**Umowa Nr CRU/../…/2023**

**(projekt)**

zawarta w Krakowie w dniu ……………………………………….. r. pomiędzy:

**„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod
nr KRS 0000500799, REGON 123034972, NIP 6772379445; kapitał zakładowy w wysokości: 66.365.000,00 zł, pokryty w całości, zwana dalej Zamawiającym, reprezentowanym przez:

**Tomasza Warchoła – Prezesa Zarządu**

a

**W PRZYPADKU SPÓŁKI PRAWA HANDLOWEGO\***

………………………………………… z siedzibą w ……………… ul. ……………, …-…… ………………, spółką wpisaną do rejestru przedsiębiorców - Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla ……… w ………, … Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS:

…………, NIP: …………, REGON: …………, kapitał zakładowy w wysokości ……… złotych, opłacony w całości/do kwoty ……… złotych, reprezentowaną przez:

………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………..

**W PRZYPADKU OSOBY FIZYCZNEJ PROWADZĄCEJ DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ\***

………………………………………………… zamieszkałym/ą w …-…… ……………, ul. ……………,

prowadzącym/ą działalność gospodarczą pod firmą: …………… wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, adres głównego miejsca wykonywania działalności …-……

……………………………, ul. …………………………, NIP: …………, REGON: …………, PESEL:

zwanym dalej Wykonawcą, którego reprezentują:

…………………………………………………………………………………..…

zwanymi dalej łącznie lub osobno Stronami lub Stroną.

niniejsza Umowa, zwana dalej „Umową” zostaje zawarta po przeprowadzeniu postępowania
o udzielenie zamówienia w trybie zapytania ofertowego pn.: **„Dostawa oprogramowania do zarządzania zasobami IT”** znak sprawy: DZ.26.432.2023, na podstawie Regulaminu udzielania zamówień w Spółce „Koleje Małopolskie” Sp. z o.o. wyłączonych spod stosowania Ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo Zamówień Publicznych

**Przedmiot Umowy**

1. Przedmiot zamówienia stanowi:

1. **Dostawa 5 licencji dostępowych wraz z usługą wsparcia dla systemu do zarządzania zasobami IT – administrator;**
2. **Dostawa 180 licencji dostępowych wraz z usługą wsparcia dla systemu do zarządzania zasobami IT – użytkownik;**
3. **usługa konfiguracji do zarządzania zasobami IT;**
4. **usługa szkolenia 6 osób wskazanych przez Zamawiającego;**

**Zobowiązania Wykonawcy**

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu Umowy zgodnie z:
	1. Ofertą,
	2. Umową,
	3. Załącznikiem nr 1 do niniejszej Umowy (Opisem Przedmiotu Zamówienia).
2. Wykonawca oświadcza, że przekazane mu przez Zamawiającego informacje zawarte
w Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącym **Załącznik Nr 1** do niniejszej Umowy są wystarczające do rozpoczęcia realizacji przedmiotu Umowy i realizowania go z należytą starannością.
3. W ramach usługi wsparcia technicznego, dalej jako „Wsparcie”, świadczona jest pomoc techniczna oraz aktualizacja systemu wraz z udzieleniem w ramach wynagrodzenia umownego stosownych licencji na korzystanie z oprogramowania na wszystkich znanych w dniu aktualizacji oprogramowania polach eksploatacji (licencja niewyłączna, nieograniczona terytorialnie i czasowo).
4. Wykonawca dopilnuje, aby standard Wsparcia określony w załączniku nr 1 do Umowy pt. Opis Przedmiotu Zamówienia był dotrzymany.

**Zobowiązania Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązany jest do współpracy z Wykonawcą w zakresie pozwalającym na rzetelne wykonanie Umowy.
2. Zamawiający zobowiązuje się do odpowiedniego przygotowania organizacyjnego procesu odbioru licencji będących przedmiotem Umowy.

**Ogólne zasady wykonania zobowiązań**

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji niniejszej Umowy z należytą starannością, dysponując odpowiednią wiedzą techniczną, zapleczem personalnym i technicznym, środkami finansowymi, zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami oraz zgodnie ze złożoną ofertą.
2. Wykonawca dostarczy licencje dostępowe w stabilnej wersji oferowanej przez producenta na dzień dostarczenia przedmiotu Umowy.
3. Wykonawca zgłosi Zamawiającemu gotowość do dostarczenia przedmiotu Umowy – licencji (§ 1 ust. 1 lit. a i b), na wskazany w Umowie adres mailowy w terminie co najmniej 3 dni przed ich dostarczeniem.
4. Protokół odbioru bez uwag Zamawiającego, podpisany przez obie Strony, stanowić będzie podstawę do wystawienia faktury.
5. Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą przy realizacji niniejszej Umowy, w szczególności przekazywania wszelkich informacji, niezbędnych dla prawidłowego wykonania zobowiązań Wykonawcy.
6. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za naruszenie praw osób trzecich, do którego doszło z jego winy lub z winy osób, za pomocą których realizuje Umowę. Na Wykonawcy spoczywa obowiązek zaspokojenia wszelkich związanych z tym roszczeń.
7. Wykonawca odpowiada za szkody wyrządzone Zamawiającemu w jego majątku, w szczególności w materiałach, dokumentacji, oprogramowaniu, urządzeniach i innych środkach technicznych w przypadku, gdyby Wykonawca nie działał lub zaniechał działania, do którego był zobowiązany lub nie dochował należytej staranności.
8. W toku realizacji prac objętych przedmiotem Umowy, każda ze Stron obowiązana jest na bieżąco informować drugą Stronę o wszelkich zagrożeniach, trudnościach czy przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres prac. Informacje te powinny być przekazywane na piśmie lub mailowo przez przedstawicieli Stron. Każda ze Stron jest zobowiązana niezwłocznie przedsięwziąć kroki w celu usunięcia przeszkód związanych z wykonaniem Umowy, leżących po jej stronie, a zgłoszonych przez drugą Stronę. Brak pisemnej informacji od Wykonawcy o zagrożeniach, trudnościach czy przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy wyłącza możliwość odstąpienia przez Wykonawcę od Umowy z powodu niesygnalizowanej zwłoki bądź braku współdziałania Zamawiającego.
9. Dokonanie odbioru przedmiotu Umowy nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za jego wady.

**Termin realizacji Umowy**

1. Dostawa przedmiotu Umowy w zakresie licencji (§ 1 ust. 1 lit. a i b) nastąpi w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od daty podpisania Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć:
3. usługę konfiguracji do zarządzania zasobami IT w terminie do 30 dni od podpisania Umowy.
4. usługę szkolenia w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później jednak nie później niż 30 dni roboczych od dnia podpisania Umowy.

**Odpowiedzialność za realizację Umowy i zasady komunikacji**

1. Przedstawicielami **Zamawiającego** odpowiedzialnymi za realizację Umowy są:
2. ……………………………., tel. kom …………………………………..,

email: ……………………………………………………………………….

1. Przedstawicielami Wykonawcy odpowiedzialnymi za realizację Umowy są:
	1. …..................................................................., tel. kom …..............................,

email: ......................................................,

* 1. …..................................................................., tel. kom …..............................,

email: ......................................................

1. Osoby wymienione w ust. 1 i 2 są upoważnione do podpisania protokołów odbioru – zgodnie
z odpowiednimi postanowieniami Umowy. Upoważnienie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie obejmuje umocowania do zmian Umowy, w tym zaciągania zobowiązań finansowych.
2. Zmiana osób wskazanych w ust. 1 i 2 nie wymaga zmiany Umowy, a jedynie pisemnego pod rygorem nieważności powiadomienia drugiej Strony.
3. Jeżeli nic innego nie wynika z brzmienia Umowy, wszelkie zawiadomienia i oświadczenia powinny być przesłane za pośrednictwem kuriera, listu poleconego, poczty elektronicznej lub faksu.
4. Aktualne adresy Strony podały na wstępie Umowy. Pismo o zmianie adresu uznaje się za doręczone, jeżeli jest przyjęte bezpośrednio lub za pośrednictwem operatora publicznego (Poczty Polskiej) lub poczty kurierskiej listem poleconym, jak też zwrócone przez operatora publicznego (Pocztę Polską) po dwukrotnej awizacji listu z powodu odmowy przyjęcia.
5. Niedopełnienie obowiązku określonego w ust. 6 powoduje ten skutek, że pismo wysłane na adres drugiej Strony uznaje się za doręczone także wówczas, gdy zostanie zwrócone z powodu nieaktualnego adresu.

**Warunki gwarancji**

1. Wykonawca udziela na Przedmiot Umowy – dostarczone licencje (§ 1 ust. 1 lit. a i b) gwarancji na okres 24 (słownie: dwadzieścia cztery) miesiące. Jeżeli warunki gwarancji udzielonej przez producenta Przedmiotu Umowy przewidują dłuższy okres gwarancji niż gwarancja udzielona przez Wykonawcę – obowiązuje okres gwarancji w wymiarze równym okresowi gwarancji producenta.
2. Okres gwarancji rozpoczyna się z dniem podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru bez uwag.
3. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu należytą jakość, prawidłowe funkcjonowanie i parametry techniczne dostarczonego przedmiotu Umowy określonego w ust. 1.
4. W przypadku ujawnienia się wad Przedmiotu Umowy w okresie gwarancji, Wykonawca jest zobowiązany do naprawy lub wymiany na własny koszt wadliwego Przedmiotu Umowy lub jego części.
5. Zgłoszenie wad przedmiotu Umowy w okresie gwarancji następować będzie za pośrednictwem zgłoszeń przesłanych przez Zamawiającego na adres e-mail, o którym mowa w § 6 ust. 2 Umowy. Dniem powzięcia przez Wykonawcę wiadomości o wadzie Przedmiotu Umowy jest dzień przesłania przez Zamawiającego zgłoszenia na adres mailowy Wykonawcy.
6. Naprawa lub wymiana wadliwego Przedmiotu Umowy lub jego części, nastąpi w ciągu ……… (słownie: ……….) dni roboczych od dnia dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego.
7. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z realizacją obowiązków wynikających z udzielonej gwarancji, w tym również koszty odbioru wadliwego Przedmiotu Umowy lub jego części oraz koszty jego dostawy do Zamawiającego po usunięciu wad.

**Wynagrodzenie**

1. **Wykonawcy przysługuje maksymalne wynagrodzenie** zgodne ze złożonym Formularzem ofertowym stanowiącymi Załącznik nr 2 do Umowy i wynosi ogółem:

**…………………. zł brutto** *(słownie:* …………………. *złotych 00/100),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* ………………….*00/100),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych 00/100)*.

W tym:

* 1. **Wynagrodzenie za realizację przedmiotu zamówienia § 1 ust. 1:**

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

**W tym:**

* 1. **Wynagrodzenie za dostawę 5 licencji dostępowych wraz z usługą wsparcia dla systemu do zarządzania zasobami IT – administrator:**

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

 W tym wynagrodzenie za 1 szt. licencji

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

* 1. **Wynagrodzenie za dostawę 180 licencji dostępowych wraz z usługą wsparcia dla systemu do zarządzania zasobami IT – użytkownik:**

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

 W tym wynagrodzenie za 1 szt. licencji:

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

* 1. **Wynagrodzenie za usługę konfiguracji systemu do zarządzania zasobami IT:**

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

* 1. **Wynagrodzenie za usługę szkolenia 6 osób wskazanych przez Zamawiającego:**

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

W tym wynagrodzenie za przeszkolenie 1 osoby:

**…………………. zł brutto** *(słownie:* ………………… *złotych ../100 groszy),*

*tj.:* **…………………. zł netto** *(słownie:* …………………. **..***/100 groszy),*

w tym należny podatek VAT w wysokości **…………………. zł** *(słownie:* …………………. *złotych ../100 groszy)*.

