

ULC-BDG-GI-2600-02/2017

## Opis przedmiotu zamówienia

### PRACE W ZAKRESIE WSPARCIA INFORMATYCZNEGO

#### DLA URZĘDU LOTNICTWA CYWILNEGO

#### 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 (helpdesk):

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 – osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę na pełny etat;

##### 1.2. **Ramowy zakres wykonywanych zadań helpdesk:**

- **Instalacja** oraz konfiguracja nowych stacji roboczych, komputerów przenośnych, urządzeń wielofunkcyjnych i innych urządzeń peryferyjnych,
- **Rekonfigurowanie** starych komputerów,
- Okresowa **konserwacja** sprzętu komputerowego,
- **Diagnozowanie** użytkowanego sprzętu, komputerów i urządzeń peryferyjnych, wykonywanie drobnych **napraw serwisowych** na miejscu tj. wymiana płyty głównej, wymiana zasilacza, wymiana tonera w urządzeniach drukujących będących własnością urzędu, uruchomienie ich po zacięciach papieru,
- **Kontrolowanie i przestrzeganie legalności oprogramowania**
- **Wspomaganie użytkowników** w obsłudze sprzętu informatycznego oraz oprogramowania biurowego,
- **Współpraca z dostawcami** usług zewnętrznych (np. dostawcą systemu druku centralnego w zakresie zgłaszania awarii, wymiany tonerów).

W siedzibie Zamawiającego w Warszawie zainstalowanych jest ok. 500 zestawów komputerowych oraz około 70 sztuk urządzeń wielofunkcyjnych, drukarek i skanerów.

## 2. Obsługa logistyczno-administracyjna (koordynator helpdesk):

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 koordynatora:

- **Obsługa helpdesk**, przyjmowanie zgłoszeń serwisowych dot. problemów z użytkowaniem komputerów i oprogramowania oraz przekazywanie ich do realizacji obsłudze serwisowo-technicznej,
- **Prowadzenie ewidencji** sprzętu komputerowego oraz wykonanych napraw serwisowych; kontrolowanie rozmieszczenia urządzeń,
- Kontrola rozmieszczenia sprzętu komputerowego w urzędzie oraz jednostkach terenowych – cyklicznie przeprowadzany spis z natury,
- **Opracowywanie zestawień** z wykonanych prac,
- Wykonywanie 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.

Urząd Lotnictwa Cywilnego posiada 10 jednostek terenowych znajdujących się w Szczecinie, Gdańsku, Mielcu, Łodzi, Wrocławiu, Swidniku, Rzeszowie, Bielsko-Białej, Poznaniu oraz w Krakowie. Łącznie we wszystkich jednostkach terenowych zainstalowanych jest ok. 40 zestawów komputerowych oraz ok. 10 urządzeń peryferyjnych (urządzeń wielofunkcyjnych, drukarek, skanerów).

Prace w jednostkach terenowych Zamawiającego będą wykonywane w ramach delegacji służbowej. Należność za prace będzie regulowana w formie ryczałtu, płatnego na podstawie faktury, wystawionej 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.

#### **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

Wykonawca potwierdzi, że dysponuje 3 pracownikami zatrudnionymi na pełen etat na podstawie umowy o pracę, które będą świadczyć usługi w siedzibie Zamawiającego, we wszystkie dni robocze roku (od poniedziałku do piątku), w wymiarze 8 godzin dziennie (w godzinach 8.15 – 16.15), spełniającymi poniższe kryteria:

#### **Wymagania w stosunku do osób zatrudnionych na stanowisku helpdesku (2 osoby):**

- a) Wykształcenie minimum średnie (preferowany profil informatyczny)
- b) Udokumentowane, co najmniej roczne doświadczenie w zakresie wsparcia IT,
- c) Bardzo dobra znajomość systemów operacyjnych z rodziny Windows XP, 7, 8, 10.
- d) Bardzo dobra znajomość produktów MS Office 2003-2016
- e) Doświadczenie w pracy w środowisku domenowym, w tym znajomość zasady działania usług DHCP, DNS, Proxy oraz zasad GPO
- f) dobra znajomość zagadnień sieci komputerowych TCP/IP oraz umiejętność konfiguracji podstawowych urządzeń sieciowych w sieci LAN/ WLAN
- g) Bardzo dobra znajomość ogólnej budowy, zasady działania i konfiguracji komputerów, drukarek, skanerów, faksów.
- h) Umiejętność rozwiązywania problemów z PC, drukarkami i urządzeniami sieciowymi oraz aplikacjami biurowymi
- i) Umiejętność pracy zespołowej, komunikatywność, terminowość, rzetelność, samodzielność, odpowiedzialność

Wymagania w stosunku do koordynatora helpdesku (1 osoba):

- a) Wykształcenie minimum średnie (preferowany profil informatyczny),
- b) Udokumentowane co najmniej roczne, doświadczenie w zakresie wsparcia IT,
- c) Bardzo dobra znajomość systemów operacyjnych z rodziny Windows XP, 7, 8, 10,
- d) Bardzo dobra znajomość produktów MS Office 2003-2016,

- e) Doświadczenie w pracy w środowisku domenowym,
- f) Doświadczenie w zakresie obsługi logistyczno-administracyjnej serwisu technicznego,
- g) Doświadczenie w zakresie przyjmowania, weryfikowania i rozdzielania zgłoszeń od użytkowników (w tym eskalacja zgłoszeń),
- h) Prowadzenie ewidencji sprzętu komputerowego oraz wykonanych napraw serwisowych,
- i) Opracowywanie zestawień z wykonanych prac,
- j) Umiejętność współpracy, komunikatywność, nastawienie na wykonywanie powierzonych zadań (terminowość, rzetelność, samodzielność).