Opis Przedmiotu Zamówienia

Świadczenie usług wsparcia technicznego oraz zakup dodatkowych licencji oprogramowania LOG Plus

Spis treści

1. Cel zamówienia publicznego. 3
2. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym. 3
3. Przedmiot zamówienia 3
4. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia 3
5. Wymagania Zamawiającego w zakresie Licencji 4
6. Wymagania Zamawiającego w zakresie funkcjonalności modułu Zarządzanie Raportami 4
7. Wymagania Zamawiającego w zakresie funkcjonalności modułu Pulpity Analityczne 5
8. Wymagania Zamawiającego w zakresie wsparcia technicznego producenta 6
9. Wymagania Zamawiającego w zakresie Asysty Technicznej Wykonawcy 6
10. Wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji na System. 8
11. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) na potrzeby realizacji Umowy 9
12. Opis środowiska informatycznego Zamawiającego 10

1. Cel zamówienia publicznego.

Celem zamówienia publicznego jest zapewnienie ciągłości, stabilności i prawidłowego funkcjonowania oprogramowania LOG Plus poprzez zakup dodatkowych licencji, modułów oraz zapewnienie wsparcia technicznego producenta i świadczenie Asysty Technicznej Wykonawcy przez okres 36 miesięcy.

2. Plan komunikacji Wykonawcy z Zamawiającym.

2.1. Możliwe kanały komunikacji to:

2.1 Wideokonferencja (obsługę zapewnia Zamawiający),

2.2 Telefon,

2.3 E-mail,

2.4 Spotkanie w siedzibie NIK.

2.2. Wszystkie prace będą realizowane przy udziale lub w konsultacji z pracownikami Zamawiającego.

2.3. Wykonawca będzie konsultował z Zamawiającym wszystkie przyjmowane założenia poczynione w związku z realizacją umowy. W związku z tym, w razie potrzeby dostarczy wszelkich niezbędnych wyjaśnień i materiałów dodatkowych (opisów, dokumentacji itp.) pracownikom Zamawiającego tak, aby możliwe było jednoznaczne zrozumienie proponowanych przez niego założeń.

2.4. Wszystkie ustalenia poczynione za pośrednictwem wideokonferencji, telefonicznie lub w trakcie spotkania muszą zostać niezwłocznie potwierdzone za pośrednictwem wiadomości e-mail. Mogą zostać z nich także sporządzone notatki zgodnie ze wzorem dostarczonym przez Zamawiającego.

2.5. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o wszystkich zdarzeniach lub przeszkodach mogących spowodować opóźnienie w wykonaniu umowy w stosunku do terminów przewidzianych w umowie.

3. Przedmiot zamówienia

3.1. Dostawa licencji:

3.1.1. licencje dla użytkowników / pracowników - 100 licencji,

3.1.2. licencje dla operatorów ServiceDesk - 30 licencji,

3.1.3. licencje / agenty Windows Desktop - 200 licencji,

3.2. Zapewnienie Zamawiającemu dostęp do funkcjonalności modułu Zarządzanie Raportami.

3.3. Zapewnienie Zamawiającemu dostęp do funkcjonalności modułu Pulpity Analityczne wprowadzonego przez producenta w ramach generacji 5.0 oprogramowania LOG Plus.

3.4. Wsparcie techniczne producenta na posiadany przez Zamawiającego System LOG Plus wraz z nowymi licencjami i modułami o których mowa w pkt. 3.1 - 3.3.

3.5. Asysta Techniczna Wykonawcy w wymiarze 200 Roboczogodzin[1].

4. Harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia

[1] 1 Roboczogodzina = 60 minut zegarowych

4.1. Dostawa licencji i zapewnienie Zamawiającemu dostępu do funkcjonalności modułów Zarządzanie Raportami i Pulpity Analityczne o których mowa w pkt. 3.1. – 3.3 oraz aktywacja usługi Wsparcia technicznego producenta **nastąpi w terminie do 5 dni** licząc od dnia zawarcia umowy.

4.2. Wsparcie techniczne producenta musi być dostępne dla Zamawiającego przez okres 36 miesięcy, liczony od dnia 04.11.2026 r., nie wcześniej jednak niż od dnia zawarcia umowy.

