

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

PRACE W ZAKRESIE WSPARCIA W SIEDZIBIE ZAMAWIAJĄCEGO

I. Okres świadczenia usług

Usługa będzie świadczona przez okres nie krótszy niż 24 miesiące począwszy od dnia podpisania umowy.

II. Prace wykonywane w siedzibie Zamawiającego w Warszawie:

1. Obsługa serwisowo-techniczna

1.1. **Sposób wykonania usługi:** 2 osoby oddelegowane do pracy w siedzibie Zamawiającego we wszystkie dni robocze roku (tj. od poniedziałku do piątku), w godzinach 8:15 – 16:15

1.2. **Ramowy zakres** wykonywanych zadań:

- Instalacja oraz konfiguracja nowych stacji roboczych, komputerów przenośnych, urządzeń wielofunkcyjnych i innych urządzeń peryferyjnych;
- Rekonfiguracja stacji roboczych;
- Okresowa konserwacja sprzętu komputerowego;
- Diagnostowanie użytkowanego sprzętu, komputerów i urządzeń peryferyjnych, wykonywanie drobnych napraw serwisowych na miejscu np.: wymiana płyty głównej, wymiana zasilacza, wymiana tonera w urządzeniach drukujących będących własnością urzędu, uruchomienie ich po zacięciach papieru;
- Kontakt z serwisem zewnętrznym, uzgadnianie warunków napraw; monitorowanie terminów napraw;
- Naprawy sprzętu komputerowego i urządzeń peryferyjnych;
- Analizowanie ofert na sprzęt, akcesoria komputerowe, materiałów eksploatacyjnych,
- Wsparcie użytkowników w obsłudze sprzętu informatycznego, oprogramowania standardowego (systemy operacyjne, pakiety biurowe itp...);
- Współpraca z wykonawcą systemu druku centralnego w zakresie zgłaszania awarii;
- Realizacja innych czynności technicznych zleczanych przez naczelnika Wydziału Informatyki w zakresie wykonywanych obowiązków.

W siedzibie Zamawiającego w Warszawie zainstalowanych jest ok. 475 zestawów komputerowych oraz około 80 sztuk urządzeń wielofunkcyjnych, drukarek i skanerów.

2. Obsługa logistyczno-administracyjna serwisu technicznego Wydziału:

2.1 Sposób wykonania usługi: 1 osoba oddelegowana do siedziby Zamawiającego we wszystkie dni robocze roku (tj. od poniedziałku do piątku), w godzinach 8:15 – 16:15;

2.2 Ramowy zakres wykonywanych zadań:

- Obsługa help-desk, tj. przyjmowanie zgłoszeń serwisowych dot. problemów z użytkowaniem komputerów zarówno w kwestii sprzętowej jak i oprogramowania systemowego, użytkowego;
- Prowadzenie elektronicznej bazy ewidencji sprzętu komputerowego oraz wykonanych napraw serwisowych;
- Diagnostyka zgłoszonych przez użytkowników usterek oraz przekazanie ich do realizacji serwisantowi;
- Opracowywanie zestawień z wykonanych prac serwisu (pracowników wsparcia);
- Analiza kosztorysowa ofert części zamiennych sprzętu komputerowego;
- Obsługa ewidencji środków trwałych sprzętu komputerowego w użytkowaniu prowadzona na potrzeby wydziału;
- Ciągły monitoring rozmieszczenia sprzętu i urządzeń peryferyjnych – cyklicznie przeprowadzany spis z natury;
- Realizacja innych czynności administracyjno-biurowych zleczanych przez naczelnika Wydziału Informatyki.

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 zainstalowanych jest ok. 25 zestawów komputerowych oraz ok. 10 urządzeń peryferyjnych (urządzeń wielofunkcyjnych, drukarek, skanerów). Delegatury oraz jednostki terenowe rozmieszczone są w miastach: Gdańsk, Poznań, Lublin, Rzeszów, Kraków, Bielsko-Biała, Wrocław, Łódź, Szczecin-Goleniów, Mielec.

Prace w jednostkach terenowych Zamawiającego będą wykonywane w ramach delegacji służbowej. Należność za prace 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 pracy u 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 krótkotrwałe 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.

V. UMOWNE STANDARDY JAKOŚCI, KTÓRYCH SPEŁNIENIE BĘDZIE KONIECZNE PO ZAWARCIU UMOWY

Standard przyjmowania zgłoszeń i podejmowania reakcji serwisowej:

dni robocze (tj. od poniedziałku do piątku) w godzinach 8:15-16:15

Czas reakcji: 2h.

Gwarantowany czas naprawy:

Priorytet	Czas naprawy	Oczekiwana 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.

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