

FORMULAR INFORMATIV DESPRE OFERTANT (F3.3)

Data: 22.09.2020

Pagina 1 din 2

1. Informații generale		
1.1.	Numele juridic al ofertantului	S.C"DAAC System Integrator " SRL
1.2.	Adresa juridică a ofertantului în țara înregistrării	Republica Moldova, mun.Chișinău, str. Calea Ieșilor, 10
1.3.	Statutul juridic al ofertantului	Societatea Comerciala
	Proprietate	Nu este disponibil
	Formă de organizare juridică	SRL
	Altele	Nu este disponibil
1.4.	Anul înregistrării ofertantului	2006
1.5.	Statutul de afaceri al ofertantului	Tehnologii Informaționaleși Comunicații
	Producător	Compania este distribuitor oficialși service centru a mai multor vendori mondiali.
	Agent local/Distribuitor al producătorului străin	Compania este distribuitor oficialși service centru a mai multor vendori mondiali.
	Intermediar	Nu este disponibil
	Companie de antrepozit	Nu este disponibil
	Altele	Nu este disponibil
	1.6.	Informația despre reprezentantul autorizat al ofertantului
	Numele	Sergiu Ghincu
	Locul de muncăși funcția	Director General
	Adresa	Str. Calea Ieșilor 10, Chișinău, Moldova, 2069-MD
	Telefon / Fax	Tel.: (+373 22) 509 709 Fax.: (+373 22) 509 710
	E-mail	info@dsi.md
1.7.	Numărul de înregistrare pentru TVA	0504876
1.8.	Numărul de identitate al ofertantului pentru impozitul pe venit (pentru ofertanții străini)	Nu este disponibil
1.9	Oferantul va anexa copiile următoarelor documentelor	- Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii; - Extras din Registrul de Stat al persoanelor juridice; - Garanția bancară
2. Informații de calificare*		
2.1.	Numărul de ani de experiență generală a ofertantului în livrări de bunuriși servicii	13 ani
2.2.	Numărul de ani de experiență specifică a ofertantului în livrarea/prestarea bunurilorși/sau serviciilor similare	13 ani

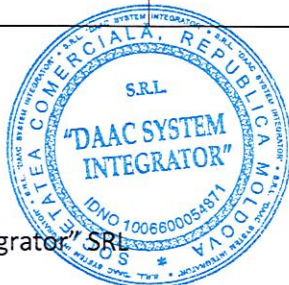
2.3	Valoarea monetară anuală a livrarilor de bunuri similare în fiecare din ultimii 5 ani	Nu se aplică
2.4	Disponibilitate de resurse financiare (bani lichizi sau capital circulant, sau de resurse creditare, extras din cont bancar etc.). Enumerați și anexați copiile documentelor justificative	Nu se aplică
2.5	Detalii privind capacitatea de producere/echipamente disponibile	Existenta „Serviciului Suport Clientela”
2.6	Valoarea minima (summa) a unui contract individual indeplinit pe parcursul ultimilor 3 ani.	Nu se aplică
3. Informații financiare		
3.1.	Rapoarte financiare sau extrase din bilanțul financiar, sau declarații de profit pierderi, sau rapoartele auditorilor pentru ultimul 1 an de activitate. Enumerați mai jos și anexați copii	Este anexat
3.2.	Denumirea, adresa, numerele de telefon, telex și fax ale băncilor care pot oferi caracteristici despre ofertant în cazul contactării de către autoritatea contractantă	BC Moldova-Agroindbank S.A., filiala “Chișinău-Centru” IBAN Cod: MD68AG00000002251762402 mun.Chisinau, bd.Ștefan cel Mare, 182 Tel:0(22) 237913
3.3.	Informație privind litigiile în care ofertantul este sau a fost implicat:	
	a) Orice proces pe parcursul ultimilor 5 ani:	
	Cauza litigiului	Rezultatul sau sentința și suma implicată
	Nu este disponibil	Nu este disponibil
	b) Procese curente, pe parcursul anului fiscal curent:	
	Cauza litigiului	Situația curentă a procesului
	Nu este disponibil	Nu este disponibil

Semnat:

Nume: Ghincu Sergiu

În calitate de: Director General

Ofertantul: SC „DAAC System Integrator” SRL



LISTA FONDATORILOR

SC DAAC SYSTEM INTAGRATOR S.R.L.

