



CAIET DE SARCINI

„Servicii de asistenta tehnica hardware si software; Servicii de reparare si intretinere calculatoare si periferice informatice”

Sursa de finanțare: bugetul Directiei de Asistenta Sociala a municipiului Piatra Neamt.

cod CPV 72611000-6 - Servicii de asistenta tehnica informatica (Rev.2)

cod CPV 50312000-5 -Repararea si intretinerea echipamentului informatic (Rev.2)

1. Introducere

Caietul de sarcini face parte integranta din documentatia pentru elaborarea si prezentarea ofertei si constituie ansamblul cerintelor pe baza carora se elaboreaza de catre operatorul economic propunerea tehnica si propunerea financiara.

Caietul de sarcini contine specificatii tehnice si indicatii privind regulile de baza care trebuie respectate astfel incat operatorii economici sa elaboreze propunerea tehnica si propunerea financiara corespunzator cu necesitatile autoritatii contractante.

Cerintele impuse prin Caietul de sarcini vor fi considerate ca fiind minimale si obligatorii. In acest sens orice oferta prezentata, care se abate de la prevederile Caietului de sarcini, va fi luata in considerare, dar numai in masura in care propunerea tehnica presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerintelor minimale din Caietul de sarcini.

Orice oferta de servicii care se abate de la prevederile Caietului de sarcini sau prezinta servicii cu caracteristici tehnice inferioare celor prevazute in acesta sau care nu satisfac cerintele impuse in acesta, va fi respinsa ca neconforma.

MENTIUNE:

Specificatiile tehnice care indica o anumita origine, sursa, productie, un procedeu special, o marca de fabrica sau de comerat, un brevet de inventie, o licenta de fabricatie, sunt mentionate doar pentru identificarea cu usurinta a tipului de produs si NU au ca efect favorizarea sau eliminarea anumitor operatori economici sau a anumitor produse. Aceste specificatii vor fi considerate ca avand mentiunea de «sau echivalent».

2. Obiectul contractului

In vederea desfasurarii in bune conditii a activitatilor specifice, **Directia de Asistenta Sociala a municipiului Piatra Neamt** intentioneaza sa achizitioneze **Servicii de asistenta tehnica hardware și software, cod CPV 72611000-6 Servicii de asistenta tehnica informatica (Rev.2); Servicii de reparare si intretinere calculatoare si periferice informatice, cod CPV 50312000-5 - Repararea si intretinerea echipamentului informatic (Rev.2).** in cadrul unitatilor Directiei de Asistenta Sociala a municipiului Piatra Neamt:

1. Sediul Directiei de Asistenta Sociala a Municipiului Piatra Neamt, Str. Stefan cel mare, Nr. 5
2. Serviciul de Asistenta Sociala - Str. Dimitrie Ernici, Nr. 3
3. Centru de zi Castani - Str. Castani, Nr. 7
4. Centru de Consilii Socializate pentru copii - Str. Cuvail Colinașu, Nr. 11

5. Centru Social Imprecuna – Str. Gavril Galinescu, Nr. 46
6. Centru Social Pietricea – Str. Cetatea Neamtului, Nr. 34
7. Cresa Centru – Str. Mihai Eminescu, Nr. 6
8. Cresa Maratei – Str. Progresului, Nr. 108
9. Cresa Precista – Str. Alexandru Lupusneanu, Nr. 19
10. Cresa Carpati – Str. 1 Decembrie 1918, Nr. 34
11. Cresa Darmanesti – Str. Constantin Matase, Nr. 9
12. Centru de Cazare Temporara a Persoanelor fara Adapost – str. Izvoare, nr. 151

3. Echipamente informatice si softuri

Directia de Asistenta Sociala a municipiului Piatra Neamt detine:

3.1. Echipamente informatice (calculatoare si periferice informatice) care necesita asigurarea in permanenta de servicii de intretinere si reparare, constand in mentenanta specializata pentru un numar estimat de:

- 85 calculatoare/laptopuri
- 1 Server
- 42 Imprimante/multifunctionale/copiator
- 12 retele internet (toate unitatile)
- 6 retele telefonice (Stefan cel Mare, nr.5; D. Ernici, nr.3; Str. M. Eminescu, nr.6; Cetatea Neamtului, nr.34; G. Galinescu, nr.11; G. Galinescu, nr.46).

3.2. Softuri (sisteme de operare etc.) instalate pe echipamentele informatice, care necesita asigurarea de asistenta tehnica ori de cate ori situatiile aparute o impun.

