DIRECTIA DE ASISTENTA SOCIALA A
MUNICIPIULUI PIATRA NEAMT
NR. 6825/27.03.2024

APROBAT,
DIRECTOR EXECUTIV
ANA BEREA

CAIET DE SARCINI

„Servicii de asistență tehnică hardware și software, Servicii de reparare și întreținere calculatoare și 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 intreținerea echipamentului informatic (Rev.2)

1. Introducere

Caietul de sarcini face parte integranta din documentatia pentru elaborarea si prezentarea ofertei și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către operatorul economic propunerea tehnică și propunerea financiară.

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 și obligatorii. În acest sens orice oferta 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.

Orice oferta de servicii care se abate de la prevederile Caietului de sarcini sau prezintă servicii cu caracteristici tehnice inferioare celor prevăzute în acesta sau care nu satisfac cerințele impuse în acesta, va fi respinsă ca neconformă.

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 si servicii de reparare si intretinere calculatoare si periferice informatice,*** *cod CPV 72611000-6 Servicii de asistenta tehnica informatica(Red.2), cod CPV 50312000-5 - Repararea si intretinerea echipamentului informatic (Rev.2)* din cadrul unitatilor Directiei de Asistenta Sociala a municipiului Piatra Neamt:

1. Sediul Directiei de Asistenta Sociala a Municipiului Piatra Neamt, str. Ștefan cel Mare, Nr. 5
2. *Serviciul de Asistenta Sociala — Str. Dimitrie Ernici, Nr. 3*
3. *Centrul de zi Castani — Str. Castani, Nr. 7*
4. *Centrul de Servicii Specializate pentru Copii — Str. Gavril Galinescu, Nr. 11*
5. *Centrul Social Impreuna — Str. Gavril Galinescu, Nr. 46*
6. *Centrul Social Pietricica — Str. Cetatea Neamtului, Nr. 34*
7. *Centrul de Cazare Temporara a Persoanelor fara Adapost — str. Izvoare, nr. 151*
8. *Serviciul Administrare si Gestionare Locuinte Sociale- str. Cuiejdi , nr.1b*
9. *Centrul de zi Primii Pasi — str. Mihai Eminescu nr. 6*

3. Echipamente informatice si softuri

Directia de Asistenta Sociala a municipiului Piatra Neamt detine:
3.1 Echipamente informatice (calculatoare şi periferice informatice) care necesita asigurarea în permanenta de servicii de intretinere si reparare, constand in mentenanta specializata pentru un numar estimat de:
- 120 calculatoare/laptopuri
- 1 Server
- 60 Imprimante/multifunctionale/copiator
- 9 retele internet (toate unitatile)
- 8 retele telefonice (Stefan cel Mare, nr.5; D. Ernici, nr.3; str. Cuiejdi, nr 1B ; Cetatea Neamtului, nr.34; G. Galinescu, nr.11; G. Galinescu, nr.46; Str. Castani, Nr. 7; str. Izvoare, nr. 151)

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, etc

6. Obligatii ale prestatorului

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: multifuncționale / imprimante laser / imprimante injekt / copiatoare;
- echipamente/componente de comunicatii date informatice si retelistica, server;
- softuri (sisteme de operare etc.);
- monitorizarea 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/mecanice ale echipamentelor IT;
- **servicii si actiuni de intretinere preventiva, de desprafuire si aspirare/suflare interioara a echipamentelor IT ,in lunile mai, septembrie, ianuarie, in toate compartimentele institutiei. Se va incheia proces verbal ce va avea semnatura utilizatorului echipamentului IT;**
- evitarea disfunctionalitatilor (blocaje) in activitatea AC 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 în 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, multifuncționale, 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 sistemelelor informatice in conformitate cu strategia Directia de Asistenta Sociala a municipiului Piatra Neamt;
- **acțiuni 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;
- menținerea echipamentelor ce aparțin AC in parametrii de functionare;
- evitarea defectelor accidentale ale echipamentelor pe perioada de intervenție 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, intr-un interval de 2 maxim 4 ore;
- 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, prin prezentarea a minim 3 contracte de acelasi tip, prudent si competent si in conformitate cu cea mai buna practica in domeniul IT 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,calificat si va numi 2 persoane care se vor ocupa de derularea contractului cu Directia de Asistenta Sociala Piatra Neamt.

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 al 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, politiei de acces la resurse, politiei 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 instituției 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

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.

Intocmirea unui Proces verbal centralizator de evenimente cu tipurile de interventii efectuate pentru luna ce tocmai s-a incheiat, semnat de ambele parti, proces verbal ce va fi atasat la factura respectivei luni.

