**Załącznik nr 1 do zapytania**

**Opis Przedmiotu** **Zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest dostawa oprogramowania typu SAM (Software Asset Management) wraz z wdrożeniem, wsparciem i usługami konsultacji dla Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) w Warszawie, zwanym dalej „Zamawiającym”.

1. **DEFINICJE:**

W dokumencie zostały użyte następujące wyrażenia i określenia zgodnie z podanymi poniżej definicjami.

1. **SAM, System (**Software Assets Management) – oprogramowanie, dostarczające kompletne, dokładne i aktualne dane o infrastrukturze informatycznej i wykorzystaniu oprogramowania, pozwalające stworzyć bilans licencyjny (porównać posiadane uprawnienia licencyjne z faktycznie wykorzystywanym oprogramowaniem, z uwzględnieniem logiki wynikającej z zawartych umów), wykorzystywane do kontroli nad posiadanymi licencjami oprogramowania, analizy ich wykorzystywania w sposób zgodny z prawem i optymalny dla organizacji, wraz z jego dokumentacją, wdrożony przez Wykonawcę u Zamawiającego, zwany dalej „**SAM**”;
2. **Aktualizacja, Poprawka -** nowe wersje oprogramowania SAM i udoskonalenia do wersji bieżących SAM (nowe edycje, wydania uzupełniające, poprawki programistyczne) wraz z ich dokumentacją, wydane przez producenta SAM w okresie korzystania przez Zamawiającego z Usługi Asysty Technicznej zgodnie z Umową;
3. **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Zamawiającego tj. 7.00 – 17.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy lub dni wolnych od pracy;
4. **Dokumentacja powykonawcza** – wykonany przez Wykonawcę na podstawie zatwierdzonego i odebranego przez Zamawiającego Projektu Technicznego dokument, zawierający w szczególności konfigurację, opis techniczny i zasady działania wdrożonego systemu SAM, w tym instrukcje, wytyczne i zalecenia wymagane do korzystania z SAM przez jej użytkowników i administratorów. Dokumentacja musi zostać przygotowane zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz z wykorzystaniem najlepszych praktyk projektowania dostępnych cyfrowo dokumentów;
5. **Infrastruktura IT** – elementy (urządzenia lub oprogramowanie), komponenty (grupa elementów Infrastruktury IT Zamawiającego wraz z ich konfiguracją i funkcjonalnością, stanowiących całość logiczną i realizujących określone funkcje) i sieci teleinformatyczne (w tym łącza), których dotyczyć będzie realizacja czynności w ramach Wdrożenia oraz Usługi Wsparcia;
6. **Lokalizacje** – serwerownie PFRON zlokalizowane w Warszawie; (przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany Lokalizacji Serwerowni w okresie obowiązywania Umowy);
7. **Projekt Techniczny** – dokumentacja projektowa, wykonana przez Wykonawcę i odebrana przez Zamawiającego, zawierająca Plan Wdrożenia i szczegółowo określająca i opisująca wszelkie elementy systemu SAM w szczególności takie jak: zakres i opis wykonywanych prac konfiguracyjnych, parametryzacji i optymalizacji SAM na potrzeby Zamawiającego, zasady instalacji, zastosowane technologie i rozwiązania techniczne, opis obsługiwanych procesów, procedury konfiguracyjne, harmonogram testów i procedury testowe SAM u Zamawiającego, zasady archiwizacji i przenoszenia danych do i z systemu. Dokumentacja projektowa musi zostać przygotowana zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz z wykorzystaniem najlepszych praktyk projektowania dostępnych cyfrowo dokumentów;
8. **Strony** – Zamawiający i Wykonawca wymienieni w Umowie;
