



PREZYDENT MIASTA OTWOCKA

ul. Armii Krajowej 5, 05-400 Otwock

tel.: +48 (22) 779 20 01 (do 06); fax: +48 (22) 779 42 25

www.otwock.pl e-mail: umotwock@otwock.pl

Otwock, dnia ...02.04...2019 roku.

ZAPYTANIE OFERTOWE

Urząd Miasta Otwocka zaprasza do składania ofert na wykonanie zamówienia pn:
**„Zakup i wdrożenie centralnego systemu do zarządzania infrastrukturą IT
w Urzędzie Miasta Otwocka”**

I. Opis przedmiotu zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest zakup centralnego systemu do zarządzania infrastrukturą IT w Urzędzie Miasta Otwocka.
2. Udzielenie niewyłącznej, niezbywalnej licencji do systemu na 167 stanowisk roboczych tzw. agent oraz 5 licencji na konsole dla administratorów.
3. Wdrożenie Oprogramowania obejmujące zdalną Instalację, konfigurację systemu oraz szkolenie w siedzibie zamawiającego.

II. Kryterium oceny ofert:

1. Zamawiający dokona oceny ważnych ofert i wyłoni wykonawcę na podstawie najniższej ceny – 100%.
2. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiadać będzie wszystkim wymaganiom przedstawionym w zaproszeniu i zostanie oceniona jako najkorzystniejsza w oparciu o podane kryteria wyboru.
3. Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli wskazane oferty do ich ponownego złożenia.

III. Miejsce i termin złożenia oferty cenowej:

1. Ofertę cenową należy złożyć w terminie do dnia ...09.04...2019 r. do godz. 16⁰⁰ w zaklejonej kopercie w siedzibie Zamawiającego: Wydział Organizacyjny budynek „B” pokój nr 1.

2. Opis sposobu przygotowania oferty cenowej:
 - ofertę należy złożyć w nieprzejrzywej i zamkniętej kopercie,
 - na kopercie należy umieścić nazwę i adres Zamawiającego, nazwę i adres Wykonawcy oraz napis: **oferta cenowa pn: „Zakup i wdrożenie centralnego systemu do zarządzania infrastrukturą IT w Urzędzie Miasta Otwocka”**
 - ceny w ofercie mają być wyrażone cyfrowo i słownie
 - oferta ma być napisana w języku polskim, czytelną i trwałą techniką.
3. oferta cenowa otrzymana przez Zamawiającego po terminie podanym powyżej zostanie zwrócona Dostawcy nie otwarta.
4. Dostawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę cenową przed terminem upływu jej składania.

IV. Miejsce i termin otwarcia ofert.

Otwarcie złożonych ofert cenowych nastąpi w dniu 10.04.2019 r. o godz. 9⁰⁰ w siedzibie Zamawiającego przy ul. Armii Krajowej 5 w Otwocku, budynek C pok. Nr 5.

V. Oferta ma zawierać następujące dokumenty:

1. Formularz ofertowy wg załączonego wzoru - zał. Nr 1.
2. Specyfikacja przedmiotu zamówienia – zał. Nr. 2.
3. Wzór umowy – zał. Nr 3.

VI. Inne istotne warunki zamówienia: Inne istotne warunki zamówienia:

1. Umowa zostanie podpisana z Wykonawcą oferującym najkorzystniejszą cenę w terminie ustalonym przez Zamawiającego.
2. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiający wybierze kolejną ofertę najkorzystniejszą spośród złożonych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.
3. Zamawiający powiadomi o wyniku postępowania, zamieszczając stosowne ogłoszenie w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Otwocka, zaś Wykonawca którego oferta zostanie wybrana zostanie powiadomiony telefonicznie.

VII. Osobami uprawnionymi do kontaktów z wykonawcami są:

Pan Piotr Bąk

pbak@otwock.pl

Tel: 22 779-20-01 w. 222

VIII. Zamawiający ma prawo wezwania Dostawcy do uzupełnienia dokumentów (nie dotyczy formularza oferty) oraz wyjaśnień.

IX. Zamawiający ma prawo wykluczyć Dostawcę i/lub odrzucić jego ofertę jeżeli Dostawca/oferta nie spełnia wymagań określonych przez Zamawiającego.

- X. Zamawiający ma prawo do poprawienia omyłek rachunkowych, pisarskich lub innych nie powodujących istotnych zmian w treści oferty.
- XI. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia przedmiotowego postępowania bez podania przyczyny.

W załączeniu:

Załącznik Nr 1 Wzór oferty cenowej

Załącznik Nr 2. Specyfikacja przedmiotu zamówienia

Załącznik Nr 3 Wzór umowy

**PREZYDENT
MIASTA OTWOCKA**

Jarosław Tomasz Margielski

RADCA PRAWNY

Bożenna Marchel-Potręska
OL/C/524

SKARBNIK MIASTA

Iwona Lech

pieczęć firmowa Wykonawcy

Nazwa / Imię i nazwisko Wykonawcy:

Adres: _____

Nr tel.: _____ Nr faksu: _____

Adres e-mail: _____

OFERTA

z dnia _____

dotycząca zadania pn. „Zakup i wdrożenie centralnego systemu do zarządzania infrastrukturą IT w Urzędzie Miasta Otwocka.”

1. Niniejszym oferujemy wykonanie usługi, zgodnie z warunkami zawartymi w zapytaniu i opracowaniami technicznymi załączonymi do niniejszego zapytania ofertowego za kwotę:

- netto: _____ PLN,
- VAT – ___%, wartość _____ PLN,
- brutto: _____ PLN.

słownie brutto: _____

2. Oświadczenie Wykonawcy:

- 2.1 Oświadczam, że spełniam wszystkie wymagania zawarte w Zapytaniu ofertowym.
- 2.2 Oświadczam, że uzyskałem od Zamawiającego wszelkie informacje niezbędne do rzetelnego sporządzenia niniejszej oferty.
- 2.3 Oświadczam, że uznaję się za związanego treścią złożonej oferty, przez okres 30 dni od daty jej złożenia.
- 2.4 Oświadczam, że znane mi są zasady wyboru Wykonawcy i nie wnoszę do nich zastrzeżeń.
- 2.5 Oświadczam że wykonam usługę zgodnie z otrzymanymi projektami, opracowaniami technicznymi i przepisami prawa budowlanego.

(miejsowość, data)

(podpis)

Specyfikacja przedmiotu zamówienia

1. Wymagania Ogólne

- Dostarczone licencje na oprogramowanie muszą być bezterminowe.
- Dostarczone licencje na oprogramowanie muszą być dostarczone z rocznym supportem producenta, liczonym od daty zakończenia wdrożenia.
- Obsługa serwisowa w zakresie błędów realizowana ma być z czasem reakcji 3 dni robocze oraz czasem naprawy 14 dni roboczych. W ramach supportu wymagany jest dostęp do nowych wersji systemu oraz wsparcia technicznego producenta.
- Dostarczone licencje na oprogramowanie muszą objąć co najmniej 150 stanowisk komputerowych oraz nie mogą mieć ograniczeń ilościowych dotyczących liczby obsługiwanych innych zasobów (np. drukarki, skanery, monitory itp). Ponadto musi posiadać co najmniej 5 licencji dostępowych do konsoli zarządzającej.
- Oprogramowanie musi posiadać polski oraz angielski interfejs językowy.
- Oprogramowanie musi posiadać architekturę trójwarstwową składającą się z Bazy Danych, Serwera Aplikacji oraz Agenta.
- Oprogramowanie serwera aplikacji musi umożliwiać dystrybucję zadań oraz plików wg zaprojektowanej trasy przepływu danych z dedykowanego dla każdej lokalizacji repozytorium plików.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zaprojektowanie drzewiastej struktury przepływu danych (trasy) pomiędzy agentami a centralnym serwerem systemu.
- Odczyt informacji dotyczących parametrów sprzętowych komputera musi odbywać się za pośrednictwem agenta poprzez lokalny odczyt WMI oraz bezpośredni dostęp do komponentów np. bezpośredni odczyt parametrów z BIOS'u komputera.
- Oprogramowanie Agenta musi umożliwiać audyt off-line, poprzez uruchomienie skanera (z GUI) bez konieczności instalacji, oraz zapis wyników do szyfrowanego pliku.
- 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.

