenia jednego lub wielu różnych typów zasobów.**
- System musi być wyposażony w edytor tworzenia formularzy (bez konieczności pracy na składni HTML) wraz z funkcją podglądu utworzonego formularza.
- Edytor formularzy musi mieć funkcjonalność tworzenia sekcji na formularzu, określania kolejności sekcji oraz osadzania pól w szczególności: pól systemowych wymaganych przy procesach zgodnych z zbiorem najlepszych praktyk w zarządzaniu usługami ITSM, dowolnych pól tekstowych (krótkich i długich), pól jednorazowego wyboru, pól wielokrotnego wyboru, list rozwijanych, skali, dat, dat z godziną.
- System musi umożliwiać konfigurację własnego katalogu spraw, który będzie dostępny dla użytkowników, przy pomocy którego będą dokonywali zgłoszeń.
- System musi umożliwiać wywołanie katalogu spraw i dodania zgłoszenia z dowolnego miejsca oprogramowania.
- System musi umożliwiać konfigurację wysyłki powiadomień do: twórcy zgłoszenia, przypisanego



operatora, wybranych użytkowników, wybranych grup użytkowników oraz dowolnych adresów e-mail.

- System musi umożliwiać powiązanie zgłoszenia z innym zgłoszeniem z możliwością jednocześnie odfiltrowania listy zgłoszeń wg typ, stanu i priorytetu.
- System musi umożliwiać zgłaszającemu ocenienie jakości realizacji zgłoszenia.
- **System powinien umożliwiać tworzenie bazy wiedzy, w tym jej edytowanie i organizowanie artykułów w kategorii i podkategorii w oparciu o tagi .**
- System powinien oferować narzędzia do analizy wykorzystania bazy wiedzy, takie jak statystyki dotyczące najczęściej przeglądanych artykułów, wyszukiwanych fraz oraz feedbacku użytkowników.
- System powinien umożliwić tworzenie raportów operacyjnych tj. czas reakcji; czas realizacji, zgodności z SLA oraz wskaźników KPI oraz wydajności zespołów technicznych.
- System powinien umożliwiać generowanie raportów różnych formatów, w tym PDF, XLS, CSV, XML, DOC, HTML, ułatwiająca analizę i integrację z innymi systemami raportowania.
- System powinien umożliwić tworzenie workflowów akceptacyjnych związanych z obsługą formularzy dotyczących składanych wniosków. Powinno to obejmować definiowanie etapów akceptacji, przypisywanie odpowiedzialnych osób na każdym etapie oraz monitorowanie statusu wniosku w czasie rzeczywistym.

3) Asset Management

- System musi umożliwiać ewidencjonowanie zasobów w szczególności: osób, komputerów, serwerów fizycznych, maszyn wirtualnych, urządzeń infrastruktury sieciowej, monitorów, drukarek, urządzeń mobilnych, nośników danych, numerów telefonów, systemów informatycznych, oprogramowania, licencji.
- System musi zapewniać zaewidencjonowanie 2000 zasobów tj.: komputery, serwery, maszyny wirtualne, urządzenia sieciowe, drukarki, telefony/tablety.
- System musi posiadać widok zbiorczy wszystkich zasobów prezentujący liczbę zasobów w każdej grupie z podziałem na statusy, w szczególności aktywne oraz nieaktywne.
- System musi umożliwiać tworzenie relacji wiążących zasoby między sobą w logiczny sposób np. właściciel komputera, przełożony pracownika, licencja przypisana na prawie „per user” lub „per device”.
- System musi posiadać mechanizm tworzenia schematu organizacyjnego w strukturze drzewiastej z możliwością opisanie m.in. kierującego jednostką organizacyjną, numeru MPK itp.
- System musi posiadać mechanizm tworzenia schematu lokalizacji w strukturze drzewiastej z możliwością opisanie m.in. adresu, nr pokoju.
- System musi posiadać możliwość przypisywania zasobów do schematu organizacyjnego oraz



lokalizacji.