Procesul verbal centralizator de evenimente va contine, fara a se limita la următoarele:
- echipamentul asupra caruia s-a intervenit:
- locatia echipamentului;
- data executarii remedierii defectiunii;
- activitatile desfasurate;
- eventuale recomandari.

9. Piese de schimb

Piesele de schimb necesare inlocuirii celor defecte se vor achiziționa separat in baza unor "devize de reparatii" intocmite de prestator si **NUMAI** cu aprobarea achizitorului in limita fondurilor alocate pentru piese de schimb, astfel:

Reprezentantul prestatorului va emite un „deviz de reparatie" care va cuprinde, modelul si seria echipamentului ce necesita inlocuire de piese, locatia, tipul si costul pieselor necesare.

Inlocuirea efectiva a pieselor defecte va fi facuta NUMAI dupa aprobarea devizului de catre reprezentantii achizitorului pe baza de comanda.

Existenta devizului, nu obliga autoritatea sa achizitioneze de la prestator piesele constatate defecte, aceasta rezervandu-si dreptul de a achizitiona piesele de schimb de la alt furnizor, conform specificatiilor tehnice si standardelor de calitate ale prestatorului si de a le pune la dispozitia acestuia in vederea inlocuirii, respectandcriteriul „pretul cel mai scazut".

Prestatorul se obliga sa inlocuiasca piesele, manopera aferenta inlocuirii lor fiind inclusa in pretul lunar al serviciilor de mentenanta.

In situatia in care prestatorul constata necesitatea unei aplicatii informatice (licenta) pe care achizitorul nu o detine deja, reprezentantul prestatorului va emite „note de necesitate", care va cuprinde justificarea necesitatii achizitei aplicatiei respective, tipul si costul estimat al acesteia.

10. Disponibilitatea pentru prestarea serviciilor

Pentru a nu exista perturbatii in activitatea AC si avand in vedere **numarul de echipamente pentru care se va asigura intretinerea si prestarile specifice impuse prin operatiunile de mentenanta preventiva**, prestatorul va delega personalul de service disponibil permanent in intervalul oficial de lucru al angajaților AC, care va fi dotat cu echipamente adecvate, necesare pentru remedieri si testari hardware/software. Personalul de service va colabora cu angajatii din cadrul AC.

11. Timpul de interventie

Prestatorul va interveni in cel mai scurt timp posibil, 2 maxim 4 ore, de la sesizarea de catre beneficiar a unei defectiuni ori de cate ori se solicita acest lucru, de luni pana joi in intervalul orar 08:00-16:00 respectiv vineri in intervalul orar 08:00-14:00.

12. Timp de remediere defectiuni

Timpul de remediere a defectiunii/defectiunilor pentru echipamentele care intra sub incidenta contractului reprezinta durata de timp, masurata din momentul comunicarii si confirmarii unei probleme hardware/software si pana in momentul rezolvarii.

Prestatorul va prezenta modul de actiune in cazul aparitei unor defectiuni de natura hardware/software deosebite, precum si timpul mediu estimat pentru remedierea unei astfel de defectiuni, ori de cate ori este nevoie.

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

13. 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 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.

14. 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.

15. Raspunderea

Prestatorul este pe deplin responsabil pentru eventualele daune produse exclusiv din culpa sa, echipamentelor, produselor software, aplicatiilor, datelor si altor dotari din sediul beneficiarului.

16. Confidentialitatea

Prestatorul isi va asuma raspunderea pentru protectia datelor la care va avea acces in desfasurarea activitatilor sale atat la sediul sau, cat si la sediul beneficiarului.

Prestatorul se obliga sa nu divulge si sa nu transfere/downloadeze date ale beneficiarului fara acordul scris al acestuia.

Prestatorul va asigura si va respecta confidentialitatea activitatilor beneficiarului, precum si a tuturor datelor cu care va intra in contact pe intreaga durata a derularii contractului, precum si dupa incetarea acestuia.

CERINTE:

Propunerea tehnica trebuie sa corespunda urmatoarelor cerintelor minime:

16.1 Ofertantul trebuie sa aiba ca obiect de activitate intretinerea si repararea calculatoarelor si perifericelor informatice

16.2 Ofertantul trebuie sa prezinte dovada unei indelungate experiente in prestarea de servicii de intretinere, reparatii si asistenta tehnica pentru produse si echipamente IT (colaborari cu institutii si/sau firme), respectiv va face dovada cu minium 3 contracte de acelasi tip;

Ofertarea de servicii inferioare celor prevazute in caietul de sarcini, atrage descalificarea ofertantului.

DURATA PRESTARII SERVICIILOR CARE FAC OBIECTUL CONTRACTULUI

Servicii vor fi prestate de la data de 01.05.2024 și până la data de 31.12.2024 in conformitate cu clauzele contractuale din propunerea de Contract de servicii, 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
Sauciuc Ioana