1. Wynagrodzenie **Wykonawcy** uwzględnia wszystkie koszty związane z uzyskaniem przez **Wykonawcę** przychodu z tytułu niniejszego zamówienia, jak również koszty innych usług, których wykonanie jest niezbędne dla prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia, jak np. koszty transportu, wszelkie opłaty, narzuty, podatki, zlecenia zewnętrzne.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 zostanie wypłacone przez Zamawiającego na podstawie przedłożonych przez Wykonawcę, prawidłowo wystawionych faktur, nie później niż w ciągu 21 dni od daty ich doręczenia Zamawiającemu. Błędnie wystawiona faktura spowoduje naliczenie 21-sto dniowego terminu płatności od momentu dostarczenia korekty faktury, za co Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności.
3. Podstawą do wypłaty wynagrodzenia jest podpisany Protokół Odbioru przez obie Strony bez uwag Zamawiającego, przedłożony przez Wykonawcę w oryginale wraz z fakturą. Wzór protokołu odbioru stanowi **załącznik nr 6** do Umowy.
4. Faktury należy wystawić na:

**„Koleje Małopolskie” Sp. z o.o.,**

**ul. Wodna 2, 30-556 Kraków**

**NIP 6772379445**

1. Wynagrodzenie zostanie wypłacone na konto Wykonawcy wskazane na fakturze, zgodny z oświadczeniem Wykonawcy, którego wzór stanowi **załącznik nr 5** do Umowy.
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 niniejszego paragrafu nie podlega zmianie, za wyjątkiem zmian z tytułu zmiany stawki VAT. Zmiana stawki VAT nie powoduje konieczności zmiany Umowy.
3. Zamawiający oświadcza, jest płatnikiem podatku VAT.
4. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania i wskazywania na fakturze VAT rachunku bankowego, na który realizowane będą płatności z tytułu realizacji niniejszej Umowy, wskazanego w danych Wykonawcy objętych elektronicznym wykazem podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1570), zwanym „białą listą podatników VAT”.
5. Jeżeli podany przez Wykonawcę numer rachunku bankowego nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 9, tj. nie jest zawarty w danych Wykonawcy w białej liście podatników VAT, to Zamawiający ma prawo wstrzymania płatności bez ponoszenia odpowiedzialności z tego tytułu, tj. Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne kary umowne, odsetki ustawowe i inne rekompensaty, do czasu wpisania podanego na fakturze rachunku bankowego do danych Wykonawcy zawartych w białej liście podatników VAT i poinformowania przez Wykonawcę o tym fakcie Zamawiającego; w takim przypadku obowiązywał będzie termin płatności zgodny z fakturą (umową), a ewentualne odsetki naliczane mogą być dopiero po upływie 15 dni od dnia wpisania rachunku do danych Wykonawcy zawartych w białej liście podatników VAT i poinformowania o tym Zamawiającego.
6. Płatność dokonywana będzie przez Zamawiającego przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, który spełnia wymagania, o których mowa w ust. 9
7. Przelew wierzytelności z Umowy wymaga zgody Zamawiającego pisemnej pod rygorem nieważności.
8. Wykonawca oświadcza, że z tytułu transakcji będących przedmiotem Umowy wykona prawidłowo zobowiązania podatkowe, w szczególności prawidłowo określi stawki podatku od towarów i usług oraz wpłaci na rachunek właściwego urzędu skarbowego kwotę podatku od towarów i usług przypadające na te transakcje. W przypadku uznania przez administrację podatkową, że z tytułu przedmiotowych transakcji Wykonawca/Zamawiający nie wykonał prawidłowo zobowiązań podatkowych, Wykonawca zobowiązuje się do poniesienia obciążeń nałożonych na Zamawiającego przez administrację podatkową.
9. Zgodnie z art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych Zamawiający oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy.
10. Dopuszczalność przesyłania faktur VAT w formie elektronicznej zależna jest od podpisania dodatkowego porozumienia w tej sprawie. Wzór porozumienia stanowi załącznik nr 4 do Umowy.
11. Zamawiający oświadcza, że będzie realizować płatności za faktury VAT z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności (tzw. *split payment*) w rozumieniu art. 108a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług Realizację zapłaty z zastosowaniem tego mechanizmu uznaje się za dokonaną w terminie, o którym mowa w ust. 3.

**Kary umowne**

* 1. W przypadku odstąpienia od Umowy lub wypowiedzenia (rozwiązania Umowy) przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zostanie obciążony karą umowną w wysokości 10% ceny maksymalnej netto ogółem wskazanej w § 8 ust. 1 Umowy.
	2. Zamawiający ma prawo do odstąpienia od umowy w całości lub w części i zażądania od Wykonawcy kary umownej, o której mowa w ust. 1, w przypadku:
	3. braku realizacji przez Wykonawcę dostawy w terminie wskazanym w Umowie;
	4. realizacji dostawy w sposób niezgodny z zawartą Umową;
	5. braku zgodności dostarczonego przedmiotu Umowy z wymaganiami zawartymi
	w Umowie;
	6. W przypadku niedotrzymania terminu realizacji dostawy licencji bądź niedotrzymania terminu realizacji usługi konfiguracji systemu do zarządzania zasobami IT bądź usługi szkolenia, Wykonawca zostanie obciążony karą umowną w wysokości 200,00 zł, *(słownie: dwieście złotych 00/100 groszy),* za każdy dzień zwłoki.
	7. W przypadku niedotrzymania terminu spełnienia przez Wykonawcę świadczenia wynikającego
	z gwarancji na przedmiot Umowy bądź w przypadku niedotrzymania terminu spełnienia świadczenia wynikającego z Usługi Wsparcia, w szczególności terminów, o których mowa w Załączniku nr 1 do niniejszy Umowy, Wykonawca zostanie obciążony karą umowną w wysokości 100,00 zł *(słownie: sto złotych 00/100 groszy),* za każdy dzień zwłoki, za każdy przypadek zwłoki.
	8. W przypadku niezachowania terminów zapłaty należności wynikających z Umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki ustawowe za opóźnienie.
	9. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę któregokolwiek z zobowiązań określonych w §10 Umowy, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej
	w wysokości 50 000 zł *(słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100 groszy)* za każdy pojedynczy przypadek naruszenia.
	10. Zastrzeżenie kar umownych nie wyłącza uprawnienia Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego, w wysokości przewyższającej kary umowne.
	11. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy.
	12. Łączna wartość naliczonych Wykonawcy kar umownych nie przekroczy 20% ceny maksymalnej netto ogółem wskazanej w §8 ust. 1 Umowy. Niniejszy limit kar nie dotyczy kary wskazanej w ust. 6 powyżej.

**Poufność INFORMACJI**

1. Wykonawca nieodwołalnie i bezwarunkowo zobowiązuje się do zachowania w ścisłej tajemnicy informacji poufnych w rozumieniu niniejszego paragrafu oraz zobowiązuje się traktować je i chronić jak tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j.: Dz. U. z 2022 r. poz. 1233).
2. Przez informacje poufne należy rozumieć wszelkie informacje (w tym przekazane lub pozyskane w formie ustnej, pisemnej, elektronicznej i każdej innej) związane z Umową, uzyskane w trakcie jej realizacji, bez względu na to, czy zostały one udostępnione Wykonawcy w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, czy też zostały pozyskane przy tej okazji w inny sposób, w szczególności informacje o charakterze finansowym, gospodarczym, ekonomicznym, prawnym, technicznym, organizacyjnym, handlowym, administracyjnym, marketingowym, w tym dotyczące Zamawiającego, a także innych podmiotów, w szczególności tych, z którymi Zamawiający pozostaje w stosunku dominacji lub zależności oraz z którymi jest powiązany kapitałowo lub umownie.
3. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieprzekazywania osobom trzecim, w tym także nieupoważnionym pracownikom:
4. sposobu realizowania przedmiotu Umowy;
5. informacji i danych, które Strony uzyskały w trakcie lub w związku z realizacją przedmiotu Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądowych lub decyzji odpowiednich władz; zasadą poufności nie jest objęty fakt zawarcia oraz warunki Umowy.
6. Ujawnienie przez którąkolwiek ze Stron jakiejkolwiek informacji poufnej wymagać będzie każdorazowo pisemnej zgody drugiej Strony, chyba, że są to informacje publicznie dostępne,
a ich ujawnienie nie nastąpiło w wyniku naruszenia postanowień Umowy.
7. Obowiązek zachowania poufności przewidziany w ust. 1-3 obowiązywać będzie przez cały okres trwania Umowy oraz 5 lat po jej zakończeniu.
8. Strona niezwłocznie poinformuje drugą Stronę o ujawnieniu informacji, organie, któremu informacje zostały ujawnione oraz zakresie ujawnienia, ponadto Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia Zamawiającemu kopii dokumentów związanych z ujawnieniem.
9. W zakresie niezbędnym do realizacji przedmiotu Umowy, Wykonawca może ujawniać informacje poufne swoim pracownikom lub osobom, którymi posługuje się przy wykonywaniu Umowy, pod warunkiem, że przed jakimkolwiek takim ujawnieniem zobowiąże te osoby do zachowania poufności na zasadach określonych w Umowie. Za działania lub zaniechania takich osób Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za działania i zaniechania własne.
10. Zobowiązanie do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. stanowi **załącznik nr 3** do Umowy.

**§11**

**DANE OSOBOWE**

1. Administratorem danych osobowych wskazanych w Umowie jest spółka: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków -> „Spółka”.
2. Dane osobowe: Wykonawcy, tj. Strony Umowy (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. b) RODO), a także jego przedstawicieli oraz innych osób wykonujących Umowę np. pracowników lub współpracowników Wykonawcy (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych), będą przetwarzane w celu zawarcia oraz wykonania Umowy przez Zamawiającego.
3. Dane osobowe mogą być przetwarzane także do celu dochodzenia, ustalenia lub obrony przed roszczeniami związanymi z realizacją Umowy (podstawa przetwarzania -> art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych).
4. Dane osobowe mogą być wykorzystywane także w celu realizacji zobowiązań publicznoprawnych wynikających z przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO).
5. Odbiorcami danych mogą być: dostawcy systemów informatycznych, z których korzysta Spółka, hostingodawca poczty elektronicznej, upoważnieni przez Spółkę pracownicy oraz podmioty przeprowadzające kontrole/audyty w Spółce, stosowne urzędy, kurierzy oraz poczta. Poza wskazanymi podmiotami, dane nie będą nikomu ujawniane, chyba, że będzie to niezbędne do realizacji celów wskazanych powyżej lub wynikać to będzie z przepisów prawa (z zastrzeżeniem zapewnienia legalności takiego ujawniania).
6. Osobom, których dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, w tym uzyskania kopii danych, prawo do przenoszenia danych, prawo do sprostowania i usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do zgłoszenia sprzeciwu (gdy przetwarzanie następuje na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
7. Dane osobowe zostaną usunięte lub zanonimizowane maksymalnie po upływie okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń związanych z realizacją Umowy, w szczególności wynikających z procesu zawierania i realizacji umowy zawartej przez Zamawiającego, zobowiązań publicznoprawnych lub krócej, jeżeli zgłoszony zostanie skuteczny sprzeciw.
8. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji w/w celów.
9. Zważywszy, że dane osobowe Zamawiający może otrzymać zarówno bezpośrednio – w przypadku danych Wykonawcy, jak i pośrednio – w przypadku danych pracowników lub współpracowników Wykonawcy (przetwarzanych w celach o których mowa powyżej), Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie udostępnić kopię niniejszej klauzuli informacyjnej wszystkim osobom, których dane przekazuje Zamawiającemu w oparciu o postanowienia niniejszej klauzuli, a także zobowiązuje się poinformować te osoby o zakresie udostępnianych danych osobowych.
10. Z administratorem danych można kontaktować się na wyżej podany adres korespondencyjny lub na adres mailowy: sekretariat@kolejemalopolskie.com.pl. Administrator danych powołał inspektora ochrony danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem: iod@kolejemalopolskie.com.pl.

**§12**

**SIŁA WYŻSZA**

1. Siła wyższa w rozumieniu Umowy oznacza wszelkie nieprzewidywalne sytuacje lub zdarzenia, o charakterze wyjątkowym, pozostające poza kontrolą Stron, uniemożliwiające którejkolwiek z nich wypełnienie jakichkolwiek spośród jej zobowiązań przewidzianych Umową, niewynikające z błędu lub zaniedbania Stron oraz pozostające nie do pokonania, pomimo dołożenia wszelkiej należytej staranności, a w szczególności: zdarzenia o charakterze katastrof przyrodniczych typu powódź, huragan, wichury o nadzwyczajnej sile, trąby powietrzne, wyjątkowo intensywne i długotrwałe ulewy albo nadzwyczajnych i zewnętrznych wydarzeń, którym nie można było zapobiec (wojna, restrykcje stanu wojennego, powstanie, rewolucja, zamieszki, itp.). W rozumieniu Umowy siłą wyższą nie są w szczególności deficyt sprzętowy, kadrowy, materiałowy, spory pracownicze, strajki, trudności finansowe ani też kumulacja takich czynników.
2. Jeżeli siła wyższa uniemożliwia lub uniemożliwi jednej ze Stron wywiązanie się z jakiegokolwiek zobowiązania objętego Umową, Strona ta zobowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie dwóch dni od wystąpienia siły wyższej, zawiadomić drugą Stronę na piśmie o wydarzeniu lub okolicznościach stanowiących siłę wyższą, wymieniając przy tym zobowiązania, z których nie może lub nie będzie mogła się wywiązać oraz wskazując przewidywany okres, w którym nie będzie możliwe wykonywanie Umowy. Powinna także dążyć do kontynuowania realizacji swoich zobowiązań w rozsądnym zakresie oraz podjąć działania niezbędne do zminimalizowania skutków działania siły wyższej oraz czasu jej trwania.
3. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w całości lub w części w takim zakresie, w jakim zostało to spowodowane wystąpieniem siły wyższej. W wypadku zaistnienia siły wyższej o charakterze długotrwałym, powodującej niewykonywanie Umowy przez okres dłuższy niż jeden miesiąc, Strony będą prowadzić negocjacje w celu określenia dalszej realizacji lub odstąpienia od Umowy.
4. Negocjacje, o których mowa w ust. 3 zdanie drugie, uważa się za bezskutecznie zakończone, jeżeli po upływie 7 dni od dnia ich rozpoczęcia Strony nie osiągną porozumienia, chyba że przed upływem tego terminu Strony wyrażą w formie pisemnej zgodę na ich kontynuowanie i określą inną datę zakończenia negocjacji.
5. W przypadku bezskutecznego zakończenia negocjacji w terminie określonym zgodnie z ust. 4, Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od bezskutecznego zakończenia negocjacji.