9. **Umowa** – umowa wraz z załącznikami, regulująca prawa i obowiązki Stron z niej wynikające i związane z jej wykonaniem;
10. **Usługa Asysty Technicznej Producenta**- usługa polegająca na świadczeniu serwisu technicznego dla oprogramowania SAM przez producenta oprogramowania, w tym udzieleniu dostępu do Aktualizacji, z której Zamawiający uprawniony będzie do korzystania przez okres 12 miesięcy od daty podpisania przez Zamawiającego Protokołu odbioru Wdrożenia bez uwag;
11. **Usługa Wsparcia** – usługa polegająca na świadczeniu wsparcia w zakresie korzystania z systemu SAM, poprzez zapewnienie do 300 Roboczogodzin konsultacji technicznych oraz merytorycznych (deweloperskich, administracyjnych, programistycznych, jak i związanych z analizą i weryfikacją posiadanych i używanych przez Zamawiającego licencji oraz implementacją i automatyzacją procesów związanych z zarządzaniem licencjami u Zamawiającego) świadczonych przez Wykonawcę przez okres 12 miesięcy od daty podpisania przez Zamawiającego Protokołu odbioru Wdrożenia bez uwag;
12. **Wdrożenie** – ogół czynności Wykonawcy mających na celu dostosowanie SAM do potrzeb Zamawiającego, w tym instalacja oprogramowania głównego i agentów, modelowanie procesów związanych z zarządzeniem licencjami, wprowadzenie (migracja) danych, integracja, konfiguracja, instalacja i produkcyjne uruchomienie SAM u Zamawiającego.
13. **Protokół odbioru** – Dokument potwierdzający prawidłowość i zakres wykonania wszelkich prac w ramach Umowy. Protokół Odbioru sporządza Wykonawca.
14. **Przedmiot Zamówienia.**
15. Przedmiotem zamówienia jest dostawa oprogramowania typu SAM (Software Asset Management) wraz z wdrożeniem, Usługą Wsparcia i Usługą Asysty Technicznej dla Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) w Warszawie, zwanym dalej „Zamawiającym”.
16. W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca:
    1. dostarczy Zamawiającemu licencje uprawniające do korzystania z oprogramowania SAM;
    2. wykona Wdrożenie oprogramowania SAM. W ramach Wdrożenia Wykonawca zrealizuje 5 Faz.
    3. zapewni Zamawiającemu prawo do korzystania z Usługi Asysty Technicznej Producenta oprogramowania SAM, w tym prawa do Aktualizacji przez okres 12 miesięcy od daty podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Wdrożenia bez uwag;
    4. zapewni Zamawiającemu Usługi Wsparcia Wykonawcy, w ramach maksymalnego limitu 300 Roboczogodzin konsultacji technicznych oraz merytorycznych (deweloperskich, administracyjnych, programistycznych, związanych z analizą i weryfikacją posiadanych i używanych przez Zamawiającego licencji oraz implementacją, procesem i automatyzacją procesów związanych z zarządzaniem licencjami u Zamawiającego) przez okres 12 miesięcy od daty podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Wdrożenia bez uwag.
17. Opis wymagań i funkcjonalności dotyczących oprogramowania SAM
    1. System SAM powinien spełniać poniższe wymagania:
       1. uzyskanie jednego źródła o posiadanym środowisku (dokładna inwentaryzacja oprogramowania: instalacje, konfiguracja, platformy, użytkownicy);
       2. dokładny pomiar wykorzystywanych licencji (zgodność licencyjna);
       3. optymalizacje posiadanych licencji i oprogramowania;
       4. optymalizacja umów;
       5. wsparcie procesów bezpieczeństwa infrastruktury;
       6. usprawnienie procesów zarządzania usługami IT;
       7. wsparcie dla zarządzania urządzeniami mobilnymi Android i IOS.
    2. Szczegółowe wymagania i funkcjonalności:
       1. Wymagania ogólne:

| **Lp.** | **Opis** | **Minimalne wymagania techniczne** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Funkcjonalność podstawowa | Dostarczone rozwiązanie musi umożliwiać jednoczesną obsługę min. 1000 serwerów fizycznych / serwerów wirtualnych. |
| Dostarczone rozwiązanie musi obsługiwać jednoczesną obsługę min. 1800 stacji roboczych |
| Dostarczone rozwiązanie musi umożliwiać obsługę baz danych MS SQL, Oracle, PostgresSQL |
| Dostarczone rozwiązanie musi umożliwiać obsługę minimum 1200 użytkowników |
| Z poziomu Systemu muszą być dostępne edytowalne i konfigurowalne panele (dashboardy) prezentujące informacje o wykorzystaniu licencji w organizacji. |
| Wszystkie tworzone w Systemie zestawienia muszą mieć opcję eksportu do standardowych formatów (xls, csv, txt, pdf). |
| System musi wykorzystywać role (administrator, użytkownik) w celu odseparowania funkcji administracyjnych Systemu. |
| System musi przechowywać do wglądu logi systemowe, błędy, aktywności użytkownika. |
| Wszystkie dane zebrane w Systemie muszą być dostępne poprzez zestawienia zbiorcze możliwe do filtrowania, grupowania i sortowania, wgląd w parametry poszczególnego zasobu oraz poprzez zestawienia graficzne: wykresy statyczne i trendy zmian poszczególnych wartości i parametrów. |
| System musi zawierać bazy wzorców oprogramowania, które podlegać będą stałej aktualizacji |
| System musi umożliwiać inwentaryzację sprzętu komputerowego przy użyciu mechanizmów agentowych, bezagentowych oraz protokołów sieciowych w tym: stacji roboczych, serwerów, urządzeń sieciowych. |
|  |  | System musi umożliwiać zarządzanie umowami oraz ewidencją ich typów (serwisowa, licencyjna, etc.) |
|  |  | System musi posiadać możliwość automatycznej wysyłki alertów. |
|  |  | System musi posiadać repozytorium umów i dokumentów licencyjnych z automatyczną weryfikacją zgodności licencyjnej: Wszystkie licencje oraz umowy licencyjne jakie posiada Zamawiający powinny być możliwe do zarejestrowania w Systemie. |
|  |  | System musi umożliwiać rozszerzanie katalogu wykrywanego oprogramowania. |
|  |  | System musi umożliwiać przypisywanie monitorowanych elementów (komputerów, licencji, użytkowników oraz innych urządzeń) do struktury organizacyjnej i centrów kosztów. |
|  |  | System musi posiadać bibliotekę numerów katalogowych produktów (SKU). |
|  |  | Posiadana przez System biblioteka SKU musi być odnawiana automatycznie. |
|  |  | System musi umożliwiać tworzenie własnych sygnatur oprogramowania oraz modyfikowania już istniejących bez konieczności prac programistycznych w tym celu. |
|  |  | System musi umożliwiać kontrolę użycia sprzętu komputerowego. |
|  |  | System umożliwić będzie ewidencjonowanie sprzętu komputerowego z uwzględnieniem parametrów takich jak użytkownik, centrum kosztów, jednostka organizacyjna itp. |
|  |  | System musi przechowywać do wglądu historię używania sprzętu komputerowego. |
|  |  | System musi umożliwiać przechowywanie dowolnej ilości historycznych audytów. |
|  |  | System musi przechowywać do wglądu logi systemowe, błędów, aktywności użytkownika. |
|  |  | System musi przechowywać historię zasobów z jednoczesną możliwością raportowania wszystkich operacji wykonywanych na danym zasobie. |
|  |  | System musi umożliwiać zdefiniowanie/odwzorowanie wielostopniowej struktury organizacyjnej. |
|  |  | System musi wspierać zarządzanie uprawnieniami w oparciu o rolę i umożliwia ograniczenie uprawnień od określonej gałęzi organizacji. |
|  |  | System musi umożliwiać definiowanie list dozwolonego i niedozwolonego oprogramowania w oparciu o wzorce. |
|  |  | Dostarczone rozwiązanie musi umożliwiać tworzenie struktury organizacji i przypisywania do nich sprzętu i licencji. |
|  |  | Dostarczone rozwiązanie i narzędzia muszą zapewniać dostęp do danych oraz raportów dedykowanym pracownikom Zamawiającego. |
|  |  | Dostarczone rozwiązanie musi zapewniać weryfikację poprawności wprowadzonych danych. |
|  |  | Dostarczone rozwiązanie musi zapewniać możliwość definiowania własnych widoków i modyfikowania (filtrowanie, sortowanie, zmiana widocznych pól) już istniejących. |
