



## CAIET SARCINI MENTENANTA ECHIPAMENTE IT SI RETEA A.S.S.C. PLOIESTI

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică.

Caietul de sarcini este elaborat în concordanță cu necesitățile obiective ale Autorității Contractante (AC) și cu respectarea regulilor de bază precizate în Documentația de Atribuire.

Cerințele impuse prin caietul de sarcini sunt minimale și obligatorii.

### I. Scopul achiziției:

- asigurarea operativității institutiei prin menținerea resurselor de tehnologie a informației hard și soft în stare optimă de funcționare;
- asigurarea de servicii de intretinere constând în mentenanță specializată pentru un număr necesar estimat de 123 stații de lucru Dell Optiplex, Athlon, Intel Pentium, laptop-uri HP din cadrul A.S.S.C. Ploiesti;
- asigurarea de servicii mentenanța pentru 7 buc. switch-uri, 5 buc. routere, 4 buc. NAS, 1 buc. server de aplicatii;
- eficientizarea lucrului cu aplicațiile informatice;
- îmbunătățirea securității în cadrul sistemului informatic și evitarea riscului de pierdere informații vitale pentru sistem.

### II. Obiectul detaliat al contractului:

Ofertantul trebuie să efectueze pentru Autoritatea Contractantă - A.S.S.C. Ploiesti, Servicii de mentenanță/întreținere a echipamentelor informatice de tip:

- stații de lucru / computer, -PC-uri, microcalculator; laptop/notebook;
- echipamente/componente de comunicații date informatice și networking date;

Ofertantul trebuie să asigure pentru Autoritatea Contractantă - A.S.S.C. Ploiesti gestionarea unui sistem informatic operațional, eficient și coerent prin identificarea și marcarea cu un cod unic a tuturor echipamentelor informatice ce urmează a fi preluate în sistemul de servicii de reparare și întreținere.

Prestatorul de servicii se angajează să asigure asistență tehnică (întreținere și reparații) pentru echipamentele informatice, serviciile prestându-se la sediile A.S.S.C. Ploiesti din Piata Eroilor nr.1 A, B-dul Petrolului nr. 8A, Str. M. Bravu nr. 231, Str. Cosminele nr. 11A.

### Serviciile de reparare și întreținere specializată trebuie să acopere aspectele:

- reparare/întreținere hardware și anume:
  - identificare echipamente informatice, care vor fi constituite într-o "baza de date" la care să se poată raporta în notele/rapoartele de intervenție;
  - monitorizare parametri funcționare sistemele informatice;
  - programarea și efectuarea operațiilor de întreținere și reparații se vor realiza în conformitate cu documentația tehnică emisă de producător (fabricant);
  - identificare și constatare de defecte tehnice/mecanice ale echipamentelor IT;
  - servicii și acțiuni de întreținere preventivă, de desprăfuire și aspirare/suflare interioară a echipamentelor IT;
  - evitarea disfuncționalităților (blocaje) în activitatea organizației datorită indisponibilității temporare sau permanente a unor resurse fizice de tehnologia informației;
  - evitarea pierderii temporare sau permanente a datelor și/sau a echipamentelor vitale pentru organizație prin verificarea funcționării în parametri normali a sistemului de back-up;
  - realizarea de setări parametri de funcționare în rețea;