**§13**

**PODWYKONAWCY**

1. Wykonawca może powierzyć wykonanie Umowy podwykonawcy, co wymaga pisemnej pod rygorem nieważności zgody Zamawiającego. Powierzenie wykonania Umowy podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy
z odpowiedzialności za należyte wykonanie przedmiotu Umowy.
2. Wykonując Umowę przy udziale podwykonawców, Wykonawca jest obowiązany zawrzeć umowę o podwykonawstwo.
3. Przed przystąpieniem do realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązany jest podać nazwy, dane kontaktowe oraz przedstawicieli podwykonawców zaangażowanych w wykonanie Umowy, jeżeli są już znani. Wykonawca w trakcie realizacji Umowy zawiadomi Zamawiającego o wszelkich zmianach w odniesieniu do informacji, o których mowa w zdaniu pierwszym, a także przekaże wymagane informacje na temat nowych podwykonawców, którym w późniejszym okresie zamierza powierzyć realizację Umowy.
4. Realizacja przedmiotu Umowy przy udziale podwykonawców nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za wykonanie obowiązków umownych.
5. Jakakolwiek przerwa w realizacji przedmiotu Umowy wynikająca z braku działań podwykonawcy, zaniechania przez niego wykonywania przedmiotu Umowy lub innego rodzaju opóźnień, będzie traktowana jako przerwa (opóźnienie) powstałe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy i nie może stanowić podstawy do zmiany terminu realizacji przedmiotu Umowy

**§14**

**ZMIANY UMOWY**

1. Zamawiający przewiduje możliwość dokonywania istotnych zmian postanowień niniejszej Umowy w szczególności w następujących przypadkach:
	1. gdy konieczność wprowadzenia takich zmian wynikać będzie z okoliczności, których przy dołożeniu należytej staranności nie można było przewidzieć w chwili zawierania Umowy;
	2. gdy zmiany te są korzystne dla Zamawiającego;
	3. konieczności wprowadzenia zmian z uwagi na zmianę obowiązujących przepisów prawa;
	4. powstania rozbieżności lub niejasności w rozumieniu pojęć użytych w Umowie, których nie da się usunąć w inny sposób, zaś zmiana będzie umożliwiać usunięcie tych rozbieżności i doprecyzowanie postanowień Umowy w sposób jednoznaczny dla jej interpretacji przez Strony;
	5. oczywistych omyłek pisarskich i rachunkowych mogących mieć wpływ na interpretację postanowień Umowy;
	6. zmian terminów realizacji Umowy;
2. Strona, która widzi konieczność wprowadzenia zmian do Umowy, o których mowa w ust. 1, przedstawi drugiej Stronie pisemną propozycję zmiany Umowy wraz z uzasadnieniem jej wprowadzenia oraz projektem aneksu do Umowy. Propozycja taka powinna zawierać w szczególności informację o skutkach finansowych wynikających z wprowadzenia planowanej zmiany, w tym zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy, o ile zmiana Umowy powoduje takie skutki. Charakter zmian nie może naruszać równowagi ekonomicznej świadczeń, wynikających z dotychczasowych postanowień Umowy. Strona, która otrzymała propozycję wprowadzenia zmian do Umowy, niezwłocznie poinformuje drugą Stronę, o swoim stanowisku,
co do zaproponowanych zmian. W przypadku uzgodnienia przez Strony treści zmian do Umowy, Strony zawrą aneks do Umowy.
3. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają zgody obu Stron, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, w formie aneksu do Umowy.

**§15**

**Odstąpienie od Umowy**

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym lub interesie Zamawiającego, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy w całości lub w części w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
2. Niezależnie od uprawnienia Zamawiającego do odstąpienia od Umowy na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących, Zamawiający w terminie 30 dni od dnia zaistnienia poniższych okoliczności może odstąpić od Umowy w całości lub w części, jeżeli:
3. Zamawiający poweźmie poważne obawy co do powstania podstawy do złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości Wykonawcy;
4. zostanie wszczęte postępowanie likwidacyjne wobec Wykonawcy;
5. w przypadku zwłoki w dostawie przedmiotu Umowy, Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w części niezrealizowanej lub zrealizowanej nienależycie bez wyznaczenia dodatkowego terminu do wykonania zobowiązania;
6. Wykonawca bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego, dokona cesji wierzytelności (przelewu lub innej czynności wywołującej podobne skutki) z Umowy.

**§ 16**

**Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej Umowy, zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.
2. Wykonawca nie jest uprawniony, bez pisemnego upoważnienia, do zaciągania jakichkolwiek zobowiązań w imieniu Zamawiającego.
3. Wszelkie spory powstałe na tle wykonania Umowy Strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporów będą one rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron / Umowę sporządzono w postaci elektronicznej opatrzonej podpisami kwalifikowanymi.[[1]](#footnote-2)
5. Integralną częścią Umowy są:
6. Załącznik nr 1 - Opis Przedmiotu Zamówienia,
7. Załącznik nr 2 – Oferta Wykonawcy,
8. Załącznik nr 3 - Zobowiązanie do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa,
9. Załącznik nr 4 – Porozumienie w sprawie doręczania faktur w formie elektronicznej,
10. Załącznik nr 5 – Oświadczenie o rachunku bankowym,
11. Załącznik nr 6 – Wzór protokołu odbioru.

**WYKONAWCA** **ZAMAWIAJĄCY**

Załącznik nr 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Załącznik nr 1** | **Umowa nr CRU/../…/….** |
| ***OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA*** |

**Opis prZedmiotu zamówienia**

1. **Przedmiot umowy**
2. Przedmiotem zamówienia jest:
3. **dostawa 5 licencji dostępowych dla systemu do zarządzania zasobami IT – administrator;**
4. **dostawa 180 licencji dostępowych dla systemu do zarządzania zasobami IT – użytkownik;**
5. **usługa konfiguracji systemu do zarządzania zasobami IT;**
6. **usługa szkolenia**
7. **Ogólne warunki realiZacji przedmiotu umowy**
8. **Wykonawca** musi podsiadać autoryzację handlową producenta Systemu.
9. Wszystkie dostarczone licencje muszą uprawniać do bezterminowego korzystania,
z możliwością podpięcia dowolnego urządzenia będącego w użytku **Zamawiającego**.
10. Z uwagi na charakter zamówienia dostawa licencji nastąpi na adres e-mail podany przez **Zamawiającego**.
11. **Zamawiający** informuje, że pracuje w godzinach od 7:00 o 15:00, w dni robocze od poniedziałku do piątku i tylko w tym czasie może potwierdzić otrzymanie licencji.
12. Podstawą do wystawienia faktury będzie podpisany przez obie Strony protokół odbioru.
13. **ZobowiĄzania wykonawcy**

Wykonawca zobowiązuje się do:

1. **Wykonania** analizy posiadanych przez **Zamawiającego** zasobów serwerowych celem dookreślenia prawidłowej konfiguracji środowiska serwerowego pozwalającego
na wykorzystanie wszystkich licencji.
2. Wskazania sposobu ewentualnej rekonfiguracji serwera, na potrzeby rozszerzenia liczby urządzeń o wskazane licencje w Rozdziale I ust. 1.
3. Wsparcia **Zamawiającego,** podczas procesu ewentualnej rekonfiguracji serwera. Przez rekonfigurację należy rozumieć zmianę parametrów, konfiguracji, doinstalowanie atrybutów, a nie budowę nowego środowiska.
4. Uruchomienia wszystkich funkcjonalności określonych przez **Zamawiającego** w Opisie Przedmiotu Zamówienia oraz zdefiniowanych na etapie wsparcia technicznego, o ile taka funkcjonalność jest dostępna w Systemie.
5. Udzielenia Gwarancji jakości działania systemu do zarządzania zasobami IT w oparciu
o zakupione licencje.
6. Utrzymania usług w zakresie dostępu, wsparcia, aktualizacji systemu do zarządzania zasobami IT.
7. Udzielenia wsparcia technicznego wraz z dostępem do aktualizacji na okres 12 miesięcy.
8. **Funkcjonalność systemu**

**WYMAGANIA OGÓLNE DO ZARZĄDZANIA ZASOBAMI IT**

1. Oprogramowanie musi posiadać polski oraz angielski interfejs językowy.
2. Oprogramowanie musi posiadać architekturę trójwarstwową składającą się z Bazy Danych, Serwera Aplikacji, Agenta/Konsoli zarządzającej.
3. Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę dedykowanych kluczy szyfrujących podczas komunikacji pomiędzy agentami, serwer aplikacji i konsolą zarządzającą.
4. Odczyt informacji dotyczących parametrów sprzętowych komputera musi odbywać się
za pośrednictwem agenta systemu instalowanego na komputerach użytkowników.
5. Agent systemu nie może nasłuchiwać na żadnym porcie sieciowym po stronie stanowiska komputerowego użytkownika.
6. Oprogramowanie musi umożliwiać wybór instalacji agenta w trybie standardowym oraz

bezpiecznym tj. braku wkompilowanych funkcji takich jak zdalne zarządzanie, transfer plików, zdalny pulpit.

1. 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 prace 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.
2. Oprogramowanie musi posiadać dodatkową autoryzację użytkownika konsoli zarządzającej za pomocą usługi Google Authenticator oraz Microsoft Authenticator.
3. Oprogramowanie musi posiadać moduł zarządzania uprawnieniami do poszczególnych funkcjonalności systemu dla operatorów konsoli zarządzającej zgodny z modelem RBAC (Role Based Access Control).
4. Oprogramowanie musi umożliwiać nadawanie oraz odbieranie uprawnień w czasie rzeczywistym (brak konieczności przelogowania użytkownika konsoli systemu).
5. Oprogramowanie musi umożliwiać blokadę wybranych uprawnień konkretnego użytkownika niezależnie od uprawnień wynikających z przypisanych ról.
6. Oprogramowanie musi współpracować z serwerem MSSQL Server 2008R2-2019.
7. Oprogramowanie, w zakresie wszystkich warstw, nie może wymagać do prawidłowej pracy komponentów Java.
8. Oprogramowanie serwera aplikacji musi posiadać funkcjonalność centralnego wysyłania wybranych powiadomień mailowych.
9. Oprogramowanie musi posiadać moduł zarządzania uprawnieniami do danych w zakresie wybranych jednostek organizacyjnych oraz typów zasobów poszczególnych użytkowników konsoli. Wszelkie raporty, zestawienia oraz funkcje obejmują wtedy tylko wynikowe obiekty.
10. 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 składników Producenta systemu w zakresie plików wykonywalnych (\*.exe), plików bibliotek współdzielonych (\*.dll), plików sterowników (\*.sys) oraz pakietów instalacyjnych oprogramowania (\*.msi).
11. Oprogramowanie agentów musi posiadać obsługę sesji terminalowych Windows.
12. Oprogramowanie musi zapewniać dowolną konfigurację pracy wszystkich agentów, jednostek organizacyjnych, pojedynczego agenta, poprzez dziedziczenie definiowanych przez administratora parametrów. Zmiany konfiguracji agentów następują w trybie natychmiastowym (online).
13. Oprogramowanie musi posiadać raport przedstawiający różnice w konfiguracji poszczególnych agentów w stosunku do konfiguracji globalnej.
14. Oprogramowanie musi posiadać mechanizm logowania zmian w konfiguracji agentów przez użytkowników konsoli (data, czas, login, poprzednia i nowa wartość).
15. Oprogramowanie musi posiadać mechanizm analizy czasu pracy komputera, informujący użytkownika (alert oraz wymuszone działanie – restart) o przekroczeniu zadanego czasu pracy bez restartu systemu operacyjnego.
16. Oprogramowanie musi zapewniać automatyczny import drzewiastej struktury organizacyjnej zamawiającego (bez ograniczeń ilości zagnieżdżeń z kontenera Active Directory/OpenLDAP), kont użytkowników i komputerów z zachowaniem ich oryginalnego położenia wg. OU.
17. Oprogramowanie musi zapewniać w obrębie synchronizacji z Active Directory/OpenLDAP tworzenie listy filtrów zawężających węzły danych wraz z możliwością wskazania docelowej gałęzi struktury organizacyjnej lub lokalizacyjnej Zamawiającego.
18. Oprogramowanie musi posiadać kreator powiązań (mapowanie atrybutów) dowolnych atrybutów obiektów z usługi katalogowej do wskazanych atrybutów zasobów systemowych.
19. Oprogramowanie musi umożliwiać współpracę z nieograniczoną ilością kontrolerów domen
z zachowaniem podległej struktury drzewiastej.
20. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczny import informacji dotyczących przynależności użytkowników oraz stanowisk komputerowych do grup struktury katalogowej.
21. Oprogramowanie musi posiadać raport przedstawiający informacje nt. grup struktury katalogowej wraz przynależącymi do nich użytkownikami.
22. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dynamicznych grup stanowisk w oparciu o kreator zawierający filtry (AND, OR) w zakresie min. wersja OS, nazwa oraz wersja wybranej aplikacji, RAM, CPU, HDD, jednostka organizacyjna, jednostka lokalizacyjna, architektura (x32, x64), zainstalowane oprogramowanie, wersja oprogramowania, lista usług systemowych, producent oraz model komputera, poziom uprawnień użytkownika, zainstalowana usługa systemowa, ostatnie uruchomienie systemu, obecność pliku EXE na dysku, predefiniowane atrybuty komputera (np. dostawca, numer faktury, data zakupu).
23. Oprogramowanie musi umożliwiać prezentację widoku zarządzanych stanowisk komputerowych w postaci listy stanowisk, drzewiastej struktury wg jednostek organizacyjnych, jednostek lokalizacyjnych, struktury Active Directory, struktury sieciowej (pule IP) oraz grup dynamicznych.
24. Oprogramowanie musi umożliwiać dynamiczne zawężanie wyników wyszukiwania ww. widoków na podstawie prezentowanych w nich atrybutów.
25. Oprogramowanie musi umożliwiać graficzną prezentację aktualnego stanu aktywności agenta (online/offline) z dokładnością do 1 minuty.
26. Oprogramowanie musi umożliwiać zapisywanie w bazie danych informacji o uruchomieniu
i wyłączeniu komputera oraz zalogowaniu i wylogowaniu użytkownika.

