

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Dostawa licencji polegająca na przedłużeniu (odnowieniu) wsparcia technicznego dla posiadanego oprogramowania ManageEngine ServiceDesk Plus, Endpoint Central i Site 24x7 dla Centrum Informatycznego Uniwersytetu Gdańskiego.

Zamawiający informuje, że posiada i wykorzystuje oprogramowanie: ManageEngine ServiceDesk Plus w wersji 14.6 edycja STANDARD wraz z dodatkiem „Service Catalog” objęte licencją bezterminową (nr 40000079577) dla 80 kont pracowników obsługi informatycznej i oprogramowania ManageEngine Endpoint Central w wersji UEM (ver. 11.2.2325.22) dla 5500 zasobów, 60 kont dedykowanych dla pracowników obsługi informatycznej, dodatkiem Secure Gateway Server i usługą chmurową Site 24x7. Producentem oprogramowania jest firma Zoho Corporation Private Limited w imieniu której na obszarze EU działa jej spółka-córka pod firmą ZOHO Corporation B.V. z siedzibą w Beneluxlaan 4B, 3527 HT Utrecht (Królestwo Niderlandów).

Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie prawa do korzystania ze wsparcia technicznego producenta oprogramowania ManageEngine ServiceDesk Plus w wersji 14.6 edycja STANDARD wraz z dodatkiem „Service Catalog” dla 80 kont pracowników obsługi informatycznej i ManageEngine Endpoint Central w wersji UEM (ver. 11.2.2325.22) dla 5500 zasobów, dla 60 kont pracowników obsługi informatycznej, dodatkiem Secure Gateway Server i usługą chmurową Site 24x7 do dnia 12 maja 2025 r. lub licencje równoważne.

Zakres wsparcia obejmuje co najmniej:

- a. Dostęp do najnowszych wydawanych aktualizacji poszczególnych modułów oprogramowania (Upgrade, Update i ServicePack).
- b. Dostęp do aktualizacji oprogramowania udostępnianego użytkownikowi w ramach portalu samoobsługowego.
- c. Dostęp do polskojęzycznego portalu pomocy technicznej zawierającego bazę wiedzy.
- d. Zamawiający dopuszcza świadczenie pomocy technicznej środkami komunikacji elektronicznej obejmującej: pocztę email, dostęp zdalny oraz kontakt telefoniczny. Niezależnie od wybranej metody pomoc techniczna ma być świadczona w języku polskim na każdym etapie bądź poziomie rozwiązywania problemu.
- e. Świadczenie zdalnej pomocy technicznej związanej z obsługą zgłoszeń w siedzibie Zamawiającego przez pracownika posługującego się językiem polskim.

Za licencje równoważne zamawiający uzna świadczenia pomocy technicznej dla ww. użytkowanego oprogramowania co najmniej w zakresie:

- a. Dostęp do najnowszych wydawanych aktualizacji poszczególnych modułów oprogramowania (Upgrade, Update i ServicePack).
- b. Dostęp do aktualizacji oprogramowania udostępnianego użytkownikowi w ramach portalu samoobsługowego.
- c. Dostęp do polskojęzycznego portalu pomocy technicznej zawierającego bazę wiedzy,
- d. Zamawiający dopuszcza świadczenie pomocy technicznej środkami komunikacji elektronicznej obejmującej: kontakt telefoniczny, pocztę email, dostęp zdalny. Niezależnie od wybranej metody pomoc techniczna ma być świadczona w języku polskim na każdym etapie bądź poziomie rozwiązywania problemu.
- e. Świadczenie zdalnej pomocy technicznej związanej z obsługą zgłoszeń w siedzibie Zamawiającego przez pracownika posługującego się językiem polskim.
- f. Audyt instancji w siedzibie Zamawiającego pod kątem konfiguracji przeprowadzany raz na rok.
- g. Aktualizacja oprogramowania do najnowszej dostępnej wersji w siedzibie Zamawiającego wraz z wykonaniem kopii zapasowej.
- h. Opracowywanie niestandardowych raportów w ramach systemu, na życzenie Zamawiającego.
- i. Usługę monitorowania infrastruktury IT Zamawiającego obejmującą co najmniej strony internetowe, wirtualne i lokalne serwery, urządzenia sieciowe, aplikacje w reżimie 24x7.
- j. Usługa monitorowania z punkt j ma w szczególności zawierać nadzór nad serwerami DNS, Rest API, syntetyczne transakcje i rejestrować aktywność użytkowników w czasie rzeczywistym, aby zapewnić ich bezproblemową obsługę. Usługa ma także zapewniać monitorowanie aplikacji działających w Javie, .NET, Ruby on rails, PHP i Node.js, aby ułatwić debugowanie kodu.