

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest program, który monitoruje serwery, aplikacje, routery i aktywność użytkowników; inwentaryzuje sprzęt i oprogramowanie; alarmuje i dostarcza raporty. Program grupuje w jednym programie zarówno monitorowanie sieci, jak i inwentaryzację sprzętu i oprogramowania dla kilku administratorów równocześnie oraz monitorowanie aktywności użytkowników. Program powinien składać się z kilku modułów, których szczegółowe wymagania opisane są poniżej. Licencja dożywotnia do monitorowania 100 urządzeń

MONITOROWANIE INFRASTRUKTURY SIECIOWEJ

Obsługuje serwery Windows, Linux, Unix, Mac; routery, przełączniki, urządzenia VoIP i firewalle w zakresie:

1. wykrywania urządzeń w sieci poprzez skanowanie ping (oraz arp-ping).
2. wizualizacji stanu urządzeń w postaci ikon urządzeń na graficznych mapach sieci.
3. wizualizacji połączeń pomiędzy urządzeniami a przełącznikami i informacji, do którego portu przełącznika podłączone jest dane urządzenie.
4. serwisów TCP/IP, HTTP, POP3, SMTP, FTP i innych wraz z możliwością definiowania własnych serwisów. Program monitoruje czas ich odpowiedzi i procent utraconych pakietów.
5. serwerów pocztowych:
 - a) - program monitoruje zarówno serwis odbierający, jak i wysyłający pocztę,
 - b) - program ma możliwość monitorowania stanu systemów i wysyłania powiadomienia (e-mail, SMS i inne), w razie gdyby przestały one odpowiadać lub funkcjonowały wadliwie (np. gdy ważne parametry znajdą się poza zakresem),
 - c) - program ma możliwość wykonywania operacji testowych, - program ma możliwość wysłania powiadomienia jeśli serwer pocztowy nie działa.
6. monitorowania serwerów WWW i adresów URL.
7. obsługi szyfrowania SSL/TLS w powiadomieniach e-mail.
8. obsługi urządzeń SNMP wspierających SNMP v1/2/3 z szyfrowaniem oraz autoryzacją, (np. przełączniki, routery, drukarki sieciowe, urządzenia VoIP itp.) – monitorowanie wartości za pomocą nazw zmiennych oraz OID.
9. obsługi komunikatów syslog i pułapek SNMP.
10. monitoringu routerów i przełączników wg: - zmian stanu interfejsów sieciowych, - ruchu sieciowego, - podłączonych stacji roboczych – graficzna prezentacja panelu switcha, - ruchu generowanego przez podłączone do portów stacje robocze.
11. serwisów Windows: monitor serwisów Windows alarmuje gdy serwis przestanie działać oraz pozwala na jego uruchomienie/zatrzymanie/zrestartowanie.
12. wydajności systemów Windows: - obciążenie CPU, pamięci, zajętość dysków, transfer sieciowy.

INWENTARYZACJI SPRZĘTU I OPROGRAMOWANIA

Program automatycznie gromadzi informacje o sprzęcie i oprogramowaniu na stacjach roboczych oraz:

1. Prezentuje szczegóły dotyczące sprzętu: modelu, procesora, pamięci, płyty głównej, napędów, kart itp.

2. Obejmuje m.in.: zestawienie posiadanych konfiguracji sprzętowych, wolne miejsce na dyskach, średnie wykorzystanie pamięci, informacje pozwalające na wytypowanie systemów, dla których konieczny jest upgrade.
3. Informuje o zainstalowanych aplikacjach oraz aktualizacjach Windows co bezpośrednio umożliwia audytowanie i weryfikację użytkownika licencji w organizacji.
4. Zbiera informacje w zakresie wszystkich zmian przeprowadzonych na wybranej stacji roboczej: instalacji/deinstalacji aplikacji, zmian adresu IP itd.
5. Posiada możliwość wysyłania powiadomienia np. e-mailem w przypadku zainstalowania programu lub jakiegokolwiek zmiany konfiguracji sprzętowej komputera.
6. Umożliwia odczytanie numeru seryjnego (klucze licencyjne).
7. Umożliwia automatyczne zarządzanie instalacjami i deinstalacjami oprogramowania poprzez określenie paczek aplikacji wymaganych oraz nieautoryzowanych.
8. Umożliwia przegląd informacji o konfiguracji systemu, np. komend startowych, zmiennych środowiskowych, kontaktach lokalnych użytkowników, harmonogramie zadań itp.
9. Umożliwia utworzenie listy plików użytkowników z określonym rozszerzeniem (np. filmy .AVI) znalezionych na stacjach roboczych oraz ich zdalne usuwanie.
10. Umożliwia wymianę plików do i ze stacją roboczą poprzez funkcję Menedżera plików. Działania administratorów wykonywane w tej funkcji są logowane.
11. Moduł inwentaryzacji zasobów umożliwia prowadzenie bazy ewidencji majątku IT w zakresie sprzętu i programowania:
 - a) przechowywania wszystkich informacji dotyczących infrastruktury IT w jednym miejscu oraz automatycznego aktualizowania zgromadzonych informacji,
 - b) tworzenia powiązań między zasobami a urządzeniami,
 - c) tworzenia powiązań między zasobami a kontami użytkowników (zarówno lokalnymi, jak i zsynchronizowanymi z Active Directory), wskazywanie osób odpowiedzialnych,
 - d) wskazania osób uprawnionych do użycia zasobów,
 - e) definiowania własnych typów zasobów (elementów wyposażenia), ich atrybutów oraz wartości - dla danego urządzenia lub oprogramowania istnieje możliwość dodawania dodatkowych informacji, np. numer inwentarzowy, osoba odpowiedzialna, numer dokumentu zakupu, wartość sprzętu lub oprogramowania, nazwa sprzedawcy, termin upływu gwarancji, termin kolejnego przeglądu (można podać datę, po której administrator otrzyma powiadomienie e-mail o zbliżającym się terminie przeglądu lub upływie gwarancji), nazwa firmy serwisującej, lub własny komentarz,
 - f) importu danych z zewnętrznego źródła (.CSV),
 - g) przechowywania dowolnych dokumentów (np. pliki .DOCX, .XLSX, .PDF), np.: skan faktury zakupu, gwarancji, dowolnego dokumentu itp.,
 - h) tworzenia powiązań między zasobami a dokumentami w relacji 1:N,
 - i) oznaczania statusów zasobów, np. w użyciu, w naprawie, zutilizowany itp.,
 - j) ewidencji czynności wykonywanych na zasobach, np.: aktualizacja, naprawa w serwisie, konserwacja itp. wraz z możliwością określenia kosztu oraz czasu przeznaczonego na wykonanie czynności,
 - k) generowania zestawienia wszystkich zasobów, w tym urządzeń i zainstalowanego na nich oprogramowania,
 - l) generowania protokołów przekazania zasobów wraz z konfigurowalną sekcją zawierającą dane i logo organizacji,
 - m) archiwizacji i porównywania audytów zasobów,

- n) tworzenia kodów kreskowych dla zasobów,
- o) drukowania kodów kreskowych oraz dwuwymiarowych kodów alfanumerycznych (QR Code) dla zasobów, które posiadają numer inwentarzowy,
- p) inwentaryzacji zasobów posiadających kody kreskowe za pomocą aplikacji mobilnej na system Android,
- q) inwentaryzacji stacji roboczych niepodłączonych do sieci (bez instalacji Agenta poprzez manualne wykonanie skanów inwentaryzacji offline),
- r) definiowania alarmów z powiadomieniami e-mail dla dowolnych pól czasowych typu „data” z atrybutów zasobów lub licencji (np. „za 2 tygodnie wygaśnie licencja/gwarancja”).