4.3. Asysta Techniczna Wykonawcy świadczona będzie na rzecz Zamawiającego w okresie trwania Wsparcia technicznego producenta lub do wyczerpania limitu 200 Roboczogodzin.

5. Wymagania Zamawiającego w zakresie Licencji

5.1. Licencje, o których mowa w pkt. 3.1, udzielane są na czas nieoznaczony (bezterminowo). Zamawiający uzyskuje prawo do legalnego korzystania z oprogramowania LOG Plus w zakresie odpowiadającym liczbie zakupionych licencji, zgodnie z warunkami licencyjnymi producenta.

5.2. Licencje bezterminowe pozostają ważne również po zakończeniu 36-miesięcznego okresu wsparcia technicznego producenta. Zakończenie okresu wsparcia nie powoduje wygaśnięcia prawa Zamawiającego do korzystania z zakupionych licencji, z zastrzeżeniem warunków licencyjnych producenta.

5.3. Licencje na Moduły Zarządzanie Raportami i Pulpity Analityczne pozostają ważne również po zakończeniu 36-miesięcznego okresu wsparcia technicznego producenta. Zakończenie okresu wsparcia nie powoduje wygaśnięcia prawa Zamawiającego do korzystania z zakupionych modułów, z zastrzeżeniem warunków licencyjnych producenta.

6. Wymagania Zamawiającego w zakresie funkcjonalności modułu Zarządzanie Raportami

6.1. Moduł Zarządzanie Raportami musi zapewniać co najmniej następujące funkcjonalności:

6.1.1. tworzenie raportów z wykorzystaniem graficznego edytora raportów;

6.1.2. tworzenie raportów poprzez wybór odpowiednich sekcji i pól z poziomu graficznego interfejsu użytkownika;

6.1.3. mapowanie pól raportu z polami zasobów;

6.1.4. tworzenie własnych raportów z wykorzystaniem języka SQL;

6.1.5. wykorzystywanie raportów predefiniowanych dostępnych w systemie;

6.1.6. modyfikowanie raportów predefiniowanych zgodnie z potrzebami Zamawiającego;

6.1.7. tworzenie raportów dostosowanych do potrzeb organizacji z wykorzystaniem danych dostępnych w systemie;

6.1.8. generowanie raportów dla danych zgromadzonych w systemie LOG Plus;

6.1.9. prezentowanie wyników wygenerowanych raportów w systemie;

6.1.10. eksportowanie raportów do formatu PDF;

6.1.11. stosowanie parametrów w raportach, w zakresie funkcjonalności dostępnych dla danego rodzaju raportu;

6.1.12. stosowanie zapytań SQL w raportach, w zakresie funkcjonalności dostępnych dla danego rodzaju raportu;

6.1.13. wykonywanie raportów SQL;

6.1.14. definiowanie harmonogramów raportów, w zakresie funkcjonalności dostępnych w systemie;

6.1.15. generowanie raportów graficznych;

6.1.16. generowanie raportów dotyczących danych zgromadzonych w poszczególnych obszarach systemu, zgodnie z zakresem danych udostępnianych przez LOG Plus;

6.1.17. korzystanie z raportów przez użytkowników posiadających odpowiednie uprawnienia.

6.2. Moduł Zarządzanie Raportami musi umożliwiać tworzenie raportów zarówno przez użytkowników nieposiadających znajomości języka SQL, z wykorzystaniem graficznego edytora raportów, jak również przez użytkowników posiadających wiedzę techniczną, z wykorzystaniem języka SQL.

6.3. Zamawiający musi mieć możliwość wykorzystania dostępnych w systemie raportów predefiniowanych oraz ich modyfikowania zgodnie z potrzebami organizacji.

6.4. Możliwość korzystania z nowych funkcjonalności oraz zmian dotyczących modułu Zarządzanie Raportami, udostępnianych przez producenta w ramach aktualizacji oprogramowania w okresie obowiązywania wsparcia technicznego, zgodnie z posiadanymi licencjami i warunkami licencyjnymi producenta.

6.5. Wyżej wymienione funkcjonalności będą dostępne w wersji oprogramowania LOG Plus objętej dostawą oraz będą zgodne z funkcjonalnościami udostępnianymi przez producenta w ramach posiadanej przez Zamawiającego wersji i licencji.