**INWENTARYZACJA KONFIGURACJI KOMPUTERÓW**

1. Oprogramowanie musi umożliwiać wydruk kartoteki sprzętowej stanowiska komputerowego.
2. Oprogramowanie musi umożliwiać samodzielną edycję wyglądu kartoteki sprzętowej, protokołów przekazania oraz zwrotu zasobów za pomocą graficznego kreatora wyglądu.
3. Oprogramowanie musi umożliwiać zapisywanie edytowanych szablonów (min. kartoteka sprzętowa, protokoły przekazania/zwrotu zasobów) w kontekście zalogowanego operatora konsoli zarządzającej.
4. 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.
5. Oprogramowanie musi umożliwiać okresową automatyczną inwentaryzację parametrów sprzętowych stanowiska: HDD, RAM, CPU, karta sieciowa, system operacyjny, karta graficzna itp.
6. Oprogramowanie Agenta musi umożliwiać audyt off-line, poprzez uruchomienie skanera (z GUI) bez konieczności instalacji, oraz zapis wyników do pliku w postaci zaszyfrowanej.
7. Oprogramowanie musi umożliwiać analizę sprzętową:
8. płyty głównej w zakresie model, producent, S/N;
9. CPU w zakresie nazwy, modelu, producenta, częstotliwości;
10. HDD w zakresie numeru seryjnego dysku, numeru seryjnego partycji, rozmiaru pamięci;
11. RAM w zakresie wielkości pamięci;
12. karty sieciowej w zakresie model, adres IP, adres MAC;
13. karty graficznej w zakresie model.
14. Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt informacji dotyczących systemu operacyjnego
w zakresie nazwy, wersji, daty instalacji, zainstalowanych poprawek, dostępnych kluczy licencyjnych, produkt ID.
15. Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt informacji sieciowych w zakresie adresu IO, adresu MAC, nazwy sieciowej.
16. Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt informacji sprzętowych z BIOS w zakresie nazwy BIOS, daty, producenta.
17. Oprogramowanie musi umożliwiać przegląd historii zmian parametrów sprzętowych komputerowych.
18. Oprogramowanie musi umożliwiać globalny przegląd stanowisk komputerowych pod względem parametrów sprzętowo-systemowych.
19. Oprogramowanie musi zawierać raport stanowisk komputerowych posiadających co najmniej jedno konto z uprawnieniami administratora.
20. Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt urządzeń podłączonych do stanowiska komputerowego przez interfejs USB, z możliwością odczytania nazwy urządzenia, producenta, modelu oraz numeru seryjnego (o ile urządzenie dostarcza ww. informacji).
21. Oprogramowanie musi umożliwiać globalną analizę urządzeń podłączonych do stanowisk komputerowych przez interfejs USB.
22. Oprogramowanie musi umożliwiać integrację z zewnętrzną usługą Dell API w celu automatycznego odczytania informacji na temat okresu gwarancji stanowiska komputerowego na podstawie odczytanego przez agenta identyfikatora (ServiceTag).
23. 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).

**INWENTARYZACJA KONFIGURACJI OPROGRAMOWANIA**

1. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczną inwentaryzację zainstalowanego
na komputerach oprogramowania.
2. Oprogramowanie musi umożliwiać globalny przegląd wszystkich programów zainstalowanych na komputerach.
3. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zestawień zainstalowanych typów programów (freeware, shareware itp.).
4. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wykazów z zainstalowanym, dowolnie wybranym programem.
5. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zestawień zainstalowanych systemów operacyjnych na komputerach.
6. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wykazów stanowisk z brakiem zainstalowanego, dowolnie wybranego, programu.
7. Oprogramowanie musi posiadać wbudowany mechanizm umożliwiający, poprzez GUI konsoli, zdalną grupową dezinstalację oprogramowania np. pakietów MS Office.
8. Oprogramowanie musi umożliwiać oznaczanie kolorem aplikacji zabronionych oraz zgodnych ze standardem wraz z możliwością raportowania wg w/w klasyfikacji.
9. Oprogramowanie musi umożliwiać zablokowanie na stacji roboczej wybranych procesów celem uniemożliwienia ich uruchomienia przez użytkownika.
10. Oprogramowanie musi posiadać globalne zestawienie pozwalające na zdalne usunięcie nielegalnych danych np. plików AVI, MP3, MP4 bez konieczności fizycznej obecności użytkownika przy stacji.

**ZARZĄDZANIE LICENCJAMI, AUDYT OPROGRAMOWNIA**

1. Oprogramowanie musi posiadać wbudowaną bazę sygnatur aplikacji (produktów) wraz
z możliwością automatycznej aktualizacji wzorców ze strony Producenta oprogramowania.
2. Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie własnych sygnatur aplikacji (produktów) wykorzystywanych w procesie automatycznego audytu licencji (rozliczenie ilościowe).
3. 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.
4. Oprogramowanie musi umożliwiać zapis historii wykonywanych audytów licencji.
5. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie bazy licencji systemowo/programowych
i przypisywanie ich do stanowisk komputerowych oraz użytkowników.
6. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych typów elementów konfiguracji (CI).
7. Oprogramowanie musi umożliwiać dodawanie dowolnych atrybutów dla typów CI
w szczególności: wartości logiczne, data/czas, numeryczne, tekstowe, słownikowe.
8. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie podrzędnych i nadrzędnych typów CI.
9. Oprogramowanie musi umożliwiać dziedziczenie atrybutów przez elementy konfiguracji posiadające typ nadrzędny.
10. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dowolnych typów relacji do obsługi połączeń pomiędzy różnymi typami CI.
11. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie atrybutów dla relacji.
12. Oprogramowanie musi umożliwiać prezentowanie powiązań pomiędzy elementami konfiguracji w formie struktury płaskiej oraz graficznej.
13. Oprogramowanie musi umożliwiać zbiorczy podgląd relacji pomiędzy poszczególnymi elementami konfiguracji.
14. Oprogramowanie musi umożliwiać modelowanie struktury relacji pomiędzy usługami, sprzętem, organizacją oraz pracownikami.
15. Oprogramowanie musi umożliwiać nadzór nad wpływem zmian na poszczególne elementy konfiguracji.
16. Oprogramowanie musi umożliwiać import elementów konfiguracji ze źródeł takich jak usługa katalogowa, skaner sieci, zewnętrzne pliki płaskie (CSV).
17. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie oraz edycję własnych list elementów konfiguracji.
18. Oprogramowanie musi umożliwiać wyszukiwanie i analizę elementów konfiguracji
wg posiadanych atrybutów.
19. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych typów relacji z określaniem nazwy relacji podstawowe i odwrotnej.
20. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych formularzy dla wszystkich elementów konfiguracji.

**ZARZĄDZANIE ZASOBAMI ORAZ UŻYTKOWNIKAMI**

1. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych szablonów widoków zasobów
z określeniem analizowanych typów zasobów, widocznych atrybutów oraz informacji nt. powiązań pomiędzy zasobami.
2. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych atrybutów o typach co najmniej: tekst, liczba, bit, data, wartość słownikowa dla wybranego typu zasobu.
3. Oprogramowanie musi umożliwiać zapis oraz przegląd historii zmian dowolnego atrybutu zasobu w zakresie: operator, data, czas, poprzednia oraz nowa wartość.
4. Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie dowolnych relacji pomiędzy zasobami (np. powiązania stanowiska z pracownikiem, licencją, innym zasobem) wraz z zapisem historii relacji zasobów.
5. 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 powiazania dokumentów z zasobami w relacji 1:N wraz z podglądem przypisanych zasobów oraz wydrukiem.
6. Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie dowolnego zasobu inwentaryzacyjnego (np. telefon, drukarka, nawigacja) w strukturze drzewiastej wraz z kreatorem widocznych/wymaganych atrybutów edycyjnych.
7. Oprogramowanie musi posiadać dedykowaną (zintegrowaną z systemem) aplikację
na platformę Android umożliwiającą spis z natury zinwentaryzowanych zasobów.
8. 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.
9. Oprogramowanie musi umożliwiać zaprojektowanie własnego schematu importu danych
z zewnętrznego pliku CSV.
10. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne tworzenie relacji pracownik-komputer na podstawie atrybutów obiektu w usłudze katalogowej.
11. Oprogramowanie musi zawierać wbudowany kreator wydruków w zakresie protokołów przekazania, zwrotu, likwidacji wraz z możliwością utworzenia dowolnego typu dokumentu.
12. Oprogramowanie musi umożliwiać export ww. protokołów w formacie PDF.
13. Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę kodów kreskowych oraz QR w obrębie ww. kreatora wydruków.
14. Oprogramowanie musi umożliwiać użycie w kreatorze wydruków własnego logotypu organizacji.
15. Oprogramowanie musi umożliwiać użycie w kreatorze wydruków dowolnego atrybutu zasobu.
16. Oprogramowanie musi umożliwiać przypisanie dowolnej firmy serwisowej z bazy organizacji
do zasobu.
17. Oprogramowanie musi umożliwiać przypisanie załącznika do zasobu.
18. Oprogramowanie musi umożliwiać pogląd wszystkich zgłoszeń serwisowych dotyczących danego zasobu.
19. Oprogramowanie musi umożliwiać podgląd zasobów (przypisanych do danego pracownika)
z poziomu jego portalu użytkownika końcowego.
20. Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie cyklem życia zasobu.
21. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie niestandardowych reguł biznesowych
dla zarządzania zasobami.
22. Oprogramowanie musi umożliwiać seryjne dodawanie zasobów.
23. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne nadawanie numerów inwentaryzacyjnych
dla zasobów.
24. Oprogramowanie musi udostępniać kreator raportów dla zasobów.
25. Oprogramowanie musi udostępniać możliwość kopiowania widoku dla określonego typu(ów) zasobu z innego typ zasobu.
26. Oprogramowanie musi udostępniać możliwość kopiowania formularz dla określonego typu(ów) zasobu z innego typ zasobu.
27. Oprogramowanie musi umożliwiać ewidencję magazynów.
28. Oprogramowanie musi umożliwiać ewidencję lokalizacji magazynowych.
29. Oprogramowanie musi umożliwiać ewidencję produktów magazynowych.
30. Oprogramowanie musi udostępniać informację o stanie magazynowym(ilościowo).
31. Oprogramowanie musi umożliwiać generowanie dokumentów PZ/PW/RW/MM.
32. Oprogramowanie musi umożliwiać przyjęcie zasobów ewidencjonowanych i eksploatacyjnych na magazyn.
33. Oprogramowanie musi umożliwiać wydawanie zasobów ewidencjonowanych
i eksploatacyjnych z magazynu.
34. Oprogramowanie musi umożliwiać zwrot zasobów na magazyn.
35. Oprogramowanie musi umożliwiać zmianę szablonów dokumentów PZ/PW/RW/MM.
36. Oprogramowanie musi umożliwiać wyszukiwanie dokumentów po dowolnym atrybucie.
37. Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie organizacjami/typami organizacji (np. klient, podwykonawca).
38. Oprogramowanie musi umożliwiać dowolne przypisanie osoby do organizacji.
39. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenia dynamicznych grup użytkowników.
40. Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie kontaktami osób/organizacji.
41. Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie nieobecnościami użytkowników.
42. Oprogramowanie musi umożliwiać zarzadzanie uprawnieniami i poziomami dostępu do danych w zakresie zarządzania zasobami.
43. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne pobieranie danych rejestrowych kontrahentów z bazy GUS.