PARTICIPANT LA ACHIZIȚIA ORGANIZATĂ DE CĂTRE

SERVICIUL TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE AL MAI

Beneficiarii efectivi	Cota parte, %	IDNO
1.Chirtoca Vasili	50	0980903886454
2.Caraus Oleg	50	0952111545447

Data completării: 22.09.2020

Semnat: _____

Nume: Ghincu Sergiu

Funcția în cadrul firmei: Director General

Denumirea firmei și sigiliu: S.C. DAAC System Integrator S.R.L.



DECLARAȚIE PE PROPRIA RĂSPUNDERE PRIVIND DEȚINEREA SISTEMULUI DE ÎNREGISTRARE A APELURILOR DE MENTENANȚĂ SAU DESERVIRE

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al *DAAC System Integrator SRL, mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10*, declar pe propria răspundere, sub sancțiunile aplicabile faptei de fals în acte publice, că datele prezentate sunt reale.

Subsemnatul declar că informațiile furnizate sunt complete și corecte în fiecare detaliu și înțeleg că autoritatea contractantă are dreptul de a solicita, în scopul verificării și confirmării declarațiilor, situațiilor și documentelor care însoțesc oferta, orice informații suplimentare în scopul verificării datelor din prezenta declarație.

Subsemnatul autorizez prin prezenta orice instituție, societate comercială, bancă, alte persoane juridice să furnizeze informații reprezentanților autorizați ai *DAAC System Integrator SRL, mun.Chisinau str.Calea Iesilor 10* cu privire la orice aspect tehnic și financiar în legătură cu activitatea noastră.

Confirmăm deținerea sistemului de înregistrare a apelurilor de mentenanță sau deservire, și anume:

1.1 Serviciul Service Desk

Pentru asigurarea realizării eficiente a serviciilor tehnice în cadrul Departamentului de Deservire Tehnică se utilizează serviciul automatizat de suport tehnic (ServiceDesk) pe baza standardelor IT Infrastructure Library (ITIL) și managementul calității serviciilor IT (IT Service Management – ITSM). Recunoscută la nivel mondial, metodologia ITIL de realizare a serviciului de suport tehnic descrie cele mai bune practici de organizare a lucrului și de interacțiune între departamentele IT ale companiei.

Avantajele soluției pe baza ITIL/ITSM:

- Furnizarea serviciilor IT devine mult mai orientată spre client, acordul asupra calității serviciilor înlesnește îmbunătățirea relațiilor;
- Serviciile sînt descrise mai bine, în limbajul clientului și cu detaliile necesare;
- Control îmbunătățit al calității și costului serviciilor;
- Relație îmbunătățită între client și contractant;

Serviciul Service Desk integrat în cadrul companiei noastre îndeplinește funcțiile de primire și prelucrare a solicitărilor, incidentelor, cererilor de deservire, reclamațiilor, cererilor de substituie a detaliilor, precum și analiza ulterioară și interpretarea lor.

1.2 Avantajele utilizării sistemului Service Desk

- Punct unic de intrare pentru clienți – toate solicitările sînt primite pe un telefon multi-line, sau pe un e-mail unic;
- Simplificarea procedurii de restabilire a operațiunilor normale de prestare a serviciilor cu pierderi minime pentru clienți în cadrul nivelului de servicii convenit și a priorităților afacerii.

Orice solicitare, parvenită prin intermediul Service Desk, trece prin următoarele etape:

1. Primirea cererii, prima interacțiune cu clienții;
2. Înregistrarea incidentului sau a cererii de deservire;
3. Efectuarea evaluării inițiale a solicitării, încercarea de a o rezolva sau de a determina, cine poate să o rezolve;

4. Numirea inginerului, responsabil de rezolvarea problemei;
5. Identificarea problemei;
6. Rezolvarea problemei;
7. Determinarea necesității instruirii clienților;
8. Închiderea incidentului și notificarea clientului
9. Analiza rezultatelor
10. Furnizarea rapoartelor lunare privind serviciile prestate.