|  |  | Dostarczone rozwiązanie musi udostępniać informacje o możliwości dokonania upgrade’u licencji do nowych wersji, edycji. Dotyczy to co najmniej oprogramowania Microsoft, IBM, Oracle, Vmware, RedHat. |
|  |  | Dostarczone rozwiązanie musi posiadać interfejs użytkownika w języku polskim. |
|  |  | System musi umożliwiać objęcie zarządzaniem licencjami wszystkich producentów oprogramowania, których produkty (oprogramowanie i licencje) występują w środowisku Zamawiającego. |
|  |  | System musi umożliwiać objęcie zarządzaniem wszystkich typów systemów operacyjnych w środowisku Zamawiającego, tj. Windows, Linux, UNIX i MacOS. |
|  |  | System musi automatycznie rozpoznawać zainstalowane aplikacje i weryfikować zgodność licencyjną z umowami licencyjnymi: Rozwiązanie powinno automatycznie rozpoznać i zidentyfikować oprogramowanie, niezależnie od producenta. Powinno pokazać, które instalacje, wymagają licencji, a które nie, jeśli są częścią pakietu, automatycznie obliczyć Upgrade oraz Downgrade bazując na prawach zapisanych w umowie oraz licencji. |
|  |  | System musi automatycznie identyfikować i łączyć ze sobą aplikacje zdefiniowane w ramach pakietów (and. Bundle) aplikacji, tak aby po ich wykryciu widać było które aplikacje wchodzą w skład jakich pakietów aplikacyjnych. |
|  |  | System musi posiadać funkcjonalność ostrzegania, gdy umowa lub subskrypcja dobiega końca. Musi umożliwiać tworzenie własnych alertów tak, aby minimalizować ryzyko niezgodności licencyjnej oraz proaktywnie zarządzać zasobami IT. |
|  |  | Dostarczony system musi umożliwiać jego zintegrowanie z rozwiązaniem ITSM. |
|  |  | System musi umożliwiać integrację z systemami do zarządzania urządzeniami mobilnymi (MDM) |
|  |  | System musi umożliwiać integracje z systemami HR w zakresie wymaganym przez wdrażany system klasy SAM |
|  |  | System musi umożliwiać zaczytanie informacji o lokalizacjach, strukturze organizacyjnej, centrach kosztów, użytkownikach i zasobach z zewnętrznych systemów. |
|  |  | System musi umożliwiać pobieranie danych z zewnętrznych źródeł (systemy producentów oprogramowania). |
|  |  | System musi umożliwiać automatyczne wyliczanie pozycji licencyjnej porównując ilość potrzebnych licencji do ilości zaewidencjonowanych. |
|  |  | System musi umożliwiać mechanizmy automatycznego wykrywania możliwości optymalizacji wykorzystania licencji z uwzględnieniem informacji wynikających z bazy wzorców oprogramowania. |
|  |  | System musi umożliwiać wprowadzanie zasad licencjonowania specyficznych dla indywidualnej umowy/ logiki licencyjnej do indywidualnych umów licencyjnych. |
|  |  | System musi umożliwiać dołączanie komentarzy i plików graficznych (skanów) do wprowadzanych licencji. |
|  |  | Dostarczone rozwiązanie musi wspierać zarządzanie licencjami minimum takich producentów jak IBM, Microsoft, Oracle, Vmware, Redhat. |
|  |  | System musi umożliwiać inwentaryzację oprogramowania w sieciach wydzielonych. |
|  |  | System musi umożliwiać wyłączenie części instalacji z bilansu licencji (systemy nieprodukcyjne, systemy testowe). |
|  |  | Dostarczone rozwiązanie musi zbierać informacje o użyciu oprogramowania. |
|  |  | System musi umożliwiać przeprowadzanie analiz „what if?” w celu weryfikacji wpływu planowanych zmian w środowisku IT na licencjonowanie wykorzystywanego oprogramowania. |
|  |  | System musi umożliwiać eksport danych z narzędzia do popularnych formatów: xls,txt, csv, pdf. |
|  |  | System w raportach zgodności licencyjnej musi prezentować ceny zakupu brakujących licencji (price list) oraz wartości nadwyżek niewykorzystywanych (niezainstalowanych), a posiadanych przez Zamawiającego licencji. |
|  |  | System musi udostępniać bilans zgodności licencyjnej (compliance), w formie automatycznie generowanego raportu w dowolnym momencie z dowolną częstotliwością. |
|  |  | Dostarczone rozwiązanie musi umożliwiać wykonanie raportów w systemie wskazując na funkcje wykrytego oprogramowania (np. oprogramowanie antywirusowe, gry, malware, adware itp.). |

