

Cyfeirnod: IR724

Dyddiad cyhoeddi: 26 Tachwedd 2019

Desg Wasanaeth TG

Ysgrifennaf mewn ymateb i'ch cais am wybodaeth isod dyddiedig 11 Tachwedd 2019 lle gwnaethoch ofyn am wybodaeth am Ddesg Gwasanaeth TG,

Er hwylustod, rwyf wedi atgynhyrchu'ch cwestiynau isod ac wedi gosod ein hymatebion cyfatebol.

1) A yw eich swyddogaeth Rheoli Gwasanaeth TG gyfredol a'ch cymhwysiad meddalwedd cysylltiedig wedi'u lleoli'n fewnol neu ar gytundeb i 3ydd Parti?

Mae'r swyddogaeth yn fewnol; mae'r cymhwysiad a ddefnyddiwn yn un cwmwl.

2) Rhowch enw a fersiwn lawn y cymhwysiad meddalwedd ITSM sy'n cael ei ddefnyddio?

Zoho Desk, gweler <https://www.zoho.com/desk>

3) Beth yw gwerth oes y cytundeb a thros sawl blwyddyn?

Mae'n gytundeb misol treigl, ar hyn o bryd yn costio 60 USD y mis.

4) Fel rhan o'r cytundeb presennol faint o weithwyr cymorth (asiantau) sydd wedi'u trwyddedu/tanysgrifio i ddefnyddio'r datrysiad? (Unigolion yw'r rhain sy'n gweithio ar y ddesg mewn grwpiau datrys, nid cwsmeriaid sy'n defnyddio swyddogaeth Hunanwasanaeth).

5

5) Pryd mae'r cytundeb i fod i gael ei adnewyddu?

Gweler yr ateb i gwestiwn 3 uchod.

6) Sut cafodd y datrysiad cyfredol ei gaffael - yn uniongyrchol gyda'r Gwerthwr, trwy Fframwaith neu drwy G Cloud?

Yn uniongyrchol gyda'r gwerthwr

7) Beth yw eich trothwyon caffael cyhoeddedig at ddibenion tendro?

Hyd at £ 500 - 1 dyfynbris

£501 i £30,000 - dau ddyfynbris

Uwchlaw £30,000 - o leiaf tri dyfynbris, proses dendro ffurfiol

8) Beth yw strategaeth yr Awdurdod o ran datrysiadau Cwmwl yn hytrach na gosodiadau mewnol?

Rydym yn asesu datrysiadau ar gyfer ein cymwysiadau busnes fesul achos.

9) A yw'r sefydliad erioed wedi caffael trwy'r Fframwaith G Cloud?

Do

Os oes gennych unrhyw ymholiadau, neu gwestiynau ynghylch y modd yr ymdriniais â'ch cais, mae croeso i chi gysylltu â mi.

Yn gywir

Swyddog Gwybodaeth