

**Uzasadnienie zamówienia publicznego na
„uruchomienie Centrum Wsparcia Technicznego
dla pracowników Ministerstwa Spraw Zagranicznych oraz placówek zagranicznych”.
Ministerstwo Spraw Zagranicznych: Biuro Informatyki i Telekomunikacji**

1. Cel zamówienia:

Zgodnie z priorytetami „Koncepcji informatyzacji Ministerstwa Spraw Zagranicznych oraz placówek zagranicznych w latach 2009 – 2011” stworzenie centrum wsparcia w tematyce teleinformatycznej (kompetencje BIT) oraz w tematyce teletechnicznej i automatyki budynków (kompetencje BI), działającego 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu, dostępnego dla pracowników Centrali MSZ oraz placówek zagranicznych, pozwoli zapobiec sytuacjom utraty płynności pracy w wyniku problemów technicznych i awarii systemów teleinformatycznych i teletechnicznych. Realizacja ww. projektu, poprzez oddanie w outsourcing profesjonalnej firmie obsługi systemu zdalnej pomocy użytkownikom końcowym umożliwi podniesienie poziomu świadczonych usług wsparcia. Ponadto w związku z wdrażaniem przez Ministerstwo Spraw Zagranicznych nowych systemów informatycznych, w tym także zorientowanych na mobilną, całodobową pracę resortu /Bezpieczny Notebook, BlackBerry/ istnieje konieczność zapewnienia wysokiej jakości obsługi przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Planowane centrum wsparcia obejmie swoim zakresem funkcjonowanie wszystkich systemów i aplikacji informatycznych.

Od II kwartału 2010 r. zakres wsparcia świadczonego przez zespół Centrum wsparcia technicznego zostanie rozszerzony na obszary obsługiwane przez Biuro Infrastruktury (sprzęt techniczny, zamki i zabezpieczenia, depozytory kluczy, karty dostępowe, okablowanie teletechniczne, systemy kontroli dostępu, CCTV itd.).

W ramach outsourcingu uruchomione zostanie wsparcie obszarów kompetencyjnych BIT oraz BI z wykorzystaniem zespołu profesjonalnych konsultantów obsługi użytkowników końcowych, oraz powstanie, zgodnie z zaleceniami ITIL, wspólny system zgłoszeniowy dostępny dla pracowników zarówno Centrali MSZ jak i placówek zagranicznych, obsługujący komunikację w wielu kanałach przychodzących (głos, e-mail, PIN to PIN, chat i strona www) i docelowo zintegrowanym z systemem klasy ITSM w zakresie teleinformatycznym.

Zasadność uruchomienia Centrum w trybie outsourcing wynika z analizy funkcjonalnej i finansowej przeprowadzonej wspólnie z Wydziałem Wsparcia Informatycznego przez firmę doradcą NET Solutions (pismo nr BIT/WTWU/22/2009).

2. Sposób wykorzystania przedmiotu zamówienia:

Telefoniczne centrum wsparcia pełnić będzie pierwszą linię pomocy teleinformatycznej dla pracowników Centrali Ministerstwa spraw zagranicznych, jak również pracowników placówek dyplomatycznych.

Dyrektor
Biura Informatyki i Telekomunikacji
/-/ Zbigniew POWAŁKA