- Oprogramowanie musi posiadać sprzętową obsługę jednoczesnych sesji operatorów konsoli (licencja pływająca) umożliwiającą jednoczesną pracę n-operatorów na wybranych instancjach zainstalowanych konsol zarządzających.
- Oprogramowanie musi posiadać moduł zarządzania uprawnieniami operatorów konsoli zarządzającej zgodny z modelem RBAC (Role Based Access Control).
- Oprogramowanie musi współpracować z serwerem MsSQL Server 2005/2008/2008R2/2012/2014.
- Oprogramowanie serwera aplikacji musi posiadać funkcjonalność centralnego wysyłania wybranych powiadomień mailowych .
- Oprogramowanie musi posiadać przypisywanie wybranych jednostek organizacyjnych, Jednostek Lokalizacyjnych oraz typów zasobów do poszczególnych użytkowników konsoli. Wszelkie raporty, zestawienia oraz funkcje obejmują wtedy tylko w/w przypisane obiekty.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wielopoziomowych widoków drzewiastych z danych dostępnych w systemie. Jeśli obiekt systemu jest w relacji z innym obiektem, to musi być możliwość zaprezentowania go w strukturze drzewa.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie kolumn w strukturze drzewiastej, w której jest możliwość umieszczenia dowolnej danej związanej z obiektem.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wyrażeń w zakresie co najmniej funkcji zliczania obiektów podrzędnych wybranego typu w strukturze drzewiastej oraz sumowania ich wybranej właściwości liczbowej.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zapisywanie w bazie danych zbudowanych struktur widoków drzewiastych i udostępniania ich innym użytkownikom systemu.
- Oprogramowanie musi umożliwiać eksport do Excela widoku drzewiastego od dowolnego obiektu w głąb, umożliwiając wybór konkretnych typów obiektów do eksportu.
- 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 każdego składnika Producenta systemu włączając w to pliki wykonywalne (*.exe), pliki bibliotek współdzielonych (*.dll), pliki sterowników (*.sys) oraz pliki paczek oprogramowania (*.msi).
- Oprogramowanie musi realizować bezpośrednie zarządzanie wszystkimi modułami systemu z poziomu tej samej konsoli zarządzającej bez użycia wywoływanych widocznych interfejsów WWW.
- Oprogramowanie agenta musi realizować wszystkie wymagane funkcjonalności za pomocą aplikacji lub usług wyprodukowanych i podpisanych cyfrowo przez Producenta

bez użycia aplikacji oraz usług firm trzecich za wyjątkiem aplikacji oraz usług wbudowanych w system operacyjny na którym zainstalowany został Agent.

- Oprogramowanie agentów musi posiadać obsługę sesji terminalowych Windows.
- Oprogramowanie musi posiadać zarządzanie technologią iAMT, vPro w zakresie uwzględniającym min. : Serial Over Lan (SOL), IDE Redirection (IDER), Hardware KVM, Assets.
- Oprogramowanie musi zapewniać zdalną konfigurację technologii iAMT w trybie Client Control Configuration Mode.
- Oprogramowanie musi zapewniać dowolną konfigurację pracy wszystkich agentów, grupy agentów, pojedynczego agenta, poprzez dziedziczenie definiowanych przez administratora parametrów. Zmiany konfiguracji agentów następują w trybie natychmiastowym (online).
- Oprogramowanie musi zapewniać automatyczny import drzewiastej struktury organizacyjnej zamawiającego (bez ograniczeń ilości zagnieżdżeń z kontenera Active Directory/LDAP), kont użytkowników oraz komputerów wraz z zachowaniem ich oryginalnego położenia z możliwością tworzenia listy filtrów zawężających węzły danych wraz z możliwością wskazania docelowej gałęzi struktury organizacyjnej lub lokalizacyjnej Zamawiającego.
- Oprogramowanie musi posiadać kreator powiązań dowolnych atrybutów obiektów z usługi katalogowej do wskazanych atrybutów zasobów systemowych.
- Oprogramowanie musi umożliwiać współpracę z nieograniczoną ilością kontrolerów domen z zachowaniem podległej struktury drzewiastej.
- Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne tworzenie relacji pracownik-komputer na podstawie atrybutów obiektu w usłudze katalogowej.
- Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczny import informacji dotyczących przynależności użytkowników oraz stanowisk komputerowych do grup struktury katalogowej.
- Oprogramowanie musi posiadać raport przedstawiający informacje nt. grup struktury katalogowej wraz przynależącymi do nich użytkownikami.
- Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczny odczyt informacji nt. uprawnień (ACL) do wybranych folderów z określonych grup stanowisk komputerowych (raport wg struktury organizacyjnej lub lokalizacyjnej).
- Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczny odczyt informacji nt. aktywnych lokalnych kont administracyjnych z określonych grup stanowisk komputerowych (raport wg struktury organizacyjnej lub lokalizacyjnej).

- Oprogramowanie musi umożliwiać globalne uruchamianie skryptów PowerShell na wybranych grupach stanowisk komputerowych (wg struktury organizacyjnej lub lokalizacyjnej).
- W przypadku wątpliwości zamawiający zastrzega sobie prawo (w przeciągu do 7 dni od terminu otwarcia ofert) do wezwania wykonawcy do prezentacji zaoferowanego rozwiązania celem weryfikacji zgodności z wymaganiami stawianymi przez zamawiającego w niniejszym postępowaniu.

2. Wymagany zakres funkcjonalny systemu:

- Oprogramowanie musi umożliwiać okresową automatyczną inwentaryzację parametrów sprzętowych stanowiska: HDD, RAM, CPU, karta sieciowa, system operacyjny, karta graficzna itp.
- Oprogramowanie musi umożliwiać analizę sprzętową:
 - - płyty głównej w zakresie model, producent, nr. seryjny,
 - - CPU w zakresie nazwy, modelu, producenta, częstotliwości,
 - - HDD w zakresie numeru seryjnego dysku, numeru seryjnego partycji, rozmiaru pamięci,
 - - RAM w zakresie wielkości pamięci,
 - - karty sieciowej w zakresie model, adres IP, adres MAC,
 - - karty graficznej w zakresie model.
- Oprogramowanie musi posiadać wbudowany alerter, którego zadaniem jest cykliczne informowanie (poprzez e-mail) administratorów systemu o zmianach w zakresie konfiguracji sprzętowej, zmianach w oprogramowaniu (instalacja, dezinstalacja), kończących się okresach gwarancji zarządzanych zasobów, wygasaniu licencji na oprogramowanie, informacje o planowanych przeglądach serwisowych, obciążenie pamięci RAM oraz zajętość dysków twardej.
- Oprogramowanie musi posiadać filtry aktywności pozwalające na zdalne usunięcie nielegalnych danych np. plików AVI, MP3 bez konieczności fizycznej obecności użytkownika przy stacji.
- Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt informacji dotyczących systemu operacyjnego w zakresie nazwy, wersji, daty instalacji, zainstalowanych poprawek, dostępnych kluczy licencyjnych, produkt ID.
- Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt informacji sieciowych w zakresie adresu IO, adresu MAC, nazwy sieciowej.
- Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt informacji sprzętowych z BIOS w zakresie nazwy BIOS, daty, producenta.