**ZDALNY PULPIT - ZARZĄDZANIE KOMPUTEREM**

1. Oprogramowanie musi umożliwiać interakcję administratora z użytkownikiem, polegającą
na podłączeniu do stanowiska (przejęcie pulpitu) administratora bez konieczności uprzedniego wylogowania użytkownika. Funkcjonalność zdalnego pulpit nie może wymagać instalacji aplikacji firm trzecich, wymagane jest obsłużenie przejęcia zdalnego pulpitu przez mechanizm wbudowany w agencie (ten sam proces systemowy).
2. 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.
3. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalne zarządzanie (bez użycia RDP/VNC itp.) lokalnymi kontami użytkowników w zakresie (tworzenie, usuwanie, edycja, zmiana hasła oraz typ konta).
4. Oprogramowanie musi umożliwiać wysyłanie polecenia Wake-on LAN.
5. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalną dwukierunkową linię poleceń.
6. 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).
7. 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.
8. Oprogramowanie musi umożliwiać wybór aktywnych sesji terminalowych, do których chcemy się podłączyć.
9. Oprogramowanie musi umożliwiać zbiorczy podgląd zdalnych pulpitów stacji.
10. Oprogramowanie musi posiadać zarządzanie technologią iAMT, vPro w zakresie uwzględniającym min.: Serial Over Lan (SOL), IDE Redirection (IDER), Hardware KVM, Assets.
11. Oprogramowanie musi zapewniać zdalną konfigurację technologii iAMT w trybie Client Control Configuration Mode.
12. Oprogramowanie musi umożliwiać zarządzanie stacjami komputerowymi poza siecią LAN/WAN, wymagane jest tylko dowolne połączenie internetowe.
13. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalne wykonywanie zapytań WQL.
14. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalny odczyt oraz modyfikację rejestru Windows.
15. Oprogramowanie musi umożliwiać pełne wykorzystanie funkcji zawartych w sekcji zdalne zarządzanie dla stacji posiadających dowolne połączenie do sieci INTERNET bez konieczności zestawiania połączenia VPN.
16. Oprogramowanie musi umożliwiać przejęcie pulpitu zdalnego z poziomu konsoli zarządzającej znajdującej się poza siecią LAN organizacji poprzez połącznie konsoli ze wskazanym serwerem aplikacji.
17. Oprogramowanie musi umożliwiać prowadzenie w czasie rzeczywistym dwukierunkowej komunikacji tekstowej (chat) pomiędzy użytkownikiem a administratorem.

**AUTOMATYZACJA PROCESÓW IT**

1. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalną instalację pakietów \*.msi, plików \*.cmd, \*.bat, \*.reg, \*.ps1 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.
2. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zadań dystrybucji polegające na jednorazowym uruchomieniu wybranego szablonu akcji na wybranych stanowiskach komputerowych.
3. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie polis uruchamianych cyklicznie na wybranych stanowiskach komputerowych wg aktualnej przynależności do struktury organizacyjnej, lokalizacyjnej lub wybranych grup dynamicznych.
4. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dystrybucji zadań oraz polis dla wybranych stanowisk komputerowych poprzez interaktywny kreator (krok po kroku). Wybór odbiorców musi uwzględniać listę stanowisk, strukturę organizacyjną, strukturę lokalizacyjną oraz dynamiczne grupy stanowisk.
5. Oprogramowanie musi umożliwiać globalną dystrybucję plików oraz folderów do wskazanych lokalizacji do wybranych stanowisk komputerowych wg przynależności do struktury organizacyjnej, lokalizacyjnej lub grupy dynamicznej wraz z automatycznym (polisa) odtworzeniem brakujących danych w przypadku wykrycia niespójności.
6. Oprogramowanie musi umożliwiać szyfrowanie plików źródłowych dla zadań instalacji.
7. Oprogramowanie musi umożliwiać globalny przegląd postępu wykonania wybranych zadań oraz polis wraz z odczytem standardowego wyjścia (stdout) oraz standardowego wyjścia błędów (stderr).
8. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie własnych szablonów akcji zawierających zdefiniowaną listę akcji pozwalających na warunkowe uruchamianie akcji zależnych (oczekiwanie na zakończenie akcji, praca w tle).
9. Oprogramowanie musi umożliwiać konfigurację typów akcji co najmniej w zakresie: dystrybucja i uruchomienie plików wsadowego BAT, dystrybucja plików rejestru REG, dystrybucja i instalacja pakietu MSI, dystrybucja i instalacja poprawki MSP, dystrybucja i uruchomienie aplikacji EXE, dystrybucja i uruchomienie skryptu PowerShell, dystrybucja plików i folderów, uruchomienie/wyłączenie/restart usługi systemowej, zakończenie procesu systemowego, wywołanie polecenia CMD.
10. Oprogramowanie musi umożliwiać konfigurowanie dedykowanych parametrów dla każdej
z ww. akcji.
11. Oprogramowanie musi umożliwiać uruchomienie na prawach administracyjnych pliku instalacyjnego EXE (z GUI) w sesji użytkownika z ograniczonymi uprawnieniami do instalacji aplikacji. Proces instalacji jest manualnie kontynuowany przez użytkownika.
12. Oprogramowanie musi umożliwiać ograniczenie zakresu działania zadania, polisy
oraz zawężenie wszelkich raportów systemowych do stanowisk spełniających kryteria wybranej dynamicznej grupy stanowisk.
13. Oprogramowanie w zakresie automatyzacji musi realizować m.in. następujące przypadki użycia z wykorzystaniem mechanizmu grup dynamicznych dla zadań oraz polis:
14. automatyczną instalacji aplikacji na komputerach spełniających warunki: stanowiska
z Windows 10 z pamięcią RAM>4GB i zainstalowaną wybraną aplikacją w wersji mniejszej (np. 7.0);
15. automatyczne odinstalowanie aplikacji na komputerach spełniających warunki: stanowiska z Windows 7 gdzie producentem komputera jest np. Dell i zainstalowaną wybraną aplikacją w wersji większej niż (np. 8.0);
16. dystrybucję plików oraz folderów (ze wskazaną zawartością np. dokumenty, skróty do aplikacji) na pulpity stanowisk komputerowych spełniających warunki: stanowiska
z Windows 10 z brakiem zainstalowanej wybranej aplikacji oraz nie posiadające konta użytkownika z prawami administracyjnymi;
17. uruchomienia wybranego skryptu PowerShell dla komputerów spełniających warunki: stanowiska z Windows 10 w architekturze 32 bitowej, zainstalowaną aplikacją X w wersji większej niż (np. 6.0) i brakiem zainstalowanej aplikacji Y;
18. uruchomienia wybranych szablonów akcji w przypadku wykrycia zmiany jednostki organizacyjnej stanowiska komputerowego;
19. w przypadku wcześniej zdefiniowanych polis wymagane jest, aby zostały one automatycznie uruchomione dla nowych stanowisk komputerowych po spełnieniu warunków przynależności do określonych grup dynamicznych.
20. Oprogramowanie musi umożliwić instalację oprogramowania z plików exe, które nie posiadają instalacji w trybie cichym poprzez automatyzację procesu manualnej instalacji (nagrywanie makr w zakresie wyborów typu zaznaczenie checkbox, wybór pozycji z listy, kliknięcie przycisku, wpisanie parametru/ścieżki itp.).
21. Oprogramowanie musi posiadać repozytorium szablonów makr automatyzacji do późniejszego wykorzystania podczas procesów instalacji.
22. Oprogramowanie musi zawierać funkcję testowania nagranych makr z poziomu interfejsu użytkownika.
23. Oprogramowanie musi wznawiać instalację, w przypadku przerwania procesu instalacji (np.
z powodu wyłączenia komputera).
24. Nagrywanie makr musi być realizowane przez wybranie/wskazanie elementu okna, na którym ma zostać wykonana akcja (np. kliknięcie, wprowadzenie tekstu, zaznaczenie).
25. Oprogramowanie musi umożliwiać wysyłanie komunikatów (Windows Notification)
do wskazanych stanowisk komputerowych (wybór manualny, wg struktury organizacyjnej, lokalizacyjnej lub grupy dynamicznej).
26. Oprogramowanie musi umożliwiać wysyłanie komunikatów przed każdą zdefiniowaną akcją automatyzacji (np.: przed rozpoczęciem instalacji pakietu MSI, przed dystrybucją plików, przed uruchomieniem skryptu PowerShell).
27. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyzację procesu konfiguracji dowolnej aplikacji Windows w celu odtworzenia zapamiętanych akcji (makr) dla wskazanych stanowisk komputerowych.

**KOPIE ZAPASOWE DANYCH UŻYTKOWNIKA**

1. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dowolnej ilości automatycznych zadań w zakresie archiwizacji danych – globalnie z poziomu głównej konsoli zarządzającej.
2. Oprogramowanie musi umożliwiać globalną zmianę parametrów zadań archiwizacji (ilość archiwów, kompresja, okres, zakres).
3. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie rozszerzeń plików, które mają być pomijane podczas procesu archiwizacji oraz rozszerzeń plików np. \*.doc, które mają być archiwizowane.
4. Oprogramowanie Agenta musi umożliwiać kopię całościową danych oraz przesyłanie plików
z archiwizacji na wskazany serwer FTP.
5. Mechanizm archiwizacji danych musi być realizowany przez Agenta systemu bez udziału zdalnych sesji (typu zdalny pulpit, wywoływanie skryptów).
6. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie cyklu archiwizacji.
7. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne usuwanie starszych plików kopii całościowej, definiowanie globalnego zadania archiwizacji.
8. Zarządzanie urządzeniami USB Storage.
9. Oprogramowanie musi umożliwiać zapisywanie w bazie danych informacji o kopiowaniu z/do urządzeń zewnętrznych typu: Pendrive USB, dysk zewnętrzny.
10. 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.
11. Oprogramowanie musi umożliwiać blokadę oraz autoryzację wybranych urządzeń USB
w obrębie klasy USBStorage.
12. Oprogramowanie musi umożliwiać włączenie trybu ReadOnly dla klasy USBStorage.
13. Oprogramowanie musi umożliwiać całkowitą blokadę klasy FDD/CD/DVD.
14. Monitoring stanowisk komputerowych.
15. Oprogramowanie musi umożliwiać zestawienie najpopularniejszych adresów (jakie stanowiska je wywoływały, kiedy) z możliwością zapisu całego adresu lub tylko głównej strony.
16. Oprogramowanie umożliwia zestawienie najaktywniejszych stanowisk (pod kątem WWW), jakie adresy odwiedzały, kiedy, wszystkie zestawienia do poziomu: jednostka organizacyjna, stanowisko, zalogowany użytkownik.
17. Oprogramowanie musi umożliwiać analizę uruchamianych aplikacji (aktywność stanowisk
wg aplikacji oraz wykorzystanie zainstalowanych aplikacji wg stanowisk).
18. Oprogramowanie musi umożliwiać analizę efektywności pracy użytkowników
na poszczególnych aplikacjach.
19. 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).
20. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie statystyk aktywności stron WWW oraz aktywności stanowisk.
21. Oprogramowanie musi umożliwiać podział stron na dozwolone i zabronione.
22. Oprogramowanie musi umożliwiać wydruki tabelaryczne oraz graficzne (wykresy aktywności).
23. Oprogramowanie musi umożliwiać okresowe tworzenie zrzutu ekranu użytkownika
z możliwością przesłania go na serwer.
24. Oprogramowanie musi umożliwiać rozróżnienie stanów monitorowanego komputera
w szczególności stan aktywności (focus okna), hibernacji, uśpienia oraz wylogowania.
25. Oprogramowanie musi umożliwiać odczyt aktywności użytkownika w czasie rzeczywistym
w zakresie min. tytuł okna, adres www przeglądanej strony z dokładnością do 1 sekundy.
26. Oprogramowanie musi umożliwiać analizę aktywności myszy oraz klawiatury
dla poszczególnych monitorowanych aplikacji oraz stron internetowych (ilość kliknięć).
27. Oprogramowanie musi umożliwiać monitorowanie wszystkich prac drukowania generowanych na urządzeniach sieciowych udostępnionych przez centralny serwer wydruków i udostępnionych lokalnie przez port TCP/IP.
28. 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.
29. Oprogramowanie po zainstalowaniu musi przesyłać do serwera aplikacji następujące informacje: nazwa stacji roboczej, nazwa zainstalowanego sterownika drukarki, nazwa portu
z jakiego dany sterownik korzysta, opis sterownika drukarki, format drukowanych stron
oraz nazwę drukowanego dokumentu.
30. Oprogramowanie musi posiadać możliwość definicji kosztów wydruku dla poszczególnych urządzeń drukujących (podział kosztu na mono/kolor).