* + 1. **Zarządzanie środowiskiem serwerowym**

| **Lp.** | **Opis** | **Minimalne wymagania techniczne** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Funkcjonalność podstawowa | System musi umożliwiać ręczne wskazanie poszczególnych środowisk baz danych dla przypadków – Produkcyjne, Testowe, Developerskie, Standby celem prawidłowego rozliczenia licencji, a także oznaczanie czy dana baza w środowisku Zamawiającego wymaga licencji czy ich nie wymaga (wyłączenie z inwentaryzacji). |
| System musi wspierać środowiska wirtualizacji ze szczególnym uwzględnieniem produktów Microsoft Hyper-V, VMWare ESX, Citrix XenServer, IBM, Linux KVM i Oracle. |
| System musi posiadać mechanizmy wsparcia zarządzania środowiska Windows Server, SharePoint Server, Exchange Server itp. |
| System musi wspierać pomiar zgodności licencyjnej użytkowanego oprogramowania i urządzeń w ramach technologii kontenerowej, uwzględniając przy tym identyfikację oprogramowania zarządzającego kontenerami, oprogramowania umożliwiającego tworzenie kontenerów jak i licencji utylizowanych w ramach samego kontenera i jego zawartości funkcjonalnej |
| 2 | Licencjonowanie | System musi realizować proces automatycznego wyliczania wartość dla produktów IBM licencjonowanych wg. miary Processor Value Unit (PVU). |
| System musi wspierać będzie licencjonowanie produktów firmy IBM. |
| System musi wspierać licencjonowanie produktów firmy Oracle. |
| System musi wspierać licencjonowanie produktów firmy Microsoft. |
| System musi wspierać licencjonowanie produktów firmy RedHat. |
| System musi wspierać rozliczenie subskrypcji Microsoft Office365. |

