**Załącznik nr 1**

**Opis przedmiotu zamówienia**

**Oprogramowanie ManageEngine ServiceDesk Plus Standard Multi-Language**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| L.p. | Opis | Ilość |
| 1 | **Oprogramowanie ManageEngine ServiceDesk Plus Standard Multi-Language** Przedmiotem zamówienia jest oprogramowanie ManageEngine ServiceDesk Plus Standard Multi-Language zgodnie z poniższymi wymaganiami: * Forma licencjonowania: licencja wieczysta
* Ilość techników (operatorów): 40
* Zawiera katalog usług (Service Catalog)
* Dostęp do aktualizacji oprogramowania przez okres 12 miesięcy
* Usługa wsparcia technicznego przez okres 12 miesięcy, świadczona w języku polskim przez podmiot do tego upoważniony na terenie Polski

Opis wymaganych minimalnych funkcjonalności:1. instalacja na własnym środowisku serwerowym (tzw. on-premise)
2. własny wbudowany mechanizm wykonywania kopii zapasowych
3. instalacja na systemach Windows i Linux
4. własna baza postgreSQL
5. wbudowana funkcjonalność chat’u
6. możliwość logowania bez potrzeby ponownego używania poświadczeń do aplikacji dzięki autentykacji poprzez SAML 2.0 Single Sign On (SAML SSO)
7. aplikacja integruje się z dowolną skrzynką pocztową działająca na protokole POP, POPS, IMAP, IMAPS, SMTP, SMTPS, jak również obsługuje Exchange Web Services (EWS)
8. kalendarz przeznaczony dla serwisantów, pozwalający na rejestrowanie nieobecności i wyznaczanie zastępstw. System pozwala na automatyczne przekierowanie zgłoszeń do wskazanego technika zapasowego (bazując na dacie zarejestrowania zgłoszenia bądź dacie rozwiązania zgłoszenia) lub wyłączenie umowy SLA dla zgłoszenia
9. interfejs programowania aplikacji API (Aplication Programming Interface)
10. analiza czasów: przypisania zgłoszenia do danego technika, przypisania zgłoszenia do danej grupy wsparcia, przypisania zgłoszenia do danego statusu
11. funkcjonalność pozwalającą na projektowanie tzw: cyklu życia zgłoszenia
12. rejestracja zgłoszenia przez użytkownika poprzez stronę www, załączenie dowolnej ilości dowolnego formatu załączników
13. przeglądanie przez użytkownika na stronie www statusu własnych zgłoszeń, dodawania komentarzy oraz przeglądania bazy wiedzy
14. interfejs zarejestrowanych zgłoszeń, w tym widok prezentujący listę zarejestrowanych zgłoszeń incydentów, wniosków o usługę i zadań
15. w ramach rozwiązywania zgłoszeń możliwość komunikacji z użytkownikiem poprzez pocztę elektroniczną i rejestrację wiadomości do właściwych wątków zgłoszeń
16. automatyczna eskalacja zgłoszeń do grup wsparcia lub osób odpowiedzialnych za dany obszar
17. przekierowanie zgłoszeń do innych serwisantów lub grup wsparcia celem dalszej obsługi
18. możliwość zdefiniowania umów SLA
19. automatyczne przypisywanie osób wymaganych do akceptacji zgłoszenia w oparciu o sposób wypełnienia zgłoszenia, akceptacje mogą być oparte o dowolne atrybuty zgłaszającego oraz dane osoby zgłaszającej
20. tworzenie raportów zarejestrowanych incydentów, problemów i zmian filtrowanych według kategorii, centrów, statusu zgłoszenia, użytkownika oraz czasu pracy użytkowników w ramach rozwiązywania zgłoszeń, tworzenie raportów wg własnego zapotrzebowania
21. wbudowaną funkcjonalność exportu utworzonych raportów do plików formatu PDF, XLS, CSV, XML, DOC i HTML
22. funkcjonalność wykonywania zapytań SQL do bazy danych oprogramowania, funkcjonalność ta jest realizowana poprzez interfejs webowy oprogramowania
23. obsługa linków zamieszczonych w treści zgłoszenia kierujących do HCL Lotus Notes
 | **1** |