



**Narodowe Centrum Badań i Rozwoju w celu podniesienia efektywności procesów IT, planuje wdrożyć oprogramowanie wspomagające zarządzanie Help Deskiem.**

**W ramach procedury rozeznania rynku, zapraszamy do składania ofert na dostarczenie rozwiązania informatycznego pozwalającego na wsparcie procesu zarządzania Help Deskiem.**

**Wstępne oferty należy przysłać w wersji elektronicznej do dnia 30.09.2014, godzina 12:00 na adres e-mail: [zenon.flis@ncbr.gov.pl](mailto:zenon.flis@ncbr.gov.pl).**

1. W celu zapewnienia porównywalności wszystkich ofert, Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z właściwymi Oferentami w celu uzupełnienia lub doprecyzowania ofert.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odpowiedzi tylko na wybrane oferty w celu negocjacji warunków, a także zgodnie z art. 70<sup>1</sup>§3 k.c. zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania bez podania przyczyny
3. Narodowe Centrum Badań i Rozwoju zawiera umowy na podstawie własnych wzorów umów stosowanych w Centrum.
4. Niniejsza oferta nie stanowi oferty w myśl art. 66 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz.93, ze zm.), jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. nr 113, poz. 759, ze zm.).
5. Zamawiający zastrzega, że całościowa oferowana cena stanowi informację publiczną w rozumieniu ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. nr 112, poz. 1198, ze zm.) i w przypadku zastrzeżenia jej przez oferenta jako tajemnicy przedsiębiorstwa lub tajemnicy przedsiębiorcy jego oferta zostanie odrzucona.
6. Po wyborze Wykonawcy zastrzegamy sobie prawo negocjacji warunków zamówienia.
7. Oferty złożone po terminie wskazanym powyżej zostaną odrzucone.

Wszelkich dodatkowych informacji udziela:

Zenon Flis

Sekcja Teleinformatyki

Narodowe Centrum Badań i Rozwoju

Tel. +48 515 061 545

e-mail: [zenon.flis@ncbr.gov.pl](mailto:zenon.flis@ncbr.gov.pl)

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### I. Przedmiot zamówienia

W celu podniesienia efektywności procesów IT, Narodowe Centrum Badań i Rozwoju planuje wdrożyć oprogramowanie wspomagające poniższe procesy:

- obsługa zgłoszeń Help Desk,
- zarządzanie zasobami Centrum, w tym infrastrukturą techniczną (sprzęt komputerowy, urządzenia sieciowe, itp.) oraz licencjami użytkowanymi w Centrum.

### II. Wymagane funkcjonalności

1. Zaproponowane oprogramowanie umożliwi integrację z Active Directory a także autoryzację z jej wykorzystaniem, mile widziana będzie możliwość wykorzystania SSO.
2. Dopuszczalne są tylko rozwiązania umożliwiające składowanie danych na serwerach Narodowego Centrum Badań i Rozwoju, wyklucza się możliwość umieszczenia aplikacji poza infrastrukturą Centrum.
3. Oprogramowanie musi posiadać możliwość zarządzania zgłoszeniami (ticketami), spełniając co najmniej poniższe wymagania:
  - a) Zarządzanie ticketami z poziomu interfejsu webowego,
  - b) Przyjęcie i zarejestrowanie zgłoszenia dostarczonego poprzez interfejs webowy a także poprzez wysyłkę mailową,
  - c) Możliwość przydziału grup serwisantów lub konkretnych serwisantów na podstawie konkretnych parametrów zgłoszenia (w przypadku zgłoszeń z poziomu interfejsu webowego) lub na podstawie tematu mailowego.
  - d) Możliwość wymiany informacji na poziomie ticketu przy użyciu korespondencji mailowej.