- Oprogramowanie musi umożliwiać przegląd historii zmian parametrów sprzętowych komputerowych.
- Oprogramowanie musi umożliwiać globalny przegląd stanowisk komputerowych pod względem parametrów sprzętowo-systemowych.
- Oprogramowanie musi umożliwiać przypisywanie do każdego z zarządzanych w systemie zasobów dokumentów typu: faktura zakupu, gwarancja, umowa serwisowa. Bazą dokumentów musi być centralne repozytorium umożliwiające powiązania dokumentów z zasobami w relacji 1:N wraz z podglądem przypisanych zasobów oraz wydrukiem.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie dowolnego zasobu inwentaryzacyjnego (np. telefon, drukarka, nawigacja) wraz z kreatorem widocznych/wymaganych atrybutów edycyjnych.
- Oprogramowanie musi umożliwiać klonowanie wybranych typów zasobów
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych szablonów widoków zasobów z określeniem analizowanych typów zasobów, widocznych atrybutów oraz informacji nt. powiązań pomiędzy zasobami.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych atrybutów o typach co najmniej: tekst, liczba, bit, data, wartość słownikowa dla wybranego typu zasobu.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zapis oraz przegląd historii zmian dowolnego atrybutu zasobu w zakresie : operator, data, czas, poprzednia oraz nowa wartość.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie dowolnych relacji pomiędzy zasobami (np. powiązania stanowiska z pracownikiem, licencją, innym zasobem) wraz z zapisem historii relacji zasobów.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie dodatkowych atrybutów dla wybranych relacji pomiędzy zasobami w zakresie zgodnym z atrybutami typów zasobów.
- Oprogramowanie musi posiadać wbudowaną bazę sygnatur aplikacji (produktów) wraz z możliwością automatycznej aktualizacji wzorców ze strony Producenta oprogramowania
- Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie własnych sygnatur aplikacji (produktów) wykorzystywanych w procesie automatycznego audytu licencji (rozliczenie ilościowe).
- Oprogramowanie musi umożliwiać wykonanie audytu licencji tj. systemowego porównania zidentyfikowanego na stanowiskach komputerowych oprogramowania (produktów) z zakupionymi licencjami wprowadzonymi do systemu jako odpowiednie obiekty. Mechanizm audytu musi umożliwiać rozliczenie licencji z wykorzystaniem mechanizmów downgrade, upgrade.

- Oprogramowanie musi umożliwiać zapis historii wykonywanych audytów licencji.
- Oprogramowanie musi umożliwiać wykrywanie zmian w konfiguracji sprzętowej komputerów.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zapis dodatkowych informacji inwentaryzacyjnych dotyczących całego stanowiska komputerowego w zakresie numeru seryjnego komputera, numeru seryjnego monitora, numeru seryjnego drukarki, numeru seryjnego dowolnych urządzeń peryferyjnych,
- Oprogramowanie musi umożliwiać wydruk kartoteki sprzętowej stanowiska komputerowego.
- Oprogramowanie musi umożliwiać samodzielną edycję wyglądu kartoteki sprzętowej, protokołów przekazania oraz zwrotu zasobów za pomocą graficznego kreatora wyglądu.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zapisywanie edytowanych szablonów (min. kartoteka sprzętowa, protokoły przekazania/zwrotu zasobów) w kontekście zalogowanego operatora konsoli zarządzającej.
- 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
- Oprogramowanie musi umożliwiać import danych z zewnętrznego pliku CSV zawierającego informacje inwentaryzacyjne z nowo zakupionych urządzeń w zakresie : numer faktury, numer seryjny, model, nazwa, data zakupu.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zaprojektowanie własnego schematu importu danych z zewnętrznego pliku CSV.
- Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczną inwentaryzację zainstalowanego na komputerach oprogramowania.
- Oprogramowanie musi umożliwiać globalny przegląd wszystkich programów zainstalowanych na komputerach.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zestawień zainstalowanych typów programów (freeware, shareware itp.).
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wykazów z zainstalowanym, dowolnie wybranym programem.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zestawień duplikatów kluczy licencyjnych dotyczących zainstalowanego oprogramowania na komputerze.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zestawień zainstalowanych systemów operacyjnych na komputerach.

- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie bazy licencji systemowo/programowych i przypisywanie ich do stanowisk komputerowych oraz użytkowników.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wykazów stanowisk z brakiem zainstalowanego, dowolnie wybranego, programu.
- Oprogramowanie musi posiadać wbudowany mechanizm umożliwiający, poprzez GUI konsoli, zdalną grupową dezinstalację oprogramowania np. pakietów MS Office.
- Oprogramowanie musi umożliwiać oznaczanie kolorem aplikacji zabronionych oraz zgodnych ze standardem (wymagana w organizacji) wraz z możliwością raportowania wg w/w klasyfikacji.
- Oprogramowanie musi umożliwiać okresowe skanowanie aktualnie uruchomionych procesów systemowych wraz z historią występowania procesu podczas wcześniejszych skanów.
- Oprogramowanie musi umożliwiać analizę (aktualna oraz historyczna) średniego obciążenia CPU oraz transferu IO przez dowolnie wybrany proces w zadanych czasookresie.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zapisywanie informacji o procesach w bazie danych i powinny zawierać następujące informacje: nazwa procesu, lokalizacja, zajmowana pamięć.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zablokowanie na stacji roboczej wybranych procesów celem uniemożliwienia ich uruchomienia przez użytkownika.
- Oprogramowanie musi umożliwiać prezentację widoku zarządzanych stanowisk komputerowych w postaci listy stanowisk, drzewiastej struktury wg jednostek organizacyjnych, jednostek lokalizacyjnych, struktury katalogowej, struktury sieciowej (pule IP) oraz własnego podziału.
- Oprogramowanie musi umożliwiać dynamiczne zawężania wyników wyszukiwania ww. widoków na podstawie prezentowanych w nich atrybutów.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie stacjami komputerowymi poza siecią LAN/WAN, wymagane jest tylko dowolne połączenie internetowe
- Oprogramowanie musi umożliwiać zdalne wykonywanie zapytań WQL
- Oprogramowanie musi umożliwiać zdalny odczyt oraz modyfikację rejestru Windows
- Oprogramowanie musi umożliwiać pełne wykorzystanie funkcji zawartych w sekcji zdalne zarządzanie dla stacji posiadających dowolne połączenie do sieci INTERNET bez konieczności zestawiania połączenia VPN
- Oprogramowanie musi umożliwiać całkowitą 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.