- repararea modulelor/pieselor/componentelor electronice defecte, cu excepția echipamentelor aflate în garanție care intră sub incidența contractului de garanție cu firma furnizoare a echipamentelor respective;
- înlocuirea modulelor/pieselor/componentelor electronice defecte, cu excepția echipamentelor aflate în garanție care intră sub incidența contractului de garanție cu firma furnizoare a echipamentelor respective (piesele nu sunt incluse în contract);
- mentenanță tehnică specializată care să acopere toate aspectele hardware/software la nivel de stații de lucru locale (identificare defecte, înlocuire piese defecte, inclusiv setare parametri funcționare în rețea a diferitelor periferice IT atașate la stațiile de lucru –UPS, multifuncționale, switch) cu excepția echipamentelor aflate în garanție care intră sub incidența contractului de garanție cu firma furnizoare a echipamentelor respective. În situația echipamentelor în garanție, activitatea prestatorului constă doar în monitorizarea funcționării echipamentului, constatarea în scris a defectului și înștiințarea firmei furnizoare pentru remedierea defectului.
- repunere în exploatare a echipamentelor scoase temporar din uz în urma intervențiilor de service;
- depanare instalare/setare software pentru toate tipurile de aplicații agreate de A.S.S.C. Ploiesti, ce sunt instalate pe stațiile de lucru ale angajaților, conform procedurii de instalare/setare software puse la dispoziție de către AC - operatorului;
- consultanță și acordarea de asistență software/tehnică pe durata de lucru a AC, la cerere, pentru utilizatorii sistemelor informatice pentru angajații Autorității Contractante (A.C.);
- stabilirea și marcarea sistemelor informatice ce urmează a fi preluate în regim de service;
- perfecționarea continuă a sistemului informatic în conformitate cu strategia A.S.S.C. Ploiesti;
- întreținere software și anume:
  - acțiuni de scanare/devirusare a echipamentelor IT;
  - depanare software a sistemelor de calcul al angajaților A.S.S.C. Ploiesti;
  - urmărirea și respectarea modalităților de setare recomandate de AC, referitoare la instalarea de soft;
  - urmărirea și respectarea modalităților de setare recomandate de AC, referitoare la salvarea datelor utilizator;
  - consultanță software prin acordarea de asistență software în timpul programului de lucru al AC.

În situația echipamentelor în garanție, activitatea prestatorului constă în:

- constatarea funcționării/nefuncționării echipamentului;
- identificarea defectelor fără a trece de sigiliul firmei furnizoare a echipamentului;
- instalarea și setarea acestora în conformitate cu specificațiile tehnice primite din partea AC;
- constatarea în scris a defectului și propunerea AC pentru remedierea defectului constat.

Prestatorul se obligă să execute și să garanteze activitățile de:

- efectuarea de revizii de întreținere în scop preventiv pentru toate echipamentele IT cel puțin de două ori în perioada de desfășurare a contractului;
- menținerea în parametri funcționali de funcționare a echipamentelor ce aparțin A.C.;
- evitarea defectelor accidentale ale echipamentelor pe perioada de intervenție de service; garanția pieselor înlocuite și a manoperei oferite după reparația echipamentului a pieselor achiziționate prin prestator, este de minim 12 (doisprezece) luni, în condițiile exploatarea corectă a echipamentului, în concordanță cu prescripțiile manualului de exploatare elaborat de fabricantul acestora;
- respectarea timpilor de intervenție de la anunțarea sesizării de către reprezentanții desemnați ai AC, la inițierea intervenției propriu-zise: maxim 3 ore;
- alte intervenții sau cereri de participare sau acordare de asistență tehnică, în timpul anunțat în acord cu AC.

**NOTA: timpii de intervenție sunt valabili doar în intervalul de timp oficial de lucru, stabilit de către A.S.S.C. Ploiesti pentru angajații săi (luni –joi, h: 08:00-16:30, vineri: 08:00-14:00);**

- prestarea serviciilor de întreținere și reparații cu profesionalismul și promptitudinea convenite angajamentului asumat;
- supravegherea prestării serviciilor și asigurarea resurselor umane, materiale și a echipamentelor necesare; în acest sens Prestatorul va certifica și va dovedi angajarea în conformitate cu prevederile legale a cel puțin unui salariat cu studii superioare în domeniul IT (inginer IT), respectiv a unui angajat cu studii medii în același domeniu (tehnician IT).

Prestatorul este pe deplin responsabil pentru prestarea serviciilor în conformitate cu perioada de revizii de întreținere stabilită:

Prestatorul răspunde de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate.

Prestatorul va asigura piesele de schimb necesare efectuării unei reparații și garantarea reparațiilor efectuate în acord cu AC.

Intervențiile în atelier propriu operatorului sau alte operații/reparații de anvergură, se vor efectua în baza unui deviz de reparație, prezentat în prealabil de către prestatorul de servicii și acceptat de beneficiar după caz.