* + 1. **Zarządzanie stacjami roboczymi PC**

| **Lp.** | **Opis** | **Minimalne wymagania techniczne** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Funkcjonalność podstawowa | System musi umożliwiać zdalne zarządzanie instalacjami aplikacji, usuwanie niepożądanych aplikacji, zmiany konfiguracji i inne. |
| System musi umożliwiać rozliczanie licencji w modelu subskrypcyjnym. |
| System musi umożliwiać klasyfikowanie oprogramowania jako dozwolone/zabronione, standardowe/niestandardowe. |
| System musi umożliwiać konfigurację reguł informowania administratora w przypadku wykrycia: nowych urządzeń w sieci, nowo zainstalowanych aplikacji, aplikacji niezgodnych ze standardem. |
| System musi udostępniać informacje o zdublowanych kluczach licencyjnych dla oprogramowania z indywidualnymi kluczami licencji. |
| System musi umożliwiać zarządzanie sprzętem komputerowym w stopniu umożliwiającym jego fizyczną identyfikację (model, numer seryjny, numer inwentarzowy, konfiguracja, opis, zdjęcia, historia zasobu, relacje z innymi zasobami). Zapewniając równolegle funkcjonalność automatycznego skanowania i możliwości ręcznego uzupełnienia tych danych. |
|  |  | System musi posiadać funkcjonalność automatycznego odczytywania danych na temat sprzętu (np. nr seryjny, producent, model, itp.). |
| System musi posiadać możliwość rozróżniania i opisywania zasobów sprzętowych wg rodzaju ich wykorzystania: sprzęt podstawowy, zapasowy, magazynowany, serwisowany. |
| 2 | Integracja | System musi umożliwiać integracje i pobieranie danych z innych źródeł i systemów (SCCM, AD, ILMT, itp.). |
| System musi umożliwiać integrację z Active Directory i nadawanie uprawnień poprzez grupy Active Directory. |
| 3 | Licencjonowanie | System musi posiadać funkcjonalność odczytywania kluczy licencyjnych zainstalowanego oprogramowania. |
| System musi umożliwiać dołączanie komentarzy i plików graficznych (skanów) do wprowadzanych licencji. |
| System musi umożliwiać wprowadzenie daty, okresu wygaśnięcia licencji. |
| 4 | Pomiar | System musi umożliwiać zbieranie danych z wykorzystaniem agenta, bezagentowo oraz poza siecią. |
| System musi posiadać mechanizm prezentacji informacji o statusie urządzenia (online/offline). |
| System musi posiadać mechanizm prezentacji o błędach w skanowaniu zasobów. |
| System musi umożliwiać zbieranie danych z systemów typu Windows 32 i 64-bity, Linux, MacOS. |
| System musi umożliwiać rozpoznawanie oprogramowania typ „bundle”, np. Microsoft Office. |
| System musi umożliwiać konfigurację zakresu skanowania dla różnych grup użytkowników. |
| 5 | Raportowanie | Dostarczone rozwiązanie musi posiadać mechanizm raportowania o „nierozpoznanym” i/lub „zakazanym” oprogramowaniu. |
| Dostarczone rozwiązanie musi posiadać mechanizm generowania raportów dotyczących zasobów według zadanych kryteriów. |

1. **Wdrożenie Systemu SAM**

4.1. Wdrożenie Systemu SAM powinno zostać wprowadzone w następujących fazach:

* 1. Faza 1 – Analiza przedwdrożeniowa i przygotowanie Planu wdrożenia w terminie do 10 dni roboczych od daty podpisania Umowy;

Plan wdrożenia powinien zawierać opis procesów licencyjnych i sposób przeglądu zgodności licencyjnej dla każdego z producentów wyszczególnionych w fazie 3, zasady implementacji i sposób instalacji Systemu SAM u Zamawiającego;

* 1. Faza 2 – Instalacja systemu SAM wraz z niezbędną parametryzacją;
  2. Faza 3 – Przegląd zgodności licencyjnej dla poniższych producentów oprogramowania wraz z Raportem z przeglądu:
     + 1. Microsoft,
       2. Oracle,
       3. IBM,
       4. VMware,
       5. RedHat.

Raport z przeglądu powinien zawierać:

1. Informację zbiorczą o ilości wykorzystywanych licencji zinwentaryzowanych w procesie zbierania informacji
2. informację potwierdzającą prawidłowe, zgodne z zapisami licencyjnymi poszczególnych producentów korzystanie przez Zamawiającego z posiadanych licencji oprogramowania lub informacje dotyczące stwierdzonych nieprawidłowości
3. w przypadku stwierdzonych nieprawidłowości sposób na uzyskanie zgodności licencyjnej
4. propozycję optymalizacji posiadanych przez Zamawiającego licencji w zakresie możliwości obniżenia kosztów
   1. Faza 4 – Wykonanie Dokumentacji powykonawczej,
   2. Faza 5 – Przygotowanie i przeprowadzenie warsztatów.

