

.....
(pieczęć zamawiającego)

Rzeszów, dnia 21.12.2023r.

znak sprawy IT.2310.12.2023.SW

Zapytanie ofertowe

1. Miejski Zarząd Dróg w Rzeszowie zaprasza do złożenia oferty na zadanie pn.: Zakup licencji wieczystej bezterminowej systemu Service Desk z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna. Szczegółowy wykaz wymagań znajduje się w załączniku nr 3.

2. Opis przedmiotu zamówienia
Dostawa/~~Usługa~~/~~Roboty budowlane~~

Zakup licencji wieczystej bezterminowej systemu Service Desk z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna. Szczegółowy wykaz wymagań znajduje się w załączniku nr 3.

3. Termin wykonania zamówienia:
28.12.2023

4. Miejsce i termin (z godziną) składania ofert:

1) termin (z godziną) składania ofert: 27.12.2023 godzina: 12:00,

2) miejsce składania **ofert w formie elektronicznej**:

Oferty w wersji elektronicznej należy przesłać na adres zamowienia@mzd.ereszow.pl.
(max. wielkość załącznika w wiadomości email nie może być większa niż 20MB)

***Uwaga:** W przypadku złożenia oferty w wersji elektronicznej decyduje data wysłania oferty do MZD w Rzeszowie*

5. Opis sposobu przygotowania oferty:

1) **forma elektroniczna:**

Ofertą w formie elektronicznej jest oferta złożona za pośrednictwem poczty elektronicznej. Oferta elektroniczna winna być przygotowana, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania ofertowego - skany podpisanych dokumentów (np. w formacie pdf) należy w załączniku przesłać na adres mailowy Zamawiającego

wskazany do kontaktów w sprawie procedury zamówienia. W treści e-maila należy zamieścić informację np.:

„W załączeniu oferta na zadanie pn. „Zakup licencji wieczystej bezterminowej systemu Service Desk z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna. Szczegółowy wykaz wymagań znajduje się w załączniku nr 3.”, termin składania ofert: 27.12.2023 r. godz. 12:00”.

6. Kompletna oferta musi być sporządzona według wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do zapytania ofertowego i zawierać co najmniej:

- 1) nazwę zadania, na które składana jest oferta,
- 2) cenę oferty netto, podatek VAT oraz cenę brutto,
- 3) podpis oferenta (w przypadku, gdy ofertę podpisuje pełnomocnik do oferty należy dołączyć stosowne pełnomocnictwo),
- 4) oświadczenie dotyczące przetwarzania danych osobowych.
- 5) do oferty należy dołączyć oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczeniu o którym mowa w pkt. 10.

7. Kryteria oceny ofert (zamawiający dokona oceny ważnych ofert na podstawie następujących kryteriów):

a) Cena 100 %

8. Informacje dotyczące wyboru najkorzystniejszej oferty.

Informacja o wyniku postępowania zostanie przekazana wykonawcom biorących udział w postępowaniu na piśmie za potwierdzeniem oraz zamieszczona na stronie BIP Urzędu Miasta Rzeszowa.

9. Informacje dodatkowe (np. gdzie i od kogo można uzyskać dodatkowe informacje na temat zamówienia - nr telefonu, adres e-mail, itp.):

Krzysztof Łosicki tel. 17 748 37 30

Sławomir Wyszyński tel. 17 748 37 31

10. Podstawy wykluczenia o których mowa w art. 7 ust. 1 i ust. 9 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (zwanej dalej ustawą o szczególnych rozwiązaniach):

Zamawiający wykluczy wykonawcę na podstawie art. 7 ust. 1 i ust. 9 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w przypadku wystąpienia którejkolwiek z określonych w niej przesłanek, tj.

- 1) wykonawcę wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach [...];

- 2) wykonawcę, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach [...];
- 3) wykonawcę, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106) jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach [...].

W celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia wykonawcy z udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia, o których mowa w art. 7 ust. 1 i ust. 9 ustawy o szczególnych rozwiązaniach, wykonawca wraz z ofertą złoży oświadczenie zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do zapytania ofertowego.

11. Klauzula informacyjna:

Zgodnie z art. 13 oraz 14 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016), dalej RODO, informuję, że:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych przekazywanych w ramach prowadzonego postępowania oraz podpisywanej umowy w związku z udzielanym zamówieniem publicznym jest Miejski Zarząd Dróg w Rzeszowie, ul. Targowa 1, 35-064 Rzeszów – reprezentowany przez Dyrektora Miejskiego Zarządu Dróg w Rzeszowie, telefon kontaktowy: 17 748 37 00, adres e-mail: sekretariat@mzd.erzeszow.pl;
- 2) powołano Inspektora Ochrony Danych; kontakt w sprawach dot. ochrony danych osobowych poprzez e-mail: iod2@erzeszow.pl lub pisemnie na adres administratora;
- 3) Pani / Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego – na podstawie art. 6 ust.1 lit. c) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. oraz ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych;
- 4) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa, z uwzględnieniem zasady jawności, gdyż dane wykonawców, którzy złożyli oferty oraz dane zwycięskiego wykonawcy lub informacja o unieważnieniu postępowania zostaje przekazana wykonawcom biorącym udział w postępowaniu oraz opublikowana na stronie BIP Urzędu Miasta Rzeszowa, a także możliwości dostępu do danych na zasadach przewidzianych w ustawie z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej;
- 5) Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą w czasie określonym przepisami prawa, zgodnie z instrukcją kancelaryjną i jednolitym rzeczowym wykazem akt – dane dotyczące postępowań podlegają brakowaniu po 5 latach, a umowy ze względu na fakt,

- że są przechowywane w zbiorze umów MZD, który posiada kategorię archiwalną B50 ustaloną po uzgodnieniu z Archiwum Państwowym, będą przechowywane przez 50 lat;
- 6) posiada Pani/Pan prawo do żądania od Administratora, na zasadach przewidzianych w RODO:
 - a) żądania dostępu do danych osobowych ich sprostowania (poprawienia),
 - b) żądania ograniczenia przetwarzania;
 - 7) ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa;
 - 8) podanie danych w zakresie wymaganym w postępowaniu jest obligatoryjne, odmowa podania skutkuje brakiem możliwości ubiegania się o udzielenia zamówienia publicznego.

W przypadkach podawania danych osobowych innych niż osób, które są stroną umowy, zgodnie z art. 14 RODO dodatkowo informujemy, że:

- 9) w przypadku przekazywania w umowie oraz w ramach jej realizacji danych osobowych innych niż wykonawcy, MZD informuje, że źródłem danych pozyskanych nie bezpośrednio od osoby, której są to dane jest wykonawca (np. wskazanie przez wykonawcę swoich przedstawicieli, podwykonawców, osób do kontaktu,). Kategorie przetwarzanych danych osobowych obejmują dane identyfikacyjne jak imię i nazwisko oraz w niektórych przypadkach dane kontaktowe jak adres, telefon, e-mail.