În baza Procesului-verbal de recepție, beneficiarul va confirma efectuarea lucrărilor de către prestator pe documentele prezentate de personalul acestuia.

Operatorul își va asuma în întregime responsabilitatea în ceea ce privește înlocuirea/ repararea subansamblelor sau a pieselor de schimb achiziționate prin intermediul acestuia, care se vor efectua numai cu acordul prealabil al beneficiarului.

### **III. Modul de desfășurare a contractului:**

Prestatorul de servicii va efectua operațiunea de înscriere într-un registru a sistemelor informatice, echipamentelor de tehnică de calcul din dotarea A.S.S.C. Ploiesti, pentru stabilirea caracteristicilor tehnice, starea de funcționare, amplasarea, clasificarea în funcție de garanție. Se vor marca de asemenea elementele componente (active și pasive) ale rețelei de date, se va identifica structura rețelei networking a A.S.S.C. Ploiesti, în tabel fiind înscrise totodată numărul de inventar sau nr. de mijloc fix (dacă există), tipul și caracteristicile echipamentului de calcul, amplasarea (birou, persoană de contact), poziția în rețeaua locală de calculatoare, starea echipamentului, în vederea obținerii unei evidențe și a unui istoric corect al operațiunilor efectuate pe parcursul desfășurării contractului.

Elementele/echipamentele din cadrul acestui tabel vor fi înregistrate într-o bază de date service IT, pentru echipamentele de calcul din dotarea A.S.S.C. Ploiesti. Această bază de date va fi întreținută și actualizată, funcție de modificările, depanările și upgrade-urile efectuate ulterior.

Aplicarea și respectarea politicilor de securitate la nivel de unitate organizatorică:

- constă în instalarea de programe antivirus, anti-malware, politici de acces la resurse -security policies, etc., care vor fi stabilite de comun acord cu AC.

**NOTA: Prestatorul va efectua și va realiza toate operațiunile de service, indiferent de poziția de repartiție a echipamentelor IT&C, la sediul achizitorului, și va executa toate operațiunile de service la echipamentele cuprinse în lista cu echipamente marcate. Dacă pentru intervenții speciale este necesar scoaterea din sediul instituției a oricăror stații de lucru, componente ale acestora, mijloace fixe, componente/module tehnice specifice IT, Ofertantul se obligă ca va înregistra evenimentul într-un tabel cu rol de Proces Verbal pentru orice scoatere sau introducere în cadrul instituției, și va instința AC, care-și va da acceptul prin reprezentantii săi desemnați.**

Scoaterea acestora fără înregistrarea prealabilă și fără a avea acceptul reprezentanților desemnați de către AC va duce la imputarea lor și recuperarea neîntârziată a contravalorii echipamentelor fără intervenția vreunei instanțe de judecată, și va duce la rezilierea unilaterală a contractului de către AC, fără alte penalizări sau alte consecințe materiale sau juridice.

### **IV. Descrierea serviciilor**

#### **a) Procedurile săptămânale:**

##### **1. Stații de lucru:**

- verificarea sistemelor de calcul care aparțin AC;
- verificarea funcționalității serviciilor IT și remedierea disfuncționalităților atunci când este cazul, (serviciul de e-mail @asscploiesti.ro, conectivitatea la internet, accesarea paginii de website);
- verificarea și corectarea eventualelor erori aparute în ceea ce privește folosirea sistemului informatic integrat folosit de instituție;
- optimizarea sistemelor de operare folosite prin efectuarea de update-uri, efectuarea defragmentării și a operațiunilor de disk clean-up, optimizarea registrilor, efectuarea de operațiuni de salvare date și back-up, verificarea stării memoriilor RAM, etc.; va fi folosit în mod prioritar software-ul cu care este dotat sistemul de

operare, iar instalarea altui tip de software va fi realizata numai dupa instiintarea reprezentantilor desemnati ai institutiei;