Tel. serviciului 509 777

e-mail: ServiceDesk@dsi.md

Data completării: 22.09.2020

Semnat: _____

Nume: Ghincu Sergiu

Funcția în cadrul firmei: Director General

Denumirea firmei și sigiliu: S.C. DAAC System Integrator S.R.L.



CERTIFICAT DE ÎNREGISTRARE A ÎNTREPRINDERII

REPUBLICA



MOLDOVA

CERTIFICAT DE ÎNREGISTRARE

Societatea Comercială "DAAC SYSTEM INTEGRATOR" S.R.L.

ESTE ÎNREGISTRATĂ LA

CAMERA ÎNREGISTRĂRII DE STAT

Numărul de identificare de stat - codul fiscal

1006600054871

Data înregistrării

17.11.2006

Data eliberării

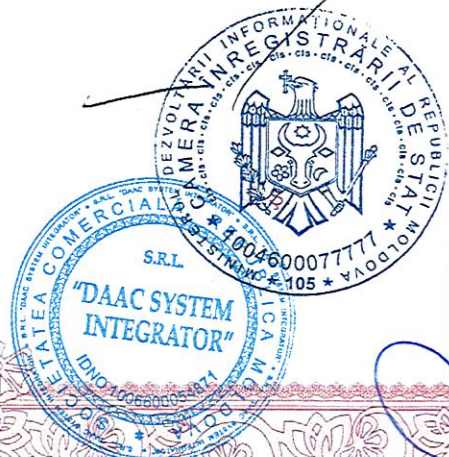
17.11.2006

Merlici Ion, registrator de stat

*Funcția, numele, prenumele persoanei
care a eliberat certificatul*

semnătura

MD 0060192



EXTRAS DIN REGISTRU DE STAT AL PERSOANELOR JURIDICE



I.P. "AGENȚIA SERVICII PUBLICE"

Departamentul înregistrare și licențiere a unităților de drept

EXTRAS din Registrul de stat al persoanelor juridice

nr. 31410 din 06.08.2020

Denumirea completă: **Societatea Comercială «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» S.R.L.**

Denumirea prescurtată: **S.C. «DAAC SYSTEM INTEGRATOR» S.R.L.**

Forma juridică de organizare: **Societate cu Răspundere Limitată.**

Numărul de identificare de stat și codul fiscal: **1006600054871.**

Data înregistrării de stat: **17.11.2006.**

Sediul: **MD-2069, str. Calea Ieșilor, 10, mun. Chișinău, Republica Moldova.**

Modul de constituire: **nou creată.**

Obiectul principal de activitate:

- 1 Alte forme de învățământ pentru adulți și alt învățământ, neinclus în alte categorii;**
- 2 Realizarea de programe și consultanța în domeniul dat;**
- 3 Activități legate de băncile de date;**
- 4 Întreținerea și repararea mașinilor de birou și a tehnicii de calcul;**
- 5 Comerțul cu ridicata al altor mașini și echipamente de birou;**
- 6 Prestarea serviciilor în domeniul informaticii;**
- 7 Lucrări de instalații electrice.**

Capitalul social: **3320000 lei.**

Administrator: GHINCU SERGIU, IDNP 0992206032278.

Asociați:

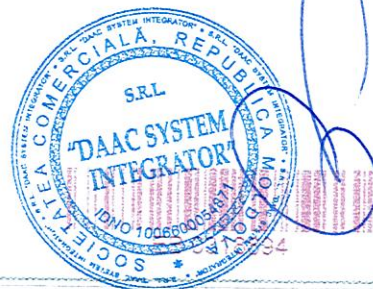
- 1. CARAUȘ OLEG , IDNP 0952111545447 , cota 1660000.00 lei, ce constituie 50 %**
- 2. CHIRTOCA VASILI , IDNP 0980903886454 , cota 1660000.00 lei, ce constituie 50 %.**

Prezentul extras este eliberat în temeiul art. 34 al Legii nr. 220-XVI din 19 octombrie 2007 privind înregistrarea de stat a persoanelor juridice și a întreprinzătorilor individuali și confirmă datele din Registrul de stat la data de: 06.08.2020.