Uwaga: W przypadku nie spełniania warunków udziału w postępowaniu oferta podlega odrzuceniu.

12. Załączniki do zapytania ofertowego:

- 1) załącznik nr 1 – wzór oferty,
- 2) załącznik nr 2 – oświadczenie
- 3) załącznik nr 3 – zakres zadań
- 4) załącznik nr 4 – projektowane postanowienia umowy

.....
(podpis Dyrektora MZD w Rzeszowie)¹
(podpis Zastępcy Dyrektora MZD w Rzeszowie)²

¹ Dyrektor MZD w Rzeszowie w komórkach podległych służbowo

² Zastępca Dyrektora MZD w Rzeszowie w komórkach podległych służbowo

OFERTA

.....

Nazwa Wykonawcy

.....

Adres Wykonawcy

.....

NIP

.....

REGON

.....

Nr rachunku bankowego

1. Oferuję wykonanie zamówienia pn. **„Zakup licencji wieczystej bezterminowej systemu Service Desk z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna. Szczegółowy wykaz wymagań znajduje się w załączniku nr 3.**

” za:

Cenę netto..... zł

Podatek VAT..... zł

Cenę bruttozł (słownie:)

2. Oferuję wykonanie zamówienia zgodnie z wymogami określonymi w zapytaniu ofertowym.

3. Oświadczam, że

- 1) zapoznałam/em się z opisem przedmiotu zamówienia i zobowiązuję się go wykonać,
- 2) zapoznałam/em się z klauzulą informacyjną, zamieszczoną w zapytaniu ofertowym,

.....

(data, podpis i pieczęć wykonawcy lub osoby upoważnionej)

4. Oświadczam, że

- 1) wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu³.

.....

(data, podpis i pieczęć wykonawcy lub osoby upoważnionej)

³ W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawcy nie składa.

Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego znak IT.2310.12.2023.SW z dnia 21.12.2023

Załącznik nr 3 do zarządzenia zmieniającego nr 20/2022

Załącznik nr 9 do zarządzenia nr 39/2020

Dyrektora MZD w Rzeszowie

z dnia 29 grudnia 2020 r.

IT.2310.12.2023.SW

Oświadczenie Wykonawcy

Nazwa (firma) Wykonawcy:

Adres siedziby:

Województwo:

NIP:

Regon:

KRS:

W nawiązaniu do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego **prowadzonego w trybie zapytania ofertowego pn. „Zakup licencji wieczystej bezterminowej systemu Service Desk z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna. Szczegółowy wykaz wymagań znajduje się w załączniku nr 3.”**

” numer postępowania: IT.2310.12.2023.SW, oświadczam/y, że nie podlegam/y wykluczeniu z postępowania o udzielenie przedmiotowego zamówienia publicznego na podstawie okoliczności wskazanych w art. 7 ust. 1* ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r. poz. 835).

.....

(podpis i data)

*Zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego, zw. dalej *ustawą o szczególnych rozwiązaniach* [...] – z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych wyklucza się:

- 4) wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach [...];
- 5) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach [...];
- 6) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106) jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach [...].

Ponadto zgodnie z art. 7 ust. 9 przepisy ust. 1–8 ustawy stosuje się do postępowania zmierzającego do udzielenia zamówienia publicznego oraz konkursów o wartości mniejszej niż kwoty określone w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych lub z wyłączeniem stosowania tej ustawy.

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

Załącznik nr 3 do zapytania ofertowego znak IT.2310.12.2023.SW z dnia 21.12.2023

A. Zamówienie obejmuje dostawę systemu do zarządzania zgłoszeniami serwisowymi wraz z wdrożeniem (wykupione dniówki) i szkoleniem. Dostarczone oprogramowanie musi być bezterminowe z 2 letnim okresem wsparcia producenta dla 5 techników i 500 nodów.

1) Opis funkcjonalności dostarczonego oprogramowania:

1. Systemem heterogenicznym i posiadający możliwość instalacji na systemie operacyjnym Windows x64, jak również Linux.
2. System instalowany z własną darmową bazą danych postgresQL 11.17, z możliwością migracji do komercyjnej bazy danych MS SQL.
3. System wspiera Azure SQL.
4. System nie wymaga konfiguracji IIS, ponieważ posiada własny serwer Apache instalowany poprzez interface / Install Wizard.
5. System posiadający własny wbudowany interfejs przez który odbywa się konfiguracja bazy danych.
6. System integruje się z dowolną skrzynką pocztową działająca na protokole POP, POPS, IMAP, IMAPS, SMTP, SMTPS, Exchange Web Services (EWS) jak i Exchange Online z wykorzystaniem Microsoft Graph.
7. System wspierający możliwość logowania bez potrzeby ponownego używania poświadczeń do aplikacji dzięki autentykacji poprzez SAML 2.0 Single Sign On (SAML SSO).
8. System dzięki wbudowanemu interfejsowi pozwala na łatwe wykonywanie backupu, bez potrzeby dodatkowego edytowania plików konfiguracyjnych, również z możliwością jednoczesnego backupowania załączników.
9. System dzięki wbudowanemu interfejsowi pozwala konfigurację powiadomień, bez potrzeby dodatkowego edytowania plików konfiguracyjnych.
10. System posiadający wbudowaną funkcjonalność chat'u, bez potrzeby dokupienia addon'u.
11. Funkcjonalność Chatu pozwala na podjęcie rozmowy z grupą wsparcia z możliwością rejestracji zgłoszenia przez technika na podstawie rozmowy inicjowanej przez usługę chat'u.
12. System posiadający własną wersję darmowej aplikacji mobilnej, na systemy Android i iOS.
13. System posiadający moduły z certyfikatami PinkVERIFY wydanymi przez organizację Pink Elephant.
14. System posiadający wbudowany moduł ankietowania, bez potrzeby dokupienia addon'u.
15. System posiadający możliwość integracji z rozwiązaniem Teams firmy Microsoft.
16. System pozwalający na tworzenie skryptów przy użyciu języka Java lub Deluge.
17. System posiadający możliwość uruchomienia dwuskładnikowego logowania przy użyciu Emaila lub Google Authenticator'a.

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

18. System pozwalający na integrację z kalendarzem Microsoft.
19. System pozwalający na integrację z rozwiązaniem Outlook.
20. System pozwalający na integrację z centralkami telefonicznymi Avaya i Asterisk.
21. System pozwalający na konfigurację serwera pocztowego Exchange Online z wykorzystaniem Microsoft Graph.
22. System integrujący się z Zoho Flow co pozwala na automatyzację wymiany danych między systemem a innymi systemami.
23. System pozwalający na wysłanie linku do resetu hasła.
24. System pozwalający na integrację z Microsoft 365 w celu monitorowania ilości posiadanych licencji Microsoft 365.
25. System wspierający certyfikaty RSA oraz ECC.
26. System posiadający portal ESM (Enterprise Service Management).

