

Bijlage 10: Taken Servicedesk ICT gemeente Meerssen

- Registratie van lokale hard- en software, randapparatuur en gebruikers.
- Bestellen hardware en licenties (werkplekken, mobiele telefoons, telefoonabonnementen).
- Verstrekken, beheer en inname van de laptops, mobiele telefoons en tablets aan gebruikers.
- Afhandelen 1^{ste} lijns meldingen.
- Beantwoorden vragen over, en oplossen storingen aan, werkplek hardware.
- Verzorgt communicatie rondom storingen en gepland onderhoud.
- Heeft inzicht in statusmeldingen (1^{ste}-, 2^{de}- en 3^{de}-lijns) en koppelt deze terug aan melder.
- Is voor de leveranciers Single Point of Contact (SPoC) bij handelingen op locatie.
- Monitoren van de voortgang van afhandeling van meldingen.
- (Gebruikers-)Handleidingen en instructies maken.
- Beoordeelt meldingen en zet deze door naar externe systeembeheerder, externe hostingbedrijf, leverancier, applicatiebeheerder dan wel een andere behandelaar.
- Gebruikers remote en op locatie ondersteunen bij gebruikersvragen en het aanmaken van meldingen.
- Oplossen gebruikersfouten.
- Uitleveren, innemen, plaatsen en verhuizen van werkplek hardware en randapparatuur.
- Beheer van de fysieke werkplek (beeldscherm / muis / toetsenbord).
- Beheer van de randapparatuur (scanner, printer, plotter, etc.).
- Beheer van telefonie op de werkplek.
- Ondersteuning gebruik media in vergaderruimtes (beamer, Teams-scherm).