- 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.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zdalne zarządzanie (bez użycia RDP/VNC itp.) lokalnymi kontami użytkowników w zakresie (tworzenie, usuwanie, edycja, zmiana hasła oraz typ konta).
- Oprogramowanie musi umożliwiać wysyłanie polecenia Wake-on LAN.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zdalną dwukierunkową linię poleceń.
- 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).
- Oprogramowanie musi umożliwiać zdalną instalację pakietów *.msi, plików *.cmd, *.bat, *.reg 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.
- 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.
- Oprogramowanie musi umożliwiać wybór aktywnych sesji terminalowych, do których chcemy się podłączyć.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zbiorczy podgląd zdalnych pulpitu stacji.
- Oprogramowanie musi umożliwiać okresowe skanowanie sieci LAN (wg. zadanych kryteriów, na wybranych serwerach lokalnych „local site servers”) z wykorzystaniem protokołu SNMP, celem prezentacji aktywnych urządzeń IP w zakresie co najmniej komputery, drukarki, routery, smartfony
- Oprogramowanie musi umożliwiać monitorowanie poprzez wykorzystanie protokołu SNMP stanu drukarek tj. poziom tonerów, liczba wydrukowanych stron oraz informować o błędach takich jak brak papieru, zacięcie papieru.
- Oprogramowanie musi umożliwiać wizualizację ruchu sieciowego na poszczególnych portach urządzeń sieciowych wraz z wizualizacją w postaci mapy sieci dla wskazanego urządzenia typu switch, router.

- Oprogramowanie musi umożliwiać z zdaną instalację agenta systemu z poziomu wykrytej struktury sieciowej z wykorzystaniem poświadczeń administracyjnych, w tym również stanowisk poza usługą katalogową.
- Oprogramowanie musi umożliwiać monitorowanie stanu dowolnej usługi sieciowej TCP.
- Oprogramowanie musi umożliwiać monitorowanie dowolnego licznika SNMP(v1/2/3) urządzenia.
- Oprogramowanie musi umożliwiać monitorowanie stanu dowolnego urządzenia sieciowego poprzez odpytywanie typu PING.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie konfigurowalnych zdarzeń sieciowych powodujących wysyłanie komunikatów informacyjnych i/lub ostrzegawczych poprzez SMS i/lub Email.
- Oprogramowanie musi umożliwiać generowanie wybranych raportów do pliku: PDF, CSV i Excel.
- 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).
- Oprogramowanie musi umożliwiać globalny przegląd stanu zajętości dysków, obciążenia pamięci RAM oraz CPU w formie graficznych wykresów obejmujących wszystkie zarejestrowane w systemie stanowiska.
- Oprogramowanie musi umożliwiać prowadzenie w czasie rzeczywistym dwukierunkowej komunikacji tekstowej (chat) pomiędzy użytkownikiem a administratorem z zapisem historii konwersacji.
- Oprogramowanie musi umożliwiać wybór instalacji agenta w trybie standardowym oraz bezpiecznym tj. braku wkompiowanych funkcji takich jak zdalne zarządzanie, transfer plików, zdalny pulpit.
- Oprogramowanie w części HelpDesk musi być oparte na zasadach ITIL w szczególności :
 - Zarządzanie problemem
 - Zarządzanie incydemem
 - Obsługa procesów poprzez WorkFlow (wnioski o usługi, uprawnienia, zakupy)
 - Zarządzanie umowami serwisowymi
 - Definicje poziomów SLA (reakcja, naprawa, reklamacja)
- Oprogramowanie musi umożliwiać zgłaszania przez użytkowników z poziomu przeglądarki WWW (dedykowany portal) awarii sprzętu, usług, programowania i innych typów awarii zdefiniowanych przez administratora.

- Portal WWW musi zostać dostarczony w technologii PHP w formie otwartych źródeł z możliwością samodzielnej edycji kodu.
- Obsługa listy zgłoszeń serwisowych (incydentów i problemów) musi być realizowana z poziomu głównej konsoli systemu z zachowaniem sprzętowych procedur autoryzacji i nadanego poziomu uprawnień.
- Oprogramowanie musi umożliwiać kontrolę obciążenia działu IT, optymalizację podziału pracy pomiędzy pracowników działu IT oraz przegląd awaryjności sprzętu.
- Oprogramowanie musi umożliwiać uwierzytelnianie użytkowników wykorzystując bazę Active Directory poprzez protokół LDAP.
- Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne autoryzowanie określonych stanowisk i użytkowników (z wykorzystaniem mechanizmu SSO), aby uniknąć każdorazowego uwierzytelniania przed korzystaniem z systemu zgłoszeń.
- Oprogramowanie musi umożliwiać sortowanie listy zgłoszeń awarii, wg daty zgłoszenia, priorytetu, statusu.
- Oprogramowanie musi umożliwiać filtrację zgłoszeń wg priorytetu oraz statusów zgłoszeń, stanowisk oraz inżynierów obsługujących zgłoszenia.
- Oprogramowanie musi umożliwiać dodawanie przez administratora nowego wpisu historii, jak i umożliwia zmianę statusu sprawy. Użytkownik także ma możliwość dodawania nowego wpisu do zgłoszonego problemu wraz ze zmianą statusu.
- Oprogramowanie musi umożliwiać administratorowi ustalanie statusów z zaznaczeniem, który ze statusów może używać użytkownik zgłaszający problem.
- Oprogramowanie musi umożliwiać przysyłanie użytkownikom powiadomień pocztą elektroniczną o nowych wpisach i zmianach statusu danego zgłoszenia.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wielopoziomowych list kategorii zawierających nazwę i opis kategorii.
- Zapisane przez administratora rozwiązania problemów i incydentów tworzą bazę wiedzy (powiązaną z kategoriami) Baza ta wyświetlana jest użytkownikom podczas przeglądania kategorii problemów. 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.
- Oprogramowanie musi umożliwiać edycję bazy wiedzy z poziomu przeglądarki WWW wraz z możliwością formatowania tekstu (wraz z grafiką) oraz wstawiania załączników.
- Oprogramowanie musi umożliwiać administratorowi wprowadzenie do systemu zgłoszenia użytkownika, który nie ma dostępu do PC (np. telefonicznie informuje, że zepsuł mu się komputer).

- Oprogramowanie musi umożliwiać delegowanie zgłoszenia innemu administratorowi (technikowi), jak również przejęcie innego zgłoszenia (np. w przypadku nieplanowanej nieobecności pracownika).
- 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.
- Oprogramowanie musi umożliwiać informowanie pracowników o przestojach serwerach, awaria za pomocą komunikatów wprowadzanych na stronę główną panelu zgłaszania usterki, bądź do poszczególnych kategorii.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenia baz umów serwisowych powiązanych z bazami firm serwisowych (dostawców sprzętu, oprogramowania, lokalnych serwisów). Możliwość powiązania każdej umowy z zakupionymi licencjami oprogramowania lub z zakupionym sprzętem.
- Oprogramowanie w oparciu o bazę firm/umów serwisowych musi umożliwiać zapis przekazania zgłoszenia do serwisu zewnętrznego.
- Oprogramowanie musi umożliwiać wiązanie wybranych incydentów w obsługę problemu wraz z automatycznym zamykaniem zgłoszeń powiązanych, zmianę statusu oraz obliczanie terminu realizacji.
- Oprogramowanie musi zapewnić obsługę WorkFlow (obieg dokumentu w wersji elektronicznej) zintegrowany z system zgłoszeń serwisowych poprzez zdefiniowanie logicznych ścieżek (zbiór węzłów logicznych) przesyłu elektronicznych formularzy WWW wraz z możliwością samodzielnej edycji wyglądu formularza.
- 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, panel dla managera HelpDesk – analiza graficzna oraz tabelaryczna pracy operatorów HelpDesk).
- Oprogramowanie musi umożliwiać wyświetlenie w panelu WWW użytkownika informacji nt. powiązanych z użytkownikiem zasobów (przypisane stanowiska PC, przydzielone licencje aplikacji, wydane urządzenia).
- Oprogramowanie musi umożliwiać wyświetlenie w panelu WWW operatora HelpDesk informacji nt. aktywności zarejestrowanych stanowisk (on-line/off-line) oraz alertów dotyczących obciążenia CPU, RAM, HDD.
- Na poziomie każdego węzła logicznego musi być możliwość edycji/modyfikacji zawartości danych w szczególności statusu, uwag, załączników (o dowolnym typie pliku) wraz z utworzeniem wpisu w historii przetwarzanego obiegu.

- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zgłoszeń cyklicznych z możliwością definiowania częstości występowania oraz typu okresu (n – godzin, n-dni)
- Oprogramowanie musi posiadać możliwość rejestracji zgłoszeń drogą mailową.
- Oprogramowanie musi posiadać wbudowane raporty prezentujące m.in. realizację obsługi zgłoszeń w zakładanym SLA (statystyka miesięczna, kwartalna, roczna).
- Oprogramowanie musi umożliwiać analizę uruchamianych aplikacji (aktywność stanowisk wg aplikacji oraz wykorzystanie zainstalowanych aplikacji wg stanowisk).
- Oprogramowanie musi umożliwiać 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).
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie statystyk aktywności stron WWW oraz aktywności stanowisk.
- Oprogramowanie musi umożliwiać podział stron na dozwolone i zabronione.
- Oprogramowanie musi umożliwiać wydruki tabelaryczne oraz graficzne (wykresy aktywności).
- Oprogramowanie musi umożliwiać okresowe tworzenie zrzutu ekranu użytkownika z możliwością przesłania go na serwer.
- Oprogramowanie musi umożliwiać rozróżnienie stanów monitorowanego komputera w szczególności stan aktywności (focus okna), hibernacji, uśpienia oraz wylogowania
- Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt aktywności użytkownika w czasie rzeczywistym w zakresie min. tytuł okna, adres www przeglądanej strony z dokładnością do 1 sekundy.
- Oprogramowanie musi umożliwiać monitorowanie wszystkich prac drukowania generowanych na urządzeniach sieciowych udostępnionych przez centralny serwer wydruków i udostępnionych lokalnie przez port TCP/IP
- Oprogramowanie musi umożliwiać monitorowanie wszystkich prac drukowania generowanych na urządzeniach lokalnych udostępnionych przez port LPT, USB. Monitorowanie tych wydruków musi odbywać się poprzez agenta aplikacji zainstalowanego na stacji roboczej będącej serwerem wydruków dla drukarki lokalnej.
- Oprogramowanie po zainstalowaniu musi przysyłać do serwera aplikacji następujące informacje: nazwa stacji roboczej, nazwa zainstalowanego sterownika drukarki, nazwa portu z jakiego dany sterownik korzysta, opis sterownika drukarki, rozmiar drukowanych stron.
- Oprogramowanie musi posiadać możliwość definicji kosztów wydruku dla poszczególnych urządzeń drukujących (podział kosztu na mono/kolor).

- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dowolnej ilości automatycznych zadań w zakresie archiwizacji danych – globalnie z poziomu głównej konsoli zarządzającej.
- Oprogramowanie musi umożliwiać globalną zmianę parametrów zadań archiwizacji (ilość archiwów, kompresja, okres, zakres).
- Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie rozszerzeń plików, które mają być pomijane podczas procesu archiwizacji oraz rozszerzeń plików np. *.doc, które mają być archiwizowane.
- Oprogramowanie Agenta musi umożliwiać kopię całościową danych oraz przesyłanie plików z archiwizacji na wskazany serwer FTP.
- Mechanizm archiwizacji danych musi być realizowany przez Agent systemu bez udziału zdalnych sesji (typu zdalny pulpit, wywoływanie skryptów)
- Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie cyklu archiwizacji.
- Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne usuwanie starszych plików kopii całościowej, definiowanie globalnego zadania archiwizacji.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zapisywanie w bazie danych informacji o uruchomieniu i wyłączeniu komputera oraz zalogowaniu i wylogowaniu użytkownika.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zapisywanie w bazie danych informacji o kopiowaniu z/do urządzeń zewnętrznych typu: Pendrive USB, dysk zewnętrzny.
- Oprogramowanie musi posiadać raport w zakresie rejestracji informacji na temat użytkownika, który kopiował i/lub uruchamiał napęd, kiedy miało miejsce zdarzenie i jakie dokumenty zostały skopiowane.
- Oprogramowanie musi umożliwiać blokadę oraz autoryzację wybranych urządzeń USB w obrębie klasy USBStorage.
- Oprogramowanie musi umożliwiać włączenie trybu ReadOnly dla klasy USBStorage
- Oprogramowanie musi umożliwiać całkowitą blokadę klasy FDD/CD/DVD
- Oprogramowanie musi posiadać filtry aktywności pozwalające na zdalne usunięcie nielegalnych danych np. plików AVI, MP3 bez konieczności fizycznej obecności użytkownika przy stacji.
- Oprogramowanie musi umożliwiać zestawienie najpopularniejszych adresów (jakie stanowiska je wywoływały, kiedy) z możliwością zapisu całego adresu lub tylko głównej strony.
- Oprogramowanie umożliwia zestawienie najaktywniejszych stanowisk (pod kątem WWW), jakie adresy odwiedzały, kiedy, wszystkie zestawienia do poziomu : Grupa\Stanowisko\Zalogowany Użytkownik.
- Oprogramowanie musi umożliwiać filtrację okresową oraz wg. grup stanowisk.

- Oprogramowanie musi zawierać wewnętrzny komunikator pracujący w sieci LAN, integrujący się z usługą katalogową w zakresie kont użytkowników (dane osobowe, avatar), jednostek organizacyjnych.
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać automatyczne logowanie użytkowników pochodzących z usługi katalogowej.
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać konwersację grupową oraz prywatną pomiędzy użytkownikami
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać wysyłanie wiadomości powitalnych; komunikatów grupowych z raportowaniem doręczenia oraz odczytania.
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać generowanie raportów doręczenia/odczytania wiadomości wymagających potwierdzenia.
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać określenie maksymalnego rozmiaru transferowanego pliku (przez administratora).
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać wysyłanie powiadomień e-mail o utworzeniu/modyfikacji użytkowników, którzy nie pochodzą z usługi katalogowej.
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać automatyczną aktualizację wg. zadanej konfiguracji danych synchronizowanych (ze szczególnym uwzględnieniem danych o użytkownikach, jednostkach organizacyjnych z usługi katalogowej).
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać archiwizację starych rozmów między użytkownikami.
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać administratorowi wyłączenie globalnie możliwości zamknięcia/wylogowanie/zapisywanie poświadczeń dla klientów końcowych.
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać administratorowi bezpieczeństwa wgląd do rozmów pracowników, wyłączenie wybranych funkcjonalności dla klienta końcowego (np. transferu plików, konferencji audio-video).
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać wymianę plików pomiędzy zalogowanymi użytkownikami
- Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać nawiązanie sesji audio oraz wideo pomiędzy zalogowanymi użytkownikami wraz z obsługą konferencji grupowych.
- Oprogramowanie musi umożliwiać indywidualną konfigurację poziomów uprawnień zarejestrowanych użytkowników (pojedynczo lub zbiorowo) komunikatora z poziomu głównej konsoli zarządzającej (główna baza osobowa systemu ITSM)
- Oprogramowanie musi umożliwiać delegowanie uprawnień do zarządzania konfiguracją oraz uprawnieniami komunikatora do wybranych operatorów głównej konsoli zarządzającej system ITSM.