6.6. W przypadku gdy producent wprowadzi zmiany, rozszerzenia lub nowe funkcjonalności dotyczące modułów Zarządzanie Raportami w ramach aktualizacji objętych wsparciem technicznym, Zamawiający będzie miał dostęp do tych funkcjonalności na zasadach określonych przez producenta i wynikających z posiadanych licencji.

7. Wymagania Zamawiającego w zakresie funkcjonalności modułu Pulpity Analityczne

7.1. Zamawiający musi mieć możliwość korzystania z modułu Pulpity Analityczne w ramach dostarczonego oprogramowania LOG Plus oraz posiadanych licencji, zgodnie z warunkami licencyjnymi producenta.

7.2. Moduł Pulpity Analityczne musi umożliwiać prezentowanie i analizowanie danych dostępnych w systemie LOG Plus z wykorzystaniem funkcjonalności analitycznych udostępnionych przez producenta w ramach tego modułu.

7.3. Pulpity Analityczne muszą umożliwiać Zamawiającemu wykorzystanie danych zgromadzonych w systemie LOG Plus do celów analitycznych i prezentacyjnych, zgodnie z funkcjonalnościami oraz zakresem danych obsługiwanych przez moduł.

7.4. Możliwość korzystania z nowych funkcjonalności oraz zmian dotyczących modułu Pulpity Analityczne, udostępnianych przez producenta w ramach aktualizacji oprogramowania w okresie obowiązywania wsparcia technicznego, zgodnie z posiadanymi licencjami i warunkami licencyjnymi producenta.

7.5. Wyżej wymienione funkcjonalności będą dostępne w wersji oprogramowania LOG Plus objętej dostawą oraz będą zgodne z funkcjonalnościami udostępnianymi przez producenta w ramach posiadanej przez Zamawiającego wersji i licencji..

7.6. W przypadku gdy producent wprowadzi zmiany, rozszerzenia lub nowe funkcjonalności dotyczące modułów Pulpity Analityczne w ramach aktualizacji objętych wsparciem technicznym, Zamawiający będzie miał dostęp do tych funkcjonalności na zasadach określonych przez producenta i wynikających z posiadanych licencji.

8. Wymagania Zamawiającego w zakresie wsparcia technicznego producenta

8.1. Wsparcie techniczne producenta musi być dostępne dla Zamawiającego przez okres 36 miesięcy, liczony od dnia 04.11.2026 r., nie wcześniej jednak niż od dnia zawarcia umowy.

8.2. W ramach Wsparcia technicznego producenta Zamawiający wymaga w szczególności:

8.2.1. aktualizacji oprogramowania zgodnie z zasadami udostępniania aktualizacji i nowych wersji oprogramowania LOG Plus;

8.2.2. dostępu do aktualizacji, poprawek i nowych wersji oprogramowania i Systemu LOG Plus;

8.2.3. dostępu do poprawek oraz aktualizacji związanych z bezpieczeństwem;

8.2.4. zapewnienie dostępu do programów dodatkowych objętych licencją danego produktu;

8.2.5. zapewnienie dostępu do bazy wiedzy o produkcie;

8.2.6. pomocy w diagnozowaniu i usuwaniu problemów związanych z funkcjonowaniem oprogramowania;

8.2.7. wsparcia w zakresie instalacji, konfiguracji i aktualizacji komponentów oprogramowania;

8.2.8. obsługi zgłoszeń serwisowych zgodnie z zasadami określonymi w umowie.

9. Wymagania Zamawiającego w zakresie Asysty Technicznej Wykonawcy

9.1. Asysta techniczna Wykonawcy jest usługą niezależną od Wsparcia technicznego producenta.

9.2. Wykonawca będzie świadczył bez dodatkowych opłat obsługę wszystkich Zgłoszeń, w obszarze Wdrożonego Systemu, w formie elektronicznej i telefonicznej w dni robocze, w języku polskim.

9.3. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie wykonywana w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Filtrowej 57 i będzie realizowana na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość zdalnego świadczenia Asysty Technicznej Wykonawcy w uzasadnionych sytuacjach i w sposób określony w pkt. 11.