Autoritatea contractanta isi rezerva dreptul de a achizitiona, pe durata derularii contractului de prestari servicii, echipamente si softuri similare celor specificate mai sus, prestatorul urmand sa presteze fara costuri suplimentare serviciile de asistenta tehnica, reparare, intretinere si pentru acestea.

4. Scopul achizitiei

Achizitia urmareste:

- mentinerea resurselor de tehnologie a informatiei, hard si soft, in stare optima de functionare;
- asigurarea de servicii de reparare si intretinere;
- eficientizarea lucrului cu aplicatiile informatice;
- imbunatatirea securitatii si evitarea riscului de pierdere a datelor si informatiilor din cadrul sistemelor informatice.

5. Descrierea serviciilor

- monitorizarea parametrilor de functionare;
- servicii de intretinere preventiva;
- identificare defecte tehnice;
- interventie punctuala hardware/software;
- inlocuire piese constatate defecte, la cererea achizitorului (piesele nu sunt incluse in contract);
- repunere in exploatare;
- realizarea de setari parametri de functionare in retea;
- suport tehnic.

6. Obligatii ale prestatorului

6.1. Prestatorul trebuie sa efectueze pentru Autoritatea Contractantă (AC), **Directia de Asistenta Sociala a municipiului Piatra Neamt**, *Servicii de asistenta tehnica hardware si software; Servicii de reparare si intretinere calculatoare si periferice informatice* pentru:

- calculatoare /laptop;
- sisteme de printare: multifunctionale / imprimante laser / imprimante inkjet / copiatoare;
- echipamente/componente de comunicatii date informatice si retelistica.
- server;
- softuri (sisteme de operare etc.);
- monitorizare parametrilor privind functionarea sistemelor informatice;
- programarea si efectuarea operatiunilor de intretinere si reparatii in conformitate cu documentatia tehnica emisa de producator (fabricant);
- identificare si remediere defecte tehnice/mechanice ale echipamentelor IT;
- servicii si actiuni de intretinere preventiva, de desprafuire si aspirare/suflare interioara a echipamentelor IT;
- evitarea disfunctionalitatilor (blocaje) in activitatea organizatiei datorita indisponibilitatii temporare sau permanente a unor resurse fizice de tehnologia informatiei;
- evitarea pierderii temporare sau permanente a datelor si/sau a echipamentelor vitale pentru organizatie;
- realizarea de setari parametri de functionare in retea;
- repararea/inlocuirea modulelor/pieselor/componentelor electronice defecte, cu exceptia echipamentelor aflate in garantie, care intra sub incidenta contractului de garantie cu firma furnizoare a echipamentelor respective (pretul pieselor care necesita inlocuirea nu este inclus in pretul contractului);
- mentenanta tehnica specializata care sa acopere toate aspectele hardware/software la nivel de unitati (identificare defecte, inlocuire piese defecte, inclusiv setare parametri functionare in retea a diferitelor periferice IT atasate la calculatoare/laptop, multifunctionale, cu exceptia echipamentelor aflate in garantie care intra sub incidenta contractului de garantie cu firma furnizoare a echipamentelor respective. In situatia echipamentelor in garantie, activitatea prestatorului consta doar in monitorizarea functionarii echipamentului, constatarea in scris a defectului si instiintarea responsabilului de contract din partea AC.
- repunere in exploatare a echipamentelor scoase temporar din uz in urma interventiilor de service;
- depanare/instalare/setare software pentru toate tipurile de aplicatii agreate de AC, ce sunt instalate pe sistemele de calcul ale angajatilor AC;
- consultanta si acordare de asistenta software/tehnica pe durata de lucru a personalului AC, la cerere, pentru utilizatorii sistemelor informatice;
- perfectionarea continua a sistemelor informatice in conformitate cu strategia **Directia de Asistenta Sociala a municipiului Piatra Neamt**;
- actiuni de scanare/devirusare a echipamentelor IT;
- urmarire si respectare modalitate de setare recomandata de AC, referitoare la setari acces in intranet;
- urmarire si respectare modalitate de setare recomandata de AC, referitoare la instalarea de soft;
- urmarire si respectare modalitate de setare recomandata de AC, referitoare la salvare date utilizator;
- mentinerea echipamentelor ce aparțin AC in parametrii de functionare;
- evitarea defectelor accidentale ale echipamentelor pe perioada de interventie service. Garantia pieselor inlocuite, achizitionate prin prestator este cea legala oferita de producator iar garantia pentru manopera aferenta este de minim 6 (sase) luni, in conditiile exploatarii corecte a echipamentului, in concordanta cu prescriptiile manualului de exploatare elaborat de fabricantul acestora;

- respectarea timpilor de interventie de la anuntarea sesizarii de catre responsabilul de contract al AC;
- prestarea serviciilor de intretinere si reparatii cu profesionalismul si promptitudinea cuvenite angajamentului asumat;
- supravegherea prestarii serviciilor si asigurarea resurselor umane, materiale si echipamentelor necesare.

