



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Gmina Miasta Rypin
ul. Warszawska 40
87-500 RYPIN
NIP 892-10-00-795
ZP.271.A.35.2014

Rypin, 14.08.2014 r.

Wszyscy Wykonawcy

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na realizację zadania pn. „Dostawa komputerów przenośnych wraz z oprogramowaniem do wyposażenia pracowni w ramach projektu Szkoła Równych Szans – III edycja”
Numer postępowania ZP.271.A.35.2014

WYJAŚNIENIE TREŚCI ZAPYTANIA OFERTOWEGO

Wyjaśniam treść zapytania, które wpłynęło 13 sierpnia 2014 roku.

Treść zapytania:

Proponujemy rozszerzenie przedmiotu zamówienia o **profesjonalne narzędzie do obsługi helpdesku** oparte na ticketowym rozwiązaniu do obsługi zgłoszeń serwisowych pozwalające m.in. na:

- Usprawnienie komunikacji pomiędzy pracownikami Zamawiającego a Wykonawcą, oraz serwisem producenta,
- Archiwizowania komunikacji dotyczącej serwisu i pomocy użytkownikom,
- Zgłoszenie awarii przez użytkownika do administratora poprzez mail na dedykowany adres mailowy i/lub przeglądarkę internetową, np. wpisując nr ewidencyjny sprzętu i opis awarii lub wstawiając zrzuty ekranu, komentarze, dodatkowe informacje,
- Administrator nadaje odpowiedni obieg ticketowi (konsultacja, zgłoszenie awarii, wizyta serwisu, pomoc zdalna, wysłanie kuriera po urządzenie),
- Administrator systemu (informatyk, konsultant lub inna osoba dedykowana do pomocy użytkownikowi) zostaje poinformowana mailem o awarii, podejmuje stosowne działania przywracające pracę, lub przekazuje zgłoszenie awarii do dostawcy lub producenta (system umożliwia powiązanie nr ewidencyjnego z nr seryjnym, datą zakupu i terminu końca gwarancji, czasem reakcji i naprawy, miejscem instalacji sprzętu, namierzenia na osobę odpowiedzialną za realizację gwarancji i użytkownikiem końcowym),
- System pozwala na zmierzenie czasu reakcji serwisu i czasu naprawy, przywrócenia przedmiotu zamówienia do pracy – zamknięcie zgłoszenia jest jednoznaczne ze zrealizowaniem działań mających na celu usunięcie awarii i przywróceniem sprzętu do stanu sprzed awarii, natomiast zgłaszający może otworzyć zgłoszenie na nowo kiedy ma miejsce nadużycie,

**Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**



- Weryfikację poziomu SLA (dowolnego dostawcy) dla pracujących na nowo zakupionym sprzęcie usług – tak jak w przypadku awarii sprzętu jest opisywane zgłoszenie, rodzaj (krytyczne, usterka, uwaga, propozycja), komentarz, zgłoszenie może być automatycznie przekierowane do dostawcy usługi i od tego momentu liczy się czas realizacji procedury zgłoszenia,
- Raportowanie realizacji kontraktu przez dostawcę usług IT,
- Budowanie poradników, FAQ, dokumentów pomocy na podstawie zamkniętych zleceń mające na celu stworzenie pierwszej linii pomocy użytkownikowi w typowych problemach często nie wymagających interwencji działu IT,
- Możliwość zainstalowania na serwerze Zamawiającego, lub dostęp przez Internet,
- Możliwość integracji z posiadanym przez Zamawiającego systemem usług katalogowych np. Microsoft Active Directory.

Prosimy o informację, czy Zamawiający do zaoferowanego sprzętu wymaga **profesjonalnego** narzędzia do obsługi helpdesku, zgłoszeń serwisowych np. www.deskhelpl.pl w postaci systemu dostępnego przez internet, z indywidualnym zestawem kont administracyjnych, liczbą kolejek zgłoszeniowych dostosowaną do przedmiotu zamówienia, z możliwością wprowadzenia listy nowo zakupionego sprzętu do ewidencji ułatwiającej obieg zgłoszenia, o powyżej wymienionej funkcjonalności.

Utrzymanie ciągłości pracy systemu ticketowego przez rok, lub okres wymaganej gwarancji na sprzęt (maksymalnie 3 lata z możliwością przedłużenia).

Opcjonalnie istnieje możliwość przeszkolenia użytkowników, administratorów w trybie online.

Rozwiązanie takie ma niewielką wartość w stosunku do przedmiotu zamówienia, a daje większą kontrolę nad zrealizowanym zamówieniem, obsługą serwisu, utrzymaniem ciągłości pracy, a w przyszłości umożliwia rozszerzenie zakresu o kolejne moduły, kolejki zgłoszeń, obsługę pozostałego sprzętu u Zamawiającego.

Wyjaśnienie treści zapytania:

Parametry podane w Zapytaniu ofertowym, a szczególnie w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym Załącznik Nr 1 do niniejszego Zapytania są parametrami minimalnymi. Wykonawca może zaoferować wyższe parametry i dodatkowe systemy.

z up. BURMISTRZA

mgr Mikołaj Korubowicz
Sekretarz Miasta