9.4. Roboczogodziny Asysty Technicznej Wykonawcy mogą być wykorzystywane przez Zamawiającego w szczególności na;

9.4.1. konsultacje techniczne i funkcjonalne dotyczące oprogramowania LOG Plus,

9.4.2. pomoc w konfiguracji i administracji systemem,

9.4.3. wsparcie przy instalacji, aktualizacji i rozbudowie systemu,

9.4.4. analizę i diagnozowanie problemów związanych z działaniem systemu,

9.4.5. pomoc w konfiguracji agentów Windows Desktop,

9.4.6. wsparcie w zakresie konfiguracji i wykorzystania funkcjonalności ServiceDesk,

9.4.7. konsultacje dotyczące optymalizacji działania systemu,

9.4.8. szkolenia użytkowników i operatorów Systemu,

9.4.9. wsparcie przy integracji systemu z infrastrukturą i systemami Zamawiającego,

9.4.10. inne prace i konsultacje związane z prawidłowym funkcjonowaniem oraz wykorzystaniem oprogramowania LOG Plus, uzgodnione z Zamawiającym.

9.5. W ramach Asysty Technicznej, Zamawiający będzie mógł zlecać Wykonawcy konsultacje oraz pomoc techniczną dotyczącą konfiguracji, tworzenia i wykorzystania raportów oraz Pulpitów Analitycznych, w szczególności:

9.5.1. tworzenia i modyfikowania raportów graficznych;

9.5.2. tworzenia i modyfikowania raportów SQL;

9.5.3. konfiguracji parametrów raportów;

9.5.4. konfiguracji harmonogramów raportów;

9.5.5. wykorzystania raportów predefiniowanych;

9.5.6. konfiguracji i wykorzystania modułu Pulpity Analityczne;

9.5.7. analizy problemów związanych z generowaniem lub prezentowaniem danych w raportach i Pulpitach Analitycznych.

9.6. Asysta Techniczna będzie realizowana na podstawie zleceń Zamawiającego. Wykonawca każdorazowo będzie informował Zamawiającego o przewidywanym nakładzie godzinowym przed rozpoczęciem prac wymagających wykorzystania puli Roboczogodzin, o ile zakres prac pozwala na jego wcześniejsze określenie.

9.7. Niewykorzystane Roboczogodziny Asysty Technicznej w danym, trzymiesięcznym okresie rozliczeniowym przechodzą na kolejne okresy rozliczeniowe do upływu okresu obowiązywania umowy lub do wyczerpania limitu 200 Roboczogodzin. Po upływie okresu 36 miesięcy niewykorzystane Roboczogodziny wygasają i nie podlegają zamianie na wynagrodzenie ani zwrotowi.

9.8. Czas reakcji Wykonawcy na otrzymane Zgłoszenie wynosi 8 godzin. W przypadku Zgłoszenia otrzymanego po godzinie 16.00, czas reakcji liczy się od godziny 8.00 następnego Dnia roboczego.

9.9. Zgłoszenie uważa się za otwarte po przesłaniu go przez Zamawiającego do Wykonawcy e-mailem.

9.10. Wykonawca potwierdzając otrzymanie Zgłoszenia przedstawi Zamawiającemu szacunkową ilość czasu potrzebną na zrealizowanie Zgłoszenia.

9.11. Po zaakceptowaniu przez Zamawiającego szacunkowej ilości czasu, o której mowa w pkt 9.10 Wykonawca podejmie realizację Zgłoszenia.

9.12. Czas przeznaczony na realizację Zgłoszenia będzie rozliczany każdorazowo według rzeczywistego czasu wykonania Zgłoszenia, nie dłużej jednak niż czas zaakceptowany przez Zamawiającego zgodnie z pkt 9.11.

9.13. Czas wizyty przeznaczony na wykonanie Asysty Technicznej Wykonawcy liczony jest od chwili przystąpienia do pracy przedstawiciela Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego. W przypadku połączenia zdalnego czas liczony jest od chwili zalogowania do Systemu w sposób opisany w pkt 11.

9.14. Asysta Techniczna Wykonawcy będzie rozliczana zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawcy w zależności od faktycznie przepracowanych Roboczogodzin, rozliczanych zgodnie ze stawką godzinową zawartą w ofercie.

