**Załącznik nr 2a do SWZ**

**Zestawienie wymagań techniczno-użytkowych dla systemu Help Desk, który**

**ma być udostępniony Zamawiającemu w ramach oferowanych usług serwisowych**

**opisanych w załączniku nr 2 do SIWZ**

|  |  |
| --- | --- |
| **L.p.** | **PARAMETRY TECHNICZNO-UŻYTKOWE**  **PARAMETRY WYMAGANE** |
| **1** | **2** |
| 1 | Licencja na System Help Desk powinna umożliwiać nieograniczoną liczbę instancji Systemu w ramach tego samego szpitala. |
| 2 | System powinien być dostępny dla pracowników szpitala przez przeglądarkę Internetową komputera, tabletu lub smartfona. |
| 3 | Zgłoszenie Systemu Help Desk powinno umożliwiać:   * Dla pracownika szpitala: wpisanie tytułu zgłoszenia, wpisanie szczegółów zgłoszenia, wybranie kategorii zgłoszenia, wybranie priorytetu zgłoszenia. * Dla pracownika wsparcia IT: przesłanie zgłoszenia w imieniu innego użytkownika, wpisanie tytułu zgłoszenia, wpisanie szczegółów zgłoszenia, wybranie kategorii zgłoszenia, wybranie priorytetu zgłoszenia, wpisanie uzgodnionego terminu, przypisanie zgłoszenia do innego technika, wpisanie tagu. |
| 4 | System powinien posiadać funkcjonalność klienta pocztowego. System powinien konwertować wiadomości przychodzące na email zgłoszeniowy na kolejne zgłoszenia oraz wysyłać odpowiedzi email w zależności od statusu zgłoszenia.  System powinien dawać wybór w metodzie przyjmowania e-maili (akceptować lub nie akceptować wiadomości od niezarejestrowanych użytkowników).  System powinien mieć możliwość konfiguracji serwera SMTP (adresu serwera oraz portu serwera). Ponadto powinien mieć możliwość zarejestrowania danych uwierzytelniających (Nazwa użytkownika SMTP, i hasło). System powinien mieć możliwość używania protokołu SSL do połączeń z serwerem SMTP.  System powinien dawać możliwość tworzenia szablonów wiadomości dla „Nowego zgłoszenia”, „Aktualizacji zgłoszenia”, „Zamknięcia zgłoszenia”, „Potwierdzenia odebrania zgłoszenia”, „Dla wiadomości powitalnej dla nowego użytkownika”. |
| 5 | System musi umożliwiać załączanie plików do zgłoszenia takich jak dokumenty (co najmniej MS OFFICE), zdjęcia oraz pliki PDF |
| 6 | System musi posiadać funkcję automatycznego śledzenia rozliczanych godzin pracy nad zgłoszeniem. |
| 7 | System musi umożliwiać zarządzanie zasobami i posiadać możliwość przypisania zasobu do użytkownika. Musi posiadać możliwość monitorowania zasobu oraz akcji z nim związanych. System musi umożliwiać zarejestrowania następujących informacji podstawowych (Nazwa, Typ, Producent, Dostawca, Nr. Seryjny, Lokalizacja, Ilość) oraz mieć możliwość dodawania własnych pól niestandardowych z możliwością wyboru typu pola (Tekst, Wieloliniowy Tekst, Data, Wybór z listy, Checkbox). |
| 8 | System powinien umożliwiać tworzenie raportów - zamawiający będzie oczekiwał co miesiąc raportu z zrealizowanych zgłoszeń, który będzie zawierał co najmniej następujące dane: jednostki i osoby zgłaszające, zakres zgłoszenia, szczegółowy opis zgłoszenia, czas spędzony nad realizacją zgłoszenia. Raporty będą podsumowaniem miesięcznym realizacji usług. |
| 9 | System powinien posiadać możliwość exportu raportów jako plik xls i csv. |
| 10 | System powinien umożliwiać zarządzanie uprawnieniami użytkowników, tak, aby można było zdefiniować co najmniej 3 role użytkowników i jednocześnie przypisać dostęp do określonej kategorii zgłoszeń w systemie. |
| 11 | System powinien mieć możliwość, aby każdy użytkownik (pracownik szpitala) widział tylko swoje zgłoszenia. Jednak system powinien również umożliwiać, aby wskazany użytkownik mógł widzieć wszystkie zgłoszenia zarejestrowane w systemie. |
| 12 | System musi mieć możliwość dodawania do formularza zgłoszeniowego niestandardowego pola np. „Oddział”, „Numer zasobu”. |
| 13 | System musi mieć możliwość dodawania do formularza niestandardowego statusu zgłoszenia. |
| 14 | System musi posiadać wyszukiwarkę w celu znalezienia zgłoszenia na podstawie wpisanych słów kluczowych oraz zaawansowanego wyszukiwania według, daty zgłoszenia, użytkownika, oddziału itp. |
| 15 | System musi umożliwiać użytkownikowi samodzielne zakładanie konta |
| 16 | System ma możliwość prowadzenia elektronicznego dialogu pomiędzy zgłaszającym, a wykonawcą w formie listy dialogowej widocznej na jednej stronie w kontekście danego zgłoszenia |
| 17 | System działa na dowolnym smartfonie.   * Dla urządzeń mobilnych z iOS system powinien posiadać darmową aplikację dostępną do pobrania w sklepie internetowym App Store. * Dla urządzeń z systemem Android powinien posiadać darmową aplikację w sklepie Play   Dla urządzeń z system Microsoft system powinien działać na ekranie za pomocą mobilnej przeglądarki – wykorzystywać interfejs użytkownika zoptymalizowany do wielkości przeglądarki internetowej. |