



Nr. 385/21.01.2026

CAIET DE SARCINI

CERINTE TEHNICE SI FUNCTIONALE ALE SERVICIULUI DE ASITENTA TEHNICA IT SI ADMINISTRARE REȚEA TNRS

COD CPV- 72590000-7 Servicii informatice profesionale

1. Suport tehnic utilizatori – intervenție imediată (fizică)

- Preluarea și soluționarea tuturor incidentelor IT apărute la utilizatori (Windows, aplicații, echipamente periferice).
- Intervenție fizică la locație în maximum 15 minute de la sesizare telefonică/e-mail, cu începerea imediată a depanării.
- Asigurarea continuității activității angajaților prin rezolvarea rapidă a blocajelor IT.
- Suport acordat în timp real, fără programare prealabilă, în funcție de urgențele operaționale.

2. Administrare stații de lucru și sisteme de operare

- Instalare, configurare și reinstalare sisteme de operare Windows.
- Rezolvarea erorilor de sistem (boot, update-uri, drivere, permisiuni, performanță).
- Administrarea calculatoarelor din rețeaua internă (setări, politici, conectivitate).
- Upgrade hardware și software al stațiilor de lucru, în funcție de necesități.

3. Instalare și configurare aplicații

- Instalare, configurare și actualizare aplicații necesare activității curente.

- Adaptarea configurațiilor în funcție de cerințele fiecărui utilizator sau departament.
- Depanare aplicații care nu funcționează conform specificului intern.

4. Administrare imprimante și echipamente periferice

- Conectare și configurare imprimante locale și de rețea.
- Depanare probleme de imprimare (driver, rețea, cozi, configurare).
- Intervenții fizice asupra echipamentelor periferice (scanere, monitoare, docking station etc.).
- Monitorizarea stării consumabilelor și componentelor supuse uzurii (toner, cartușe, role, filtre, kituri de mentenanță).
- Asigurarea înlocuirii la timp a consumabilelor și pieselor defecte pentru menținerea continuității serviciilor de imprimare.
- Colaborarea cu furnizorii sau departamentele interne pentru aprovizionare și service.

5. Depanare hardware și build-uri de PC

- Diagnosticare și depanare probleme hardware (PC-uri, componente, cablare).
- Asamblare / creare build-uri PC în funcție de cerințele interne.
- Testare și punere în funcțiune a echipamentelor noi sau îmbunătățite.

6. Gestionarea echipamentelor IT

- Evidență și administrare a întregului inventar de echipamente IT (PC-uri, laptopuri, monitoare, imprimante, periferice).
- Alocare, relocare și retragere echipamente.
- Menținerea evidenței actualizate a stării echipamentelor.

7. Integrare în procesele interne și suport operațional continuu

- Colaborare directă cu toate departamentele companiei.
- Cunoașterea fluxurilor interne și a priorităților operaționale.
- Intervenții ad-hoc în funcție de nevoi neplanificate.

- Adaptarea soluțiilor IT la specificul organizației, nu soluții standardizate.

8. Administrare servicii cloud și soluții de stocare

- Gestionarea serviciilor cloud utilizate în companie, inclusiv administrarea drepturilor de acces și a permisiunilor utilizatorilor.
- Monitorizarea și verificarea funcționării back-up-urilor automate în cloud.
- Administrarea și monitorizarea soluțiilor de stocare, inclusiv hard-urile integrate în stațiile **Synology**.
- Asigurarea mentenanței serviciilor cloud, inclusiv aplicarea actualizărilor necesare și verificarea funcționării corecte a acestora.
- Identificarea și raportarea problemelor legate de integritatea și disponibilitatea datelor.

9. Inițierea referatelor de necesitate interne

- Identificarea necesarului de echipamente IT și licențe software, în funcție de solicitările utilizatorilor și de infrastructura existentă.
- Întocmirea și actualizarea referatelor de necesitate pentru achiziția de echipamente (PC-uri, monitoare, tastaturi, periferice) și licențe.
- Colaborarea cu departamentele interne implicate în procesul de achiziție.

10. Cerințe operaționale critice ale prestatorului

- Disponibilitate pentru intervenții imediate, fără timpi de așteptare prin prezență fizică pe locație, dacă problemele nu se pot rezolva „remote” pe durata programului de lucru (conf. Pct. 1)
- Necesitatea continuității neantrenate a suportului tehnic (backup în concedii / absențe).

Director Adjunct

