

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi wsparcia technicznego Wykonawcy dla wdrożonego w PGL LP centralnego systemu do zarządzania urządzeniami mobilnymi, klasy wyższej niż EMM tj. UEM (ang. Unified Endpoint Management), w okresie 2 miesięcy od dnia podpisania umowy, to jest utrzymanie pełnej dostępności środowiska i naprawa potencjalnych awarii w przypadku ich wystąpienia.

I. Wymagania dot. wykonania przedmiotu zamówienia

1. Wykonawca zapewni świadczenie usług wsparcia dla prawidłowej eksploatacji systemu Workspace ONE firmy Vmware wraz z modułami dodatkowymi (pomoc zdalna Assist, usługi mapowe i lokalizacji, usługa Load Balancerów, monitoringu działania usług - Nagios) posiadanymi przez PGL LP przez cały okres Umowy, z wyłączeniem wsparcia producenta oprogramowania.
2. Wsparcie Wykonawcy będzie świadczone zgodnie z następującymi zasadami:
 - 2.1. Usługi wsparcia Wykonawcy będą świadczone w języku polskim.
 - 2.2. Awarie i usterki eksploatowanego oprogramowania będą zgłaszane przy pomocy poczty elektronicznej, telefonicznie lub przy pomocy SZBiM. Zgłoszenia rejestrowane przez użytkowników systemu będą przekazywane do wykonawcy przez administratorów centralnych lub koordynatorów umowy. Na podstawie dotychczasowej eksploatacji systemu zamawiający szacuje, że usuwanie awarii systemu trwało średnio od 12 do 16 godzin miesięcznie przy ok 2 zdarzeniach w ciągu miesiąca. Wśród powtarzających się problemów można wymienić brak prawidłowej synchronizacji urządzeń z serwerami Zamawiającego, brak możliwości zainstalowania na urządzeniach aplikacji których działanie jest kluczowe dla funkcjonowania przedsiębiorstwa, lub ich nieprawidłowe działanie, brak dostępu do konsoli służącej do zarządzania systemem.
 - 2.3. Zgłoszenia mogą być przekazywane w trybie 365 dni w roku/7dni w tygodniu/24 godziny na dobę, również w dni wolne od pracy.

2.4. Przewiduje się następujący czas usuwania awarii:

	Wstępne rozwiązanie problemu - przywrócenie funkcjonalności	Ostateczne rozwiązanie problemu
Poziom 1 Awaryje krytyczne	4 godz.	24 godz.
Poziom 2 Awaryje	8 godz.	5 dni
Poziom 3 Defekty	3 dni	Rozwiązanie problemu w uzgodnionym czasie

- 2.5. Wykonawca zapewni dostępność systemu na poziomie 24 godzin na dobę, 7 dni w tygodniu. Maksymalny czas braku dostępności systemu określa się na 3 godziny miesięcznie.

II. Opis środowiska IT, w którym będzie realizowane zamówienie:

Lasy Państwowe posiadają centralny ujednolicony system klasy UEM firmy VMware pod nazwą Workspace ONE wraz z funkcjonalnością Assist, zdolny do jednoczesnego zarządzania punktami końcowymi. System ten w Lasach Państwowych jest wykorzystywany do zarządzania urządzeniami mobilnymi typu smartfon i tablet z systemem Android lub iOS. Przeważająca liczba, około 90% stanowią urządzenia z systemem Google Android. System został zainstalowany i skonfigurowany w infrastrukturze klienta, bez konieczności komunikacji z infrastrukturą umieszczoną w zasobach producenta Systemu i obejmuje blisko 50 serwerów wirtualnych w środowisku VMware vSphere użytkowanym przez PGL LP, rozmieszczonych w dwóch centrach przetwarzania danych z zastosowaniem redundancji dla zachowania pełnej dostępności (active-active). Część maszyn wirtualnych stanowią systemy MS Serwer 2016, część systemy dostarczonych przez producenta obrazów VMware Workspace ONE i Assist oraz Load Balancery wykorzystujące usługę HA Proxy (Zamawiający nie wyklucza wykorzystania sprzętowego rozwiązania). System zapewnia odseparowanie części funkcji, które powinny być dostępne z sieci publicznej do strefy DMZ. W skład usługi wchodzi środowisko WorkspaceONE wraz z komponentami dodatkowymi do obsługi pomocy zdalnej, funkcji mapowych oraz

