

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

*wdrożenie oprogramowania Jira Service Managment w Wydziale Spraw Cudzoziemców
Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu*

I. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup rocznych licencji systemu Jira Service Managment (JSM) wraz z wdrożeniem w Wydziale Spraw Cudzoziemców Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu (SC WUW).

II. Zakres szczegółowy

1. Przedmiot zamówienie obejmuje:
 - a. Dostarczenie 20 rocznych licencji użytkownika standardowego JSM.
 - b. Dostarczenie 3 rocznych licencji administratora JSM.
2. W ramach zamówienia wykonawca przeprowadzi analizę wdrożeniową procesu obsługi klienta w wydziale SC WUW, w zakresie obsługi realizowanej obecnie przy pomocy zgłoszeń przyjmowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, formularzy kontaktowych znajdujących się na stronach internetowych SC WUW oraz infolinii.
3. Analiza wdrożeniowa zakończy się opracowaniem modelu wdrożenia oprogramowania JSM. Model zawierający schematy oraz opis wdrożenia zostanie przedstawiony zamawiającemu w postaci dokumentu elektronicznego przesłanego na adres e-mail przewidziany w umowie do kontaktu.
4. W trakcie analizy wdrożeniowej wykonawca będzie konsultował się z zamawiającym w zakresie opracowywanego modelu wdrożenia.



5. Model wdrożenia musi zostać zaakceptowany przez zamawiającego (dopuszcza się akceptację elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej). Osoby wskazane do akceptacji zostaną wskazane w umowie.
6. W ramach zamówienia wykonawca przeprowadzi konfigurację systemu umożliwiającą wdrożenie JSM w SC WUW zgodnie z wcześniej opracowanym modelem wdrożenia.
7. System JSM musi zapewnić automatyzację obsługi skrzynki mailowej służącej do przyjmowania zgłoszeń od klientów SC WUW polegającą co najmniej na:
 - a. Przyjmowaniu zgłoszeń wpływających na wskazaną przez zamawiającego skrzynkę mailową.
 - b. Udzielaniu odpowiedzi na zgłoszenia bezpośrednio z panelu JSM informacji zwrotnej na adres e-mail z którego wpłynęło zgłoszenie.
 - c. Kategoryzacji zgłoszeń – system musi zapewnić co najmniej możliwość wyboru kategorii z wcześniej zdefiniowanego słownika.
 - d. Priorytetyzacji zgłoszeń - system musi zapewnić co najmniej możliwość wyboru priorytetu z wcześniej zdefiniowanego słownika.
8. System JSM umożliwi udostępnienie w sieci Internet formularza kontaktowego oraz zapewni obsługę wpływających za jego pośrednictwem zgłoszeń polegającej co najmniej na:
 - a. Przyjmowaniu zgłoszeń wpływających za pośrednictwem formularza.
 - b. Udzielaniu odpowiedzi na zgłoszenia na adres mailowy zgłaszającego wskazany w formularzu.
 - c. Kategoryzacji zgłoszeń – system musi zapewnić co najmniej możliwość wyboru kategorii z wcześniej zdefiniowanego słownika.
 - d. Priorytetyzacji zgłoszeń - system musi zapewnić co najmniej możliwość wyboru priorytetu z wcześniej zdefiniowanego słownika.
 - e. Definiowaniu dedykowanych atrybutów formularza kontaktowego.



- f. Sterowaniu procesem obsługi zgłoszenia na podstawie wcześniej wybranych opcji w formularzu.
9. Formularz kontaktowy JSM musi współpracować ze stroną internetową SC WUW co najmniej poprzez możliwość osadzenia na stronie odnośnika do formularza.
10. System JSM umożliwi obsługę zgłoszeń wpływających za pośrednictwem infolinii polegającą co najmniej na :
- a. Dodawaniu przez osoby obsługujące infolinię zgłoszeń wpływających za pośrednictwem infolinii.
 - b. Kategoryzacji zgłoszeń – system musi zapewnić co najmniej możliwość wyboru kategorii z wcześniej zdefiniowanego słownika.
 - c. Priorytetyzacji zgłoszeń - system musi zapewnić co najmniej możliwość wyboru priorytetu z wcześniej zdefiniowanego słownika.
11. System JSM umożliwi budowę bazy wiedzy na podstawie udzielanych odpowiedzi na zgłoszenia.
12. System JSM umożliwi budowę procesów i przepływów pracy w oparciu o zdefiniowane priorytety, kategorie, rodzaj wpływu zgłoszenia oraz określone role użytkowników.
13. System JSM umożliwi automatyczny oraz ręcznym podział zadań pomiędzy poszczególnych użytkowników systemu.
14. System JSM umożliwi monitorowanie i raportowanie realizacji zadań przez poszczególnych użytkowników.
15. Zamawiający przeprowadzi szkolenia dla pracowników w wymiarze 6 godzin szkoleniowych. Dopuszcza się przeprowadzenie szkoleń on-line. Szkolenia obejmą zarówno administratorów jak i użytkowników standardowych.
16. System JSM musi być obsługiwany za pomocą interfejsu webowego działającego w aktualnych wersjach przeglądarek internetowych, w szczególności: MS Edge, Google Chrome, Mozilla FireFox.



III. Czas realizacji zamówienia:

1. Przedmiot zamówienia zostanie zrealizowany do 14 września 2023 roku.

IV. Testy odbiorcze

1. Zamawiający w ramach odbioru przedmiotu zamówienia przeprowadzi testy odbiorcze po uprzednim mailowym zgłoszeniu przez wykonawcę gotowości do odbioru przedmiotu zamówienia.
2. Testy odbiorcze zostaną potwierdzone protokołem odbioru podpisanym przez osoby wskazane w umowie.
3. Wykonawca poinformuje zamawiającego o gotowości do odbioru przedmiotu zamówienia z 3-dniowym (dni robocze) wyprzedzeniem, z uwzględnieniem ostatecznego terminu realizacji, który nie może zostać przekroczony.