Specialist coordonator
tel. 022-207-838



Gutu Victoria



CERTIFICAT DE ATRIBUIRE A CONTULUI BANCAR

Nr. S723/E 00945

07 noiembrie 2019

CERTIFICAT

Banca comercială „Moldova-Agroindbank” S.A., sucursala Chişinău-Centru confirmă că SC “DAAC SYSTEM INTEGRATOR” SRL cod fiscal 1006600054871 este clientul sucursalei și deține următoarele conturi bancare :

Cod IBAN	valuta contului
MD68AG000000002251762402	MDL
MD30AG000000002251762407	USD
MD62AG000000002251762413	EUR
MD95AG0000000022512468136	GBP

Certificatul este eliberat pentru a fi prezentat la solicitare.

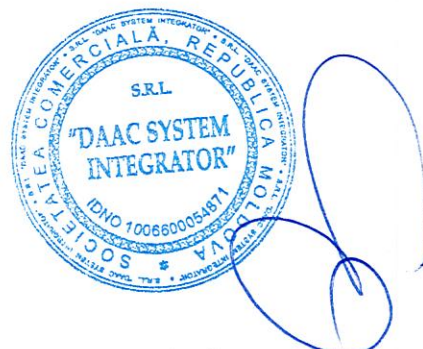
Prezentul certificat este eliberat în scop informativ și nu prezintă careva obligațiuni financiare din partea Băncii.


(semnătura)


Popovici Tatiana
Director al sucursalei

Ex. Tarus V.

tel. 022 29-57-64



CERTIFICAT DE EFECTUARE SISTEMATICĂ A PLĂȚII IMPOZITELOR, CONTRIBUȚIILOR

CERTIFICAT
privind lipsa sau existența restanțelor față de bugetul public național

Nr. A2022537 / 1076 din 15.09.2020
№ от

1. Destinația / Назначение

Pentru participare la proceduri de achiziții publice

2. Date despre contribuabil / Информация о налогоплательщике

Denumirea Наименование	Codul fiscal / Numărul de identificare Фискальный код / Идентификационный номер
S.C. DAAC SYSTEM INTEGRATOR S.R.L.	1006600054871
Adresa sediului de bază (strada, numărul) Адрес основного месторасположения (улица, номер)	Codul - Denumirea localității Код - Наименование населенного пункта
Calea Iesilor nr.10	0120-SEC.BUIUCANI

**3. Atestarea lipsei sau existenței restanțelor conform datelor Sistemului Informațional Automatizat /
Подтверждение отсутствия или наличия недоимки согласно данных Информационной автоматизированной системы**

La data emiterii prezentului certificat restanța față de bugetul public național constituie/ На дату выдачи данной справки недоимка перед национальным публичным бюджетом составляет:
0,00 lei/лей.

4. Valabil pînă la / Действителен до 30.09.2020

5. Autentificarea Serviciului Fiscal de Stat / Подтверждение Государственной налоговой службы

Director adjunct al SFS

Funcția/Dолжность

L.Ș/ М.П.

Executor: G. Spînu tel.211-907
Numele și prenumele/Фамилия и имя



Nicoleta Nemerenco

Numele și prenumele/Фамилия и имя

Este extras din Sistemul Informațional al SFS SIA „Contul curent al contribuabilului”// 15.09.2020 ora 18:24:46
cu aplicarea prevederilor pct. 82-83 Ordin IFPS nr.400 din 14.03.2014 (Monitorul Oficial 72-77/399, 28.03.2014)

NOTA (0,00)

ADRESA DE SERVICE AUTORIZAT DIN MOLDOVA

SC "DAAC System Integrator" SRL
IT Service Center
10 Calea Ieșilor str., Chișinău, Moldova, 2069-MD
Tel.: (+373 22) 509 777
E-mail: servicedesk@dsi.md

SERVICE CENTRU

1.3 Despre departament

Pentru realizarea lucrărilor de deservire, în cadrul companiei DAAC System Integrator activează un departament dedicat de deservire tehnică.

În prezent, în cadrul departamentului activează în jur de 50 de experți calificați. Majoritatea dintre ei au fost instruiți în străinătate la cursuri specializate și la seminare. Mulți dintre ei dețin certificate ale brand-urilor recunoscute la nivel mondial, cum ar fi Oracle, Dell, CISCO, Microsoft, APC, Apple, FG Wilson, și altele.