12. Inwentaryzacja oprogramowania zapewnia funkcjonalność w zakresie pozyskiwania informacji o oprogramowaniu i audycie licencji poprzez:

- a) Skanowanie plików wykonywalnych i multimedialnych na stacjach roboczych, skanowanie archiwów ZIP.
- b) Informacje o aplikacjach używanych w organizacji.
- c) Tworzenie własnych wzorców aplikacji.
- d) Tworzenie dowolnych kategorii aplikacji, np. nowe, zabronione, projektowe itp.
- e) Informacje o komputerach, na których aplikacja została wykryta.
- f) Zarządzanie posiadanymi licencjami.
- g) Wskazywanie osób odpowiedzialnych za licencję.
- h) Wskazanie użytkowników licencji.
- i) Tworzenia powiązań między licencjami a dokumentami w relacji 1:N.
- j) Rozbudowane zarządzanie licencjami poprzez: przypisywanie do użytkownika, przypisywanie do wielu komputerów tego samego użytkownika, przypisywanie wg numerów seryjnych, przypisywanie wg różnych wersji aplikacji na jednym urządzeniu.
- k) Łatwy audyt legalności oprogramowania oraz powiadamianie tylko w razie przekroczenia liczby posiadanych licencji - w każdej chwili istnieje możliwość wykonania aktualnych raportów audytowych.
- l) Zarządzanie posiadanymi licencjami: raport zgodności licencji.
- m) Możliwość przypisania do programów numerów seryjnych, wartości itp.

OBSŁUGA UŻYTKOWNIKÓW

Program umożliwia monitorowanie aktywności użytkowników pracujących na komputerach z systemem Windows poprzez monitorowanie:

1. Faktycznego czasu aktywności (dokładny czas pracy z godziną rozpoczęcia i zakończenia pracy),
2. Procesów (każdy proces ma całkowity czas działania oraz czas aktywności użytkownika) wraz informacją o uruchomieniu na podwyższonych uprawnieniach,
3. Rzeczywistego użytkownika programów (m.in. procentowa wartość wykorzystania aplikacji, obrazująca czas jej używania w stosunku do łącznego czasu, przez który aplikacja była uruchomiona) wraz z informacją, na którym komputerze wykonano daną aktywność,
4. Informacji o edytowanych przez użytkownika dokumentach,
5. Historii pracy (cykliczne zrzuty ekranowe),
6. Listy odwiedzanych stron WWW (liczba odwiedzin stron z nagłówkami, liczbą i czasem wizyt),

7. Transferu sieciowego użytkowników (ruch lokalny i transfer internetowy generowany przez użytkownika),
8. Wydruków m.in. informacje o dacie wydruku, informacje o wykorzystaniu drukarek, raporty dla każdego użytkownika (kiedy, ile stron, jakiej jakości, na jakiej drukarce, jaki dokument był drukowany), zestawienia pod względem stacji roboczej (kiedy, ile stron, jakiej jakości, na jakiej drukarce, jaki dokument drukowano z danej stacji roboczej), możliwość "grupowania" drukarek poprzez identyfikację drukarek. Program ma możliwość monitorowania kosztów wydruków,
9. Nagłówków przesyłanej poczty e-mail. Program ponadto posiada możliwość:
10. Blokowania stron internetowych poprzez możliwość zezwolenia lub zablokowania całego ruchu WWW dla danej stacji roboczej z możliwością definiowania wyjątków – zarówno zezwalających, jak i zabraniających korzystania z danych domen oraz wybranych lub dowolnych sub-domen (np. *.domena.pl),
11. blokowania ruchu na wskazanych portach TCP/IP,
12. blokowania pobierania poprzez przeglądarki internetowe plików z określonym rozszerzeniem,
13. wysyłania powiadomień gdy użytkownik: odwiedzi stronę z określonej grupy domeny; pobierze lub wyśle określoną ilość danych w ciągu dnia w sieci lokalnej lub Internet; wydrukuje określoną ilość stron w ciągu dnia,
14. przygotowania zestawienia (metryki) ustawień monitorowania użytkownika w postaci raportu (który można dołączyć np. do akt pracownika).