Prestatorul este pe deplin responsabil pentru prestarea serviciilor, pentru siguranta tuturor operatiunilor si metodelor de prestare utilizate.

Prestatorul va garanta faptul ca detine experienta si capacitatea sa presteze eficient, prompt, intr-o maniera profesionala, prudenta si competenta si in conformitate cu cea mai buna practica industriala si accepta sa puna la dispozitie intregul personal abilitat si resurse tehnice, de-a lungul perioadei de prestare a contractului. Pentru asigurarea suportului tehnic prestatorul va utiliza personal certificat si calificat.

Pentru reparatiile care necesita inlocuirea de piese, achizitionarea pieselor ce le vor inlocui pe cele defecte se va face pe baza de comanda, prestatorul intocmind si prezentand in acest sens un „deviz de reparatii” cu piesele necesar a fi inlocuite.

Interventiile in atelierul propriu operatorului sau alte operatiuni/reparatii de anvergura, se vor efectua in baza unui deviz de reparatie, prezentat in prealabil de catre prestatorul de servicii si acceptat de beneficiar dupa caz. In baza Procesului-verbal de receptie, beneficiarul va confirma pe documentele prezentate de personalul prestatorului efectuarea lucrarilor de catre acesta.

Prestatorul este singurul raspunzator pentru respectarea normelor de protectia muncii si PSI pentru proprii angajati ce vor desfasura activitati in locatia achizitorului.

7. Modul de derulare a contractului

Aplicarea si respectarea politicilor de securitate la nivel de unitate organizatorica: antivirus, anti-malware, politici de acces la resurse, politici de securitate, etc.

Prestatorul va efectua serviciile de service la sediul achizitorului sau prin asistenta online/telefonica dupa caz.

Daca pentru interventii speciale este necesara scoaterea din sediul institutiei a oricaror sisteme de lucru, componente ale acestora, mijloace fixe, componente/module tehnice specifice IT, acestea vor fi scoase din sediul AC, in vederea efectuarii reparatiilor, numai pe baza de Proces Verbal de predare-primire.

8. Proceduri zilnice

- verificarea functionalitatii serviciilor IT: conectivitate la internet, accesarea pagini de website a AC, si anuntarea responsabilului de contract asupra problemelor aparute;
- consultanta si acordarea de asistenta permanenta software/tehnica, pentru utilizatorii sistemelor informatice;
- prioritizare pentru remedierea defectiunilor semnalate de catre utilizatorii AC, de peste zi, urmarind ca timpul de remediere si repunerea in functiune a echipamentelor sa fie cat mai scurt posibil.

9. Proceduri saptamanale

- verificarea prin sondaj a sistemelor de calcul ce au semnalat evenimente in ultimele 7 zile;
- prin sondaj, efectuarea de analiza directa a echipamentelor IT pentru o urmarire permanenta a parametrilor de functionare, in vederea constatarii defectelor si inlocuirii pieselor defecte si repunere in exploatare, dupa caz.

- întocmirea unui Proces verbal centralizator de evenimente cu tipurile de intervenții efectuate pentru luna ce tocmai s-a încheiat, semnat de ambele părți, proces verbal ce va fi atașat la factura respectivei luni.

Procesul verbal centralizator de evenimente va conține, fără a se limita la următoarele:

- echipamentul asupra căruia s-a intervenit
- locația echipamentului
- data executării remedierii defectiunii,
- activitățile desfășurate,
- eventuale recomandări.

11. Piese de schimb

Piesele de schimb necesare înlocuirii celor defecte se vor achiziționa separat în baza unor "devize de reparatii" întocmite de prestator și NUMAI cu aprobarea achizitorului în limita fondurilor alocate pentru piese de schimb, astfel:

- Reprezentantul prestatorului va emite un „deviz de reparatie” care va cuprinde, modelul și seria echipamentului ce necesită înlocuire de piese, locația, tipul și costul pieselor necesare. Înlocuirea efectivă a pieselor defecte va fi făcută NUMAI după aprobarea devizului de către reprezentanții achizitorului pe baza de comandă.
- Existența devizului, nu obligă autoritatea să achiziționeze de la prestator piesele constatate defecte, aceasta rezervându-și dreptul de a achiziționa piesele de schimb de la alt furnizor, conform specificațiilor tehnice și standardelor de calitate ale prestatorului și de a le pune la dispoziția acestuia în vederea înlocuirii, respectând criteriul „prețul cel mai scăzut”.