3. W zakresie wytycznych RODO ponadto:

- Oprogramowanie musi umożliwiać inwentaryzację Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych
- Oprogramowanie musi umożliwiać określanie powiązań pomiędzy pracownikami z Systemami Informatycznymi oraz Zbiorami danych
- Oprogramowanie musi umożliwiać budowanie powiązanych zestawów atrybutów dla Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych (np. termin ważności dostępu, poziom dostępu, przetwarzanie danych wrażliwych)
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie ścieżek decyzyjnych dla dowolnych wniosków o uprawnienia do Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych
- Oprogramowanie musi umożliwiać akceptację poszczególnych etapów przez dedykowane osoby decyzyjne zdefiniowane w konfiguracji ścieżek
- Oprogramowanie musi umożliwiać akceptację etapów ścieżki przez automatyczny wybór powiązanych opiekunów merytorycznych oraz technicznych
- Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie dowolnych akcji dla poszczególnych kroków (np. zmiana opiekuna, statusu)
- Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne tworzenie powiązań pracownika z Systemem informatycznym lub Zbiorem danych po akceptacji wniosku
- Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę procesu (wniosku) o odebranie uprawnień (koniec terminu dostępu, zwolnienie pracownika)
- Oprogramowanie musi umożliwiać raportowanie uprawnień wg Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych dla poszczególnych osób
- Oprogramowanie musi umożliwiać raportowanie uprawnień w pracowników do Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych
- Oprogramowanie musi umożliwiać generowanie edytowalnej Karty Uprawnień Pracownika
- Zamawiający wymaga od wykonawcy aby dostarczył i zdalnie wdrożył oprogramowanie w terminie do 15 dni od podpisania umowy w zakresie :
 - Analiza przedwdrożeniowa, Instalacja oraz konfiguracja bazy danych
 - Instalacja oraz konfiguracja głównej konsoli zarządzającej, konfiguracja usługi serwera aplikacji
 - Instalacja oraz konfiguracja pomocniczych serwerów (local site servers)
 - Określenie parametrów pracy agentów systemu
 - Konfiguracja uprawnień dla użytkowników konsol zarządzających
 - Przygotowanie skonfigurowanej paczki agenta
 - Sprawdzenie poprawności instalacji agenta

- Manualna instalacja agenta systemu dla testowej grupy użytkowników (maksymalnie 5 stacji) celem sprawdzenia poprawności komunikacji z bazą danych oraz konsolami zarządzającymi
- Sprawdzenie poprawności działania wdrożonych funkcji systemu
- Zamawiający wymaga od wykonawcy aby przeprowadził w terminie do 30 dni od podpisania umowy szkolenie w siedzibie zamawiającego z obsługi systemu (wymagana co najmniej 1 sesja 5 godzinna)

UMOWA Nr WOR.....

Zawarta w dniu2019 r. pomiędzy:

Miastem Otwock, ul. Armii Krajowej 5, 05-400 Otwock, reprezentowanym przez Prezydenta Miasta Otwocka Pana Jarosława Tomasza Margielskiego, zwanego w dalszej części umowy „Zamawiającym”,

a

.....
.....

Na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.)

została zawarta umowa następującej treści:

§ 1.

Przedmiotem umowy jest:

- a) Dostarczenie oprogramowania o nazwie
(dalej „Oprogramowanie”)
- b) Udzielenie niewyłącznej, niezbywalnej licencji do Oprogramowania (dalej „Licencja”); Szczegółowy zakres Licencji oraz zakres funkcjonalny Oprogramowania przedstawia załącznik nr 1 do Umowy. Warunki licencji opisane zostały w załączniku nr 5 do Umowy
- c) Wdrożenie Zdalne Oprogramowania (dalej „Wdrożenie”) oraz szkolenie z systemu. Szczegółowy zakres Wdrożenia przedstawia załącznik nr 2 do Umowy
- d) Dostarczenie dokumentu potwierdzającego aktywację świadczenia usługi wsparcia serwisowego do Oprogramowania (dalej „Support”). Szczegółowe warunki Supportu oraz określa załącznik nr 3 do Umowy.

§ 2.

Przedmiot umowy określony w § 1 zostanie wykonany:

Dla punktów §1 a, §1 b – do 7 dni roboczych od dnia podpisania Umowy.

Dla punktu §1 c, §1 d – do 15 dni roboczych od dnia podpisania Umowy.

§ 3.

Strony ustalają wynagrodzenie na:

- a) Licencje na Oprogramowanie Agent dla stanowisk komputerowych
Moduły:
.....
.....

(łącznie jednorazowa opłatazł netto za cały czas trwania licencji tj. licencji na czas nieokreślony);

- b) Licencje na konsolę do zarządzania dla.....administratorów (łączna jednorazowa opłatazł netto za cały czas trwania licencji tj. licencji na czas nieokreślony);
- c) Wdrożenie Oprogramowania obejmujące zdalną Instalację, konfigurację systemu oraz szkolenie w siedzibie zamawiającego (całkowita opłata: zł netto);
- Łącznie netto:zł – słownie. + Stawka VAT: 23 %. Łącznie brutto Słownie

§ 4.

1. Wykonawca wystawi fakturę Zamawiającemu na n/w dane:

Miasto Otwock,
ul. Armii Krajowej 5,
05-400 Otwock,
NIP: 532-10-07-014

2. Wynagrodzenie, o którym mowa w § 3 zostanie przelane na konto Zleceniobiorcy 14 dni od dostarczenia do siedziby Zamawiającego faktury VAT

§ 5

W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 3 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.

§ 6

1. Pozostałe warunki umowy zostały ustalone w **Ogólnych Warunkach Umowy** będące integralną częścią przedmiotowej umowy.
2. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
3. Integralną częścią Umowy są następujące załączniki:
Załącznik 1 - Szczegółowe parametry Licencji na Oprogramowanie oraz zakres funkcjonalny Oprogramowania
Załącznik 2 – Zakres zdalnych prac wdrożeniowych
Załącznik 3 - Warunki supportu dla oprogramowania
Załącznik 4 – Wzory protokołów odbioru
Załącznik 5 – Warunki licencji

Zamawiający

Wykonawca

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

1. Zamawiający będzie korzystać z Oprogramowania zgodnie z dokumentacją („Instrukcja Użytkownika“) dostarczoną wraz z Oprogramowaniem.
2. Umowa nie obejmuje dostarczenia platformy sprzętowej, na której ma być wdrożone oprogramowanie. W przypadku stwierdzenia, że infrastruktura informatyczna Zamawiającego nie spełnia wymagań do prawidłowego wykonania Umowy, Producent może odstąpić od Umowy w terminie 2 miesięcy licząc od dnia stwierdzenia tej okoliczności. Niniejszy zapis nie dotyczy sytuacji, kiedy platforma sprzętowa jest dostarczana w ramach odrębnej umowy przez Producenta.
3. Zapłata wynagrodzenia, o którym mowa Umowie, nastąpi przelewem na rachunek bankowy o numerze w terminie do 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT. Podstawą wystawienia faktury VAT jest podpisanie przez Zamawiającego odpowiedniego Protokołu Odbioru o którym mowa w pkt 8.
4. Adresem dla doręczenia Zamawiającemu faktury VAT jest siedziba Zamawiającego wskazana w Umowie.
5. Jako dzień zapłaty Strony ustalają dzień uznania rachunku bankowego Producenta.
6. Za każdy dzień opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia, Producent może żądać od Zamawiającego odsetek ustawowych.
7. Odbiór przedmiotu Umowy zostanie potwierdzony Protokołem Odbioru, sporządzonymi według wzorów stanowiących Załącznik D do Umowy. Protokół zostanie sporządzony nie później niż w terminie 7 dni, licząc od dnia zgłoszenia przez Producenta gotowości odbioru przedmiotu Umowy.
8. W terminie 14 dni od dnia wykonania Umowy przez Producenta w zakresie przewidzianym w pkt § 3 c Umowy, Zamawiający może wnieść uwagi lub zastrzeżenia do przedmiotu Umowy w powyższym zakresie, lub sporządzić protokół odbioru (dalej zwany „Protokołem Odbioru“), podpisanym przez Producenta i Zamawiającego, potwierdzający prawidłową realizację przedmiotu Umowy. Wady stwierdzone w trakcie odbioru Producent usunie w terminie ustalonym przez Strony, nie krótszym niż 14 dni po czym strony przystąpią do ponownego odbioru zgodnie z postanowieniami niniejszego ustępu.