ZDALNA POMOC UŻYTKOWNIKOM

W ramach kontroli stacji użytkownika dostępny jest podgląd pulpitu użytkownika i możliwość przejścia nad nim kontroli. Podczas dostępu zdalnego, zarówno użytkownik jak i administrator widzą ten sam ekran. Administrator w trakcie zdalnego dostępu ma możliwość zablokowania działania myszy oraz klawiatury dla użytkownika.

Program posiada bazę zgłoszeń umożliwiającą użytkownikom zgłaszanie problemów technicznych, które z kolei są przetwarzane i przyporządkowywane odpowiednim administratorom, otrzymującym automatycznie powiadomienie o przypisanym im problemie. Kolejną ważną funkcjonalnością jest umożliwienie użytkownikom monitorowania procesu rozwiązywania zgłoszonych przez nich problemów i ich aktualnych statusów, jak również możliwość wymiany informacji z administratorem poprzez komentarze, które są wpisywane i widoczne dla obu stron. Moduł ten zawiera również komunikator (czat), który umożliwia przesyłanie wiadomości pomiędzy zalogowanymi użytkownikami i administratorami (wraz z wyszukiwarką wiadomości oraz automatycznym oczyszczaniem historii rozmów) oraz bazę wiedzy pomagającą użytkownikom samodzielnie rozwiązywać najprostsze, powtarzające się problemy.

Moduł pomocy zdalnej umożliwia również:

- ✓ pobieranie listy użytkowników z Active Directory,
- ✓ zarządzanie dostępem do czatu w 3 poziomach uprawnień: pełny dostęp, brak dostępu lub dostęp ograniczony wyłącznie do pomocy technicznej,
- ✓ tworzenie własnego drzewa kategorii zgłoszeń wraz z możliwością grupowania kategorii w folderach (do 4 poziomów kategorii),
- ✓ przypisywanie pracowników helpdesk do kategorii zgłoszeń,
- ✓ procesowanie zgłoszeń użytkowników z wiadomości e-mail,

- ✓ tworzenie formularzy z niestandardowymi polami opisowymi, dedykowanymi do wybranych kategorii zgłoszeń,
- ✓ wykonywanie operacji na wielu zgłoszeniach równocześnie,
- ✓ dołączanie załączników do zgłoszeń,
- ✓ zrzuty ekranowe (podgląd pulpitu),
- ✓ dystrybucję oprogramowania przez Agentów,
- ✓ dystrybucję oraz uruchamianie plików za pomocą Agentów (w tym plików MSI),
- ✓ zadania dystrybucji plików, jeśli komputer jest wyłączony w trakcie zlecenia operacji następuje kolejkiwanie zadania dystrybucji pliku,
- ✓ możliwość skonfigurowania automatyzacji procesowania zgłoszeń,
- ✓ planowanie nieobecności pracowników helpdesk,
- ✓ obsługę umów o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (SLA),
- ✓ generowanie raportów obsługi helpdesk,
- ✓ zdalne wykonywanie poleceń poprzez Agenty (np. utworzenie / edycja konta lokalnego użytkownika systemu),
- ✓ zarządzania procesami systemu Windows (w zakresie: zakończ proces, zakończ drzewo procesu, uruchom nowy proces w sesji użytkownika wraz z parametrami),
- ✓ wymiany plików do i ze stacji roboczej poprzez funkcję Menedżera plików.