Departamentul este dotat cu echipament electronic specializat în valoare de peste 50 de mii de dolari și cu un depozit de piese de schimb în valoare de peste 400 de mii de dolari. De asemenea, centrul de deservire dispune de transport auto specializat pentru deservire pe teritoriul clientului.

1.4 Certificările noastre

Compania DAAC System Integrator deține statutul de Service Partner pentru:

- APC by Schneider Electric Authorized Depot Repair Service Center
- Apple Authorized Service Provider
- DellEMC Authorized Service Center
- OKI Authorized Service Center
- Zyxell Authorized Service Center
- Diebold Nixdorf Authorized Service Partner
- Hitachi Vantara Authorized Service Partner
- Oracle Authorized Service Partner

Acest lucru permite Departamentului de Deservire Tehnică să realizeze gratuit deservirea și reparația echipamentului pe bază de garanție de la producătorii indicați, indiferent de locul achiziționării lui.

1.5 Serviciile oferite

Setul de servicii oferite de către Departamentul de Deservire Tehnică include:

- "Hot-Line" – linia fierbinte de suport tehnic;
- "On-site service" – deservire, care presupune aflarea la sediul clientului;
- Diagnosticul echipamentului defectat;
- Instalarea echipamentului;
- Instalarea și configurarea software-ului;
- Notificarea clientului cu posibilitatea trimiterii noilor versiuni ale programelor, driverelor dispozitivelor;
- Deservire pe bază de garanție;
- Deservire post-garanție;
- Suport tehnic;

- IT-outsourcing.

2 Service Desk

2.1 Serviciul Service Desk

Pentru asigurarea realizării eficiente a serviciilor tehnice în cadrul Departamentului de Deservire Tehnică se utilizează serviciul automatizat de suport tehnic (ServiceDesk) pe baza standardelor IT Infrastructure Library (ITIL) și managementul calității serviciilor IT (IT Service Management – ITSM). Recunoscută la nivel mondial, metodologia ITIL de realizare a serviciului de suport tehnic descrie cele mai bune practici de organizare a lucrului și de interacțiune între departamentele IT ale companiei.

Avantajele soluției pe baza ITIL/ITSM:

- Furnizarea serviciilor IT devine mult mai orientată spre client, acordul asupra calității serviciilor înlesnește îmbunătățirea relațiilor;
- Serviciile sînt descrise mai bine, în limbajul clientului și cu detaliile necesare;
- Control îmbunătățit al calității și costului serviciilor;
- Relație îmbunătățită între clienți și contractant;

Serviciul Service Desk integrat în cadrul companiei noastre îndeplinește funcțiile de primire și prelucrare a solicitărilor, incidentelor, cererilor de deservire, reclamațiilor, cererilor de substituție a detaliilor, precum și analiza ulterioară și interpretarea lor.

2.2 Avantajele utilizării sistemului Service Desk

- Punct unic de intrare pentru clienți – toate solicitările sînt primite pe un telefon multi-line, sau pe un e-mail unic;
- Simplificarea procedurii de restabilire a operațiunilor normale de prestare a serviciilor cu pierderi minime pentru clienți în cadrul nivelului de servicii convenit și a priorităților afacerii.

Orice solicitare, parvenită prin intermediul Service Desk, trece prin următoarele etape:

11. Primirea cererii, prima interacțiune cu clienții;
12. Înregistrarea incidentului sau a cererii de deservire;
13. Efectuarea evaluării inițiale a solicitării, încercarea de a o rezolva sau de a determina, cine poate să o rezolve;
14. Numirea inginerului, responsabil de rezolvarea problemei;
15. Identificarea problemei;
16. Rezolvarea problemei;
17. Determinarea necesității instruirii clienților;
18. Închiderea incidentului și notificarea clientului.