2) Możliwości oprogramowania :

1. Integracja z rozwiązaniem Solarwinds oraz SCCM.
2. System posiadający własny wbudowany moduł raportowania wzbogacony o możliwość kwerendowania do bazy danych.
3. System musi wspierać przeglądarki – Edge, Chrome, Firefox.
4. Dostęp do systemu dla użytkownika jest zapewniony za pośrednictwem konsoli webowej lub z aplikacji mobilnej.
5. Wszystkie funkcjonalności systemu są dostępne w momencie instalacji oprogramowania.
6. Rozwiązanie posiada wgląd w strukturę bazy danych dostępny z poziomu aplikacji, wraz z możliwością ograniczenia widoku na dane moduły aplikacji.
7. Rozwiązanie pozwala na konfigurację wspólnego serwera aplikacji i bazy danych a w przypadkach szczególnych na ich rozdzielanie.
8. Jako opcja dodatkowa, rozwiązanie posiada wbudowany mechanizm, który zapewnia wysoką dostępność aplikacji – HA. Fail Over Service.
9. Oprogramowanie integruje się z Active Directory lub LDAP oraz wspiera logowanie single Sign On oraz autentykację SAML bez konieczności instalowania dodatkowych aplikacji.
10. Oprogramowanie umożliwia import dowolnych atrybutów UDF z Active Directory.
11. Oprogramowanie pozwala wyświetlić listę użytkowników nieobecnych, usuniętych z Active Directory i pozwala na ich ręczne bądź automatyczne usuwanie z systemu zgodnie z zadany harmonogramem.
12. Oprogramowanie posiada wbudowane mechanizmy wykonywania kopii zapasowych bazy danych wraz z załącznikami, ich odtwarzania oraz możliwość skonfigurowania harmonogramu wykonywania kopii zapasowych z retencją danych.

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

13. Oprogramowanie ma funkcję wysyłania powiadomień w przypadku niewykonania się kopii zapasowej do ustalonych wcześniej użytkowników /administratorów/ systemu.

14. Interfejs oprogramowania oraz konfiguracji jest w całości dostępny z poziomu przeglądarki internetowej bez potrzeby instalacji tzw. grubego klienta.

15. System posiada wersję Multi-Language pozwalającą na wyświetlanie interfejsu w 37 językach, w tym w języku polskim.

16. Interfejs użytkownika pozwala na wprowadzenia zmian w słownikach atrybutów konfiguracji oraz słowników interfejsu graficznego użytkownika

17. Oprogramowania pozwala na dowolną customizację strony logowania użytkownika, poprzez edycje plików html i css

18. Oprogramowanie posiada wbudowaną funkcjonalność chat'u osób zgłaszających z technikami. W ramach funkcjonalności czatu, system umożliwi obsługę następujących scenariuszy:

a) Po upływie określonego czasu od niepodjętej przez technika konwersacji wiadomość zostaje automatycznie skonwertowana na zgłoszenie do systemu.

b) Technicy posiadają możliwość zakończenia konwersacji na poziomie chatu i skonwertowania konwersacji do nowego zgłoszenia w systemie.

c) Zgłaszający posiada możliwość nawiązania chat'u w nawiązaniu do zarejestrowanego przez zgłaszającego zgłoszenia. Opcja chatu pozwala na wykluczanie techników, którym wiadomości chat nie będą przesyłane.

19. Rozwiązanie, w ramach widoku zgłoszenia pozwala sprawdzić okres:

a) przypisania zgłoszenia do poszczególnej grupy techników

b) przypisania zgłoszenia do technika

c) przypisania zgłoszenia do statusu na zgłoszeniu

20. Aplikacja posiada możliwość przełączenia widoku rozwiązań do widoku Kanban

21. Rozwiązanie posiada funkcjonalność, która wskazuje serwisantów aktualnie zalogowanych do systemu

22. Rozwiązanie posiada pływające menu szybkich działań, widoczne niezależnie od położenia ekranu

23. Rozwiązanie posiada możliwość customizacji portalu w tym, rozmieszczenie poszczególnych elementów portalu metodą drag&drop, zagnieżdżanie stron html, zagnieżdżanie filmów

24. Rozwiązanie posiada możliwość personalizacji użytkowników na zasadzie dodatkowych opisów oraz wgrania grafik, zdjęć prezentujących danego użytkownika

25. Rozwiązanie posiada możliwość przekazywania wiadomości od serwisanta, bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego

26. Rozwiązanie posiada moduł umożliwiający globalne definiowanie szablonów emaili wykorzystywanych przez system do powiadamiania użytkowników o różnych zdarzeniach w systemie. Definiowanie szablonów odbywa się z poziomu interfejsu webowego aplikacji i umożliwiać

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

zdefiniowanie treści powiadomienia, reguły wywołującej przesłanie powiadomienia oraz odbiorcy. System posiada mechanizm oznaczania, którego z modułów systemu powiadomienie dotyczy

27. Rozwiązanie posiada 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

28. Rozwiązanie posiada moduł zarządzania procesami, który umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów

29. Rozwiązanie posiada możliwość wstawiania plików graficznych oraz materiałów video w treści rozwiązania zgłoszenia

30. Rozwiązanie posiada funkcjonalność prezentowania w postaci graficznej istotnych wskaźników wydajności pozwalające na monitorowanie statusu poszczególnych procesów, moduł wskaźników pozwala ustalić okres odświeżania danych na tablicy wskaźników

31. Oprogramowanie posiada interfejs programowania aplikacji API

32. Oprogramowanie umożliwia tworzenie i jednoczesną pracę (konta nazwane) do ___ techników oraz przechowywanie informacji do ___ elementów konfiguracji w bazie konfiguracji.

33. Oprogramowanie pozwala na reprezentacje użytkowników z wykorzystaniem imienia i nazwiska użytkownika, a także dowolnie rozbudowanymi atrybutami. Każdy z nowo utworzonych atrybutów może być wypełniony automatycznie z danych Active Directory

34. Oprogramowanie posiada możliwość odwzorowania struktury organizacji w tym:

a) Konfiguracji regionu, w którym są świadczone usługi

b) Konfiguracji lokalizacji, według której dalej mogą być skonfigurowane dedykowane:

- godziny pracy dla organizacji
- niestandardowe godziny pracy dla każdej lokalizacji
- dni wolne
- jednostki organizacyjne
- role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń
- reguły automatyzujące przebieg zgłoszeń
- reguły auto przypisywania techników według lokalizacji zgłaszających
- grupy techników
- konta techników
- konta zgłaszających

35. Konfiguracji jednostek organizacyjnych\działów, według których dalej mogą być skonfigurowane:

36. role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń według struktury działowej

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

37. grup techników

38. grup zgłaszających (użytkowników systemu)

39. Rozwiązanie posiada wbudowaną funkcjonalność ankietowania użytkowników pozwalającą na:

40. skonfigurowanie wyglądu i treści wiadomości z prośbą o ocenę/wypełnienie ankiety.

