

CAIET DE SARCINI

Service pentru calculatoare portabile și tablet PC-uri

1. Prezentare generală

Prezentul caiet de sarcini cuprinde datele necesare prezentării ofertei și efectuării serviciilor prezentate în continuare, precum și precizări privind condițiile suplimentare, altele decât cele cuprinse în normele specifice în vigoare.

Datele prezentate sunt obligatorii pentru Prestator, dar nu exclud obligativitatea respectării prescripțiilor cuprinse în normativele republicane sau departamentale, standarde de stat.

În prezentul caiet de sarcini nu este specificată totalitatea prescripțiilor generale cuprinse în norme, dar a căror aplicativitate este obligatorie pentru beneficiar și prestator.

Nu se vor efectua modificări ale prezentului Caiet de sarcini, după demararea procedurilor de achiziție publică.

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică.

Cerințele impuse vor fi considerate ca fiind minimale. În acest sens orice ofertă prezentată, care se abate de la prevederile Caietului de sarcini, va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minimale din Caietul de sarcini.

Ofertarea de servicii inferioare celor cerute prin Caietul de sarcini va atrage anularea ofertei.

2. Obiectul serviciilor:

Service pentru calculatoare portabile și tablet PC-uri, din cadrul Universității de Vest

Constă în întreținerea și repararea **calculatoarelor portabile și tabletelor PC** (în conformitate cu anexa 1, care va conține după actualizare, un număr de circa 550 de bucăți). Precizăm că această listă va fi actualizată la momentul semnării contractului.

- verificare și întreținere tehnică lunară
- testare inițială
- curățare interioară și exterioară
- aspirare interioară trimestrială

- reglarea și ungerea subsansamblurilor mecanice (resiliconarea suprafeței de contact dintre procesor și radiator)
- diagnoza gradului de uzură a diferitelor componente și stabilirea necesității de înlocuire
- instalare și actualizare a software-ului de devirusare furnizat de beneficiar
- instalare și actualizare de software antivirus gratuit pe toate sistemele de calcul unde nu există niciun alt soft de acest tip, care să protejeze echipamentul de viruși.
- devirusare cu software-ul prestatorului
- optimizarea informației de pe hard disk (defragmentare, repartiționare etc.)
- refacerea sistemului de operare în caz de incidente (Windows, Android etc.)
- testare finală
- înlocuire piese defecte

3. Condiții referitoare la prestarea serviciilor

- Asigură buna funcționare a echipamentelor prin întreținere, intervenții și reparații.
- Garanția va fi de cel puțin 12 luni pentru subsansamblele înlocuite, dar nu mai mică decât cea acordată de producător.
- Asigură materialele de întreținere necesare.
- Asigură stocul de piese de schimb necesare pentru repararea laptop-urilor și a tablet PC-urilor din dotarea beneficiarului aflate în service, excepție făcând cazurile când piesele de schimb trebuie comandate în mod special de la producătorul echipamentului.
- Prestatorul are obligația de a efectua întreținerea lunară a tuturor calculatoarelor portabile și tablet PC-uri care vor face obiectul contractului de service și intervenții nelimitate la cerere.
- Prestatorul va efectua reparații la calculatoare portabile și tablet PC-uri (menționate în Anexa 1).
- Prestatorul NU va interveni asupra laptop-urilor și tablet PC-urilor care sunt încă în garanție, dar urmează să iasă din garanție în perioada derulării contractului de service.
- La primirea unei notificări în legătură cu modul de funcționare a echipamentelor reparate, prestatorul are obligația de a remedia defecțiunea fără costuri suplimentare pentru beneficiar.
- Prestatorul trebuie să dețină certificare pentru ISO 9001 sau echivalent, referitor la sistemul de management al securității informatice

Diagnosticarea defectelor și montarea pieselor de schimb sunt incluse în prețul de întreținere. Contravaloarea pieselor înlocuite va face obiectul unor facturi separate, facturile fiind însoțite de devizele de reparație aprobate în prealabil de către beneficiar.

Înlocuirea unor subansamble se va face numai cu piese și echipamente originale, produse de producătorul echipamentului, sau de producători autorizați, și se vor respecta instrucțiunile și prescripțiile tehnice indicate de producător.

Lunar se vor verifica pe bază de grafic, un număr calculatoare portabile și tablet PC-uri după formula: total bucăți /12 luni.

4. Timp de răspuns din partea prestatorului

Sesizările vor fi făcute doar de către Departamentul de Informatizare și Comunicații, reprezentat prin dl. Dr. Ing. Robert Szabo.

De asemenea, transmiterea și recepționarea echipamentelor reparate se va face prin Departamentul de Informatizare și Comunicații, reprezentat prin dl. Dr. Ing. Robert Szabo, adică primirea echipamentelor de la utilizator către Prestator se va face pe bază de *Notă de constatare a defectelor*, iar predarea de la Prestator la utilizator se va face pe bază de *Proces verbal de recepție*.

Constatarea defectiunilor se va face la sediul beneficiarului în maxim 2 ore de la sesizarea incidentului.

Prestatorul va restabili funcționarea echipamentelor defecte într-un interval de maxim 24 ore de la sesizarea incidentului.

La primirea unei notificări în legătură cu modul de funcționare a echipamentelor reparate, prestatorul se va prezenta în termen de 2 ore la sediul beneficiarului pentru a constata defectiunea și o va remedia pe loc, fără costuri suplimentare pentru beneficiar.

Se interzice cu desăvârșire personalului care prestează activitatea de service: accesul neautorizat la date, programe, suportii materiali ai acestora sau la echipamentele aferente; eludarea restricțiilor privind accesul la date, prin modificarea neautorizată a configurațiilor instalate, programelor sau a drepturilor de acces; copierea neautorizată a datelor; sustragerea, înlocuirea, alterarea sau distrugerea neautorizată ori accidentală a datelor, programelor, suportilor materiali ai acestora sau a echipamentelor aferente.

Intervalul de disponibilitate a serviciului de răspuns și remediere va fi pe durata permanentă (intervalul orar de lucru al beneficiarului, luni-vineri orele 8:00-16:00)

Facturile pentru abonamentul de întreținere lunară vor fi obligatoriu însoțite de un centralizator cu toate intervențiile și reparațiile realizate în luna respectivă.

Fiecare factură pentru piesele de schimb vor fi însoțite de câte o notă de constatare, deviz de reparații, respectiv proces verbal de recepție a reparației, avizate de către Departamentul de Informatizare și Comunicații, reprezentat prin dl. Dr. Ing. Robert Szabo.

Director IT
Dr. Marinel IORDAN

Întocmit
Analist Cristian PELE