**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Systemy Wspomagające

## Pakiet 3 – System obsługi wsparcia użytkowników

Przedmiotem zamówienia jest dostawa, instalacja i wdrożenie systemu obsługi wsparcia użytkowników.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Minimalne wymagania sprzętowe i funkcjonalne** | **Wartość wymagana** | **Wartość oferowana**(wpisać TAK/NIE) |
|  | System umożliwia zarządzanie zgłoszeniami użytkowników | TAK |  |
|  | System może być zainstalowany na systemie Windows lub Linux | TAK |  |
|  | System pracuje na bazie danych PostgreSQL lub MSSQL | TAK |  |
|  | System posiada własny serwer Apache i nie wymaga konfiguracji IIS |  |  |
|  | System posiada własny wbudowany interfejs przez który odbywa się konfiguracja bazy danych  | TAK |  |
|  | System integruje się z dowolną skrzynką pocztową działająca na protokole POP, POPS, IMAP, IMAPS, SMTP, SMTPS oraz obsługuje Exchange Web Services (EWS) | TAK |  |
|  | System integruje się z Active Directory lub LDAP oraz wspiera logowanie single Sign On oraz autentykację SAML bez konieczności instalowania dodatkowych aplikacji | TAK |  |
|  | Interfejs oprogramowania oraz konfiguracji jest w całości dostępny z poziomu przeglądarki internetowej bez potrzeby instalacji tzw. grubego klienta  | TAK |  |
|  | Dostęp do systemu dla użytkownika jest zapewniony za pośrednictwem konsoli webowej lub z aplikacji mobilnej  | TAK |  |
|  | System posiada wbudowaną funkcjonalność chat’u osób zgłaszających z technikami | TAK |  |
|  | Po upływie określonego czasu od niepodjętej przez technika konwersacji wiadomość może zostać automatycznie skonwertowana na zgłoszenie do systemu  | TAK |  |
|  | Technicy posiadają możliwość zakończenia konwersacji na poziomie chatu i skonwertowania konwersacji do nowego zgłoszenia w systemie  | TAK |  |
|  | System posiada własny wbudowany moduł raportowania z możliwością budowania własnych zapytań do bazy danych | TAK |  |
|  | System posiada kalendarz przeznaczony dla serwisantów, pozwalający na rejestrowanie nieobecności i wyznaczanie zastępstw | TAK |  |
|  | System posiada moduł zarządzania procesami, który umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów  | TAK |  |
|  | System posiada wbudowaną funkcjonalność ankietowania użytkowników  | TAK |  |
|  | System posiada możliwość rejestracji czasu pracy spędzonego nad zgłoszeniem przez technika  | TAK |  |
|  | System posiada funkcjonalność, która wskazuje serwisantów aktualnie zalogowanych do systemu |  |  |
|  | System umożliwia zdefiniowanie na formularzach pól niezbędnych do wypełnienia w trakcie rejestracji i zamknięcia zgłoszenia  | TAK |  |
|  | Architektura systemu pozwala spełniać wskazania RODO poprzez możliwość oznaczania danych jako danych zawierających dane osobowe oraz automatycznej anonimizacji danych przy usunięciu użytkownika z aplikacji  | TAK |  |
|  | System posiada własny wbudowany mechanizm backupu poprzez interfejs, bez potrzeby dodatkowego edytowania plików konfiguracyjnych | TAK |  |
|  | System pozwala na konfigurację powiadomień poprzez własny interfejs bez potrzeby dodatkowego edytowania plików konfiguracyjnych | TAK |  |
|  | System posiada możliwość przekazywania wiadomości od serwisanta bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego  | TAK |  |
|  | System posiada możliwość integracji z:- Teams formy Microsoft- kalendarzem Microsoft- rozwiązaniem Outlook- centralami telefonicznymi Avaya i Asterisk | TAK |  |
|  | System pozwala na tworzenie skryptów przy użyciu języka Java lub Deluge  | TAK |  |
|  | System posiada możliwość uruchomienia dwuskładnikowego logowania przy użyciu e-maila lub Google Authenticator  | TAK |  |
|  | System posiada możliwość integracji z posiadanym już przez zamawiającego oprogramowaniem służącym do odzyskiwania haseł w środowisku Active Directory | TAK |  |