- instalare drivere (atunci cand este cazul) si efectuarea de update-uri drivere pentru echipamentele periferice si componentele folosite;
- instalare/reinstalare sisteme de operare atunci cand acest lucru este necesar;
- efectuare de back-up date (fișiere / foldere /e-mail, alte date proprii de serviciu ale utilizatorului AC) si instalarea acestora in cazul reinstalarii sistemului de operare;
- configurare si optimizare parametri de BIOS;
- verificarea si instalarea atunci cand este cazul, la solicitarea reprezentantilor desemnati ai AC, a certificatelor digitale;
- scanarea tuturor sistemelor de calcul utilizate cu programele antivirus si indepartarea eventualelor erori aparute;
- verificare accesului pentru utilizatorii AC in sistemului de fișiere în intralan;
- acordarea de asistență permanentă si consultanta software/tehnică, la cerere notificata, pentru utilizatorii sistemelor informatice pentru angajații Autorității Contractante (A.C.);

## 2. NAS

- verificare integritate informatii;
- verificarea tuturor echipamentelor;
- verificare conexiune activa;
- verificarea accesibilitatii datelor stocate si daca acestea pot fi citite;
- verificare status matrice RAID (0,1,5,6,10,etc.);
- verificarea functionarii placii de retea.

## 3. Server de aplicatii

- verificare matrice RAID;
- verificare baza de date;
- mentenanta server web, mentenanta server mail;

## 4. Retea de calculatoare

- testare porturi active;
- verificare vizuala cablaje si conectori;
- testare functionare fibra optica;
- monitorizare temperatura sistem sala rack-uri;
- verificare functionare echipamente active;
- verificare conexiuni/tuneluri VPN;
- verificare viteza de transfer in retea;
- diagnosticare si modificare setari retea, setari acces la documentele partajate;
- instalare si configurare echipamente de retea (placa de retea, imprimanta retea, switch-uri, routere, etc.);
- prioritizare pentru intervențiile semnalate de către utilizatorii A.S.S.C. Ploiesti, de peste zi, urmărind ca timpul de remediere a defecțiunii și repunerea în funcțiune a echipamentelor să fie de maximum 24 ore;

Prestatorul trebuie sa asigure timpi de intervenție de maxim 24 ore de la sesizarea facuta de reprezentantii desemnati de catre Beneficiar prin orice mijloc de comunicare (telefonic, e-mail, fax,etc.), pentru cazuri speciale de natura sa pericliteze/perturbe activitatea institutiei, în intervalul de timp oficial de lucru in timpul stabilit de către A.S.S.C. Ploiesti pentru angajații săi (luni –joi, h: 08:00-16:30, vineri : 08:00-14:00).

In vederea asigurarii operativitatii si pentru efectuarea in timp util a activitatilor enumerate la pct.a), alin.1-4, Prestatorul va asigura prezenta unui reprezentant al sau, doua zile pe saptamana, 8 (opt) ore/zi, in zile stabilite de comun acord cu Beneficiarul, care se va deplasa la sediile A.S.S.C. din Ploiesti, Piata Eroilor nr.1A, B-dul Petrolului nr. 8A, Str. M. Bravu nr. 231, Str. Cosminele nr. 11A. Ordinea deplasarii si prioritizarea efectuării operatiunilor vor fi stabilite de comun acord cu reprezentantii desemnati ai AC.

### **b) Proceduri efectuate la 6 (sase) luni**

- curățare si desprafuire unități de alimentare (surse) si ventilație (ventilatoare de carcasa, coolere procesor), efectuarea de ungeri de lagăre si degripări, curatare si desprafuire alte componente interne: HDD, placa de baza, placa video, memorii, precum si alte echipamente (server, router,switch-uri, etc.);

- lubrifierea ventilatoarelor zgomotoase sau cu eficacitate redusă care produc supraîncălzirea componentelor hardware, la cererea beneficiarului.

**NOTA: aceste operațiuni sunt excluse pentru sistemele brand care se afla în garanție, nefiind posibilă deteriorarea și trecerea peste sigiliul amplasat de către producător.**

#### Descrierea tehnică a serviciilor care intră sub incidența contractului

Termenii utilizați în acest capitol sunt relativi în ceea ce privește descrierea serviciilor și definițiile exprimate în oferta tehnică.