3. Garanția

3.1 Dispoziții generale

- Deservirea pe bază de garanție constă în eliminarea gratuită a defectelor echipamentului prin diagnosticarea, configurarea și reparația părților sale componente sau a echipamentului integral. Compania DAAC System Integrator asigură deservire pe bază de garanție a echipamentului vîndut pe toată perioada termenului de garanție a lui. Termenul de garanție a echipamentului, timpul de reacție, locul deservirii (la locul instalării echipamentului sau în centrul de deservire) sînt indicate în contractul de livrare. Termenul de garanție începe din momentul recepționării sistemului.
- Eliminarea problemelor cu echipamentul aflat la deservire pe bază de garanție, se realizează pe baza solicitărilor depuse de către colaboratorii clientului.
- Rezolvarea problemelor conform solicitării depuse de către client poate fi realizată în felul următor:
 - a. Consultarea utilizatorilor la telefon pentru eliminarea problemelor de sine stătător;

- b. Prin intermediul conectării de la distanță la echipament;
- c. Inginerul merge la client, locul unde a fost instalat echipamentul, în cazul că există probleme cu echipamentul, care necesită reparație sau trebuie substituit.
 - Reparația echipamentului defectat poate fi realizată pe loc, sau în centrul de deservire a contractantului.
 - Clientul are dreptul să instaleze echipament adițional sau software de sine stătător. Atunci, însă, el preia responsabilitatea completă asupra corectitudinii instalării și utilizării. Contractantul poate oferi, dacă este necesar, suport consultativ gratis, însă solicitarea de îndeplinire a lucrărilor menționate va fi realizată cu plată conform prețurilor contractantului.
 - Dacă în echipamentul de server sau în sistemul de păstrare sînt identificate elemente adiționale, care nu sînt indicate în caietul de sarcini, de exemplu, adaptoare de rețea, achiziționate de către client după livrarea echipamentului, deservirea pe bază de garanție se realizează numai pentru remedierea defectului, care nu este o consecință directă a utilizării unor astfel de elemente.

3.2 Ordinea, în care sînt realizate obligațiunile de garanție

- La recepționarea solicitării asupra defectului identificat la echipament sau din cauza problemelor în funcționarea sistemului, prima linie de suport tehnic a contractantului va depune eforturile pentru eliminarea de la distanță a problemei, dacă ea nu a apărut în urma defectelor la nivel de hardware;
- În cazul imposibilității rezolvării problemei de la distanță, șeful serviciului de suport numește un inginer responsabil și se ia hotărîrea de a merge la locul instalării echipamentului;
- Inginerul va fi pe loc nu mai tîrziu de ziua următoare lucrătoare;
- Inginerul ia hotărîrea de a elimina defectul la locul instalării sau de a livra echipamentul defect în centrul de deservire a contractantului. Livrarea echipamentului în centrul de deservire și înapoi se realizează din contul clientului.
- Pe perioada de garanție nu se livrează tehnică echivalentă;
- Determinarea cauzelor defectelor echipamentului în centrul de deservire se realizează în termen de 3 zile, după ce clientul va fi notificat asupra motivului defectului, a metodelor și termenelor de eliminare a lor;
- În cazul imposibilității realizării reparației, producătorul pregătește substituirea echipamentului. În cazul că se ia hotărîrea de a substitui echipamentul sau numai părți componente ale lui, producătorul are dreptul să solicite de la client materiale însoțitoare (documentație tehnică, purtători de informații, cabluri de conectare și altele), care intră în setul de livrare a echipamentului;
- Substituirea detaliilor defecte și a echipamentului integral se realizează conform regulilor stabilite de către producător. Contractantul va depune maxim efort pentru eliminarea defectelor, cu toate acestea termenul de reparație sau de substituire nu va depăși 30 de zile calendaristice;
- Livrarea echipamentului reparat sau a componentelor echipamentului se realizează din contul contractantului în limitele orașului Chișinău.

Informație suplimentară:

- Garanția pentru piesa de schimb originală, precum și pentru echipamentul integral, substituite pe perioada de garanție, expiră în momentul cînd se încheie termenul de garanție, conform contractului de cumpărare-vînzare;
- Toate detaliile și nodurile substituite conform garanției sînt proprietatea contractantului și se restituie la cerere;
- Incompatibilitatea hardware sau software cu alte echipamente ale clientului, care nu au fost menționate în cerințele față de echipamentul livrat în contractul de livrare, nu constituie o bază pentru reparația de garanție, pentru substituire sau returnare a detaliului;
- Contractantul se obligă să asigure confidențialitatea informației primite în timpul administrării rețelei clientului.