**MODUŁ SERVICE-DESCK - ZARZĄDZANIE ZGŁOSZENIAMI**

1. Oprogramowanie w części HelpDesk musi być oparte na zasadach ITIL w szczególności:
2. zarządzanie problemem;
3. zarządzanie incydentem;
4. obsługa procesów poprzez WorkFlow (wnioski o usługi, uprawnienia, zakupy);
5. zarządzanie umowami serwisowymi;
6. definicje poziomów SLA (reakcja, naprawa, reklamacja).
7. Oprogramowanie musi umożliwiać zgłaszania przez użytkowników z poziomu przeglądarki WWW (dedykowany portal) awarii sprzętu, usług, oprogramowania i innych typów awarii zdefiniowanych przez administratora.
8. Portal ServiceDesk musi mieć możliwość obsługi przez wiodące przeglądarki WWW
na urządzeniach poprzez responsywny interfejs użytkownika.
9. Portal ServiceDesk musi umożliwiać wybór wersji językowej interfejsu (co najmniej polski
i angielski).
10. Obsługa listy zgłoszeń serwisowych (incydentów i problemów) musi być realizowana
przez portal ServiceDesk z zachowaniem nadanego poziomu uprawnień.
11. Oprogramowanie musi umożliwiać kontrolę obciążenia działu IT, optymalizację podziału pracy pomiędzy pracowników działu IT oraz przegląd awaryjności sprzętu.
12. Oprogramowanie musi umożliwiać uwierzytelnianie użytkowników wykorzystując bazę Active Directory poprzez protokół LDAP.
13. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne autoryzowanie określonych stanowisk
i użytkowników (z wykorzystaniem mechanizmy SSO), aby uniknąć każdorazowego uwierzytelniania przed korzystaniem z systemu zgłoszeń.
14. Oprogramowanie musi umożliwiać sortowanie listy zgłoszeń awarii, wg daty zgłoszenia, priorytetu, statusu.
15. Oprogramowanie musi umożliwiać filtrację zgłoszeń wg priorytetu oraz statusów zgłoszeń, stanowisk oraz inżynierów obsługujących zgłoszenia.
16. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dedykowanych list zgłoszeń z różnymi danymi, domyślnym filtrowaniem i sortowaniem.
17. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych list zgłoszeń
w zależności od zalogowanego użytkownika.
18. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności zgłoszeń w zależności od kategorii i lokalizacji zgłoszeń przypisanych do zalogowanego użytkownika.
19. Oprogramowanie musi umożliwiać dostęp do zgłoszeń swoich podwładnych przez przełożonego.
20. Oprogramowanie musi umożliwiać dodawanie przez administratora nowych wpisów (komentarzy) w zgłoszeniu, jak i umożliwiać zmianę statusu sprawy. Użytkownik także ma możliwość dodawania nowych wpisów do zgłoszonego problemu wraz ze zmianą statusu.
21. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zadań w ramach konkretnego zgłoszenia
z możliwością przekazania do realizacji przez innych użytkowników.
22. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie globalnych zadań do realizacji przez zalogowanego użytkownika.
23. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie szablonów zadań.
24. Oprogramowanie musi umożliwiać rejestrację czasu pracy poświęconego na realizację zgłoszenia przez opiekuna.
25. Oprogramowanie musi umożliwiać przesyłanie użytkownikom powiadomień pocztą elektroniczną o nowych wpisach i zmianach w zgłoszeniu.
26. Oprogramowanie musi umożliwiać edycję szablonów powiadomień email.
27. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wielopoziomowych list kategorii zawierających nazwę i opis kategorii.
28. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych kategorii
w zależności od zalogowanego użytkownika.
29. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie pól dodatkowych na formularzu rejestracji zgłoszenia.
30. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych pól dodatkowych w zależności od zalogowanego użytkownika.
31. 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.
32. Oprogramowanie musi umożliwiać edycję bazy wiedzy z poziomu przeglądarki WWW wraz
z możliwością formatowania tekstu (wraz z grafiką) oraz wstawiania załączników.
33. Oprogramowanie musi umożliwiać administratorowi wprowadzenie do systemu zgłoszenia użytkownika, który nie ma dostępu do PC (np. telefoniczna informacja o awarii komputera).
34. Oprogramowanie musi umożliwiać delegowanie zgłoszenia innemu administratorowi (technikowi), jak również przejęcie innego zgłoszenia (np. w przypadku nieplanowanej nieobecności pracownika).
35. 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.
36. Oprogramowanie musi umożliwiać informowanie pracowników o planowanych działaniach, awariach za pomocą komunikatów wprowadzanych na stronę główną panelu zgłaszania usterki, bądź do poszczególnych kategorii.
37. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności komunikatów o planowanych działaniach, awariach w zależności od zalogowanego użytkownika.
38. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenia baz umów serwisowych powiązanych z bazami firm serwisowych (dostawców sprzętu, oprogramowania, lokalnych serwisów). lub
z zakupionym sprzętem.
39. Oprogramowanie w oparciu o bazę firm/umów serwisowych musi umożliwiać zapis przekazania zgłoszenia do serwisu zewnętrznego.
40. Oprogramowanie musi umożliwiać przesyłanie powiadomień do firm serwisowych powiązanych ze zgłoszeniem.
41. Oprogramowanie musi posiadać możliwość rejestracji w historii zgłoszenia (w komentarzach) korespondencji mailowej między opiekunami zgłoszenia a firmami serwisowymi powiązanymi ze zgłoszeniem.
42. 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).
43. Oprogramowanie musi umożliwiać wyświetlenie w panelu WWW użytkownika informacji nt. powiązanych z użytkownikiem zasobów (przypisane stanowiska PC, przydzielone licencje aplikacji, wydane urządzenia).
44. Oprogramowanie musi umożliwiać wybranie zasobu w określonej kategorii powiązanego
z użytkownikiem podczas rejestracji zgłoszenia.
45. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie zgłoszeń cyklicznych z możliwością definiowania częstości występowania oraz typu okresu (codziennie, co tydzień, co miesiąc).
46. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie reguł w celu automatyzacji obsługi zgłoszeń. Reguły muszą uruchamiać się w odpowiedzi na określone zdarzenia w systemie i wykonywać akcje w zależności od spełnionych warunków. W zakresie reguł ServiceDesk musi realizować m.in. następujące przypadki użycia:
47. zmiana statusu po przejęciu zgłoszenia przez opiekuna.
48. przejmowanie zadań po przejęciu zgłoszenia przez opiekuna.
49. dodawanie zadań w zgłoszeniu w zależności od parametrów zgłoszenia.
50. odnawianie zgłoszenia po odpowiedzi przez zgłaszającego użytkownika.
51. zamykanie zgłoszenia po upływie czasu bez odpowiedzi użytkownika.
52. zamykanie zgłoszenia po upływie czasu reklamacji.
53. dodawanie wpisów (komentarzy) w zgłoszeniu na podstawie szablonów.
54. zmiana parametrów zgłoszenia po znalezieniu wybranej frazy w treści komentarza.
55. walidacja zamkniętych zadań w zamykanym zgłoszeniu.
56. systemowe potwierdzanie realizacji zgłoszenia.
57. wysyłanie dodatkowych powiadomień cyklicznych ze zgłoszeniami, np. zgłoszenia wymagające reakcji, zgłoszenia do realizacji lub zgłoszenia wstrzymane/wznowione.
58. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie szablonów komentarzy wykorzystywanych przez opiekunów zgłoszeń.
59. Oprogramowanie musi posiadać możliwość rejestracji zgłoszeń i komentarzy drogą mailową, zarówno przez zarejestrowanych użytkowników systemu jak i niezarejestrowanych użytkowników.
60. Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę dowolnej ilości kont pocztowych do wysyłania powiadomień i generowania zgłoszeń/komentarzy przez email.
61. Oprogramowanie musi posiadać wbudowane raporty prezentujące m.in. realizację obsługi zgłoszeń w zakładanym SLA (statystyka miesięczna, kwartalna, roczna).
62. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie własnych widoków oraz zestawień
dla każdego zalogowanego użytkownika.
63. Oprogramowanie musi umożliwiać zdefiniowanie własne macierzy priorytetów na podstawie pilności oraz wpływu zgłoszenia.
64. Oprogramowanie musi umożliwiać zamodelowanie trzy zmianowego trybu pracy inżynierów (opiekunów zgłoszeń).
65. Oprogramowanie musi umożliwiać informowanie użytkowników o nowych zdarzeniach systemowych za pomocą notyfikacji (dymku) podczas pracy z systemem.
66. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie obiegu procesu decyzyjnego dla wniosków
o uprawnienia lub elementy konfiguracji w oparciu o bazę CMDB.
67. Oprogramowanie musi umożliwiać zaprojektowanie dowolnego formularza do wprowadzania danych z wykorzystaniem własnych atrybutów (wraz ze zmianą układu/położenia atrybutów w projektowanym widoku).
68. Oprogramowanie musi umożliwiać definicję czasów SLA w oparciu o matrycę priorytetów, statusy, kategorie lub dowolne warunki i atrybuty zgłoszenia.
69. Oprogramowanie musi umożliwiać dodanie Akceptacji do już istniejącego zgłoszenia.
70. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie własnych reguł zarządzania w oparciu
o warunki i akcje dla Prawdy i Fałszu (zdarzenie -> warunek -> akcja).
71. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie wielu zgłoszeń poprzez wybór kilku użytkowników w zgłoszeniu.
72. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie słowników wartości dla atrybutów w oparciu
o strukturę płaską lub drzewiastą.
73. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie atrybutów zależnych poprzez określone warunki widoczności.
74. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie formularzy zamykających zgłoszenie
oraz zatwierdzające zmiany w zgłoszeniu.
75. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie reguł biznesowych za pomocą graficznego/blokowego kreatora.
76. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie obiegów za pomocą graficznego/blokowego kreatora.
77. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie niestandardowych raportów za pomocą kreatora.
78. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie poziomu dostępu do zgłoszeń
dla dynamicznych grup użytkowników.
79. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie formularzy dla zgłoszeń w danej kategorii
za pomocą kreatora Drag&Drop z możliwością określenia układu kolumn.
80. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie dowolnej liczby Dashboard-ów dla użytkownika za pomocą kreatora Drag&Drop.
81. Oprogramowanie musi umożliwiać zmianę układu szczegółów zgłoszenia za pomocą kreatora Drag&Drop.
82. Oprogramowanie musi umożliwiać udostępniania ogłoszeń w formie Widget-u oraz okienka modalnego z wymaganym potwierdzeniem dla użytkownika.
83. Oprogramowanie musi umożliwiać zaprojektowanie dowolnego szablonu protokołu zgłoszenia.
84. Oprogramowanie musi udostępniać matrycę(wpływ/pilność) dla obliczania priorytetu zgłoszeń.
85. Oprogramowanie musi umożliwiać zmianę koloru dla statusu/priorytetu/wpływu/pilności zgłoszenia prezentowanego na liście zgłoszeń.
86. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie dowolnych kolejek zgłoszeń.
87. Oprogramowanie musi umożliwiać rejestrację nieobecności administratorów z możliwością wybrania zastępstwa.

**MODUŁ SERVICE-DESK - ZARZĄDZANIE WNIOSKAMI**

1. Oprogramowanie musi zapewnić obsługę Workflow w zgłoszeniach serwisowych poprzez zdefiniowanie logicznych ścieżek (zbiór węzłów logicznych).
2. Oprogramowanie musi umożliwiać wybór wielu zasobów na jednym formularzu wniosku. Przykładowo dla wniosku o nadanie uprawnień musi istnieć możliwość wskazania wielu systemów/zbiorów danych z podziałem na moduły lub poziomy uprawnień użytkownika.
3. Na poziomie każdego węzła logicznego w workflow musi być możliwość edycji/modyfikacji zawartości danych w szczególności statusu, uwag, załączników (o dowolnym typie pliku) wraz z utworzeniem wpisu w historii przetwarzanego obiegu.

**MODUŁ SERVICE-DESK - ZARZĄDZANIE UPRAWNIENIAMI**

1. Oprogramowanie musi umożliwiać inwentaryzację Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych.
2. Oprogramowanie musi umożliwiać określanie powiązań pomiędzy pracownikami z Systemami Informatycznymi oraz Zbiorami danych.
3. Oprogramowanie musi umożliwiać budowanie powiązanych zestawów atrybutów
dla Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych (np. termin ważności dostępu, poziom dostępu, przetwarzanie danych wrażliwych).
4. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie ścieżek decyzyjnych dla dowolnych wniosków
o uprawnienia do Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych.
5. Oprogramowanie musi umożliwiać akceptację poszczególnych etapów przez dedykowane osoby decyzyjne zdefiniowane w konfiguracji ścieżek.
6. Oprogramowanie musi umożliwiać akceptację etapów ścieżki przez automatyczny wybór powiązanych opiekunów merytorycznych oraz technicznych.
7. Oprogramowanie musi umożliwiać definiowanie dowolnych akcji dla poszczególnych kroków (np. zmiana opiekuna, statusu).
8. Oprogramowanie musi umożliwiać automatyczne tworzenie powiązań pracownika
z Systemem informatycznym lub Zbiorem danych po akceptacji wniosku.
9. Oprogramowanie musi umożliwiać obsługę procesu (wniosku) o odebranie uprawnień (koniec terminu dostępu, zwolnienie pracownika).
10. Oprogramowanie musi umożliwiać raportowanie uprawnień wg Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych dla poszczególnych osób.
11. Oprogramowanie musi umożliwiać raportowanie uprawnień w pracowników do Systemów Informatycznych oraz Zbiorów danych.
12. Oprogramowanie musi umożliwiać generowanie edytowalnej Karty Uprawnień Pracownika.