9.15. Po zrealizowaniu Zgłoszenia Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o zrealizowaniu tego Zgłoszenia.

9.16. Potwierdzeniem wykonania wizyty w siedzibie Zamawiającego, wykonania zleconych prac i czasu wykorzystanego na daną wizytę będzie Protokół Odbioru Asysty Technicznej Wykonawcy podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy, wg wzoru określonego w załączniku nr 4 do Umowy. Z treści protokołu odbioru musi wynikać, że usługa została wykonana należycie.

9.17. Możliwa do wykorzystania liczba Roboczogodzin w ramach Asysty Technicznej Wykonawcy wynosi 200 Roboczogodzin.

9.18. Przyjmuje się, że każda rozmowa telefoniczna, wykonywana w ramach płatnej Asysty Technicznej Wykonawcy, niezależnie od jej rzeczywistego czasu trwania to 15 minut zegarowych.

9.19. Przyjmuje się, że każda pojedyncza wiadomość e-mail przesłana przez Wykonawcę do Zamawiającego, w ramach płatnej Asysty Technicznej to 15 minut zegarowych.

9.20. Po zrealizowaniu Zgłoszenia Wykonawca poinformuje drogą elektroniczną (e-mail) Zamawiającego o zrealizowaniu tego Zgłoszenia.

10. Wymagania Zamawiającego dotyczące świadczenia usług wynikających z udzielonej gwarancji na System.

10.1. Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe, w pełni zgodne z jego przeznaczeniem, funkcjonowanie Systemuobjętego Wsparciem technicznym producenta, w okresie wskazanym w pkt. 4.2

10.2. W trakcie trwania gwarancji Wykonawca bez dodatkowych opłat będzie podnosił wersję użytkowanego przez Zamawiającego Systemu. Działanie Systemu po jego podniesieniu do wyższej wersji nie może być gorsze niż w wersji wcześniejszej. W przypadku pogorszenia działania Systemu po podniesieniu wersji, Zamawiający może zażądać powrotu do wcześniejszej wersji w trybie Zgłoszenia jako Awaria.

10.3. Naprawa gwarancyjna Systemu:

10.3.1. zostanie dokonana po uprzedniej nieodpłatnej ocenie Zgłoszonej Awarii lub Usterki. Ocena zgłoszonej Awarii i Usterki musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy, w miejscu użytkowania Systemu lub zdalnie.

10.3.2. w celu przystąpienia do naprawy przedstawiciel służb serwisowych wykonawcy zgłosi się do miejsca użytkowania Systemu lub wykona naprawę zdalnie,

10.3.3. po naprawie Systemu i przywrócenia jego stanu sprzed Awarii (konfiguracji) nastąpi sprawdzenie poprawności funkcjonowania całego Systemu,

10.3.4. naprawa Awarii musi nastąpić do końca następnego Dnia roboczego od momentu Zgłoszenia. Czas ten może zostać wydłużony za zgodą

Zamawiającego, maksymalnie do trzech Dni roboczych (w szczególności w przypadku wystąpienia zdarzeń losowych niezależnych od Wykonawcy).

10.3.5. naprawa Awarii Systemu, polegająca na całkowitej niedostępności Systemu musi nastąpić do końca następnego Dnia roboczego od momentu Zgłoszenia,

10.3.6. naprawa Usterki nie wpływająca na prawidłową funkcjonalność Systemu dla użytkowników musi nastąpić w terminie do 21 dni kalendarzowych od dnia Zgłoszenia.

10.4. W trakcie trwania umowy usługi gwarancyjne producenta dla posiadanych przez Zamawiającego Systemu świadczone będą za pośrednictwem Wykonawcy.

10.5. Potwierdzeniem realizacji usług gwarancyjnych będzie Protokół Odbioru usługi gwarancyjnej bez uwag, podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy, wg wzoru określonego w załączniku nr 3 do Umowy.

11. Sposób realizacji dostępu zdalnego (spoza siedziby Zamawiającego) na potrzeby realizacji Umowy

11.1. Zdalny dostęp będzie realizowany za pośrednictwem rozwiązania udostępnianego przez Zamawiającego i na zasadach przez niego określonych.