3.3 Lucrări de întreținere

Majoritatea problemelor de performanță a tehnicii de calcul se asociază cu desfășurarea prea târzie a întreținerii și a diagnosticului.

Diagnosticul realizat la timp permite reducerea considerabilă a numărului de disfuncții în sistem și identificarea problemelor ascunse, care pot duce în viitor la proasta funcționare a tehnicii informatice.

Lucrările de întreținere se desfășoară nu mai rar de o dată pe an pentru tehnica instalată în orașul Chișinău.

La diagnosticarea părții hardware a serverului, a unei stații de lucru sau a unui laptop, se verifică:

- Stabilitatea funcționării memoriei operaționale;
- Viteza de reacție a procesorului central;
- Starea discului dur;
- Performanța adaptorului video;
- Regimul de temperatură a părților componente ale computerului;

La diagnosticarea software-ului, se verifică:

- Starea registrului memoriei operaționale;
- Prezența erorilor în sistemul de fișiere;
- Prezența actualizărilor critice ale sistemului operațional.

Profilaxia (deservirea) computerului include:

- Corectarea erorilor în sistemul de fișiere și registrul sistemului operațional;
- Verificarea contra virusilor și altor software-uri rău intenționate;
- Instalarea actualizărilor necesare de software;
- Crearea copiilor de rezervă a registrului și punctelor de control, restabilirea stărilor stabile ale sistemului;
- Back up al informațiilor importante atât în interiorul discului dur, cât și pe purtătorii mobili de informație.

Acțiunile îndeplinite în cadrul lucrărilor de întreținere:

- Se realizează anchetarea utilizatorilor asupra problemelor existente;
- Se verifică starea programului antivirus. Se actualizează baza de date a programului antivirus;
- Se analizează Event Viewer în vederea identificării prezenței erorilor de sistem cu scopul de a le elimina;
- Se verifică locul documentelor, cu care lucrează utilizatorul. Documentele trebuie să fie sau pe un disc logic, diferit de cel de încărcare, sau într-o mapă separată, alocată pe server. Dacă este necesar, se oferă consultație utilizatorului și ajutor la migrarea documentelor;
- Se verifică volumul spațiului liber pe discul dur, se șterg fișierele temporare. În cazul, în care nu este spațiu necesar pe discul dur, utilizatorului i se dau recomandări, cum ar putea să sporească spațiul liber ștergând informație inutilă sau programe;
- Se verifică dacă pe discul dur există erori logice și fizice și se elimină erorile identificate;
- Se elimină disfuncțiile, de care se plîngea utilizatorul, dacă ele nu au fost eliminate după realizarea tuturor procedurilor;
- Se verifică starea unității de sistem, dacă se depistează prea mult praf, unitatea de sistem va fi curățată. După încheierea procedurii trebuie să verificați că la reconectarea unității de sistem, toate cablurile au fost conectate corect și sigur;
- Se verifică monitorul, așa încât el să fie configurat pentru funcționare optimă – rezoluție/luminozitate/contrast;
- Se verifică performanța UPS-ului și a perifericelor.

4. Suportul post-garanție

4.1 Dispoziții generale

După încheierea perioadei de garanție a echipamentului, poate fi oferit suport post-garanție pentru detalii separate, pentru noduri și pentru părțile componente mari în dependență de termenul de exploatare, începând din momentul achiziționării.

Deservire tehnică unică.

Acest tip de deservire corporativă a organizațiilor este ieftin, dar un mod destul de eficient de a rezolva problemele apărute la tehnica de calcul.

Avantajul lui – economisește mijloacele financiare, deoarece lipsesc plecările programate la client.

Deservire tehnică în bază de abonament.

Deservirea în bază de abonament presupune realizarea de către colaboratorii noștri a întregii game de lucrări pentru asigurarea funcționării neîntrerupte a echipamentului, inclusiv lucrări de întreținere preventivă, consultări telefonice, plecări operative la client.

Tipurile de echipamente deservite.

