

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

1. Predmet održavanja

Usluga održavanja računala i monitora podrazumijeva hardversko održavanje informatičke opreme instalirane kod Naručitelja, a to su:

- Osobna računala
- Prijenosna računala
- Monitori

Kao i pojedinih dijelova, specificiranih za iste. Ponuditelji su dužni ponuditi tehničku podršku i održavanje hardvera za opremu koja je predmet ovog održavanja.

2. Popis opreme na održavanju

Popis modela opreme koja će se održavati dan je u tablici troškovnika ove dokumentacije za nadmetanje. Oprema je instalirana i u funkciji. Informatička oprema koja se održava preuzima se na lokaciji Naručitelja, Zagreb, Ulica Stjepana Širole 4.

3. Uvjeti održavanja

Obveza je Ponuditelja da omogući stručnim djelatnicima Naručitelja prijavu kvara putem Help Deska te da po prijavi kvara u vremenskom roku prema režimu održavanja pošalje ovlaštenu osobu (servisera) koja će utvrditi kvar i ukloniti ga, ako je u mogućnosti na lokaciji Naručitelja, ako ne onda će pokvarenu opremu otpremiti u vlastiti servis na popravak. Nakon popravka Ponuditelj je dužan opremu testirati te ispravnu vratiti Naručitelju uz zapisnik o popravku osim ako je oprema neisplativa za popravak. Uz takvu opremu treba dostaviti i zapisnik o neisplativosti popravka. Održavanje uključuje sav rad i materijal potreban za uspostavu pune funkcionalnosti opreme u kvaru.

4. Režimi održavanja

Ponuditelj treba osigurati usluge održavanja prema sljedećem režimu:

- Održavanje i popravak prema zahtjevu Naručitelja na lokaciji Naručitelja Zagreb, Ulica Stjepana Širole 4, s odazivom najkasnije slijedeći radni dan od prijave problema. Prijava problema se može napraviti u vremenu od 08:00 do 16:00 sati od ponedjeljka do petka. Popravak u roku od 3 slijedeća radna dana od odaziva.
- Stavljanje opreme u funkciju popravkom, svi potrebni dijelovi, potrošni materijal i rad moraju biti uključeni u cijenu održavanja
- Popravak opreme podrazumijeva otklanjanje kvarova na hardverskom dijelu opreme
- U slučaju popravka dužeg od 3 dana Ponuditelj mora osigurati adekvatno zamjensko računalo/monitor sa OEM licencom. Zamjenska oprema se nakon popravka ili u slučaju neisplativosti popravka tj. potpisivanja zapisnika o neisplativosti popravka vraća Ponuditelju
- Ponuditelj je dužan osigurati za Naručitelja minimalno 5 zamjenska računala i 5 monitora
- Ponuditelj će za ovaj dio ponude u Troškovniku navesti cijenu održavanja pojedinog dijela opreme, prema stavkama troškovnika, te sat rada tehničara na održavanju navedene opreme
- Minimalna obračunska satnica je 1 sat

5. Cijena

Ponuditelj treba iskazati jedinične cijene održavanja prema traženom režimu održavanja za pojedini dio opreme, te ukupnu cijenu za održavanje cjelokupne opreme iz Troškovnika, a prema priloženoj tablici u Troškovniku (cijene bez PDV-a).

Pored navedenih usluga održavanja, cijena održavanja treba uključivati i:

- Sve putne troškove dolaska i odlaska serviser na lokacije Naručitelja i prijevoza opreme
- Sve ostale troškove nastale u vezi sa održavanjem opreme iz Troškovnika
- Sve pristojbe, popuste i takse.

Usluga održavanja se zaračunava mjesečno za svaki prethodni mjesec, a sukladno količini stvarno utrošenih sati tehničara, ovjerenih od strane Naručitelja, te stvarno utrošenim dijelovima po cijenama iz Troškovnika.

6. Ostalo

U usluge održavanja Ponuditelj treba uključiti i sljedeće usluge:

- Uslugu pružanja Help Desk podrške stručnim djelatnicima Naručitelja
- Praćenje i dokumentiranje kvarova radi mogućnosti kasnije analize i pregleda povijesti nastalih kvarova na opremi
- Ponuditelj je dužan potpisati s Naručiteljem Izjavu o povjerljivosti podataka (Non Disclosure Agreement - NDA)