Wykonawca w ramach fazy 5 przygotuje i przeprowadzi warsztaty trwające minimum 3 Dni Robocze dla maksymalnie 5 pracowników Zamawiającego z zasad obsługi, zarządzania, konfiguracji i modelowania procesów biznesowych w systemie SAM. Warsztaty odbędą się w siedzibie Zamawiającego, na wdrożonym Systemie SAM. Materiały szkoleniowe przygotuje Wykonawca. Materiały szkoleniowe muszą zostać przygotowane zgodnie z wymaganiami WCAG2.

1. **Dokumentacja powykonawcza**

W ramach realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca wykona Dokumentację powykonawczą techniczną obejmującą następujące zagadnienia wdrożonego rozwiązania.

**5.1 Projekt Techniczny**, który powinien zawierać następujące pozycje:

1. HLD (High-level desing) - projekt techniczny zawierający projekt całego systemu,
2. Architektura logiczna (widok logiczny),
3. Platforma sprzętowa i systemowa,
4. Komunikacja i przepływ danych,
5. Konfiguracja komponentów Systemu,
6. Administracja i bezpieczeństwo systemem,
7. Eksploatacja Systemu,
8. Wykaz użytych licencji.

5.2. Procedury instalacji i konfiguracji rozwiązania, opisujące szczegółowy proces instalacji i konfiguracji rozwiązania w taki sposób, aby na ich podstawie bez udziału dostawcy rozwiązania można było odtworzyć kompletny system w przypadku awarii, w tym:

1. Skrypty uruchomieniowe i zatrzymujące działanie Systemu,
2. Procedury eksploatacji dla administratorów rozwiązania,
3. Procedury integracji z systemami zewnętrznymi,
4. Procedura aktualizacji oprogramowania z wyszczególnieniem komponentów wchodzących w skład systemu,
5. Instrukcja konfiguracji systemu, integracji z infrastrukturą PFRON,
6. Instrukcja instalacji oprogramowania na stacjach roboczych, roboczych/serwerach i urządzeniach mobilnych, o ile zajdzie taka potrzeba

5.3. Procedury eksploatacji zawierające szczegółowy wykaz czynności wraz z dokładnym opisem sposobu ich wykonania, które powinny być realizowane przez osoby odpowiedzialne za eksploatację systemu, w tym:

1. Procedury archiwizacji i konserwacji systemu,
2. Zalecenia dotyczące monitorowania i przeglądu logów wraz z procedurami kontrolnymi umożliwiającymi szybką identyfikację incydentów oraz stabilności i poprawności poszczególnych komponentów systemu i jego całości,
3. Procedury usuwania awarii.

5.4. Szczegółowy wykaz czynności powinien być ujęty w tematycznie wyodrębnionych instrukcjach dotyczących w szczególności:

1. Administrowania systemem
2. Czynności wykonywane w ramach codziennej i okresowej obsługi systemu,
3. Nadawanie, zawieszanie, skalowanie, odbieranie uprawnień dla poszczególnych użytkowników,
4. Weryfikacji integralności danych i oprogramowania,
5. Zarządzanie pojemnością (weryfikacja stopnia wykorzystywania zasobów),
6. Procedury Utrzymania Ciągłości Działania w przypadku awarii elementów infrastruktury,
7. Procedury wykonywania kopii zapasowych i odtwarzania – opis krok po kroku sposobu wykonywania kopii zapasowych i odtwarzania całego systemu, poszczególnych aplikacji jak również użytkowanych baz danych.