

**FIRAT ELEKTRİK DAĞITIM A. Ş.
SAHA PC DESTEK ŞARTNAMESİ
2012**

TARAFLAR : **YÜKLENİCİ** Bu şartnameye konu olan iş için sözleşme imzalayan gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

FIRAT EDAŞ Bu şartnameye konu olan işi talep eden Şirketi İfade eder.

KONU : FIRAT EDAŞ'ın saha PC desteğinin yüklenici tarafından yapılması.

AMAÇ : YÜKLENİCİ, FIRAT EDAŞ'ın talep ettiği hizmetleri karşılamak üzere gerekli hizmetleri temin edecek.

KAPSAM

- Yardım masası hizmeti
- Yerinde Destek hizmeti
- Donanım Bakım Hizmetleri
- İmaj Desteği ve Güncelleme Hizmetleri
- Envanter Sayımı
- Kuruluş, Taşıma, Ekleme ve Değişiklik Hizmetleri (IMAC)

GERÇEKLEŞTİRİLECEK İŞLER

FIRAT EDAŞ bünyesindeki sahada bulunan PC'ler için

- FIRAT EDAŞ BT ekibinden veya uç kullanıcılardan gelecek çağrılara cevap vermek,
- Yardım masası hizmeti ile müşteri memnuniyetini ve servis kalitesini arttırmak, gerektiğinde raporlar ile ölçümleme yapabilmek,
- Sorunlara uzaktan müdahale edebilmek; gerektiğinde yerinde destek vermek,
- Donanımlarda donanımsal arıza olduğunda garanti kapsamındakileri bu süreç içinde cevap vermek; garanti kapsamı dışındakilere yedek cihaz temini ile parça dahil hizmet vermek,
- PC'lere maksimum 3 farklı imajı açmamak koşulu ile yılda bir kez ihtiyaç duyulduğunda imaj atmak,
- IMAC hizmeti

Talep edilmektedir. Envanter detayı ayrıca verilecektir. Sadece PC envanteri dikkate alınmalıdır.