

## Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

### CZEŚĆ A. PRACE W ZAKRESIE WSPARCIA W SIEDZIBIE ZAMAWIAJĄCEGO

#### I. Okres świadczenia usług

Usługa będzie świadczona przez okres 24 miesięcy począwszy od dnia podpisania umowy.

#### II. Prace wykonywane w siedzibie Zamawiającego w Warszawie:

##### 1. Obsługa serwisowo-techniczna

(Sposób wykonania usługi: 2 osoby oddelegowane do siedziby Zamawiającego we wszystkie dni robocze roku, w godzinach 8:15 – 16:15)

- **Instalacja** oraz konfiguracja nowych stacji roboczych, komputerów przenośnych, urządzeń wielofunkcyjnych i innych urządzeń peryferyjnych;
- **Rekonfigurowanie** starych komputerów;
- **Diagnozowanie** użytkowanego sprzętu, komputerów i urządzeń peryferyjnych, wykonywanie drobnych **napraw serwisowych** na miejscu tj. **wymiana** płyty głównej, wymiana zasilacza, wymiana tonera w urządzeniach drukujących, uruchomienie ich po zacięciach papieru,
- Kontakt z **serwisem zewnętrznym**, uzgadnianie warunków napraw, odwożenie i przywożenie **naprawianego sprzętu z serwisu.**
- **Naprawa podzespołów** elektronicznych;
- Analizowanie **ofert sprzętowych**, akcesoriów komputerowych, materiałów eksploatacyjnych,
- **Realizacja zakupów** akcesoriów komputerowych i części zamiennych;
- **Wspomaganie** użytkowników w obsłudze sprzętu informatycznego;

W centralnej siedzibie Zamawiającego w Warszawie **zainstalowanych jest ok. 400** zestawów komputerowych oraz **180 sztuk** urządzeń wielofunkcyjnych, drukarek i skanerów.

##### 2. Obsługa logistyczno-administracyjna serwisu technicznego:

(Sposób wykonania usługi: 1 osoba oddelegowana do siedziby Zamawiającego we wszystkie dni robocze roku, w godzinach 8:15 – 16:15)

- **Obsługa helpdesk**, przyjmowanie zgłoszeń serwisowych dot. problemów z użytkowaniem komputerów zarówno w kwestii sprzętowej jak i oprogramowania systemowego i użytkowego;
- **Prowadzenie elektronicznej bazy** ewidencji sprzętu komputerowego oraz wykonanych napraw serwisowych;

- **Diagnostyka** zgłoszonych usterek oraz przekazanie ich do realizacji serwisantowi;
- **Opracowywanie zestawień** z wykonanych prac;
- **Analiza ofert** części zamiennych;
- **Opracowanie wniosków zakupowych** na części zamienne oraz **wniosków** serwisowych na naprawy wykonywane poza siedzibą Zamawiającego.

### **III. Prace wykonywane w jednostkach terenowych Zamawiającego rozmieszczonych na terenie całego kraju:**

1. diagnostyka komputerów w zakresie funkcjonowania programowego i sprzętowego,
2. instalacja oprogramowania,
3. instalacja urządzeń peryferyjnych (drukarek kodów paskowych, drukarek przenośnych, skanerów itp.);
4. wykonywanie drobnych prac montażowych i modernizacyjnych w obrębie infrastruktury teleinformatycznej.

W jednostkach terenowych Zamawiającego rozmieszczonych na terenie całego kraju **zainstalowanych jest ok. 70** zestawów komputerowych oraz **ok. 30** urządzeń peryferyjnych (urządzeń wielofunkcyjnych, drukarek, skanerów).

**Prace w jednostkach terenowych Zamawiającego** będą wykonywane w ramach **delegacji służbowej**. **Należność za prace** określone w CZĘŚCI A będzie regulowana w formie ryczałtu, płatnego **na podstawie faktury**, bądź rachunku, wystawianego po **zakończeniu każdego miesiąca** wykonywania zlecenia.

### **IV. Warunki wymiany osób oddelegowanych w ramach zamówienia:**

1. Pracownicy oddelegowani do Zamawiającego mogą zostać trwale zastąpieni innymi osobami jedynie w wyjątkowych okolicznościach, za zgodą Zamawiającego. Częstotliwość trwałej wymiany pracowników, w tym rozumieniu, nie może przekroczyć 1 osoby na 182 dni.
2. Dopuszcza się krótkotrwale zastępstwa oddelegowanych osób przez osoby nieposiadające wszystkich wymaganych kwalifikacji jedynie w przypadku nieprzewidywalnych zdarzeń losowych i wyłącznie za zgodą Zamawiającego. Zastępstwo takie nie może wpłynąć na jakość świadczonych usług.

## **CZEŚĆ B. PRACE W ZAKRESIE SERWISU POZA SIEDZIBĄ ZAMAWIAJĄCEGO**

**Zakres prac dodatkowych** wykonywanych poza siedzibą Zamawiającego:

- naprawa terminali ( regeneracja zasilacza impulsowego, wymiana wentylatora),
- regeneracja zasilaczy do laptopów,
- naprawa płyt głównych komputerów stacjonarnych,
- wymiana stabilizatorów i kondensatorów na płytach głównych,
- dorabianie elementów mechanicznych do drukarek.

**Prace** te mają charakter **jednorazowych zleceń** w formie pojedynczych wniosków, zawierających opis naprawy i szacunkowe koszty naprawy.

**Należność za naprawy** określone w CZEŚCI B będzie regulowana **na podstawie oddzielnej faktury**, bądź rachunku, wystawianego każdorazowo po wykonaniu usługi.

**Koszty napraw** określone w CZEŚCI B nie mogą przekroczyć **30000 zł netto** w trakcie jednego roku trwania umowy.

### **CZEŚĆ C. UMOWNE STANDARDY JAKOŚCI, KTÓRYCH SPEŁNIENIE BĘDZIE KONIECZNE PO ZAWARCIU UMOWY**

Standard przyjmowania zgłoszeń i podejmowania reakcji serwisowej:

dni robocze w godzinach 8:15-16:15

Czas reakcji: 2h.

Gwarantowany czas naprawy:

Dla Prac z zakresu **części A**

Priorytet	Czas naprawy	Oczekiwany ilość zgłoszeń zakończonych w terminie wyrażona w procentach
Wysoki	6h roboczych	95
Normalny	16h roboczych	95

Definicje priorytetów:

**Wysoki** - usterka całkowicie uniemożliwia użytkownikowi wykonywanie obowiązków,

**Normalny** - uznawane będzie zdarzenie nie będące awarią z priorytetem wysokim.

Dla Prac z zakresu **części B**

Czas naprawy	Oczekiwany ilość zgłoszeń zakończonych w terminie wyrażona w procentach
15 dni roboczych	95

Oczekiwany całkowity poziom realizacji zgłoszeń wynosi 95% i będzie obliczany poprzez wyliczenie średniej z oczekiwanych ilość zgłoszeń zakończonych w terminie.