Złącznik nr 1 do Zapytania ofertowego

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia**

# Szczegółowy zakres czynności.

Szczegółowy zakres zadań i czynności jakie powierza się Wykonawcy do realizacji w ramach usługi wsparcia w zakresie obsługi teleinformatycznej użytkowników Ministerstwa Rozwoju i Technologii w lokalizacji Plac Trzech Krzyży 3/5, Chałubińskiego 4/6 oraz Żurawia 4A (dalej: MRiT):

1. wsparcie użytkowników MRiT w zakresie, rozwiązywania problemów związanych z  poprawnym działaniem oraz konfiguracją Urządzeń teleinformatycznych i oprogramowania;
2. realizacja zgłoszeń bieżących, udzielanie konsultacji oraz pomocy w przypadku trudności powstających przy eksploatacji Urządzeń bądź zainstalowanego na nim oprogramowania, jak również pomocy w diagnostyce problemów związanych z działaniem tego oprogramowania i Urządzeń;
3. dokonywanie instalacji oprogramowania i Urządzeń teleinformatycznych, jego modyfikacji, aktualizacji i konfiguracji w zależności od bieżących potrzeb;
4. przemieszczanie, podłączanie i odłączanie Urządzeń teleinformatycznych w ramach sieci komputerowej w Siedzibie Zamawiającego oraz w miejscu wykonywania pracy przez Telepracownika;
5. przyporządkowywanie Użytkownikowi środków trwałych w ramach wydań, wymian Urządzeń oraz zdejmowanie środków trwałych w ramach zabrania i wymian Urządzeń;
6. należyte zabezpieczenie danych użytkownika w trakcie wykonywania prac serwisowych w celu zapobieżenia ich utraty;
7. nieograniczoną ilość pomocy zdalnej i telefonicznej a w tym udzielanie instruktażu dotyczącego korzystania z Urządzeń;
8. identyfikację i rozwiazywanie usterek związanych ze złośliwym oprogramowaniem oraz bezpieczeństwem teleinformatycznym od strony Użytkownika;
9. przygotowywanie wycofanego sprzętu z eksploatacji do utylizacji;
10. bieżąca konserwacja Urządzeń .

# Wymagania dotyczące Serwisantów IT

* 1. Wykształcenie minimum – średnie;
  2. Doświadczenie zawodowe - minimum roczne na stanowisku związanym ze wsparciem użytkowników systemów komputerowych, znajomość systemów Windows 7 Professional, Windows 8, Windows 10 Pro, znajomość języka .angielskiego na poziomie pozwalającym obsłużyć wymienione systemy.

# Serwisanci IT oddelegowani przez Wykonawcę do realizowania Usług będą zobowiązani do przestrzegania procedur w zakresie wsparcia Helpdesk IT (procedury zostaną przekazane do zapoznania się po zawarciu umowy).

**Definicje**

1. „Serwisant IT” – należy przez to rozumieć pracownika Wykonawcy, oddelegowanego do wykonywania zadań powierzonych w ramach umowy.
2. „Urządzenie” – należy przez to rozumieć urządzenia, w tym komputery typu PC oraz laptopy, tablety, smartfony, projektory, monitory, urządzenia peryferyjne, znajdujące się w siedzibie Zamawiającego lub wykorzystywane przez osoby upoważnione przez Zamawiającego poza tą siedzibą, a także działające w ramach nich oprogramowanie;
3. „Usługa” – należy przez to rozumieć świadczenie usługi wsparcia w zakresie obsługi teleinformatycznej Użytkowników MRiT;
4. „Użytkownik”, „Użytkownik MRiT” – należy przez to rozumieć pracownika Zamawiającego;
5. „Telepracownik” – należy przez to rozumieć pracownika Zamawiającego zatrudnionego w formie telepracy;
6. Siedziba Zamawiającego - należy przez to rozumieć siedzibę przy Pl. Trzech Krzyży 3/5,   
   00-507 Warszawa oraz w lokalizacji przy ul. Chałubińskiego 4/6 i przy ul. Żurawia 4A, Warszawa.