**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)**

## Przedmiot zamówienia

* 1. Dostawa następujących licencji wieczystych Oprogramowania **ManageEngine Endpoint Central UEM z Multi-Language Pack:**
     1. ManageEngine Endpoint Central UEM Single Installation License fee for 450 endpoints and Single User License – licencja wieczysta, wraz z 12 miesięcznym Maintenance and Support fee for 450 endpoints and Single User License
     2. Endpoint Central Multi-Language Single Installation License fee for Multi-Language Pack License for 450 endpoints; - licencja wieczysta, wraz z 12 miesięcznym Maintenance and Support (Endpoint Central Multi) fee for Multi-Language Pack License for 450

## Szczegóły dotyczące przedmiotu zamówienia

* 1. W terminie 14 dni od dnia podpisania Umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu dokument potwierdzający nabycie licencji oprogramowania, o których mowa w pkt. 1.1.
  2. Potwierdzeniem przekazania praw jest dostarczenie dokumentu dla wszystkich składników zamówienia lub dokumentu równoważnego, z którego będzie wynikać to prawo dla oprogramowania będącego w posiadaniu Zamawiającego.
  3. W terminie uzgodnionym z zamawiającym, ale nie dłużej niż 14 dni od dnia podpisania umowy Wykonawca dokona wdrożenia oraz instalacji oprogramowania o którym mowa w pkt 1.1 na infrastrukturze Zamawiającego.
  4. Oprogramowanie musi być dostarczone w wersji oficjalnej wspieranej przez Producenta na środowiskach produkcyjnych, niedopuszczalne jest dostarczenie Oprogramowania w wersji typu alpha, beta, Community Preview (CP) lub innej, która zabrania używania Oprogramowania przez urząd administracji publicznej.
  5. Asysta techniczna producenta Oprogramowania musi obejmować co najmniej:
     1. Dostęp do najnowszych wydawanych aktualizacji poszczególnych modułów oprogramowania (Upgrade, Update i ServicePack);
     2. Dostęp do aktualizacji oprogramowania udostępnianego użytkownikowi w ramach portalu samoobsługowego;
     3. Dostęp do polskojęzycznego portalu pomocy technicznej zawierającego bazę wiedzy;
     4. Zamawiający dopuszcza świadczenie pomocy technicznej środkami komunikacji elektronicznej obejmującej: pocztę email, dostęp zdalny oraz kontakt telefoniczny. Niezależenie od wybranej metody pomoc techniczna ma być świadczona w języku polskim na każdym etapie bądź poziomie rozwiązywania problemu;
     5. Świadczenie zdalnej pomocy technicznej związanej z obsługą zgłoszeń w siedzibie Zamawiającego przez pracownika posługującego się językiem polskim.
  6. W przypadku świadczenia wsparcia technicznego polskiego dystrybutora musi ono spełniać następujące warunki:
     1. Pomoc techniczna producenta rozwiązań w zakresie używanego oprogramowania przez Zamawiającego.
     2. Dostęp do Upgrade, Update i Service Pack w zakresie używanego oprogramowania w zakresie używanego oprogramowania przez Zamawiającego.
     3. Pomoc techniczna musi być świadczona w Języku Polskim.
     4. Wykonawca zapewni dostęp do polskiego portalu pomocy technicznej.
     5. Wykonawca zapewni dostęp do Polskiej bazy wiedzy.
     6. Wykonawca zapewni telefoniczną pomoc techniczną w języku polskim.
     7. Wykonawca zapewni mailową pomoc techniczna w języku polskim.
     8. Wykonawca zapewni zdalną pomoc techniczna w języku polskim.
     9. W przypadku wsparcia klienta telefonicznie, pocztą elektroniczną oraz systemem zdalnej pomocy: Wykonawca umożliwi dostęp do inżynierów wsparcia licencjonowanego oprogramowania w godzinach pracy za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej oraz systemu pomocy zdalnej. Zakres wsparcia obejmuje nielimitowaną, pod względem ilości zgłoszeń i czasu obsługi, diagnostykę i rozwiązanie problemów technicznych w działaniu oprogramowania.
     10. W przypadku poprawek i aktualizacji oprogramowania: Wykonawca w ramach usługi wsparcia i utrzymania dla licencjonowanego oprogramowania, zezwala na pobieranie poprawek, aktualizacji lub nowych wersji, service packa, bez dodatkowych kosztów.
     11. W przypadku dostępu do dokumentacji i portalu pomocy technicznej: Wykonawca umożliwi zdalny dostęp do portalu pomocy technicznej, gdzie Zamawiający może skorzystać z bazy wiedzy, zarejestrować i śledzić proces obsługi zgłoszeń.
     + Klasyfikacja obsługi zgłoszeń wsparcia technicznego:
     + Priorytet wysoki – awaria – błąd uniemożliwiający eksploatację Systemu i niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu, aby skutecznie obejść jego przyczyny (błąd krytyczny).
     + Priorytet normalny - usterka – błąd, w przypadku pojawienia się którego, istnieje możliwość znalezienia takiego sposobu funkcjonalnego używania Systemu, że możliwe jest skuteczne obejście przyczyny błędu w sposób wskazany przez Wykonawcę (błąd niekrytyczny).
     + Priorytet niski – Wada – brak w Systemie któregokolwiek z uzgodnionych Modułów, niewykonywanie lub nieprawidłowe wykonywanie wszystkich lub niektórych funkcji określonych w Specyfikacji Technicznej.
     1. Czasy reakcji i przewidywane czasy rozwiązania:
* Priorytet wysoki – przyjęcie zgłoszenia w ciągu godziny. Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia 2 dni w godzinach pracy Wykonawcy.
* Priorytet normalny – przyjęcie zgłoszenia w ciągu 4 godzin. Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia do 10 dni w godzinach pracy Wykonawcy.
* Priorytet niski – przyjęcie zgłoszenia w ciągu 2 dni. Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia w ciągu 20 dni w godzinach pracy Wykonawcy.
* W przypadku konieczności przekazania zgłoszenia do Producenta Wykonawca przekazuje zgłoszenie niezwłocznie, gdzie dalej jest ono realizowane zgodnie z warunkami licencji oprogramowania oraz warunkami wsparcia technicznego Producenta. W takim przypadku czas rozwiązania zostaje wstrzymany do czasu dostarczenia rozwiązania przez Producenta.
* Priorytet przydzielany określonemu zgłoszeniu jest ustalany przez pracownika działu pomocy technicznej Wykonawcy w oparciu o informacje przekazane przez Zamawiającego. Informacja o priorytecie nadanym zgłoszeniu zostaje niezwłocznie przekazana Zamawiającemu.
  + 1. Nadawanie uprawnień do portalu pomocy technicznej i zasady obsługi zgłoszeń:

Po wykupieniu wsparcia u Polskiego Dystrybutora rozwiązań dla posiadanego oprogramowania, Zamawiający ma prawo do uzyskania dostępu do Portalu Pomocy Technicznej. Aby uzyskać dostęp do portalu należy przesłać na adres Wykonawcy prośbę o dostęp, zwierającą w treści informacje dotyczące rodzaju oprogramowania objętego licencją, datę wygaśnięcia licencji oraz nazwę firmy Licencjobiorcy.

* + 1. Procedura rejestracji i przyjmowania zgłoszeń:

Poniższa procedura będzie służyła do obsługi incydentów zgłaszanych do Wykonawcy za pośrednictwem Portalu pomocy technicznej. W ramach procedury obsługi incydentów ustala się następujące kanały komunikacji:

* Portal pomocy technicznej dostępny pod adresem wskazanym przez Wykonawcę po dostarczeniu licencji Zamawiającemu.
* Zgłoszenie poprzez adres poczty elektronicznej wskazany przez Wykonawcę po dostarczeniu licencji Zamawiającemu.
* Zgłoszenia telefoniczne pod numerem wskazanym przez Wykonawcę po dostarczeniu licencji Zamawiającemu.
  + 1. Rejestracja zgłoszenia za pomocą portalu pomocy technicznej:

W przypadku zgłoszenia poprzez portal pomocy technicznej nastąpi przekierowanie na stronę logowania do systemu zgłoszeń, gdzie należy podać nazwę użytkownika i hasło do systemu zgłoszeń, które Zamawiający otrzyma na etapie rejestracji w Portalu pomocy technicznej. Po zalogowaniu możliwe będzie zarejestrowanie zgłoszenia incydentu.