OCHRONA DANYCH

1. Blokowanie urządzeń i nośników danych - program ma możliwość zarządzania prawami dostępu do wszystkich urządzeń wejścia i wyjścia oraz urządzeń fizycznych, na które użytkownik może skopiować pliki z komputera firmowego lub uruchomić z nich program zewnętrzny.
2. Blokowanie urządzeń i interfejsów fizycznych: USB, FireWire, gniazda kart pamięci, SATA, dyski przenośne, napędy CD/DVD, stacje dyskietek.
3. Blokowanie interfejsów bezprzewodowych: Wi-Fi, Bluetooth, IrDA.
4. Blokowanie dotyczy tylko urządzeń służących do przenoszenia danych - inne urządzenia (drukarka, klawiatura, mysz itp.) mogą być podłączone.
5. Alarmowanie o zdarzeniach podłączenia/odłączenia urządzeń zewnętrznych wraz z możliwością ograniczenia alarmów tylko do nośników niezauważalnych. 1. Definiowanie praw użytkowników/grup do odczytu, zapisu czy wykonania plików.
6. Autoryzowanie urządzeń firmowych (przykładowo szyfrowanych): pendrive'ów, dysków itp. - urządzenia prywatne są blokowane.
7. Całkowite zablokowanie określonych typów urządzeń dla wybranych użytkowników.
8. Centralna konfiguracja poprzez ustawienie reguł (polityk) dla całej sieci.
9. Możliwość usuwania z listy znanych urządzeń tych nośników, które np. zostały zutilizowane.
10. Zarządzanie prawami dostępu do urządzeń
11. Audyt operacji na urządzeniach przenośnych
12. Zapisywanie informacji o zmianach w systemie plików na urządzeniach przenośnych.
13. Podłączenie/odłączenie urządzenia przenośnego.

ZARZĄDZANIE CZASEM I ANALIZOWANIE AKTYWNOŚCI UŻYTKOWNIKÓW

Program dostarcza informacji o czasie poświęconym na pracę w poszczególnych aplikacjach i na stronach WWW z dowolnie wybranego okresu. Każdy pracownik organizacji może uzyskać dostęp do własnych wskaźników aktywności. Zespoły i pracownicy mogą przeanalizować aktywności w danym okresie i zyskać pełny obraz obszarów wymagających największego zaangażowania. Pracownik może przeglądać swoje historyczne dane, wybierając okres aktywności, który go interesuje. Zastosowane reguły pozwalają zidentyfikować różnego rodzaju rozpraszacze i nieefektywne działania.

1. Statystyki czasu pracy i osobistej aktywności w wybranym przedziale czasu.
2. Statystyki aktywności grupy i jej członków widoczne dla menedżera grupy.
3. Statystyki aktywności podwładnych widoczne dla przełożonego.
4. Lista odwiedzanych stron internetowych i aplikacji wraz ze spędzonym na nich czasem.
5. Statystyki popularności stron i aplikacji w organizacji, grupie i u poszczególnych użytkowników.
6. Grupowanie stron internetowych i aplikacji z podziałem na: produktywne, neutralne i nieproduktywne.
7. Możliwość przypisywania wyjątków produktywności dla poszczególnych aplikacji w wybranej grupie.
8. Wskaźnik czasu poświęconego na aktywność produktywną.
9. Definiowanie wymaganego progu produktywności i limitu nieproduktywności, możliwość włączenia dla nich alarmów email.
10. Przypisywanie kategorii aplikacjom i stronom internetowym, np. Biuro, Produkcja, Rozrywka - predefiniowana lista kategorii z możliwością edycji.
11. Lista kontaktów w organizacji z wbudowaną wyszukiwarką.

Zamawiający wymaga wsparcia technicznego przez okres minimum 12 miesięcy obejmujące:

1. Telefoniczne wsparcie techniczne,
2. Zgłaszanie usterek lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu oprogramowania poprzez adres e-mail,
3. Zgłaszanie usterek lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu oprogramowania poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej,
4. Zgłaszanie usterek lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu oprogramowania bezpośrednio z poziomu oprogramowania;
5. Szczegółowa analiza przypadków (logów) zgłoszonych przez użytkownika;
6. Świadczenie pomocy w formie sesji zdalnych;
7. Czas reakcji na zgłoszenie użytkownika nie dłuższy niż następny dzień roboczy.
8. Możliwość instalowania wszelkich aktualizacji oprogramowania, które będą miały miejsce w/w okresie, w tym aktualizacji obejmujących przejście na kolejną wersję oprogramowania (Upgrade);
9. Aktualizacje wzorców oprogramowania.