- e) Przekazywanie ticketów pomiędzy grupami serwisantów lub serwisantami,
  - f) Przydziału priorytetów, daty planowanego zakończenia prac, zmiany statusu poszczególnych ticketów.
  - g) Możliwość przekazania ticketu do akceptacji innej osoby (nie będącej osobą techniczną) i warunkowania dalszego przepływu ticketu w zależności od statusu akceptacji.
  - h) Możliwość budowania schematu przepływu ticketów.
  - i) Oprogramowanie umożliwia automatyczne przypisanie obsługiwanych zasobów (np. sprzęt, licencje) do zgłoszenia na podstawie danych osoby zgłaszającej.
  - j) Zaproponowane rozwiązanie będzie umożliwiała wyszukiwanie zgłoszeń według dostępnych parametrów, ich sortowanie i filtrowanie.
  - k) Oprogramowanie musi umożliwiać pracę co najmniej 10 osób technicznych (mogących rozwiązywać zlecenia).
4. Oprogramowanie musi posiadać możliwość budowania własnych formatek obsługujących zgłoszenia. Edytor formatek musi spełniać poniższe wymagania:
- a) Oprogramowanie umożliwia stosowanie, co najmniej poniższych obiektów do budowania formatki:
    - pola tekstowe,
    - listy rozwijane,
    - listy umożliwiające zaznaczenie jednej pozycji,
    - listy umożliwiające zaznaczenie wielu pozycji,
    - radio button'y,
    - check box'y.
  - b) Oprogramowanie pozwala na umieszczanie obiektów w dowolnej kolejności na edytowanej formatce.
  - c) Oprogramowanie umożliwia definiowanie własnych list wyboru, kategorii, itp.

- d) Zaproponowane rozwiązanie pozwoli na budowanie raportów z wykorzystaniem zdefiniowanych list wyborów, kategorii, itp.
  - e) Interfejs umożliwi zapisanie w postaci szablonów nowo zdefiniowanych formatek.
5. Zaproponowane rozwiązanie umożliwia budowanie własnych raportów, wykorzystując w tym celu, co najmniej wizualny edytor.
6. Oprogramowanie będzie umożliwiała tworzenie własnych baz zasobów. Wymagane jest aby zaimplementowana została, co najmniej obsługa zasobów sprzętowych oraz oprogramowania użytkowanego w organizacji. Obsługa zasobów powinna spełniać, co najmniej poniższe warunki:
- a) Zasoby sprzętowe jak i zasoby oprogramowania powinny być aktualizowane automatycznie na podstawie skanu sieci lokalnej, skanu stacji komputerowych podłączonych do w/w sieci a także skanu Active Directory.
  - b) Oprogramowanie powinno umożliwiać ewidencjonowanie co najmniej 1500 urządzeń.
  - c) Oprogramowanie powinno się automatycznie przypisywać do stacji komputerowej znajdującej się w zasobach sprzętowych.
  - d) Stacje komputerowe powinny automatycznie przypisywać się do użytkownika ostatnio zalogowanego na tej stacji.
  - e) Zaproponowane oprogramowanie powinno zapewniać możliwość definiowania list licencji na oprogramowanie jakim dysponuje Zamawiający i ich weryfikację ilościową na podstawie porównania kluczy licencyjnych wpisanych na w/w listach i kluczy licencyjnych przeczytanych w trakcie skanowania oprogramowania na stacjach komputerowych.
  - f) Oprogramowanie powinno mieć możliwość wysyłania powiadomień mailowych o przekroczeniu dozwolonego poziomu licencji.
  - g) Oprogramowanie powinno mieć możliwość wysyłania powiadomień mailowych o nowo zainstalowanym oprogramowaniu na stacjach komputerowych.

7. Zaproponowane oprogramowanie będzie posiadało roczne wsparcie.

### **III. Termin realizacji wdrożenia**

Zamawiający planuje wdrożenie zaproponowanego rozwiązania w terminie 30 dni od daty podpisania Umowy.

### **IV. Kryteria oceny ofert**

1. Tylko oferty, co najmniej spełniające powyższe kryteria będą brane pod uwagę.
2. Zamawiający przed dokonaniem wyboru będzie chciał przetestować zaproponowane rozwiązanie, co będzie wymagało dostarczenia wersji demonstracyjnej posiadającej identyczne funkcjonalności jak zaproponowany program. Oprogramowanie demonstracyjne musi umożliwiać testy przez co najmniej 30 dni.
3. Wraz z ofertą należy dostarczyć całościową kwotę realizacji zamówienia brutto. Jeżeli Wykonawca przewiduje różne formy płatności, np. zakup licencji bezterminowej, subskrypcja czasowa, oddzielna kwota za support, proszę o przygotowanie wariantów cenowych – w szczególności dla zakupu licencji bezterminowej oraz zakupu subskrypcji terminowych.