usługi Load Balancera, które zapewniają nieprzerwaną pracę usług. Zarządzanie urządzeniami mobilnymi odbywa się z poziomu centralnej konsoli zarządzającej, do której mają dostęp administratorzy centralni, regionalnie i jednostek organizacyjnych Lasów Państwowych, ze wszystkich blisko 500 grup organizacyjnych. Dostępna jest również konsola dla użytkowników, określona jako portal samoobsługowy. Liczba urządzeń zarejestrowanych obecnie w systemie wynosi ponad 12.000 a konfiguracja została wyskalowana na obsługę minimum 20.000 urządzeń jednocześnie. System zapewnia rejestrację urządzeń w konsoli administracyjnej z wykorzystaniem tokenów i kodów QR. Rejestracja urządzenia mobilnego w systemie pozwala na przypisanie go do konta domenowego w usłudze katalogowej wykorzystywanej przez Zamawiającego. Rejestracja urządzeń z systemem Android jest możliwa w dwóch trybach: COBO i COPE. Rejestracja urządzeń z iOS odbywa się w jednym trybie. Urządzenia mobilne pracują zgodnie ze skonfigurowanymi centralnie profilami i polisami bezpieczeństwa, które można modyfikować. Konsola umożliwia m.in. odczytanie statusu urządzeń i ich parametrów, zapewnieniu tunelowania VPN do zasobów firmowych przez wybrane aplikacje, obsługę służbowej poczty e-mail w usłudze MS Exchange, dostępu do stron intranetowych, usług korporacyjnej chmury firmowej z wykorzystaniem certyfikatów PKI i innych metod uwierzytelniania, obsługę publicznego i wewnętrznego sklepu z aplikacjami, pomocy zdalnej, map firmowych, lokalizacji wybranych urządzeń i innych usług wynikających z funkcjonalności dostarczonych z Systemem. Praca na urządzeniu pozwala na jednoczesne korzystanie ze stron internetowych oraz aplikacji publicznych dostarczonych na urządzenia. W systemie będą rejestrowane nowe urządzenia mobilne po zakupie kolejnych licencji wraz ze wsparciem producenta dla urządzeń końcowych.

Ciągłość dostępności pracy systemu WorkspaceOne jest dla Zamawiającego kluczowym celem ponieważ zadania służbowe realizowane przy pomocy systemu muszą być cały czas dostępne. W godzinach pracy biur jednostek Lasów Państwowych, które przypadają w dni powszednie od godziny 6:00-16:00, nie mogą występować awarie, a w przypadku ich wystąpieniu musi następować ich niezwłoczna naprawa.

Zamawiający zakupił do tej pory blisko 14.000 licencji wieczystych oprogramowania Workspace ONE wraz z funkcjonalnością Assist, na urządzenia końcowe zarejestrowane w systemie.

Opis Systemu: System zgłoszeń Błędów i Modyfikacji (SZBM)

Zamawiający przekazuje podstawowe informacje o wymogach, które nakłada na Wykonawcę stosowanie się do procedur obowiązujących w SZBM. Szczegółowe informacje zostaną podane podczas podpisywania Umowy.

SZBM jest systemem internetowym, dostępnym dla wszystkich jednostek LP, który umożliwia zgłaszanie błędów i problemów powstałych podczas użytkowania systemu oraz propozycji modyfikacji. Systemem zgłoszeń objęte są wszystkie podsystemy wchodzące w skład Systemu Informatycznego Lasów Państwowych.

Zgłoszenia są grupowane tematycznie w grupy związane z poszczególnymi podsystemami systemu informatycznego Lasów Państwowych.

Każdemu zgłoszeniu SZBM nadaje automatycznie unikalny numer, który jest używany podczas odwoływania się do zgłoszenia.

Zgłoszenia są pogrupowane w kategorie. Przykładowymi kategoriami zgłoszeń są: „błąd”, „modyfikacja”, „konsultacje”.

Każdemu zgłoszeniu jest nadawany status zgłoszenia. Przykładowe statusy zgłoszeń: „wprowadzone”, „usunięte”, „zatwierdzone do realizacji”, „w trakcie realizacji”, „zrealizowane”, „do uzupełnienia”.

Każde zgłoszenie użytkownika jest weryfikowane przez upoważnionych pracowników Zamawiającego. Wykonawca obsługuje jedynie zgłoszenia zatwierdzone do realizacji przez koordynatorów Zamawiającego.

Za czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie zatwierdzone do realizacji jest przyjmowany czas, jaki upłynął od zatwierdzenia zgłoszenia do zmiany jego statusu przez Wykonawcę na status „W trakcie realizacji”.

Za czas realizacji zgłoszenia przyjmowany jest czas, jaki upłynął od przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszenia do realizacji do momentu zmiany statusu zgłoszenia przez Wykonawcę na „Zrealizowane”.

Czas reakcji liczymy do momentu pierwszego przyjęcia do realizacji: zmiana statusu na „W trakcie realizacji”.

Czas realizacji jest liczony od pierwszego przyjęcia zgłoszenia do realizacji przez Wykonawcę, z wyłączeniem okresu uzupełniania zgłoszenia o dodatkowe informacje przez Zamawiającego.

Zmiana statusu przez Zamawiającego na „Zatwierdzony” ponownie uruchamia odliczanie czasu realizacji.

Realizacja zgłoszenia jest weryfikowana przez Zamawiającego.

SZBM zawiera również podsystem powiadomień. System ten rozsyła do określonych użytkowników Zamawiającego i określonych pracowników Wykonawcy informacje o każdym nowym zgłoszeniu, jak również informacje o każdej zmianie statusu zgłoszenia istniejącego.