* + 1. Rejestracja zgłoszenia za pomocą poczty elektronicznej:

Zamawiający będzie mógł przesłać zgłoszenie na wskazany przez Wykonawcę adres email przekazany zamawiającemu po dostarczeniu licencji na zakupione oprogramowanie. Każde zgłoszenie zarejestrowane poprzez adres email zostanie zarejestrowane w systemie i opatrzone własnym numerem zgłoszenia.

* + 1. Komunikacja i przekazywanie danych o statusie sprawy:

O właściwym zarejestrowaniu zgłoszenia Zamawiający zostanie powiadomiony w oddzielnym e-mailu przesłanym na jego skrzynkę e-mailową. Zamawiający będzie mógł śledzić postęp prac po zalogowaniu z poziomu portalu pomocy technicznej.

Statusy zgłoszenia:

* New- zgłoszenie zarejestrowane.
* Open – zgłoszenie podlegające obsłudze.
* On Hold – zgłoszenie wstrzymane w realizacji.
* Oczekiwanie na klienta – zgłoszenie oczekujące na doprecyzowanie po stronie Zamawiającego.
* Oczekiwanie na producenta oprogramowania – Zgłoszenie przesłane do producenta oprogramowania. (Second Line Support).
* Resolved – zgłoszenie, dla którego wypracowano i zastosowano rozwiązanie, oczekujące na aprobatę Zamawiającego.
  + 1. Zamknięcie zgłoszenia:

Właściwe rozwiązane zgłoszenie zostanie opatrzone statusem „Resolved”, o czym Zamawiający zostanie poinformowany drogą e-mailową. Zamawiający ma możliwość zweryfikowania poprawności rozwiązania zgłoszenia i zamknięcia zgłoszenia linkiem dostępnym we wiadomości e-mail wysłanej po rozwiązaniu zgłoszenia lub poprzez portal pomocy technicznej. Ewentualne uwagi do zgłoszenia, spowodują ponowne otwarcie zgłoszenia i zmianę jego statusu na „Open”. Brak uwag lub odpowiedzi ze strony Zamawiającego w określonym czasie (2 dni) od rozwiązania zgłoszenia, jak również brak wykonania zamknięcia zgłoszenia przez link dostępny we wiadomości e-mail lub poprzez portal pomocy technicznej, skutkować będzie zamknięciem zgłoszenia.

## Warunki dotyczące przedmiotu zamówienia

* 1. Oprogramowanie musi zapewniać możliwość zarządzania komputerami stacjonarnymi, w tym:
     1. Zarządzanie poprawkami z uwzględnieniem systemów operacyjnych i innych aplikacji od stron trzecich, zabezpieczając systemy Windows przed zagrożeniami;
     2. Wdrażanie oraz dystrybucję oprogramowania, instalując i odinstalowując oprogramowanie przy pomocy wbudowanych szablonów do tworzenia pakietów;
     3. Zdalne sterowanie oraz rozwiązywanie problemów na zdalnych pulpitach dzięki współpracy wielu użytkowników;
     4. Zarządzanie zasobami IT, zarządzanie licencjami oprogramowania itp.;
     5. Instalacja dodatków Service Pack z możliwością skanowania i wykrywania brakujących dodatków w celu zapewnienia ciągłej aktualności oprogramowania.
  2. Oprogramowanie musi być kompatybilne i możliwe do zintegrowania z innymi produktami ManageEngine m.in. ADAudit Plus, Servicedesk Plus.
  3. Oprogramowanie musi mieć możliwość integracji z oprogramowaniem pomocy technicznej innego producenta.