41. skonfigurowanie komunikatu z podziękowaniem za wypełnienie ankiety.

42. konfiguracji momentu wysłania ankiety (po każdym zamkniętym zgłoszeniu/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń od danego użytkownika).

43. konfigurację wyjątków wedle których ankiety nie będą rozsyłane (gdy zgłaszającym był technik/ wedle wskazanych kryteriów).

44. skonfigurowanie ankiety z uwzględnieniem pytań otwartych, zamkniętych, poziomów zadowolenia.

45. podgląd wyników ankiet tylko przez uprawnionych użytkowników.

46. Rozwiązanie posiada możliwość rejestracji czasu pracy, przez uruchomienie zegara liczącego, czas spędzony nad zgłoszeniem przez technika a system w postaci graficznej prezentuje uruchomiony zegar w widoku zgłoszeń, jak i samym zgłoszeniu.

47. Rozwiązanie pozwala na analizę czasów: przypisania zgłoszenia do danego technika, przypisania zgłoszenia do danej grupy wsparcia, przypisania zgłoszenia do danego statusu.

48. Rozwiązanie pozwala na wprowadzanie dodatkowych atrybutów czasu pracy, możliwych do późniejszego raportowania.

49. Rozwiązanie pozwala na wprowadzenie dedykowanych typów czasu pracy.

50. Rozwiązanie umożliwia zdefiniowanie na formularzach, pól niezbędnych do wypełnienia w trakcie rejestracji i zamknięcia zgłoszenia.

51. Architektura systemu pozwala spełniać wskazania RODO poprzez możliwość oznaczania danych jako danych zawierających dane osobowe oraz automatycznej anonimizacji danych przy usunięciu użytkownika z aplikacji.

52. Rozwiązanie pozwala na konfigurację progów i czasu trwania blokady konta użytkownika w przypadku przekroczenia wskazanej ilości nieudanych prób logowania.

53. Rozwiązanie pozwala na konfigurację automatycznego odblokowania konta użytkownika po upływie wyznaczonego czasu.

54. Rozwiązanie pozwala na ręczne odblokowanie użytkownika z poziomu aplikacji.

55. Rozwiązanie pozwala na konfigurację komunikatu w momencie uruchomienia blokady konta.

56. Rozwiązanie pozwala na powiadomienie technika poprzez wiadomość mail i komunikat w portalu o uruchomieniu blokady dla wskazanego użytkownika.

57. Rozwiązanie pozwala na konfigurację wykorzystywanego protokołu http/https z poziomu aplikacji.

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

58. Rozwiązanie pozwala na konfigurację czasu trwania sesji bez potrzeby ponownego zalogowania użytkownika.

59. Rozwiązanie pozwala na konfigurację domyślnych nagłówek zabezpieczeń, aby pomóc w ochronie aplikacji przed atakami typu XSS, Reflected XSS, Clickjack itp.

60. Rozwiązanie pozwala na blokadę wyświetlania domeny użytkownika podczas próby logowania, celem utrudnienia rozpoznania nazwy domeny użytkownika przez osoby nieuprawnione.

61. Rozwiązanie umożliwia tagowanie zgłoszeń.

62. Rozwiązanie posiada mechanizm zatrzymywania ładowania zeskanowanych XML za pośrednictwem niewymagającego logowania adresu URL.

63. Rozwiązanie oferuje funkcjonalność pozwalającą na projektowanie tzw: cyklu życia zgłoszenia uwzględniając:

a) Projektowanie stanów w jakim zgłoszenie się aktualnie znajduje uwzględniając stan przed, podczas i po przejściu i ich graficzne odzwierciedlenie.

b) System pozwala na modyfikację już istniejących incydentów lub wniosków o usługę .

c) System pozwala na dodawanie tzw. przejść między poszczególnymi statusami.

d) System pozwala finalnie publikować zmodyfikowane szablony wniosków lub incydentów.

e) Aplikacja pozwala na umieszczanie reprezentacji graficznej zasobów będących elementem wyboru w szablona wniosków.

64. Rozwiązanie oferuje możliwość tworzenia dodatkowych instancji, które:

a) Są logicznie od siebie odseparowane.

b) W swej odrębności rozwiązanie oferuje wszystkie podstawowe możliwości konfiguracyjne i funkcjonalne o których mówi niniejszy dokument.

c) W swej odrębności rozwiązanie pozwala na osobną konfigurację katalogu usług uwzględniając podstawowe funkcjonalności o których mówi niniejszy dokument.

d) Posiada customizowalny portal samoobsługowy.

e) Posiada możliwość przypisywania odpowiednich grup wsparcia i użytkowników korzystających z wybranej dodatkowej instancji.

f) Aplikacja posiada moduł AI (Zia) który można szkolić w celu automatyzacji zadań pomocy technicznej.

3) Ogólne wymagania dotyczące funkcjonalności produktu, w zakresie modelowania procesów zgodnych z metodologią ITSM :

