

Wilkanowo, dnia 26 maja 2015 r.

## SPECYFIKACJA FUNKCJONALNA

Dotyczy dostawy „oprogramowania systemu B2B i wdrożenia systemu”, w ramach realizacji II etapu projektu „Platforma B2B monitoringu systemów teleinformatycznych” dofinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka 2007 - 2013, Działanie 8.2 Wspieranie wdrażania elektronicznego biznesu typu B2B, oś priorytetowa 8: Społeczeństwo informacyjne - zwiększanie innowacyjności gospodarki.

### Zadanie 1 – oprogramowanie systemu B2B

#### Opis funkcjonalny elementów składowych systemu

Platforma B2B to **zintegrowany system B2B w skład, którego wchodzi:**

- a. System obsługi zleceń,
- b. System zdalnego serwisu partnerów,
- c. System automatycznej archiwizacji danych,
- d. System odzyskiwania danych,
- e. System audytu zdalnego,
- f. System monitorowania awarii i usterek systemów teleinformatycznych partnerów,
- g. System help-desku

Aplikacja w całości obsługiwana musi być przez interfejs przeglądarki internetowej.

Opis funkcjonalny:

1. **System obsługi zleceń** – system powinien zawierać następujące funkcjonalności: dokładna rejestracja i klasyfikacja zlecenia. Diagnostyka i rozwiązywanie zgłoszeń z wykorzystaniem modułu zarządzania wiedzą, szczegółowe raporty trendów w incydentach, ewidencję czasu pracy serwisanta, zatwierdzanie rozwiązania incydentu przez użytkownika, widok pełnej historia zgłoszenia.
2. **System zdalnego serwisu partnerów** – system powinien zawierać następujące funkcjonalności: powinien umożliwiać zdalne sterowanie komputerami lub serwerami partnerów w zakresie udzielanej przez naszą firmę pomocy technicznej.
3. **System automatycznej archiwizacji danych** – system powinien zawierać następujące funkcjonalności: umożliwiać zdalną archiwizację danych wraz z możliwością odtworzenia danych z archiwum. System powinien pozwalać na zautomatyzowanie zadań archiwizacji. Powinien zawierać mechanizmy zabezpieczające i szyfrujące oraz możliwość zdalnego wykonywania kopii z wykorzystaniem sieci internet. System powinien mieć możliwość tworzenia raportów z wykonywanych czynności archiwizacyjnych.
4. **System odzyskiwania danych** – system powinien zawierać następujące funkcjonalności: przeprowadzanie analizy nośników danych i odzyskiwanie plików ze sformatowanych lub

uszkodzonych partycji. Rozpoznawanie sygnatur plików, wyszukiwanie danych na podstawie zdefiniowanych kryteriów (nazwa, rozmiar, daty utworzenia, modyfikacji itp.) oraz podgląd plików w trybie szesnastkowym jeszcze przed rozpoczęciem ich odzyskiwania.

5. **System audytu zdalnego** - system powinien zawierać następujące funkcjonalności: identyfikacja i rejestracja wszystkich składników majątku IT (sprzęt i oprogramowanie) partnera, automatyczna inwentaryzacja sprzętu i oprogramowania. Definiowanie powiązań pomiędzy zasobami w oparciu o wzajemną współzależność, zarządzanie licencjami na oprogramowanie, audyty oprogramowania. Ewidencja użytkowników, sprzętu i oprogramowania, umów serwisowych i maintenance, możliwość definiowania relacji pomiędzy elementami konfiguracji. Automatyczne ewidencjonowanie sprzętu i oprogramowania wraz z okresowym audytowaniem.
6. **System monitorowania awarii i usterek systemów teleinformatycznych partnerów** - system powinien zawierać następujące funkcjonalności:
  - a. zarządzania awariami, usterkami i wydajnością systemów informatycznych partnerów,
  - b. raporty oraz repozytorium zasobów.
  - c. narzędzie do monitorowania i analizy, sieci i systemów powinno dawać wszystkie informacje na temat pracy sieci, systemów i aplikacji partnerów.
  - d. monitorowanie łączy LAN i WAN - widok łączy, dostępność portów, statystyki ruchu, monitorowanie czasu odpowiedzi interfejsów, błędy na interfejsach.
  - e. monitorowanie urządzeń - wydajność procesora, statystyki wykorzystania pamięci, monitorowanie temperatury, statystyki współczynnika trafień, wykresy wydajności.
  - f. powiadomienia email i SMS, uruchamianie zewnętrznych programów oraz skryptów, historia zdarzeń,
  - g. zarządzanie w tym dodawanie nowych urządzeń typów urządzeń, tworzenie map urządzeń, dodawanie usług,
  - h. dostęp do informacji na temat stanu funkcjonowania urządzeń systemów informatycznych partnerów z poziomu jednej konsoli.
7. **System help-desku** – system powinien posiadać następujące funkcjonalności: wbudowany portal pomocy technicznej dla partnerów wraz z zarządzaniem i udostępnianiem bazy wiedzy partnerom i serwisantom. System powinien mieć możliwość przesłania zgłoszenia, przejrzania historii zgłoszeń oraz przeglądania bazy wiedzy.

**Zadanie 2 – wdrożenie systemu B2B.**