



Narodowe Centrum Badań i Rozwoju w celu podniesienia efektywności procesów IT, planuje wdrożyć oprogramowanie wspomagające zarządzanie Help Deskami a także zasobami sprzętowymi i licencjami Centrum.

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

Wstępne oferty należy przysyłać w wersji elektronicznej do dnia 21.11.2014, godzina 14:00 na adres e-mail: 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. 70¹§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

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 użytkowymi w Centrum,
- obsługa procesu zarządzania nadawaniem uprawnień.

Po przeanalizowaniu dostępnych na rynku ofert, Zamawiający wybrał rozwiązanie, którego zakres funkcjonalności jest najbardziej zbliżony z potrzebami Centrum. Rozwiązaniem tym jest oprogramowanie **HEAT 2014** firmy **FrontRange**.

W związku z powyższym Narodowe Centrum Badań i Rozwoju oczekuje złożenia ofert na powyższe rozwiązanie, które będzie spełniało poniższe wymagania.

II. Wymagane funkcjonalności

1. Zaproponowane oprogramowanie HEAT 2014 musi posiadać co najmniej poniższe moduły:
 - a) HEAT Service Desk Bundle,
 - b) HEAT Client Management Discovery.
2. W skład modułu HEAT Service Desk Bundle będą wchodziły następujące procesy i funkcjonalności: Incident Management, Request Fulfilment, Problem Management, Knowledge Management, Change Management, Configuration Management [wraz z bazą CMDB], SelfService [PORTAL www dla użytkowników końcowych].
3. W skład modułu HEAT Client Management Discovery będą wchodziły następujące funkcjonalności: Hardware & Software Discovery [automatyczna inwentaryzacja sprzętu i oprogramowania].

4. Dopuszczalne są tylko rozwiązania umożliwiające składowanie danych na serwerach Narodowego Centrum Badań i Rozwoju, wyklucza się możliwość umieszczenia aplikacji poza infrastrukturą Centrum.
5. Zaproponowane licencje nie mogą posiadać ograniczenia odnośnie ilości „techników” w systemie.
6. Zaproponowane licencje mogą ograniczać ilość jednocześnie zalogowanych „techników”. Ograniczenie to nie może być mniejsze niż 5 jednocześnie zalogowanych „techników”.
7. Zaproponowane licencje muszą umożliwiać obsługę co najmniej 1 000 zinwentaryzowanych urządzeń.
8. W ramach zaproponowanego rozwiązania, Wykonawca udzieli fizycznego wsparcia Zamawiającemu przy instalacji oprogramowania.
9. W ramach oferty, Wykonawca lub jego podwykonawca przeprowadzi również szkolenie administratorów Centrum. Szkolenie ma na celu przygotowanie administratorów do obsługi oprogramowania HEAT 2014 w ramach wykorzystywanych modułów. Wykonawca gwarantuje realizację szkolenia dla co najmniej 5 osób w siedzibie Zamawiającego. Wykonawca w ramach oferty gwarantuje konkretną liczbę dni szkolenia, jednakże nie mniejszą niż 3 dni. Każdy dzień składa się z 8 godzinnego szkolenia prowadzonego w godzinach: 8:15 – 16:15. Zamawiający zapewni sale szkoleniową z rzutnikiem i laptopem.
10. Zaproponowane oprogramowanie będzie posiadało co najmniej minimalne, wymagane przez producenta wsparcie.

III. Termin realizacji wdrożenia

Zamawiający planuje wdrożenie zaproponowanego rozwiązania w terminie do **22.12.2014.**

IV. Kryteria oceny ofert

1. Tylko oferty, co najmniej spełniające wymagania z punktu III będą brane pod uwagę.
2. Wraz z ofertą należy dostarczyć całościową kwotę realizacji zamówienia brutto.

3. Kryteriami, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, oraz odpowiadająca im waga jest następująca:
- Cena: 40%,
 - Ilość techników jednocześnie zalogowanych w systemie: 30%,
 - Ilość możliwych do obsłużenia zinwentaryzowanych urzędzeń: 20%,
 - Ilość dni szkolenia: 10%.
4. Zamawiający oceni oferty przyznając punkty w ramach poszczególnych kryteriów oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt. Zamawiający dokona wyliczenia punktów dla danej oferty, za każde kryterium, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku i wybierze ofertę z najwyższą liczbą punktów ogółem, spośród ofert niepodlegających odrzuceniu, stosując poniższy wzór:
- Punkty ogółem = Punkty za kryterium Cena + Punkty za kryterium „Ilość techników jednocześnie zalogowanych w systemie” + Punkty za kryterium „Ilość możliwych do obsłużenia zinwentaryzowanych urzędzeń” + Punkty za kryterium „Ilość dni szkolenia”**
- Wykonawca łącznie za wszystkie kryteria może uzyskać maksymalnie 100 punktów.**
5. Na kryterium ceny składają się wszystkie koszty przedstawione w ofercie. Wykonawcy jakie musi ponieść Zamawiający by rozpocząć korzystanie z oprogramowania. Punkty za kryterium cena zostaną przyznane każdej z ofert według wzoru (do 40 pkt.):

$$\frac{\text{Cena brutto oferty najtańszej}}{\text{Cena brutto oferty badanej}} \times 40 = \text{liczba punktów}$$

6. Punkty za kryterium „Ilość techników jednocześnie zalogowanych w systemie” zostaną przyznane, dokonując oceny punktowej (do 30 pkt). Przyjętą jednostką miary jest jeden technik. Należy przyjąć, że ilość „techników” nie może być mniejsza niż 5. Wartość ta będzie obliczona następująco:

$$\frac{\text{Ilość „techników” z oferty badanej}}{\text{Ilość „techników” z oferty deklarującej ich największą ilość}} \times 30 = \text{liczba punktów}$$

7. Punkty za kryterium „Ilość możliwych do obsłużenia zinwentaryzowanych urzędzeń” zostaną przyznane, dokonując oceny punktowej (do 20 pkt).

Przyjętą jednostką miary jest jedno urządzenie. Należy przyjąć, że ilość urządzeń nie może być mniejsza niż 1 000. Wartość ta będzie obliczona następująco:

$$\frac{\text{Ilość urządzeń z oferty badanej}}{\text{Ilość urządzeń z oferty deklarującej ich największą ilość}} \times 20 = \text{liczba punktów}$$

8. Punkty za kryterium „Ilość dni szkolenia” zostaną przyznane, dokonując oceny punktowej (do 10 pkt). Przyjętą jednostką miary jest jeden dzień. Należy przyjąć, że ilość dni nie może być mniejsza niż 3. Wartość ta będzie obliczona następująco:

$$\frac{\text{Ilość dni szkolenia z oferty badanej}}{\text{Ilość dni szkolenia z oferty deklarującej ich największą ilość}} \times 10 = \text{liczba punktów}$$

9. Wykonawca w swej ofercie określi konkretnie poniższe wartości:

- a) Cena (podana wartość netto i brutto całej oferty),
- b) Ilość techników jednocześnie zalogowanych w systemie,
- c) Ilość możliwych do obsłużenia zinwentaryzowanych urządzeń,
- d) Ilość dni szkolenia.

10. Wykonawca zobowiązany jest do dołączenia do oferty harmonogramu wdrożenia i szkoleń.

V. Finansowanie

1. Zamawiający deklaruje, że jest w stanie wydatkować na zakup oprogramowania, o którym mowa powyżej, kwotę nie większą niż 123 000 zł netto.