1. Zarządzanie incydemtem.

2. Wsparcie metodologii ITSM w zakresie incydemtu jest potwierdzone certyfikatem organizacji Pink Elephant.

3. Moduł zarządzania incydemtami:

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

- 3.1 Moduł zarządzania procesami w pełni konfigurowalny z poziomu interfejsu webowego oprogramowania.
- 3.2 Rozwiązanie posiada mechanizm oznaczania pierwszej reakcji na zgłoszenie jako rozwiązania zgłoszenia – first call resolution.
- 3.3 Rozwiązanie pozwala na dowolną rozbudowę pól wykorzystywanych do opisanie czasu pracy poświęconego na rozwiązanie zgłoszenia.
- 3.4 Rozwiązanie umożliwia rejestrację zgłoszenia wieloma kanałami, w szczególności przez stronę WWW, telefon i email.
- 3.5 Rozwiązanie umożliwia przekazywanie wiadomości od serwisanta, bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego.
- 3.6 Rozwiązanie umożliwia w trakcie rejestracji zgłoszenia przez użytkownika na stronie www, załączenie dowolnej ilości dowolnego formatu załączników. System pozwala na wymuszenie na użytkowniku końcowym konieczność dodania załącznika do zgłoszenia.
- 3.7 Rozwiązanie pozwala na udostępnianie do wglądu (sharing) zgłoszenia pomiędzy serwisantów oraz zgłaszających. Zgłoszenie może być udostępnione dla poszczególnych użytkowników lub w grupy w obrębie działów i lokalizacji użytkowników.
- 3.8 Rozwiązanie pozwala wstrzymać timer SLA zgłoszenia wraz z ustawieniem automatycznego jego otwarcia i wysłania powiadomienia do serwisanta.
- 3.9 Rozwiązanie pozwala użytkownikom przeglądanie na stronie www statusu własnych zgłoszeń, dodawania komentarzy, podgląd i edycję danych użytkownika, prowadzenie projektów oraz przeglądania bazy wiedzy znanych problemów i ich rozwiązań oraz ocenianie wpisów w bazie wiedzy.
- 3.10 Rozwiązanie pozwala na definiowanie dodatkowych pól w formularzu incydentu.
- 3.11 Rozwiązanie pozwala na konfigurację dedykowanych do wybranych typów zgłoszeń incydentów, wyzwalających następujące akcje:
 - 3.11.1 Uruchomienie dedykowanego pliku html, powiązanego z wykonywalnym skrypcem lub klasą na systemie helpdeskowym
 - 3.11.2 Uruchomienie dedykowanego pliku html, powiązanego z wykonywalnym skrypcem lub klasą na systemie zintegrowanym z helpdeskowym
 - 3.11.3 Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie helpdeskowym
 - 3.11.4 Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie zintegrowanym z helpdeskowym
 - 3.11.5 Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie zintegrowanym z helpdeskowym w oparciu o ustalony harmonogram
- 3.12 Rozwiązanie pozwala na konfigurację globalnych reguł biznesowych, wywołujących wykonywalny skrypt lub klasę na systemie helpdeskowym, lub na systemie zintegrowanym z systemem helpdeskowym
- 3.13 Rozwiązanie pozwala na wymuszenie podawania komentarzy przy zmianie statusów zgłoszenia

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

3.14 Rozwiązanie pozwala na budowanie zależności między zarejestrowanymi zgłoszeniami incydentów. Zależności pozwalają na uzależnienie zamykania zgłoszenia od zamknięcia zgłoszenia zależnego poprzedzającego dane zgłoszenie.

3.15 System pozwala na konfigurację funkcjonalności informującej zgłaszających o czasie na rozwiązanie zgłoszenia, dotyczy zarówno zgłoszeń incydentów jak i wniosków o usługę.

3.16 Rozwiązanie posiada centralne repozytorium incydentów, umożliwiające filtrowanie i sortowania zapisanych zgłoszeń według co najmniej następujących kryteriów: status zgłoszenia, kategoria, użytkownik, czas rozwiązania, czas przyjęcia, przydzielona grupa wsparcia

3.17 Rozwiązanie posiada centralne repozytorium incydentów, umożliwiające definiowanie własnych filtrów umożliwiających sortowania zapisanych zgłoszeń.

3.18 Moduł zarządzania zgłoszeniami jest certyfikowany przez fundację Pink Elephant

3.19 Rozwiązanie umożliwia dla każdego zgłoszenia określenie takich atrybutów, jak: dane osoby zgłaszającej, zasób, którego dotyczy zgłoszenie oraz priorytet.

3.20 Rozwiązanie umożliwia przeszukiwanie zgłoszeń według co najmniej następujących atrybutów: nr zgłoszenia, użytkownik, tytuł, opis

3.21 Rozwiązanie posiada interfejs zarejestrowanych zgłoszeń, w tym widok prezentujący listę zarejestrowanych zgłoszeń incydentów, wniosków o usługę i zadań.

3.22 Interfejs pozwala na stworzenie dedykowanego widoku dla każdego z techników oraz na chowanie dodatkowego okna z listą zadań do wykonania.

3.23 Rozwiązania posiada możliwość przepisywania treści zgłoszenia do zadań dla osób nie uprawnionych do podglądu zgłoszeń

3.24 Aplikacja pozwala na sporządzenie tzw listy kontrolnej, która służyć będzie technikom do realizacji zgłoszeń zgodnie z tzw check listą, i będzie pozwala na uzależnienie zamknięcia zgłoszenie od statusu wskazanej listy w wniosku o usługę.

3.25 Dla każdego z widoku zgłoszeń i zadań, rozwiązanie pozwala na wybór prezentowanych danych według wszystkich atrybutów dostępnych w zgłoszeniach i zadaniach

3.26 Dla każdego z widoku zgłoszeń i zadań rozwiązanie pozwala na filtrowanie widoku prezentowanych zgłoszeń

3.27 Rozwiązanie pozwala na rejestrację zgłoszeń pochodzących z zewnętrznych narzędzi monitorujących, jednocześnie umożliwiając ich klasyfikację i na tej podstawie automatyczne przekazywanie do grup wsparcia

3.28 Rozwiązanie pozwala na przesyłanie i prezentowanie na stronie www powiadomień dla użytkowników i/lub serwisantów, przesyłanie powiadomień do pojedynczych użytkowników lub grup użytkowników/serwisantów

3.29 Rozwiązanie w ramach rozwiązywania zgłoszeń umożliwia komunikację z użytkownikiem poprzez pocztę elektroniczną i rejestrację wiadomości do właściwych wątków zgłoszeń

3.30 Rozwiązanie pozwala zgłaszającym na edycję zgłoszenia po jego zarejestrowaniu, możliwość edycji zgłoszeń po zarejestrowaniu jest ustawiana po stronie administracyjnej

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

3.31 Rozwiązanie pozwala na klasyfikację zgłoszeń, w co najmniej 3 poziomowej strukturze drzewiastej, przy czym struktura klasyfikacji może być dowolnie edytowalna przez uprawnionych administratorów z poziomu interfejsu webowego systemu

3.32 Rozwiązanie pozwala na automatyczną eskalację zgłoszeń do grup wsparcia, na podstawie co najmniej następujących atrybutów: użytkownik, priorytet, poziom, tytuł zgłoszenia, słowo kluczowe w tytule i treści zgłoszenia

3.33 Rozwiązanie umożliwia przekierowanie zgłoszeń do innych serwisantów lub grup wsparcia celem dalszej obsługi

3.34 Rozwiązanie umożliwia tworzenie szablonów zgłoszeń z predefiniowanymi atrybutami i regułami przekazywania tychże zgłoszeń do zespołów wsparcia