**MODUŁ SERVICE-DESK - ZARZĄDZANIE REZERWACJAMI**

1. Oprogramowanie musi umożliwiać rezerwację dowolnego aktywnego zasobu w systemie.
2. Oprogramowanie musi umożliwiać kategoryzowanie rejestrowanych rezerwacji.
3. Oprogramowanie musi umożliwiać określenie widoczności poszczególnych kategorii rezerwacji w zależności od zalogowanego użytkownika.
4. Oprogramowanie musi informować o możliwych konfliktach podczas tworzenia/edycji rezerwacji z zasobem.
5. Oprogramowanie musi prezentować informacje o rezerwacjach w formie graficznej – kalendarza.
6. Oprogramowanie musi umożliwiać akceptację, odrzucenie lub anulowanie rezerwacji
przez upoważnionych użytkowników.

**MONITORING SIECI LAN**

1. Oprogramowanie musi umożliwiać okresowe skanowanie sieci LAN (wg. zadanych kryteriów, na wybranych serwerach lokalnych) z wykorzystaniem protokołu SNMP, celem prezentacji aktywnych urządzeń IP w zakresie co najmniej komputery, drukarki, routery, smartphony.
2. Oprogramowanie musi umożliwiać monitorowanie poprzez wykorzystanie protokołu SNMP stanu drukarek tj. poziomy tonerów, liczba wydrukowanych stron oraz informować błędach takich jak brak papieru, zacięcie papieru.
3. Oprogramowanie musi umożliwiać wizualizację ruchu sieciowego na poszczególnych portach urządzeń sieciowych wraz z wizualizacją w postaci mapy sieci dla wskazanego urządzenia typu switch, router.
4. Oprogramowanie musi umożliwiać zdalną instalację agenta systemu z poziomu wykrytej struktury sieciowej z wykorzystaniem poświadczeń administracyjnych, w tym również stanowisk poza usługą katalogową.
5. Oprogramowanie musi umożliwiać monitorowanie stanu dowolnej usługi sieciowej TCP.
6. Oprogramowanie musi umożliwiać monitorowanie dowolnego licznika SNMP(v1/2/3) urządzenia.
7. Oprogramowanie musi umożliwiać monitorowanie stanu dowolnego urządzenia sieciowego poprzez odpytywanie typu PING.
8. Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie konfigurowalnych zdarzeń sieciowych powodujących wysyłanie komunikatów informacyjnych i/lub ostrzegawczych poprzez SMS i/lub Email.

**ZARZĄDZANIE DOKUMENTAMI**

1. Oprogramowanie musi umożliwiać centralną ewidencję dokumentów.
2. Oprogramowanie musi umożliwiać zawierać dedykowany formularz dodawania nowego dokumentu z możliwością edycji widocznych oraz wymaganych atrybutów dokumentu.
3. Oprogramowanie musi umożliwiać dołączenie skanu dokumentu (m.in.: skany faktur, umów).
4. Oprogramowanie musi umożliwiać stworzenie dedykowanego zbioru ról i uprawnień w zakresie obsługi rejestru dokumentów.
5. Oprogramowanie musi umożliwiać utworzenie pomocniczych rejestrów oraz słowników.
6. Oprogramowanie musi umożliwiać przeszukiwanie bazy dokumentów oraz kontrahentów
po dowolnie wskazanym atrybucie opisującym.
7. Oprogramowanie musi umożliwiać utworzenie rejestru osób reprezentujących.
8. Oprogramowanie musi umożliwiać analizę zmian wartości dowolnych atrybutów opisujących dokument w zakresie daty zmiany, aktualnej/poprzedniej wartości oraz osoby dokonującej zmiany.

**SYSTEM WEWNĘTRZNEGO KOMUNIKATORA DLA UŻYTKOWNIKÓW**

1. System wewnętrznego komunikatora dla użytkowników.
2. Oprogramowanie musi zawierać wewnętrzny komunikator pracujący w sieci LAN, integrujący się z usługą katalogową w zakresie kont użytkowników (dane osobowe, avatar), jednostek organizacyjnych.
3. Oprogramowanie w zakresie modułu komunikatora dla użytkowników musi współpracować
z serwerem MSSQL Server 2008R2-2019 lub PostrgeSQL.
4. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać automatyczne logowanie użytkowników pochodzących z usługi katalogowej.
5. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać konwersację grupową oraz prywatną pomiędzy użytkownikami.
6. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać wysyłanie wiadomości powitalnych; komunikatów grupowych z raportowaniem doręczenia oraz odczytania.
7. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać generowanie raportów doręczenia/odczytania wiadomości wymagających potwierdzenia.
8. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać określenie maksymalnego rozmiaru transferowanego pliku (przez administratora).
9. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać wysyłanie powiadomień e-mail
o utworzeniu/modyfikacji użytkowników, którzy nie pochodzą z usługi katalogowej.
10. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać automatyczną aktualizację wg. zadanej konfiguracji danych synchronizowanych (ze szczególnym uwzględnieniem danych
o użytkownikach, jednostkach organizacyjnych z usługi katalogowej).
11. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać archiwizację starych rozmów między użytkownikami.
12. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać administratorowi wyłączenie globalnie możliwości zamknięcia/wylogowanie/zapisywanie poświadczeń dla klientów końcowych.
13. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać administratorowi bezpieczeństwa wgląd
do rozmów pracowników, wyłączenie wybranych funkcjonalności dla klienta końcowego (np. transferu plików, konferencji audio-video).
14. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać wymianę plików pomiędzy zalogowanymi użytkownikami.
15. Oprogramowanie komunikatora musi umożliwiać nawiązanie sesji audio oraz wideo pomiędzy zalogowanymi użytkownikami wraz z obsługą konferencji grupowych.
16. **Licencje**
17. W każdym wypadku licencja uprawniać będzie do bezterminowego korzystania.
18. Dostarczone licencje na oprogramowanie muszą być dostarczone z 12 miesięcznym supportem producenta, liczonym od daty zakończenia wdrożenia.
19. Dostarczone licencje na oprogramowanie muszą objąć co najmniej 180 stanowisk komputerowych z systemem klasy Microsoft Windows. Licencje 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
20. 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.
21. Zamawiający wymaga od wykonawcy, aby w terminie 10 dni od podpisania umowy przeprowadził wdrożenie systemu zdalnie (wymagana co najmniej 1 sesja – 5 godzinna)
22. Zamawiający wymaga od wykonawcy, aby w terminie 15 dni od podpisania umowy przeprowadził szkolenie zdalne z obsługi systemu (wymagane co najmniej 2 sesja – 2 godzinne)
23. Jeżeli w ramach opłat należnych producentowi Systemu mieści się opłata za jakiekolwiek dodatkowe świadczenia, a w szczególności wsparcie techniczne, nieprzedłużenie korzystania z tych świadczeń przez **Zamawiającego**, nie może powodować ustania licencji na korzystanie z Systemu lub uprawniać producenta Systemu do wypowiedzenia umowy licencyjnej.
24. **Wykonawca** gwarantuje możliwość nielimitowanego, równoczesnego dostępu użytkowników do Systemu.
25. Jeżeli do poprawnej pracy Systemu spełniającej wymagania **Zamawiającego** niezbędne jest dostarczenie oprogramowania standardowego lub oprogramowania firm zewnętrznych, **Wykonawca** musi dostarczyć to oprogramowanie wraz z licencjami w cenie oferty.
26. **Wykonawca** zobowiązany jest do dostarczenia wszystkich rodzajów licencji pozwalających na korzystanie z dostarczonej wersji Systemu w sposób legalny i nie budzących wątpliwości prawnych. Jeśli którekolwiek z licencji będą stanowić przedmiot zakupu wliczony w ofertę **Zamawiający** automatycznie staje się ich właścicielem.
27. **Wsparcie Techniczne**
28. Usługa wsparcia technicznego obejmuje następujący zakres:
	1. Udostępnianiu **Zamawiającemu** najnowszych wersji Oprogramowania na serwer.
	2. Udzielania pomocy technicznej w formie konsultacji telefonicznej lub mailowej każdorazowo po zgłoszeniu takiej potrzeby przez **Zamawiającego**, w godzinach pracy wsparcia technicznego **Wykonawcy.**
	3. Naprawę zgłoszonych przez **Zamawiającego** błędów w oprogramowaniu.
29. **Wykonawca** zobowiązany jest do świadczenie usługi wsparcia technicznego w taki sposób, aby zapewnić efektywne, ciągłe, sprawne i prawidłowe działanie urządzeń.
30. Interwencje wsparcia polegające na usuwaniu problemów, usterek, wad będą wykonywane
na koszt i ryzyko **Wykonawcy**.
31. **Wykonawca** zobowiązany jest każdorazowo potwierdzić przyjęcie zgłoszenia, nadając
mu numer zgłoszenia oraz przekazując informację zwrotną o przyjęciu zgłoszenia
do **Zamawiającego**.
32. Usługi Wsparcia Oprogramowania świadczone przez **Wykonawcę** w ramach udostępnionej licencji Oprogramowania polegają na:
	1. Udostępnianiu **Zamawiającemu** najnowszych wersji Oprogramowania na serwer.
	2. Wsparciu konsultantów Producenta – telefonicznym, za pomocą poczty elektronicznej,
	lub poprzez usługi terminalowe np. remote desktop.
	3. Naprawie zgłoszonych przez **Wykonawcę** błędów w oprogramowaniu, zgodnie z zasadami opisanymi w pkt. 6.
33. Definicje:
	1. **Problem Krytyczny (**Błąd krytyczny) – problem polegający na tym, że Oprogramowanie
	nie realizuje określonych w Załączniku nr 1 do Umowy funkcjonalności lub wydajności
	lub powoduje zaburzenie funkcjonowania Systemu, które skutkuje tym, że:
	2. oprogramowanie nie udostępnia zdalnego realizowania funkcji na terminalach komórkowych (z winy oprogramowania);
	3. oprogramowanie nie wykonuje czynności powziętych przez administratora.
	4. **Problem Pilny** (Błąd dużej wagi) – problem polegający na utrudnieniu w korzystaniu
	z funkcjonalności Oprogramowania, w tym niestabilne zachowanie Oprogramowania
	oraz zaburzenie funkcjonowania Systemu.
	5. **Problem Standardowy (**Błąd małej wagi) – problem powodujący utrudnienia
	w funkcjonowaniu Oprogramowania, ale nie wpływa na możliwość korzystania
	z Oprogramowania – nie dotyczy funkcjonalności Oprogramowania.
	6. **Problem** – wszelkie nieprawidłowe lub niezgodne z opisem funkcjonalności działanie Systemu. W przypadku Problemów dotyczących Oprogramowania, Problemy dzieli się na: Problemy Krytyczne, Problemy Pilne, Problem Standardowe.
	7. **Zgłoszenie Problemu** – przekazanie przez **Zamawiającego** do **Wykonawcy**, informacji
	o zaistniałym Problemie, uzyskanej uprzednio od Klienta w ramach Pierwszej Linii Wsparcia.
	8. **Czas reakcji** - czas przeznaczony na wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości i podanie informacji o tym czy Problem dotyczy Oprogramowania czy innego elementu Systemu oraz podanie przewidywanego czasu rozwiązania Problemu przez osobę koordynującą proces rozwiązywania Problemu. Czas ten jest liczony od momentu otrzymania Zgłoszenia Problemu od **Wykonawcy**.
	9. **Akceptacja Zgłoszenia Problemu -** kwalifikacja przez **Wykonawcę** Zgłoszenia Problemu, jako Problemu dotyczącego Oprogramowania lub Problemu, którego przyczyna leży poza Oprogramowaniem.
	10. **Gwarantowany Czas rozwiązania (naprawy)** - maksymalny czas, w którym **Wykonawca** zobowiązany jest rozwiązać Problem, jeżeli Problem dotyczy Oprogramowania lub jego przyczyna leży w **Oprogramowaniu**, to znaczy usunąć przyczynę powstania Problemu lub wprowadzić rozwiązanie zastępcze, odpowiednie merytorycznie i funkcjonalnie. Czas ten liczony jest:
	11. od momentu otrzymania przez **Wykonawcę** Zgłoszenia Problemu o ile zgłoszenie zostało wysłane poprzez pocztę elektroniczną lub,
	12. od momentu otrzymania przez **Wykonawcę** Zgłoszenia Problemu dokonanego drogą telefoniczną i potwierdzonego w formie elektronicznej w uzgodnionym czasie do momentu przekazania przez **Wykonawcę** **Zamawiającemu** informacji o rozwiązaniu.