9. W Protokole Odbioru wdrożenia i szkolenia Zamawiający potwierdzi fakt otrzymania dostępu do, o którym mowa w załączniku nr 4 do Umowy.

10. W przypadku:

- jeśli Producent nie wykonał Umowy w terminach wynikających z Umowy, a następnie w dodatkowym wyznaczonym mu na piśmie pod rygorem nieważności terminie nie krótszym niż 14 dni, lub

- jeśli przedmiot Umowy po uwzględnionych poprawkach lub uzupełnieniach dokonanych zgodnie z pkt. 8 nie będzie odpowiadać warunkom opisanym w Umowie, wówczas Zamawiający będzie mógł odstąpić od Umowy bez wyznaczania w tym zakresie dodatkowego terminu dla Wykonawcy.

Zamawiający ma prawo złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od momentu kiedy uzyska prawo do odstąpienia.

11. Producent oświadcza i gwarantuje, że Oprogramowanie i Instrukcja Użytkownika nie narusza żadnych praw własności intelektualnej osób trzecich.

12. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji poufnych uzyskanych pośrednio lub bezpośrednio w trakcie oraz w związku z realizacją przedmiotu umowy.

13. Strony mają obowiązek pouczenia swoich pracowników o obowiązku zachowania informacji poufnych uzyskanych pośrednio lub bezpośrednio w trakcie oraz w związku z realizacją przedmiotu umowy w poufności.

14. Za informacje poufne uważa się: informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne, handlowe lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, a także wszelkie dane dotyczące klientów i pracowników przedsiębiorstwa drugiej Strony.

15. Każdej ze Stron przysługuje uprawnienie do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

16. Umowa może zostać rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem Stron.

17. Zamawiający uprawniony jest do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym w razie zaistnienia następujących okoliczności : niewykonania lub nienależytego w tym nieterminowego wykonania przez Producenta jakiegokolwiek działania objętego przedmiotem niniejszej Umowy.

18. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, bez względu na tryb i przyczynę rozwiązania Umowy, Producent zobowiązany jest zwrócić Zamawiającemu wszelkie materiały i dokumenty otrzymane od Zamawiającego w celu wykonania Umowy, w terminie najpóźniej 3 dni, licząc od dnia rozwiązania Umowy, jak również w przypadku rozwiązania Umowy w czasie jej trwania Producent zobowiązany jest do zwrotu Zamawiającemu wartości za działania niewykonane (proporcjonalne do czasu jej trwania)..

19. W razie odstąpienia od Umowy przez jedną ze Stron z przyczyn przez drugą Stronę zawinionych, druga Strona zobowiązana będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 20 % łącznego wynagrodzenia netto, o którym mowa w Umowie. Za każdy dzień zwłoki w realizacji Zamówienia Producent zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0.5% łącznego wynagrodzenia netto, chyba że Zamawiający odstąpi od Umowy w ciągu 14 dni, licząc od dnia upływu wyznaczonego terminu Zamawiającemu na zaprzestanie naruszeń.

20. Producent wyraża zgodę na potrącenie kary umownej określonej w powyższych postanowieniach z przysługującego mu wynagrodzenia.

21. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć wartości netto wynagrodzenia Producenta.

22. Uznanie któregośkolwiek z postanowień Umowy za niezgodne z prawem, nieważne lub niewykonalne, nie ma wpływu na zgodność z prawem, ważność lub wykonalność pozostałych jej postanowień, jeżeli nadal możliwe będzie osiągnięcie przez Strony celu Umowy. W przypadku, gdy dowolne z postanowień Umowy uznane zostanie za nieważne lub nieegzekwowalne, a byłoby ważne i egzekwowalne, gdyby część postanowień została wykreślona, postanowienie będzie to obowiązywać ze zmianami koniecznymi w celu nadania mu ważności.

23. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych lub Kodeksu cywilnego.

24. Spory powstałe w związku z realizacją niniejszej Umowy będą rozpoznawane przez sąd właściwy miejscowo ze względu na siedzibę Zamawiającego.

Otrzymałem i akceptuję niniejsze Ogólne Warunki Umowy do Umowy nr z dnia

Podpis Zamawiającego

Szczegółowe parametry Licencji na Oprogramowanie oraz zakres funkcjonalny Oprogramowania

Parametry licencyjne:

Parametry licencji wg funkcjonalności wymienionych powyżej:

Funkcjonalność	
Ilość	
Nazwa modułów	Tak/Nie

Ilość niezależnych dostępu do konsol zarządzających dla administratorów (.....) :

Nazwa licencji

Dostęp administracyjny	
Nazwa	Ilość

Zakres zdalnych prac wdrożeniowych

Wdrożenie zdalne

- Analiza przedwdrożeniowa wraz z konsultacją co do wyboru właściwej ścieżki wdrożeniowej
- Instalacja oraz konfiguracja bazy danych
- Instalacja oraz konfiguracja serwera
- Instalacja oraz konfiguracja głównej konsoli zarządzającej
- Instalacja oraz konfiguracja usługi serwera licencji (tylko dla klucza sieciowego)
- Określenie parametrów pracy aplikacji klienckich
- Przygotowanie skonfigurowanej paczki MSI z przygotowaną wcześniej konfiguracją aplikacji klienckiej według ustaleń z Zamawiającym
- Manualna instalacja testowej grupy aplikacji klienckich (maksymalnie 5 stacji) celem sprawdzenia poprawności komunikacji z bazą danych, serwerem oraz konsolą zarządzającą
- Sprawdzenie poprawności instalacji paczki MSI
- Sprawdzenie poprawności działania wdrożonych stref systemu (testy akceptacyjne)

Szkolenie zdalne

- Szkolenie w siedzibie zamawiającego - dla administratorów z obsługi i konfiguracji modułów systemu