3.35 Rozwiązanie umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów

3.36 Rozwiązanie umożliwia zdefiniowania reguł biznesowych, z ich rozróżnieniem względem lokalizacji,

3.37 Rozwiązanie daje możliwość zdefiniowania umów SLA, z ich rozróżnieniem względem lokalizacji,

3.38 Rozwiązanie umożliwia rejestrację historii incydentów, zablokowaną do edycji dla użytkownika oprogramowania

3.39 Rozwiązanie umożliwia rejestrowanie aktywności i zleceń pracy związanych z poszczególnymi incydentami,

3.40 Rozwiązanie umożliwia definiowanie i filtrowanie szablonów zgłoszeń dedykowanych dla określonych grup użytkowników.

3.41 Rozwiązanie umożliwia przesyłanie do użytkowników powiadomień o następujących zdarzeniach zarejestrowanych przez system: przyjęcie zgłoszenia, aktualizacja zgłoszenia, rozwiązanie zgłoszenia, zamknięcie zgłoszenia

3.42 Rozwiązanie umożliwia automatyczne zamykanie rozwiązanych zgłoszeń po określonym czasie

3.43 Rozwiązanie umożliwia przekazywanie do akceptacji osób trzecich działań podejmowanych w ramach rozwiązania zgłoszenia, np. akceptacja realizacji zlecenia na usługę serwisową

3.44 Rozwiązanie pozwala na 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

3.45 Rozwiązanie umożliwia przeglądanie bazy wiedzy z poziomu incydentu i podłączanie rozwiązania z bazy rozwiązań do rozwiązania w zgłoszeniu

3.46 Rozwiązanie automatycznie podpowiada serwisantom możliwe do zastosowania rozwiązania dla zgłoszeń, zapisuje również rozwiązania, które zostały zastosowane w zgłoszeniu, ale zostały odrzucone przez zgłaszającego

3.47 Rozwiązanie umożliwia implementację warunków umów SLA i na tej podstawie obliczania czasu rozwiązania incydentu lub wniosku o usługę. Atrybuty umowy SLA, na podstawie których system wylicza czas rozwiązania incydentu lub wniosku o usługę muszą zawierać co najmniej taki parametr jak nazwa

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

użytkownika, oddział, komputer, priorytet, poziom

3.48 Rozwiązanie posiada moduł wykrywania środowiska, który umożliwia zbieranie danych o konfiguracji komputerów, co najmniej:

3.48.1 Ilości i rodzaju procesora

3.48.2 Wielkość dostępnej pamięci fizycznej i wirtualnej

3.48.3 Nr seryjnego komputera

3.48.4 Nazwa i wersja systemu operacyjnego

3.48.5 Zainstalowane oprogramowanie i poprawki

3.49 Rozwiązanie posiada mechanizm generowania kodów kreskowych dla zasobów. Moduł pozwala na zdefiniowanie formatu kodu kreskowego i jego wydruk według zdefiniowanego formatu wydruku.

3.50 Rozwiązanie posiada możliwość wprowadzania zasobów skanowanych po kodzie kreskowym

3.51 Rozwiązanie umożliwia przeprowadzenie wykrywania zmian w konfiguracji i generowania raportów porównawczych zmian w elementach konfiguracji

3.52 Rozwiązanie umożliwia przeprowadzenie automatycznych, zdefiniowanych według cyklicznego harmonogramu audytów konfiguracji komputerów i serwerów, pod kątem zmian w konfiguracji i zainstalowanym oprogramowaniu

3.53 Rozwiązanie posiada możliwość definiowania umów OLA dla pięciu odrębnych czasów z uwzględnieniem wielu grup wsparcia.

3.54 Rozwiązanie umożliwia przeprowadzenie skanowania komputerów i zasilenie danych do bazy dla komputerów niepodłączonych do sieci komputerowej. Możliwe jest zastosowanie specjalnych skryptów, których plik wynikowy następnie zostanie zaimportowany do bazy.

3.55 System posiada możliwość zarządzania umowami serwisowymi

3.56 Rozwiązanie w ramach zarządzania umowami posiada możliwość tworzenia umów, przegląd, edycje oraz usuwanie

3.57 Moduł zarządzania umowami serwisowymi umożliwia rejestrację warunków umów gwarancyjnych i serwisowych, w tym w szczególności dane teleadresowe gwaranta, czas obowiązywania umowy, jej koszt, warunki na jakich umowa jest świadczona

3.58 Moduł zarządzania umowami serwisowymi posiada funkcjonalność pozwalającą przysyłać powiadomienia o wygaśnięciu okresu obowiązywania umowy serwisowej i gwarancyjnej

3.59 Rozwiązanie w ramach zarządzania umowami posiada możliwość dołączenia załączników

3.60 Rozwiązanie w ramach zarządzania umowami posiada możliwość tworzenia tzw. Umów podrzędnych do głównej umowy.

3.61 Rozwiązanie w ramach zarządzania umowami pozwala na tworzenie dodatkowych pól niezbędnych i wymaganych przez organizacje

3.62 Moduł zarządzania zakupami umożliwia przeprowadzenie procesu zakupowego składającego się z co najmniej następujących kroków:

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

3.62.1 Utworzenie zamówienie – rejestracja numeru zamówienia, powiązanie z dostawcą, określenie terminu realizacji zamówienia

3.62.2 Dodanie pozycji do zamówienia – rejestracja produktów, ich ilości oraz ceny jednostkowej produktu

3.62.3 Przedstawienie zamówienia do akceptacji – moduł zarządzania zakupami umożliwia przeprowadzenie weryfikacji i akceptacji zamówienia przez osoby trzecie, z tymże użytkownik rejestrujący

zamówienie nie może być jednocześnie osobą trzecią weryfikującą i akceptującą realizację zamówienia

3.62.4 Powiązanie zamówienia z elementami konfiguracji w bazie CMDB

3.62.5 Moduł zarządzania zakupami umożliwia przesłanie powiadomienia do osób trzecich o przekroczonym terminie realizacji zamówienia

3.63 Moduł zarządzania zakupami umożliwia przydzielenie zamówienia do wybranego centrum kosztów (Cost Center) oraz konta księgi głównej w księgowości.

3.64 Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia rejestrację rozwiązań zawierających co najmniej następujące atrybuty: temat i opis rozwiązania, powiązane słowa kluczowe, klasyfikacja rozwiązania

3.65 Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia klasyfikację rozwiązań w strukturze drzewiastej katalogu, dowolnie definiowanego przez użytkownika

3.66 Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przeszukiwanie danych po dowolnych atrybutach rozwiązania

3.67 Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia udostępnianie rozwiązań osobno dla użytkowników i osobno dla serwisantów

3.68 Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia rejestrację rozwiązań z poziomu incydentu i problemu

3.69 Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przeglądanie rozwiązań bez konieczności logowania się użytkownika do systemu

3.70 Moduł bazy wiedzy umożliwia dokonanie akceptacji dodawanego do bazy wiedzy rozwiązania przez administratora bazy wiedzy

3.71 Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia zamieszczanie i wyświetlanie w treści rozwiązania plików graficznych oraz dołączania dowolnej ilości załączników