- System musi posiadać możliwość integracji z wieloma kontrolerami domeny AD/LDAP.
- System musi posiadać mechanizm automatycznego przypisywania osób do schematu organizacyjnego na podstawie kont w AD/LDAP.
- System musi posiadać mechanizm wyszukiwania danych metodą fulltext-search na podstawie wpisanej frazy.
- System musi posiadać możliwość budowania zaawansowanych filtrów dla zasobów, dostępnych dla wybranych użytkowników lub całej organizacji.
- System musi posiadać mechanizm importu i aktualizacji danych z plików płaskich CSV, wraz z możliwością pobrania przykładowych plików wzorcowych.
- System musi posiadać możliwość eksportowania danych do plików płaskich CSV.
- System musi posiadać mechanizm tworzenia ról składających się z uprawnień do czynności wykonywanych przez użytkowników w oprogramowaniu.
- System musi posiadać predefiniowane role systemowe, w szczególności administrator systemu,
- System musi posiadać możliwość grupowego dodawania zasobów z poziomu jednego ekranu aplikacji: komputerów, serwerów, urządzeń sieciowych, licencji, urządzeń mobilnych, drukarek, bez względu na producenta, markę i model, z możliwością wpisania cech unikatowych: numer seryjny, numer licencji czy termin gwarancji.
- System powinien posiadać możliwość grupowego dodawania zasobów z poziomu jednego ekranu aplikacji również poprzez wykorzystanie importera danych.
- System musi posiadać funkcję wykrywania duplikatów zasobów IT.
- System musi posiadać cykl życia dla każdego jednego zasobu prezentowany w formie graficznej lub listy, który musi zapisywać wszystkie ważne informacje związane z cyklem życia zasobu w organizacji, w szczególności: przypisania zasobu do użytkownika.
- System musi posiadać możliwość dokonywania wpisów czynności serwisowych związanych z zasobem do historii cyklu życia zasobu np. wymiana matrycy w komputerze, wymiana tonera w drukarce itp.
- W cyklu życia zasobów każdy wpis musi posiadać informację o dacie operacji oraz użytkownika, który jej dokonał.
- Cykl życia zasobów musi posiadać funkcję filtrowania oraz wyszukiwania zdarzeń w historii cyklu, wraz z możliwością wskazania zakresu dat od... do... .
- System musi umożliwiać dodawanie własnych produktów oraz wzorców oprogramowania.
- System musi posiadać gotowe raporty systemowe możliwe do wygenerowania w formacie PDF: karta pracownika, protokół zdawczoodbiorczy, metryka komputera.
- ~~• System musi automatycznie tworzyć graficzną mapę powiązań między zasobami z możliwością filtrowania oraz szybkiego przechodzenia z zasobu na zasób.~~



- System musi umożliwiać utworzenie zapotrzebowania na zasoby, określania budżetu i terminu realizacji wraz z funkcją konwersji takiego zapotrzebowania w zamówienie.

4) Zakres usługi serwisu i utrzymania systemu (rekojmia / gwarancja).

Zakres usługi serwisu i utrzymania systemu obejmuje:

- Dostęp do najnowszych wersji i aktualizacji zaoferowanego systemu wynikających z rozwoju aplikacji oraz zmian w prawie;
- Aktualizację do kolejnych wersji oprogramowania w przypadku zakończenia świadczenia wsparcia dla użytkowanej wersji oprogramowania przez producenta oprogramowania, przy czym aktualizacja systemu powinna zostać dokonana najpóźniej na 1 miesiąc przed zakończeniem świadczenia wsparcia przez producenta oprogramowania obecnej wersji;
- Usuwanie błędów w Oprogramowaniu;
- Pomoc przy lokalizacji i kwalifikacji błędów;
- Jeden punkt kontaktu dla standardowego wsparcia technicznego
- Konfigurację oprogramowania oraz produktów i integracji;
- Analizę problemów technicznych, które dotyczą Oprogramowania oraz wskazania niezbędnych rozwiązań w zakresie eksploatacji Oprogramowania;
- Otrzymywanie proaktywnych powiadomień o nowych wersjach i poprawkach oprogramowania;
- Darmowe konto w systemie helpdesk Wykonawcy w celu zgłaszania błędów i pytań związanych z Systemem.
- Dedykowany adres e-mail służący do zgłaszania błędów i pytań związanych z Systemem.
- Dostęp do telefonicznego wsparcia Wykonawcy: odpowiedzi na pytania dotyczące systemu. Odpowiedzi na pytania dotyczące eksploatacji – telefonicznie w dni robocze w godzinach 8.00-16.00
- Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przedstawicieli Zamawiającego w dni robocze w godzinach 8.00 - 16.00. Zgłoszenia wpływające poza tymi godzinami oraz w dni wolne od pracy będą rejestrowane z datą najbliższego dnia roboczego godzina 8.00.
- Zgłoszenia/stwierdzone błędy Zamawiający będzie klasyfikował w ramach poszczególnych priorytetów ważności:
 - a *Priorytet krytyczny* oznacza sytuację, w której nieprawidłowości oprogramowania uniemożliwiają całkowicie jego eksploatację lub powodują utratę danych lub ich uszkodzenia i nie pozwalają na taki sposób użytkowania, który zapewniałby podstawowe procesy.
 - b *Priorytet wysoki* oznacza sytuację, w której nieprawidłowości oprogramowania częściowo uniemożliwiają użycie oprogramowania i mają istotny wpływ na jego eksploatację.



- c *Priorytet normalny* oznacza sytuację, w której nieprawidłowości oprogramowania mają minimalny wpływ na prowadzenie podstawowej działalności Zamawiającego
- Czasy reakcji i czasy realizacji usługi przez Wykonawcę będą następowały w określonych reżimach czasowych w zależności od poszczególnych priorytetów ważności:
 - *Priorytet krytyczny*: czas reakcji serwisu - 2 godziny, czas realizacji – 1 dzień roboczy (oznacza przywrócenie sprawności systemu),
 - *Priorytet wysoki*: czas reakcji serwisu - 4 godziny, czas realizacji - 2 dni robocze,
 - *Priorytet normalny*: czas reakcji serwisu - 6 godzin, czas realizacji - 4 dni roboczych;
 - *Modyfikacja*: czas reakcji – 12 godzin, czas realizacji - 30 dni (dla modyfikacji czas realizacji liczony jest od momentu przyjęcia zgłoszenia do momentu przedstawienia kompletnej propozycji rozwiązania).
 - Oddelegowanie dedykowanego inżyniera wsparcia technicznego, który będzie pełnił rolę koordynatora oraz jednego punktu kontaktu pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Inżynier ten będzie również odpowiedzialny za prawidłowe funkcjonowanie usługi serwisowej.
 - Zdalna pomoc - W przypadku wątpliwości lub wystąpienia błędów pracownicy wsparcia technicznego Wykonawcy dokonają naprawy lub diagnostyki systemu w sposób zdalny

5) Możliwość rozbudowy systemu

Zamawiający oczekuje możliwości rozbudowy systemu w przyszłości m. in. o:

- Moduł CMDB (z ang. Configuration Management Database) pozwalający m.in. na ewidencjonowanie zasobów w szczególności: osób, komputerów, serwerów fizycznych, maszyn wirtualnych, urządzeń infrastruktury sieciowej, monitorów, drukarek, urządzeń mobilnych, nośników danych, numerów telefonów, systemów informatycznych, oprogramowania, licencji oraz tworzenie relacji wiążących między nimi.
- Moduł SAM (ang. Software Asset Management) pozwalający na zbieranie i przetwarzanie informacji z urządzeń przy pomocy dedykowanych agentów instalowanych na stacjach roboczych niezbędnych m.in. do inwentaryzacji zainstalowanego oprogramowania, monitorowanie jego częstotliwości użycia oraz generowania raportów zgodności licencyjnych itp.