Operațiunile ce vor fi efectuate la revizie/service pentru echipamentele IT&C sunt următoarele:

PC desktop/ notebook, routere, switch-uri, NAS, Server aplicații.

- verificare integritate cabluri și conectori externi/interni;
- curățare și desprafuire unități de alimentare și ventilație (ventilatoare de carcasa, coolere procesor);
- ungeri de lagăre, degripări;
- curățare și desprafuire alte componente interne: HDD, placa de baza, placa video, memorii, etc.;
- configurare și optimizare parametri de BIOS;
- recuperare date de pe mediu defect, dacă mai este posibil;
- curățare unități magnetice și optice;
- driver echipament hardware –actualizare/instalare driver în cazul apariției de versiuni noi;
- instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare;
- stare de funcționare a Sistemului de Operare;
- back-up date (fișiere / foldere /e-mail, alte date proprii de serviciu ale utilizatorului AC);
- instalare / Configurare primară Sistem de Operare;
- optimizare configurație sistem de operare;
- realizare copii de siguranță pentru datele importante (la cererea utilizatorului AC);
- devirusare cu/fără reînstalarea sistemului de operare;
- devirusare cu/fără recuperare de date;
- integritate fișiere și structura directoare nivel stație de lucru;
- configurare sistem calcul pentru acces în rețea;
- conectivitate rețea (prize la switch-ul de distribuție palier);
- instalare / Setare pachet Microsoft Office;
- instalare / Configurare software client e-mail (@asscploiesti.ro);
- instalare / Configurare aplicație software utilitară (agreate de A.S.S.C. Ploiesti);
- instalare / Configurare aplicație software specializată (agreate de A.S.S.C. Ploiesti);
- refacere date / transfer date, din copie back-up;
- partajare echipament hardware în rețea – în acord cu utilizatorii/procedura AC;
- configurare generală a echipamentelor de rețea tip router/ switch cu management;
- introducere / configurare client pentru echipament rețea de tip router/switch/AP;
- rezolvare conflicte hardware și/sau software;
- conectivitate / software la echipamente periferice: imprimante, scanere multifuncționale, fax;
- verificare integritate informații (NAS);

#### **V. Oferta Tehnică**

Serviciile oferite trebuie să aibă caracteristici tehnice și performanțe echivalente, cel puțin egale cu cele solicitate în prezentul caiet de sarcini.

Contractantul va trebui să asigure servicii de mentenanță și reparații sigure și permanente la nivelul instituției respectând timpii de intervenție și de rezolvare a penelor precizați anterior.

Se va garanta repararea echipamentelor, înlocuirea în locație a pieselor defecte și păstrarea, eventual creșterea, în nici un caz diminuarea calității echipamentului.

Prestatorul va trebui să notifice achizitorul despre schimbări în structura sa sau a subcontractanților, iar acestea se vor face cu acordul Beneficiarului.

## **VI. Disponibilitatea serviciilor**

Serviciile se vor desfășura în intervalul de timp oficial de lucru, stabilit de către A.S.S.C. Ploiesti pentru angajații săi (luni –joi, h: 08:00-16:30, vineri h: 08:00-14:00). Personalul de service delegat în cadrul contractului va fi dotat cu toate sculele și aparatura necesară pentru testări hardware/software. Va lucra și va colabora cu angajații institutiei si persoanele desemnate. Având în vedere numărul de echipamente pentru care se va asigura întreținerea și prestările specifice enumerate și impuse prin operațiunile de mentenanță se va proceda la o programare de comun acord cu beneficiarul pentru efectuarea acestor operații, astfel încât să nu existe perturbații în activitatea institutiei.

## **VII. Timpul de intervenție:**

Prestatorul va interveni și remedia defecțiunea în cel mai scurt timp posibil de la sesizarea de către beneficiar a unei defecțiuni, ori de câte ori se solicita acest lucru.

În momentul sesizării de către reprezentantul desemnat al achizitorului, a unei probleme tehnice, prestatorul este obligat să intervină:

- în maxim 24 ore în timpul programului normal de lucru prin unul dintre specialiștii delegați la AC.