3.72 Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przesłanie rozwiązania do użytkownika za pomocą poczty elektronicznej bez konieczności powiązania tego działania z procesem zarządzania incydentem lub problemem

3.73 Moduł zarządzania procesami automatycznie podpowiada serwisantom możliwe do zastosowania rozwiązania dla zgłoszeń, zapisuje również rozwiązania które zostały zastosowane w zgłoszeniu ale zostały odrzucone przez zgłaszającego

3.74 Moduł zarządzania bazą wiedzy automatycznie podpowiada możliwe do wykorzystania rozwiązania dla aktualnie rejestrowanych zgłoszeń. Sugestie rozwiązań są przedstawiane

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

zgłaszającym podczas rejestrowania zgłoszenia w postaci listy rozwijalnej rozwijanej pod tematem zgłoszenia oraz okienka typu popup kliknięciu w przycisk rejestracji zgłoszenia

3.75 Moduł Bazy wiedzy może być ukryty przed zgłaszającymi

3.76 Moduł Bazy Wiedzy posiada API

3.77 Rozwiązanie umożliwia tworzenie raportów zarejestrowanych incydentów, problemów i zmian filtrowanych według kategorii, departamentu, statusu zgłoszenia, użytkownika

3.78 Rozwiązanie umożliwia tworzenie raportów umożliwia utworzenie raportów przedstawiających rozkład incydentów w czasie według dowolnego atrybutu, próbkowane co jeden dzień roboczy

3.79 Rozwiązanie umożliwia tworzenie raportów czasu pracy użytkowników w ramach rozwiązywania zgłoszeń

3.80 Rozwiązanie posiada wbudowaną funkcjonalność eksportu utworzonych raportów do plików formatu PDF, XLS i HTML

3.81 Rozwiązanie umożliwia automatyczne tworzenie raportów, zdefiniowanych według cyklicznego harmonogramu a następnie przesyłanie tychże raportów za pomocą poczty elektronicznej do dowolnego użytkownika

3.82 Rozwiązanie umożliwia dostęp do modułu tylko wybranym użytkownikom

3.83 Rozwiązanie posiada funkcjonalność wykonywania zapytań SQL do bazy danych oprogramowania, funkcjonalność ta jest realizowana poprzez interfejs webowy oprogramowania

3.84 Rozwiązanie umożliwia tworzenie dynamicznych wskaźników. Prezentowanych w tablicy wskaźników

3.85 Rozwiązanie umożliwia tworzenie dowolnie customizowanych tablic wskaźników w oparciu o raporty generowane z systemu oraz raporty zewnętrzne możliwe do przedstawienia w tablicy

3.86 Rozwiązanie umożliwia tworzenie tablic wskaźników dedykowanych dla użytkowników nie posiadających kont serwisowych

3.87 Rozwiązanie umożliwia edycję tablic wskaźników w oparciu o mechanizm przeciągania i upuszczania poszczególnych obiektów na tablicy wskaźników

3.88 Rozwiązanie umożliwia przyłączenie do niego zewnętrznych systemów raportujących, takich jak Crystal Reports lub równoważnych

3.89 Rozwiązanie posiada portal ESM, który pozwala na:

tworzenie osobnych instancji dla poszczególnych biznesów

wdrożenie specyficznych dla biznesu przebiegów procesu dla każdej instancji

używanie predefiniowanych formularzy zgłoszeń w zależności od typu instancji

tworzenie scentralizowanego portalu ESM, który zapewnia pracownikom dostęp do określonych lub wszystkich instancji.

B. Opis wdrożenia: etap instalacji i konfiguracji

1. Instalacja i konfiguracja i wdrożenie ServiceDesk Plus – 10 dni

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

- a) Instalacja aplikacji
- b) Instalacja systemu z wykorzystaniem bazy Postgresql
- c) Ustawienie aplikacji – konfiguracja udostępniania na porcie http / https
- d) Ustawienia serwera poczty elektronicznej – ustawienie poczty przychodzącej i wychodzącej \ Ustawienia serwera poczty elektronicznej exchange
- e) Implementacja udokumentowanej struktury organizacyjnej w dostarczonym narzędziu (formularze z dekreacją z punktu A-> B lub dekreacją A -> B -> C ... itd.)
- f) Integracja z Active Directory – import użytkowników i ustawienie autoryzacji po poświadczeniach z AD
- g) Konfiguracja lokalizacji
- h) Konfiguracja roli serwisanta
- i) Ustawienie konta serwisanta
- j) Konfiguracja grupy wsparcia
- k) Konfiguracja struktury organizacyjnej według ról organizacyjnych
- l) Konfiguracja zasad powiadamiania
- ł) Przygotowanie trzech szablonów powiadamiania
- m) Konfiguracja do dwóch reguł autoprzydzielania zgłoszeń

2) Opis wdrożenia: etap zarządzanie incydentami i poziomy usług

- a) Konfiguracja jednej kategorii usług
- b) Konfiguracja do 30 kategorii
- c) Konfiguracja pięciu statusów zgłoszeń
- d) Konfiguracja wpływu i pilności (zależy od wersji SDP)
- e) Konfiguracja macierzy priorytetów (zależy od wersji SDP)
- f) Konfiguracja trzech kodów zamknięcia zgłoszenia
- g) Konfiguracja reguły zamknięcia zgłoszenia
- h) Konfiguracja dwóch szablonów odpowiedzi
- i) Konfiguracja dwóch szablonów rozwiązań
- j) Konfiguracja jednej reguły biznesowej odpowiadającej za routing zgłoszeń incydentów (w przypadku reguł powtarzających się w kilku lokalizacjach, do harmonogramu należy liczyć osobno każdą z reguł, na tą chwilę zakładamy jednakowe ustawienia)
- k) Konfiguracja jednej umowy SLA dla zgłoszeń incydentów
- l) Konfiguracja jednego szablonu zgłoszeń incydentów

OPZ: Zakup licencji systemu ServiceDesk Plus z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja 1 roczna.

3) Opis wdrożenia: etap zarządzania wnioskami o usługę i katalogiem Konfiguracja jednej umowy SLA dla zgłoszeń wniosków o usługę

- a) Konfiguracja jednego szablonów zgłoszeń wniosków o usługę
- b) Konfiguracja jednego stałego przebiegu akceptacji zgłoszenia
- c) Konfiguracja jednej reguły pola i formularza odpowiadającego za dynamikę formularza wniosku o usługę

4) Opis wdrożenia: etap zarządzania zasobami i bazą relacji

- a) Konfiguracja modułu zarządzania zasobami
- b) Import do 100 zasobów z otoczenia sieciowego
- c) Import do 100 zasobów z plików płaskich
- d) Ręczne dodanie dziesięciu zasobów
- e) Dostarczenie pliku agenta lub aktualizacja istniejącego u Zamawiającego

5) opis wdrożenia: etap szkolenia (szkolenie z opcją rejestracji celem późniejszego przypomnienia wiedzy)

- a) Szkolenia dla pracowników
- b) Przeprowadzenie szkolenia dla administratorów Zamawiającego

C. AUTODESK CIVIL 3D 2024 - SUBSKRYPCJA 1 rok

OPROGRAMOWANIE CAD / CAM » Infrastruktura » Autodesk Civil 3D

Subskrypcja roczna: Kod producenta 237P1-WW3740-L562

Autodesk Civil 3D to kompletny system CAD dla projektantów infrastruktury lądowej, sieci transportowych, zagospodarowania terenu i projektów wodnych.