Departamentul de deservire tehnică oferă suport următoarelor tipuri de echipament:

- Calculatoare personale și periferice, inclusiv laptop-uri, monitoare, imprimante, scanere, multifuncționale și altele;
- Servere și echipament de rețea;
- Bancmate Wincor Nixdorf, Diebold și NCR;
- Surse de alimentare neîntreruptibilă APC, de la aparate slabe pentru birou pînă la cele industriale de cîteva sute de kilowați.
- Generatoare diesel de putere mică și mare.
- Sisteme de răcire a camerelor de server (pe bază de freon sau apă);
- Imprimante lineare OKI, Printronix.

Și multe altele.

4.2 Ordinea de realizare a obligațiilor post-garanție

- Recepționarea echipamentului pentru deservirea post-garanție se realizează de către personalul contractantului. Dacă între data de expirare a termenului de garanție și recepționării pentru deservire există un interval de timp, atunci echipamentul este expus în mod obligatoriu unei expertize tehnice preliminare.

- Dacă în procesul de expertiză tehnică a echipamentului vor fi identificate piese defecte sau epuizate, aceste date vor fi fixate în documentul expertizei tehnice.

- Echipamentul va fi primit pentru deservire după eliminarea tuturor defectelor identificate.

- Eliminarea defectelor identificate în timpul expertizei tehnice poate fi realizată de sine stătător de către client sau de către contractant, dacă va fi împuternicit de către client. Eliminarea defectelor se realizează contra plată conform listei de prețuri ale contractantului.

- Suportul post-garanție poate fi oferit în dependență de planul ales de către client, în următoarele variante:

a. deservire fără piesele de schimb incluse: contractantul realizează suportul complet al echipamentului, însă piesele defecte schimbate sînt plătite de către client;

b. prelungire standard a termenului de garanție: lucrulși substituirea detaliilor din contul contractantului;

c. prelungirea termenului de garanție cu timp garantat de restabilire: lucrulși piesele de schimb din contul contractantului, timpul de restabilire a performanței echipamentului în dependență de planul de deservire ales de către client. Timpul minim de restabilire – 8 ore.

- Eliminarea problemelor echipamentului, care se supune deservirii post-garanție se realizează pe baza cererilor depuse de către colaboratorii clientului. Regulile de depunere a cererilor pentru deservirea post-garanție sînt analoge celor de garanție.

- Rezolvarea problemelor conform cererii depuse de către client poate fi realizată:

a. prin consultarea telefonică a utilizatorilor cu scopul de a elimina problema de sine stătător

b. prin intermediul conectării de la distanță la echipament

c. inginerul contractantului merge la locul echipamentului în cazul că echipamentul prezintă defecte, care trebuie reparate sau sînt necesare substituiri ale pieselor.

- Repararea echipamentului defectat poate fi realizată pe loc, sau în centrul de deservire a contractantului. Varianta de deservire este aleasă de către contractant, reieșind din complexitate, acțiunile sale fiind discutate cu colaboratorii clientului.

4. Outsourcing

IT-outsourcing – reprezintă predarea completă pentru deservire a sistemelor informaționale. Avantajele principale ale outsourcing-ului pentru companii:

- Concentrarea asupra business-proceselor principale;
- Obținerea unui nivel mai înalt de servicii;
- Reducerea cheltuielilor pentru infrastructura IT;
- Predareași minimizarea riscurilor operaționale de proces;

Parametrii de deservire:

Regimul standard de livrare a serviciilor companiei:

5x8, în timpul de lucru.

În dependență de necesitățile clientului deservirea poate fi livrată în regimuri:

- 5x12 – 12 ore în zilele de lucru
- 5x24 – în regim non-stop în zilele de lucru
- 7x24 – în regim non-stop 365 de zile pe an

sau în alt regim solicitat de către client.

Timpul de reacție (timpul între înregistrarea cereriiși începerea lucrărilor de eliminare a problemelor) depinde de parametrii contractuluiși prioritățile cererii.

Conform standardelor, timpul de reacție pentru incidente (defecțiuni în performanța echipamentului) constituie 4 ore, însă pentru sarcini cu prioritate înaltă poate fi în jur de o oră.