## **VIII. Timpul de remediere a defecțiunilor**

Timpul de remediere pentru echipamentele care intră sub incidenta contractului reprezintă durata de timp măsurată din momentul comunicării și confirmării unei probleme hardware/software până în momentul rezolvării.

Comunicarea poate fi făcută prin orice mijloace (e-mail, telefonic, fax, etc.). Prestatorul va prezenta modul de acțiune în cazul apariției unor defecțiuni de natură hardware/software deosebite, precum și timpul mediu estimat pentru remedierea unei astfel de defecțiuni, ori de câte ori este nevoie. Timpul mediu necesar remedierii defecțiunilor va fi de maxim 8 ore lucrătoare.

În cazul în care Prestatorul estimează că timpul necesar remedierii defecțiunilor apărute poate depăși 24 de ore, acesta se obligă a prezenta o justificare scrisă, cuprinzând motivele întârzierii și noul termen de reparare.

**Revizia periodică are ca scop, pe de o parte, verificarea faptului că echipamentele își păstrează caracteristicile inițiale și sunt, în continuare, în parametrii de funcționare stabiliți de fabricant și, pe de altă parte, asigurarea mentenanței preventive.**

- revizia periodică se va executa odata la 6 (sase) luni la data stabilita in comun acord cu AC pe perioada contractului, la sediile A.S.S.C. Ploiesti enumerate anterior, de comun acord cu acesta, asupra tuturor echipamentelor indiferent dacă sunt sau nu în garanție.

- pentru executarea reviziei periodice, A.C. are obligația de a disponibiliza echipamentele fără întreruperea activității din locație pe cât posibil, la data stabilita de comun acord cu Operatorul.

- revizia periodica a echipamentelor din locație se face, de comun acord, în timpul orelor de lucru - program normal și în acord preventiv cu beneficiarul echipamentului.

- operațiile privind mentenanță preventivă, din cadrul activității de revizie periodică, se vor desfășura conform procedurilor/instrucțiunilor de mentenanță preventivă, descrise în documentația hardware/software a echipamentului.

## **IX. Inspecția, reglarea, testarea echipamentelor**

Materialele consumabile necesare desfășurării activității de revizie periodica (CD-uri, DVD-uri, dischete, riboane, tonere, etc.) vor fi puse la dispoziție de AC cu excepția soluțiilor speciale și sculelor folosite în cadrul reviziei ce vor fi puse la dispoziție de către Operator.

## **X. Activitatea de service -intervenția la pană**

Are ca scop diagnosticarea defectelor hardware/software ale echipamentelor ce pot determina anomalii software la echipamentele de calcul și comunicații și remedierea acestor defecte. Remedierea se face prin depanare sau înlocuire de echipamente sau subansamble ale acestora.

Remedierea defectelor se face cu păstrarea, eventual creșterea, în nici un caz diminuarea, caracteristicilor tehnice ale echipamentului original.

Activitatea de service se va desfășura la locația achizitorului, la solicitările acestuia.

Verificarea post depanare se va face în locația achizitorului, prin rularea testelor de funcționalitate specifice elementului defect și a funcționării echipamentului reparat în mediul în care a fost utilizat anterior intervenției.

## **XI. Piese de schimb**

Piese de schimb necesare intră sub incidența acestui contract; acestea se vor achiziționa separat în baza unor "devize de reparații" întocmite de prestator și numai cu aprobarea achizitorului în limita fondurilor alocate pentru piese de schimb astfel:

- reprezentantul prestatorului va emite un „deviz de reparație”, 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 bază de comandă, și nu vor fi acceptate alte costuri suplimentare de către AC care se refera la manopera, transport sau alte aspecte de aceasta natura;

- achizitorul își rezervă 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.

- 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 vor cuprinde justificarea achiziției aplicației necesare, tipul și costul estimat al acesteia. Achiziția efectivă a licențelor necesare va fi făcută **NUMAI** după aprobarea notei de către reprezentanții achizitorului pe bază de comandă.

- achizitorul își rezervă dreptul de a achiziționa licențele necesare de la alt furnizor autorizat conform specificațiilor tehnice și standardelor prestatorului și de a le pune la dispoziția acestuia în vederea implementării.