Warunki Supportu dla oprogramowania

1. W ramach zakupionego oprogramowania Producent świadczy na rzecz Zamawiającego wsparcie techniczne przez okres jednego roku – licząc od daty podpisania protokołu odbioru.
2. Wsparcie techniczne jest świadczone wyłącznie drogą elektroniczną. Cała korespondencja w ramach Supportu prowadzona jest poprzez system
3. Wszystkie zgłoszenia serwisowe realizowane w ramach Supportu będą przyjmowane poprzez system - link dostępny z poziomu konsoli systemu W przypadku braku możliwości przesłania zgłoszenia poprzez system, alternatywnymi drogami rejestracji są:
 - rejestracja poprzez faks pod numerem; przez 5 dni w tygodniu; poniedziałek – piątek w godz. 08:00-16:00,
 - rejestracja telefoniczna pod numerem; przez 5 dni w tygodniu; poniedziałek – piątek w godz. 08:00-16:00,
 - rejestracja pod dyżurnym numerem telefonu; przez 5 dni w tygodniu; poniedziałek – piątek w godz. 08:00-16:00 (w przypadku niedostępności numeru stacjonarnego),
 - rejestracja e-mailem na adres:
4. Wsparcie techniczne jest inicjowane przez rejestrację zgłoszenia jedną z wymienionych w pkt. 3 metod (rejestrujący otrzyma potwierdzenie e-mailem).
5. Czas, w jakim Producent podejmie działania zmierzające do rozwiązania zgłoszenia serwisowego określa się na nie dłuższy niż 2 dni robocze od momentu dokonania przez Klienta prawidłowego zgłoszenia jedną z wymienionych w pkt. 3 metod. Czas ten obejmuje przyjęcie i analizę zgłoszenia oraz odpowiedź zwrotną do Zamawiającego.
6. Producent gwarantuje czas usunięcia usterki systemu w ciągu 14 dni roboczych, awarii systemu – 3 dni robocze, awarii krytycznej 1 dzień roboczy, gdzie:
 - Usterką określa się występujące pojedynczo błędy działania systemu nie mające wpływu na działanie produkcyjne systemu.
 - Awaria to błędnie działający system (powtarzająca się usterka) w obrębie co najmniej 10% ilości stacji objętych systemem.
 - Awaria krytyczna to nie działający centralny element systemu (którakolwiek z usług serwerowych), powodująca całkowite nefunkcjonowanie tej usługi.
7. Wsparcie techniczne oferowane przez Producenta w ramach Supportu nie obejmuje

uszkodzeń, które nastąpiły z winy Zamawiającego, w tym w szczególności korzystania z Oprogramowania niezgodnie z Instrukcją Użytkownika.

8. W ramach Supportu Zamawiający otrzymuje dostęp do nowych wersji systemu w ramach posiadanych modułów systemu
9. Dostępność świadczenia wsparcia technicznego: dni robocze (poniedziałek – piątek), w godzinach 08:00 – 16:00.
10. Każda modyfikacja, zmiana lub dodanie funkcjonalności do oprogramowania, wprowadzona do systemu jako propozycja funkcjonalności, traktowana jest jako odrębne zlecenie. Klient składa osobne zamówienie na tego typu usługę rozliczaną z pakietu godzin programistycznych możliwych do zakupienia według cennika dostępnego w systemie

PROTOKÓŁ ODBIORU

I. OPROGRAMOWANIA I INSTRUKCJI UŻYTKOWNIKA

z dnia

sporządzony pomiędzy Zamawiającym, reprezentowanym przez:

.....

oraz Producentem, reprezentowanym przez:

(imię i nazwisko osoby dostarczającej; nazwa Producenta)

Strony stwierdzają, że zostało dostarczone następujące pozycję będące przedmiotem Umowy:

Lp.	Nazwa	Ilość
1		
2		
3		
4		
5		

Niniejszy protokół sporządzony został w 2 egzemplarzach, jeden dla Zamawiającego i jeden dla **Producenta**.

Zastrzeżenia:

Niniejszym potwierdzamy dostawę przedmiotu Umowy i pełne wykonanie działania w zakresie określonym w przedmiocie dostawy w punktach §3 a oraz §3 b Umowy

za Zamawiającego

za Producenta

/Pieczętki firmowe z adresem i czytelne podpisy/

PROTOKÓŁ ODBIORU
II. WDROŻENIA / Szkolenia

Data :	Firma :		
Adres :			
Serwer Bazy Danych (I):		Nazwa /Adres IP :	
Serwer Dedykowany (II) :		Nazwa /Adres IP :	
Instalacja Agentu Systemu :		Typ Instalacji :	
Zakres wykonanych czynności			
Uwagi Zamawiającego			
Uwagi Producenta			
<p>Niniejszym potwierdzamy realizację przedmiotu Umowy w zakresie pkt §3 c Umowy <i>Potwierdzamy również odbiór dokumentu potwierdzającego uruchomienie usługi wsparcia technicznego oraz przydzielonego dostępu do systemu</i></p>			
Podpisy / pieczętki	<p>.....</p> <p>Podpis Zamawiającego/osoby upoważnionej</p>	<p>.....</p> <p>Popis Producenta</p>	

Warunki Licencji

1. Producent, udzieli Zamawiającemu licencję na używanie Oprogramowania na zasadach określonych w niniejszych Warunkach Licencji.
2. Zamawiający będzie korzystał z Oprogramowania zgodnie z dokumentacją („Instrukcja Użytkownika“) dostarczoną wraz z Oprogramowaniem.
3. Oprogramowanie wraz z Instrukcją Użytkownika stanowi przedmiot praw autorskich Producenta podlegający ochronie na podstawie polskiej ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz porozumień, umów i konwencji międzynarodowych. Producent udziela Zamawiającemu niewyłącznej, niezbywalnej, nieograniczonej terytorialnie licencji do korzystania z Instrukcji Użytkownika na następujących polach eksploatacji:
 - a) utrwalanie i zwielokrotnianie na jakimkolwiek nośniku niezależnie od technologii, standardu, systemu i formatu z przeznaczeniem do wykorzystania wyłącznie w związku i na cele działalności Zamawiającego;
 - b) wprowadzanie do pamięci komputera i sieci teleinformatycznej Zamawiającego w sposób zapewniający możliwość korzystania wyłącznie w związku i na cele działalności Zamawiającego
 - c) rozpowszechnianie w formie druku, zapisu cyfrowego, przekazu multimedialnego wyłącznie w związku i na cele działalności Zamawiającego;
4. Udzielenie licencji na korzystanie z Instrukcji Użytkownika, w celu korzystania z Oprogramowania, nastąpi w dniu podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Oprogramowania. Licencja jest udzielana na czas nieokreślony z 5 – letnim okresem wypowiedzenia.
5. W ramach udzielonej Licencji Zamawiający ma prawo używania Oprogramowania:
 - a) w dowolnym czasie,
 - b) w siedzibie, oddziałach oraz miejscach gdzie znajduje się sprzęt Zamawiającego,
 - c) na sprzęcie będącym jego własnością lub przez niego użytkowanym przez niego na zasadach użyczenia, najmu, dzierżawy lub leasingu.
 - d) wyłącznie do celów związanych z funkcjonowaniem prowadzonej działalności oraz realizowanymi przez niego zadaniami.
 - e) przez podmioty powiązane z Zamawiającym zarówno kapitałowo i/lub osobowo.
6. Zamawiający nie jest uprawniony do samodzielnego udzielenia sublicencji innym osobom, ani używania Oprogramowania w innych celach, niż określono w Umowie.
7. Producent – w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w Umowie - uprawniana Zamawiającego do korzystania z Oprogramowania na następujących polach eksploatacji:
 - a) upowszechnianie w obrębie jednostek wewnętrznych Zamawiającego,
 - b) wprowadzenie do pamięci komputera,
 - c) sporządzenie przez Zamawiającego kopii zapasowych,
 - d) testowanie funkcjonowania Oprogramowania w celu poznania jego idei i zasad - w trakcie wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania Oprogramowania przez Zamawiającego na zasadach określonych w Umowie,
 - e) wykorzystywanie podczas seminariów szkoleniowych, zebrań organizacyjnych, w obrębie jednostek Zamawiającego.