Prestatorul se obligă să înlocuiască piesele, manopera aferentă înlocuirii lor fiind inclusă în prețul lunar al serviciilor de mentenanță.

- În situația în care prestatorul constată necesitatea unei aplicații informatice (licență) pe care achizitorul nu o deține deja, reprezentantul prestatorului va emite „note de necesitate”, care va cuprinde justificarea necesității achiziției aplicației respective, tipul și costul estimat al acesteia.

12. Disponibilitatea pentru prestarea serviciilor

Pentru a nu exista perturbatii în activitatea institutiei și având în vedere numărul de echipamente pentru care se va asigura întreținerea și prestațiile specifice impuse prin operațiunile de mentenanță preventivă, prestatorul va delega personalul de service disponibil permanent în intervalul oficial de lucru al angajaților AC, care va fi dotat cu scule și aparatură adecvate, necesare pentru remedieri și testări hardware/software. Personalul de service va colabora cu angajații din cadrul AC.

13. Timpul de intervenție

Prestatorul va interveni în cel mai scurt timp posibil de la sesizarea de către beneficiar a unei defectiuni (maxim 30 minute), ori de câte ori se solicită acest lucru, de luni până vineri în intervalul orar 08:00-16:00.

14. Timp de remediere defectiuni

Timpul de remediere a defectiunii/defectiunilor pentru echipamentele care intra sub incidența contractului reprezintă durata de timp, măsurată din momentul comunicării și confirmării unei probleme hardware/software și până în momentul rezolvării.

Prestatorul va prezenta modul de acțiune în cazul apariției unor defectiuni de natură hardware/software deosebite, precum și timpul mediu estimat pentru remedierea unei astfel de defectiuni, ori de câte ori este nevoie.

In cazul in care Prestatorul estimeaza ca timpul necesar remedierii defectiunilor aparute poate depasi 24 de ore, acesta se obliga a prezenta o justificare scrisa, cuprinzand motivele intarzierii si noul termen de reparare.

15. Notificarea defectelor

Se va pastra legatura permanenta intre personalul delegat din partea prestatorului si personalul responsabil cu urmarirea indeplinirii obligatiilor contractuale din partea AC.

Pe toata perioada derularii contractului de prestari servicii de mentenanta si reparatii, prestatorul va organiza un sistem de **suport tehnic**, care va deservi AC, in limitele disponibile.

- Disponibilitate – in conformitate cu program normal de lucru al AC.
- Este organizat prin reprezentantii prestatorului.

Intre responsabilul/responsabilii prestatorului si reprezentantii achizitorului va exista o legatura permanenta (e-mail si telefon).

In momentul primirii notificarii, e-mail/telefon, din partea achizitorului, reprezentantii prestatorului se vor deplasa in termenul solicitat (30 min) la locatia utilizatorului unde s-a semnalat necesitatea in vederea remedierii problemei/problemelor aparute.

In cazul raportarii problemelor in afara programului de lucru agreat, timpul de remediere se masoara incepand cu prima ora lucratoare a urmatoarei zile de lucru.

16. Receptie

Beneficiarul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor de intretinere.

Beneficiarul va verifica functionarea echipamentelor (prin sondaj) dupa efectuarea interventiilor finalizate de specialistii prestatorului.

CERINTE

Propunerea tehnica trebuie sa corespunda cerintelor minime prevazute in caietul de sarcini. Ofertarea de servicii inferioare celor prevazute in caietul de sarcini, atrage descalificarea ofertantului.

DURATA PRESTARIII SERVICIILOR CARE FAC OBIECTUL CONTRACTULUI

Servicii de asistenta tehnica hardware si software; Servicii de reparare si intretinere calculatoare si periferice informatice vor fi prestate pe perioada **01.05.2018 ÷ 31.12.2018 in conformitate cu clauzele contractuale din propunerea de Contract de furnizare**, cu posibilitatea prelungirii cu maxim 4 luni, conform HG nr. 395/2016, art. 165, in functie de fondurile bugetare existente si de atragerea de noi fonduri bugetare.

Intocmit,
Amariscai Lusa