## **Modul de înlocuire a componentelor defecte**

Specialistul (specialiștii) prestatorului va dezafecta echipamentul defect, urmând să intervină tehnic pentru eliminarea defectului constatat pe loc, fie va prelua cu proces verbal componenta defectă de la utilizator, pentru înlocuirea sa cu un altul de la sediul achizitorului.

Echipamentul readus în stare de funcționare, va fi reconectat și se va testa / verifica funcționalitatea în mediul în care a fost utilizat anterior intervenției.

Componentele folosite pentru reparare vor fi funcțional identice cu cele înlocuite.

Sunt posibile substituții, dar numai cu păstrarea caracteristicilor tehnice inițiale și consemnate beneficiarului/AC.

Componentele sau elementele hardware folosite la înlocuire devin proprietatea achizitorului.

Prestatorul va desfășura și activitatea de clonare sistem de operare, refacere configurație atunci când specificul intervenției la pană o va impune. Beneficiarul va pune la dispoziție clona și dacă este cazul restul driverelor necesare. Înainte de clonare sau restaurarea sistemului de operare se va face salvarea datelor existente (în situațiile în care acest lucru este posibil) și restaurarea lor după clonare sau restaurarea sistemului de operare, inclusiv configurare echipament în rețea.

Pentru serverele de baza de date care pot face obiectul unei intervenții la sediul prestatorului (în cazul în care remedierea nu se poate face pe loc la sediul achizitorului) se va semna o declarație pe proprie răspundere privind păstrarea confidențialității asupra datelor existente pe echipamentul respectiv.

Rezolvarea penei implica accesul în sediul achizitorului pentru activități de reparare pe perioada timpului de rezolvare a penei.

**Prestatorul este singurul răspunzător pentru respectarea normelor de protecția muncii și PSI pentru proprii angajați ce vor desfășura activități în locația achizitorului.**

## **XII. Suport tehnic**

Pe toată perioada activităților de servicii de mentenanță și reparații, prestatorul va organiza un sistem de suport tehnic, care va deservi A.C., în limitele disponibile (serviciul Help Desk)

- va avea disponibilitate în conformitate cu programul normal de lucru al AC.

- este organizat prin reprezentanții prestatorului.

- între echipele Help-Desk și reprezentanții achizitorului va exista o legătura permanentă (e-mail și telefon), care să permită un dialog continuu.

În momentul primirii notificării scrise/e-mail/telefon din partea achizitorului, un reprezentant al Ofertantului se va deplasa în termen cât mai scurt, dar nu mai tarziu de 24 ore în locația utilizatorului ce semnalează necesitatea unei intervenții și:

- în primul rând, va face diagnoza stației de lucru.

- va identifica problema/nefuncționalitatea semnalată și natura sa:

-hardware (H)

-software (S)

-combinată (H&S).

- va trece apoi la verificarea stației, dacă este sau nu în garanție. (dacă este în garanție, se va coopera cu furnizorul contractual al stației de lucru respective, și se va încerca soluționarea problemei în această manieră).

- întocmește un PV de constatare și după caz de preluare a echipamentului spre a fi reparat/inlocuit.

În cazul primirii de sesizări/probleme, recepționată în timpul orelor de program, operatorul, serviciul Help-Desk va confirma imediat apelul către persoana autorizată a achizitorului care a solicitat intervenția și va transmite problema către nivelul de suport care trebuie să efectueze intervenția.

În cazul raportării problemelor în afara programului de lucru agreat, timpul de remediere se măsoară începând cu prima ora lucrătoare a următoarei zile de lucru.

La nivelul Help-Desk se va ține evidența stării echipamentelor supuse activității de service și se vor lua decizii de mentenanță globală rezultate din analiza informațiilor colectate.

## **XIII. Recepția**

Beneficiarul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor de întreținere prin reprezentanții săi desemnați.

La încheierea activității de mentenanță va fi încheiat un proces verbal de recepție în care vor fi înscrise operațiunile obligatorii care trebuie efectuate de către Prestator în conformitate cu prevederile contractuale, operațiuni care vor fi certificate prin semnatura de către șefii serviciilor din cadrul instituției. Procesul verbal odată întocmit va fi atașat în original la factura fiscală lunară eliberată de către Prestator.