Civil 3D to profesjonalny program do projektowania i modernizacji dróg, parkingów, infrastruktury podziemnej i melioracji. Dedykowany również urbanistom oraz geodetom.

Oprogramowanie Civil 3D umożliwia koordynację i badanie opcji projektowych, analizowanie wydajności oraz tworzenie spójnej dokumentacji projektu. Oferuje narzędzia do tworzenia nowoczesnych i profesjonalnych rozwiązań projektowych opartych o model 3D, zintegrowaną analizę geoprzestrzenną, inteligentny zestaw rurociągów, zintegrowane analizy hydrauliczne i hydrologiczne do zarządzania kanalizacją burzową i sanitarną oraz narzędzia do wizualizacji i komunikacji.

Autodesk Civil 3D dostępny jest również w Architecture Engineering & Construction Collection (AEC Collection).

Projektowane postanowienia umowy

zawarta w dniu 21.12.2023 w Rzeszowie pomiędzy:

Gminą Miasto Rzeszów – Miejskim Zarządem Dróg w Rzeszowie ul. Targowa 1, 35-064 Rzeszów

zwanym dalej „**Zamawiającym**”

reprezentowanym przez:

.....

a

.....

zwanym dalej „**Wykonawcą**”,

reprezentowanym przez:

.....

w wyniku udzielenia zamówienia publicznego o wartości nieprzekraczającej kwoty 130 000 złotych o następującej treści:

§1

1. Przedmiotem Umowy jest zakup zakup licencji systemu HelpDesk z 2 letnim wsparciem oraz Auto Cad Civil 3D - subskrypcja roczna dla Miejskiego Zarządu Dróg w Rzeszowie zgodnie z warunkami określonymi w zapytaniu ofertowym z dnia 21.12.2023 r. tj. znak sprawy: IT.2310.12.2023.SW załącznik nr 3.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania obowiązków wynikających z ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

§2

1. Wynagrodzenie za realizację przedmiotu zamówienia określonego w § 1, zgodnie z ofertą Wykonawcy wynosi zł brutto, przy stawce 23% podatku od towarów i usług (VAT).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wszelkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu Umowy i wyczerpuje wszelkie roszczenia finansowe Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy.

§3

Realizacja przedmiotu Umowy nastąpi w terminie do 28.12.2023 r.

§4

1. Rozliczenie realizacji umowy nastąpi na podstawie jednej faktury, prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę.
2. W ramach procedury odbioru związanej z wykonaniem umowy, Kupujący zastrzega sobie prawo weryfikacji, czy oprogramowanie i powiązane z nim elementy, takie jak certyfikaty/etykiety producenta oprogramowania dołączone do oprogramowania są oryginalne i licencjonowane zgodnie z prawem. W powyższym celu Kupujący może zwrócić się do przedstawicieli producenta danego oprogramowania z prośbą o weryfikację, czy oferowane oprogramowanie i materiały do niego dołączone są oryginalne.
3. W przypadku identyfikacji nielicencjonowanego lub podrobionego oprogramowania lub jego elementów, w tym podrobionych lub przerobionych certyfikatów/etykiety producenta, Kupujący zastrzega sobie prawo do wstrzymania płatności do czasu dostarczenia oprogramowania i certyfikatów/etykiety należycie licencjonowanych i oryginalnych. Ponadto, powyższe informacje Kupujący przekaże właściwym organom w celu wszczęcia postępowania wyjaśniającego. Za zwłokę w wykonaniu umowy Sprzedający zapłaci karę w wysokości 0,2% wynagrodzenia za każdy dzień zwłoki, przy czym ustala się limit kar umownych nie więcej jak 25 % wartości przedmiotu umowy.
4. Fakturę należy dostarczyć do siedziby Zamawiającego najpóźniej do dnia 28.12.2023 r.
5. W fakturze Wykonawca oznaczy Zamawiającego w następujący sposób:
**„Nabywca: Gmina Miasto Rzeszów, ul. Rynek 1, 35-064 Rzeszów, NIP: 8130008613;
Odbiorca faktury (płatnik): Miejski Zarząd Dróg w Rzeszowie, ul. Targowa 1, 35- 064 Rzeszów.”**
Wykonawca może również wystawić ustrukturyzowaną fakturę elektroniczną i wysłać ją za pośrednictwem platformy elektronicznego fakturowania PEF, o której mowa w ustawie z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1666 ze zm.). Adres PEF Gminy Miasta Rzeszów: NIP 8130008613.
6. Zamawiający dokona zapłaty należności przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy nr do 28.12.2023 r.

§5

1. Za zwłokę w wykonaniu umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w

wysokości 0,5% wynagrodzenia brutto określonego w § 2 ust. 1 za każdy dzień zwłoki.

2. Suma kar umownych należnych od Wykonawcy nie może przekroczyć 25% wynagrodzenia brutto za wykonanie przedmiotu umowy.
3. W przypadku powstania szkody, Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych, do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
4. Strony ustalają, że zapłata należności tytułem kar umownych nastąpi na podstawie noty obciążeniowej w terminie 7 dni od dnia jej doręczenia.
5. Zamawiający może dokonać potrącenia wymagalnych kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy, składając stosowne oświadczenie.
6. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego pisemnego informowania Zamawiającego o przewidywanej zwłoce w realizacji przedmiotu umowy.

§ 6

1. Zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej (aneks do umowy) pod rygorem nieważności.
2. Strony mogą dokonywać istotnych zmian postanowień zawartej umowy w każdym przypadku, w którym uznają to za uzasadnione, o ile nie prowadzi to do przekroczenia progu zobowiązującego do stosowania ustawy – Prawo zamówień publicznych.

§ 7

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają właściwe przepisy prawa, w szczególności: Kodeksu Cywilnego, Prawa autorskiego i praw pokrewnych, Prawa własności przemysłowej wraz z aktami wykonawczymi do tych ustaw.
2. Ewentualne spory mogące powstać na tle realizacji niniejszej umowy rozstrzygane będą przez właściwy rzeczowo sąd powszechny w Rzeszowie.
3. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

Zamawiający

Wykonawca

.....

.....