6. Warunki świadczenia Usługi Wsparcia:

* 1. **Wykonawca** realizuje Usługi Wsparcia rozumian**e** jako:
	2. przyjmowanie od **Zamawiającego** oraz analizowanie wszelkich Zgłoszeń Problemów, z uwzględnieniem kategorii Problemu;
	3. rozwiązywanie w miarę swoich możliwości, wiedzy i doświadczenia wszelkich Problemów związanych z nieprawidłowym lub niezgodnym z opisem funkcjonalności działaniem całego Systemu;
	4. usuwanie Problemów dotyczących Oprogramowania powodujących nieprawidłowe jego działanie a w konsekwencji nieprawidłowe działanie Systemu lub jego działanie niezgodne z opisem funkcjonalności zgodnie z Czasami reakcji i Gwarantowanymi Czasami rozwiązywania problemów określonych w ust. 8 poniżej.
	5. **Wykonawca** przyjmuje od **Zamawiającego** Zgłoszenia Problemów w dni robocze
	w godzinach 9.00 – 17.00
	6. **Wykonawca** przyjmuje od **Zamawiającego** Zgłoszenia Problemu:
	7. pocztą elektroniczną na adres e-mail: ……………………………….;
	8. telefonicznie na numer: ……………………………………...
	9. Zgłoszenie Problemu dokonane drogą telefoniczną musi być potwierdzone poprzez przysłanie potwierdzenia zgłoszenia pocztą elektroniczną w terminie:
1. do 4 h dla zgłoszeń Problemów (błędów) Krytycznych;
2. do 6 h dla zgłoszeń Problemów Pilnych;
3. do 12 h dla zgłoszeń Problemów Standardowych.
	1. Zgłoszenie powinno zawierać możliwie najdokładniejszy opis Problemu.
	2. W przypadku, gdy usunięcie Problemu zależy od dostarczenia wskazanych
	przez **Wykonawcę** danych dotyczących systemu, serwera, środowiska pracy systemu lub danych dotyczących urządzeń przez **Zamawiającego**, a ten nie wykonuje tych działań – Gwarantowany Czas rozwiązania ulega wydłużeniu o okres opóźnienia **Zamawiającego** w rozpoczęciu podjęcia wskazanych mu działań jakie miał podjąć **Wykonawca**.
	3. W przypadku, gdy usunięcie Problemu zależy od podjęcia wskazanych przez **Wykonawcę** działań związanych z Systemem przez **Zamawiającego**, które może wykonać tylko **Zamawiający**, ale które są możliwe do zrealizowania przez **Zamawiającego**
	bez konieczności unieruchomienia innych aplikacji komputerowych zainstalowanych
	na Serwerze, a ten nie wykonuje tych działań – Gwarantowany Czas rozwiązania ulega wydłużeniu o okres opóźnienia **Zamawiający** w rozpoczęciu podjęcia wskazanych
	mu działań jakie miał podjąć **Wykonawca**.
	4. **Wykonawca** może wyznaczać, odwoływać lub zamieniać personel świadczący Usługę Wsparcia, w dowolnym czasie i według swojego wyboru, jednakże na posiadający nie gorsze kwalifikacje, a także świadczyć takie same lub podobne Usługi innym klientom.
	5. **Wykonawca** w toku realizacji Umowy może korzystać ze świadczeń osób trzecich jako swoich podwykonawców z uwzględnieniem postanowień Umowy. **Wykonawca** ponosi wobec **Zamawiającego** oraz Klientów odpowiedzialność za działania lub zaniechania swoich podwykonawców, jak za swoje działania i zaniechania.
	6. Strony uzgadniają następujące Czasy reakcji i Gwarantowane Czasy rozwiązania Problemu, o ile Problem dotyczy Oprogramowania:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ (kategoria) Problemu** | **Czas reakcji** | **Gwarantowany Czas rozwiązania Problemu** |
| Problem Krytyczny | 24h  | Błąd zostanie rozwiązany do godz. 17:00 kolejnego Dnia roboczego następującego po dniu otrzymania przez **Wykonawcę** Zgłoszenia Problemu  |
| Problem Pilny | 48h  | Błąd zostanie rozwiązany do godz. 17:00 2go Dnia roboczego po dniu otrzymania przez **Wykonawcę** Zgłoszenia Problemu |
| Problem Standardowy | 2 tygodnie  | Błąd zostanie rozwiązany do godz. 17:00 14-ego Dnia roboczego po dniu otrzymania przez **Wykonawcę**. Zgłoszenia Problemu |

* 1. Gwarantowane czasy naprawy obowiązują pod następującymi warunkami i ograniczeniami:
1. **Zamawiający** w momencie zgłoszenia Problemu korzysta z aktualnej wersji Oprogramowania;
2. **Zamawiający** przestrzega wszelkich udokumentowanych procedur dotyczących sposobu pracy z Oprogramowaniem.
3. **Informacje o Zamawiającym**
4. **Zamawiający** informuje, że posiada skonfigurowane środowisko serwerowe, z przeznaczeniem do instalacji systemu do zarządzania zasobami IT.
5. **Zamawiający** planuje zasięgiem systemu objąćnastępujące urządzenia**:** komputery stacjonarne, komputery przenośne, serwery.
6. **Zamawiający** nie wyklucza podpinania urządzeń innego rodzaju niż te funkcjonujące
i planowane do podpięcia.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Załącznik nr 3** | **Umowa nr CRU/../…/….** |
|  ***ZOBOWIĄZANIA DO ZACHOWANIA TAJEMNICY PRZEDSIĘBIORSTWA*** ***„KOLEJE MAŁOPOLSKIE” SP. Z O.O.*** |

...................................................

*(miejscowość, data)*

......................................................

 *(nazwa Wykonawcy)*

**Zobowiązanie**

1. Zobowiązuję się, do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., do której konieczność dostępu jest uzasadniona w związku z zawarciem umowy:
2. Zobowiązuję się, do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa w szczególności poprzez:
3. ochronę przekazanych informacji, dokumentów i materiałów stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. przed nieuprawnionym ujawnieniem, modyfikacją, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
4. korzystanie z przekazanych informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa jedynie w celach związanych z wykonaniem Umowy;
5. nie rozpowszechnianie, nie rozprowadzanie, nie powielanie, nie ujawnianie w jakikolwiek sposób lub jakiejkolwiek formie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. osobom trzecim;
6. przechowywanie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. w warunkach zapewniających niemożność dostępu do nich osób nieupoważnionych zarówno w postaci materialnej jak i nośników i systemów teleinformatycznych;
7. przekazywanie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. utrwalonych w formie materialnej i elektronicznej wyłącznie w sposób uniemożliwiający ich ujawnienie.
8. Po zrealizowaniu umowy, strona umowy zwróci „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (właścicielowi informacji) wszystkie pobrane dokumenty zawierające informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.
9. Strona umowy cywilnoprawnej zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (właściciela informacji) o jakichkolwiek przypadkach usiłowania lub naruszenia wymagań i procedur bezpieczeństwa informacji, niezależnie od tego, czy będą to działania celowe czy przypadkowe.

........................................................

*podpis*  *osoby uprawnionej do reprezentacji*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Załącznik nr 4** | **Umowa nr CRU/../…/….** |
| ***Porozumienie w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej*** |

z dnia …………………………. zawarte pomiędzy:

**Wykonawcą** z siedzibą, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy pod numerem KRS, posiadającą NIP:, REGON:, o kapitale zakładowym w wysokości: w pełni pokrytym, reprezentowaną przez:

1. ………………………………………………………………………………………………….…….
2. ………………………………………………………………………………………………...…..,

zwaną dalej **„Wystawcą”,**

a

**„Koleje Małopolskie” sp. z o. o.** z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000500799, posiadającą NIP: 6772379445, REGON: 123034972, o kapitale zakładowym w wysokości: 66 365 000, 00 zł w pełni pokrytym, reprezentowaną przez:

Tomasz Warchoł – Prezes Zarządu,

zwaną dalej **„Odbiorcą”.**

# Działając na podstawie art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 931), dalej: „ustawa o VAT”, niniejszym Odbiorca akceptuje faktury wystawiane i przesyłane przez Wystawcę w formie elektronicznej.

# E-faktury, korekty e-faktur oraz duplikaty e-faktur (dalej „faktury”) będą wystawiane i przesyłane pocztą elektroniczną (e-mail) w formacie PDF z adresu:

# Jedynie faktury przesłane z ww. adresu elektronicznego będą stanowiły faktury w rozumieniu ustawy o VAT.

# Wystawca zastrzega, że faktury przesłane na adres elektroniczny, wskazany w ust. 9 niniejszego Porozumienia, będą stanowiły faktury w rozumieniu ustawy o VAT.

# Wystawca faktury zapewnia autentyczność pochodzenia i integralność treści faktur.

# Pliki PDF nie mogą być zabezpieczone hasłem ani podpisane cyfrowo.

# Faktury przesyłane w formacie innym, niż format PDF, uważa się za niedostarczone.

# W jednym pliku PDF może znajdować się jedna faktura lub faktura wraz z załącznikami.

# W przypadku archiwizowanego pliku PDF konieczne jest osadzenie w pliku PDF wszystkich czcionek. Brak osadzenia czcionek może powodować problem z odczytaniem treści faktury.

# Odbiorca oświadcza, że adresem e-mail właściwym do przesyłania faktur jest:

faktury@kolejemalopolskie.com.pl

# Za datę otrzymania faktury przez Odbiorcę uznaje się datę wpływu faktury w formacie PDF do skrzynki odbiorczej poczty elektronicznej Odbiorcy, wskazanej w ust. 2

# W razie zmiany adresu elektronicznego, z którego będą wysyłane e-faktury, korekty e-faktur lub duplikaty e-faktur, Wystawca zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia Odbiorcy o zmianie adresu w terminie 7 dni od dnia zaistnienia zmiany, wskazując równocześnie nowy adres elektroniczny. W przypadku niepowiadomienia Odbiorcy w powyższym terminie, doręczenie na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.

# Wiadomości e-mail zawierające poszczególne typy dokumentów, wskazane w ust. 2, będą zawierały w temacie przesyłanej korespondencji słowo „faktura”. Odbiorca i Wystawca faktur zobowiązują się przechowywać faktury elektroniczne do upływu terminu przedawnienia zobowiązań podatkowych.

# W przypadku, gdyby przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiły wystawienie lub przesłanie faktur w formie elektronicznej, w szczególności w przypadku cofnięcia niniejszej akceptacji, wówczas zostaną one przesłane w formie papierowej odpowiednio na adres korespondencyjny Odbiorcy lub Wystawcy.

# Niniejsza akceptacja może zostać cofnięta w każdym czasie. W takim przypadku, Wystawca faktur traci prawo do wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej od dnia następującego po dniu otrzymania zawiadomienia o cofnięciu akceptacji.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Załącznik nr 5** | **Umowa nr CRU/../…/….** |
|  ***OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O RACHUNKU BANKOWYM*** |

Niniejszym oświadczam, że wskazany rachunek bankowy o nr:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………....

jest właściwym w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy.

W przypadku jego zmiany zobowiązujemy się niezwłocznie powiadomić „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. i wskazać nowy nr rachunku w formie pisemnego oświadczenia.

……........................... dn. .......................

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | …………………………………………………………….podpis Wykonawcy |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Załącznik nr 6** | **Umowa nr CRU/../…/….** |
| **Wzór protokołu odbioru** |

Spisany pomiędzy:

**Zamawiającym:**

**„Koleje Małopolskie” sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie, ul. Wodna 2, 30-556 Kraków, adres korespondencyjny: **„Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków,** reprezentowaną przez:

………………………………………………………………………………

a

**Wykonawca:**

………………………………………………………………………………………………............................................................... z siedzibą w……………………....ul. ……………………………….

reprezentowanym przez:

……………………………………………………………………………..

1. Wykonawca wykonał / nie wykonał\* przedmiotu Umowy zgodnie z warunkami zawartymi w postanowieniach Umowy nr …………………………………………………………………....
2. Zamawiający potwierdza / nie potwierdza[[2]](#footnote-3)\* wykonanie/a przedmiotu Umowy zgodnie z postanowieniami Umowy nr ………………………………………………... oraz wyraża zgodę / nie wyraża zgody\* na wystawienie przez Wykonawcę faktury VAT.
3. Termin wykonania przedmiotu Umowy został / nie został\* dotrzymany.
4. Zamawiający wnosi zastrzeżenia / nie wnosi zastrzeżeń\*.

**Uwagi / Zastrzeżenia Zamawiającego**:

………………………………………………………………………………………………..................................................................................................................................................................................................

Protokół sporządzono i podpisano w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

1…

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **WYKONAWCA:** |  | **ZAMAWIAJĄCY:** |

1. Niepotrzebne skreślić. [↑](#footnote-ref-2)
2.  Wybrać właściwe. [↑](#footnote-ref-3)