

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wymagania funkcjonalne systemu rejestracji i obsługi zgłoszeń serwisowych.

---

### 1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie oprogramowania do rejestracji i obsługi zgłoszeń serwisowych oraz 12 miesięczne wsparcie techniczne, świadczone w ramach gwarancji.

Zakres zamówienia

- a. Dostawa licencji, pozwalających na użytkowanie systemu przez minimum:
  - 25 serwisantów,
  - 700 użytkowników wewnętrznych
  - bez limitu użytkowników zewnętrznych
  - 1500 sztuk sprzętu komputerowego,
  - bez limitu ilości obsługiwanych zgłoszeń
- b. Dostawa nośnika oprogramowania
- c. Instalacja i konfiguracja oprogramowania w siedzibie Zamawiającego
- d. Dostawa dokumentacji :
  - i. dla użytkowników końcowych aplikacji – obejmującej swym zakresem informacje o codziennym korzystaniu z aplikacji, wprowadzaniu zgłoszeń, śledzeniu ich statusów, przeglądaniu bazy wiedzy
  - ii. Dla administratorów – konfiguracja i konserwacja sytemu, procedury instalacji, wykonywanie kopi zapasowych oraz odzyskiwania
  - iii. Dla serwisantów i osób nadzorujących – obsługa zgłoszeń, eskalacja problemów, obsługa bazy wiedzy, tworzenie raportów

### 2. Wymagania dotyczące systemu rejestracji i obsługi zgłoszeń serwisowych

#### i. Wymagania ogólne

1. Moduł umożliwiający obsługę zgłoszeń
2. Moduł strony głównej użytkownika
3. Moduł bazy wiedzy
4. Moduł raportowania i komunikacji
5. Baza konfiguracji sprzętu i oprogramowania