11.2. Zdalny dostęp do Systemu będzie przyznany wyłącznie w celu wykonywania prac wynikających z umowy.

11.3. Wykonawca przekaże Zamawiającemu listę pracowników wraz z niezbędnymi danymi określonymi każdorazowo przez Zamawiającego (w szczególności: imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu komórkowego oraz dane jednoznacznie identyfikujące komputer z którego będzie uzyskiwany dostęp) do konfiguracji zdalnego dostępu.

11.4. Minimalne warunki techniczne jakie muszą spełniać komputery Wykonawcy wykorzystywane do zdalnego dostępu to:

11.4.1. system operacyjny wspierany przez klienta VPN Ivanti Connect Secure (np. Windows 10/11, CentOS/RHEL, Ubuntu/Debian, MacOS) z instalowanymi na bieżąco aktualizacjami bezpieczeństwa,

11.4.2. na bieżąco aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające w zakresie ochrony przed wirusami i malware,

11.4.3. zainstalowane oprogramowanie VPN Ivanti Secure Access Client w wersji wskazanej przez Zamawiającego.

11.5. Warunki te mogą być przez Zamawiającego aktualizowane w trakcie realizacji Umowy po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy.

11.6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość ograniczenia ilości osób, którym przyznany zostanie zdalny dostęp.

11.7. Pracownicy Wykonawcy, którym przyznany został zdalny dostęp zobowiązani są do nie przekazywania danych umożliwiających jego uzyskanie (w szczególności są to: adres Systemu, login, hasło, kody jednorazowe) osobom trzecim.

11.8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nagrywania wszystkich czynności realizowanych przez pracowników Wykonawcy za pośrednictwem zdalnego dostępu.

11.9. Zabrania się wykonywania jakichkolwiek działań, których efektem będzie ukrycie czynności wykonywanych przez Wykonawcę za pomocą zdalnego dostępu. Tego

rodzaju postępowanie będzie skutkowało odebraniem uprawnień do zdalnego dostępu.

11.10. W przypadku czasowej niedostępności zdalnego dostępu z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego prace wynikające z Umowy będą realizowane przez pracowników Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego.

11.11. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do wcześniejszego uzgodnienia z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego zakresu prac realizowanych za pośrednictwem zdalnego dostępu.

11.12. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych działań, w tym organizacyjnych i technicznych, mających na celu zabezpieczenie sprzętu za pomocą, którego pracownicy Wykonawcy będą realizowali prace za pośrednictwem zdalnego dostępu.

12. Opis środowiska informatycznego Zamawiającego

12.1. Zamawiający posiada i wykorzystuje produkcyjne środowisko systemu LOG Plus, wspierające procesy związane z zarządzaniem zasobami IT (ITAM), zarządzaniem licencjami i oprogramowaniem (SAM) oraz obsługą procesów IT i użytkowników (ITSM).

12.2. Licencja podstawowa LOG Plus

- 12.2.1. Licencja podstawowa
- 12.2.2. Graficzna mapa relacji
- 12.2.3. Profile stanowisk pracy
- 12.2.4. Baza wiedzy
- 12.2.5. Zarządzanie Raportami
- 12.2.6. Kalendarz pracy
- 12.2.7. Zarządzanie dostępami

12.3. ITAM

- 12.3.1. Zarządzanie zasobami
- 12.3.2. Baza handlowa sprzętu IT
- 12.3.3. Agent na komputery Windows
- 12.3.4. Agent na serwery Windows
- 12.3.5. Zarządzanie Usługami
- 12.3.6. Automatyzacja dla CMDB

12.4. SAM

- 12.4.1. Zarządzanie Licencjami
- 12.4.2. Baza handlowa licencji
- 12.4.3. Konektor AD

12.5. ITSM

12.5.1. ServiceDesk

12.5.2. Zarządzanie Zadaniami

12.5.3. Zarządzanie Katalogiem Spraw

12.5.4. Konektor Mail

12.5.5. Zarządzanie Procesami

12.6. Limity licencji

Parametr licencyjny	Liczba
Liczba użytkowników / pracowników	1600
Liczba administratorów	1
Liczba operatorów ServiceDesk	60
Liczba agentów Windows Desktop	2000
Liczba agentów Windows Server	0