La încheierea activității de revizie periodică la șase luni, de fiecare dată, se va încheia un "proces verbal de recepție revizie periodică" care va fi semnat pentru certificare de reprezentanții desemnați de către instituție și se va atașa la factura fiscală eliberată. În procesul verbal se vor consemna:

- data executării reviziei periodice;

- activitățile desfășurate;

- eventuale recomandări.

Intervențiile în spațiul tehnic sau alte operații de anvergură se vor efectua în baza unui deviz prezentat în prealabil de către prestatorul de servicii și acceptat de beneficiar.

Beneficiarul va confirma documentele prezentate de personalul prestatorului de servicii, în baza procesului verbal de recepție, efectuarea serviciilor de către prestator. Beneficiarul va verifica funcționarea echipamentelor (prin sondaj) după efectuarea intervențiilor finalizate de specialiștii prestatorului.

#### **XIV. Garanție**

Prestatorul are obligația de a presta serviciile de întreținere și reparații cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat.

Prestatorul are obligația de a supraveghea prestarea serviciilor sale și de a asigura resursele umane, materiale și echipamentele necesare reparării/intervenției/transportului în rezolvarea sesizărilor la care este apelat.

Prestatorul este pe deplin responsabil pentru prestarea serviciilor în conformitate cu perioada de revizii de întreținere preventivă stabilită. Totodată este răspunzător de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate.

Prestatorul va garanta reparațiile efectuate.

Prestatorul va garanta calitatea și performanța serviciilor/lucrărilor prestate precum și a pieselor defecte înlocuite achiziționate direct de furnizor conform legii (minim 12 luni).

#### **XV. Valoarea estimată a contractului**

Pretul oferit va conține obligatoriu două componente:

1. Pret unitar manopera/statie de lucru/luna – conține toate operațiunile prevăzute la Cap. IV, alin.a), pct. 1-3, precum și operațiunile efectuate la șase luni prevăzute la Cap. IV, alin.b)
2. Pret lunar manopera mentenanța rețea – conține toate operațiunile prevăzute la Cap. IV, alin a), pct. 4.

**A. Valoarea estimată a contractului pe o perioadă de 8 luni** este obținută în urma înmulțirii numărului mediu de echipamente la care se vor efectua operațiunile de mentenanță și revizie cu valoarea medie estimată a acestor operațiuni/echipament, la care se adaugă pretul serviciilor de mentenanță rețea. Astfel se obțin următoarele valori:

1)  $140 \text{ echipamente} \times 30 \text{ lei/buc. (fara TVA)/luna} = 4.200 \text{ lei (fara TVA)} + 798 \text{ lei (TVA)} = 4.998 \text{ lei/luna}$   
 $\times 8 \text{ luni} = 39.984 \text{ lei.}$

2)  $600 \text{ lei (fara TVA)} \times 8 \text{ luni} = 4.800 \text{ lei (fara TVA)} + 912 \text{ lei (TVA)} = 5.712 \text{ lei (cu TVA)}$ , reprezintă pretul total estimat servicii mentenanță rețea pentru o perioadă de 8 luni.

Valoarea totală estimată a contractului pentru o perioadă de 8 luni va fi astfel de 45.696 lei cu TVA.

**B. Valoarea estimată a contractului pe o perioadă de 4 luni** este obținută în urma înmulțirii numărului mediu de echipamente la care se vor efectua operațiunile de mentenanță și revizie cu valoarea medie estimată a acestor operațiuni/echipament, la care se adaugă pretul serviciilor de mentenanță rețea. Astfel se obțin următoarele valori:

1)  $140 \text{ echipamente} \times 30 \text{ lei/buc. (fara TVA)/luna} = 4.200 \text{ lei (fara TVA)} + 798 \text{ lei (TVA)} = 4.998 \text{ lei/luna}$   
 $\times 4 \text{ luni} = 19.992 \text{ lei.}$

2)  $600 \text{ lei (fara TVA)} \times 4 \text{ luni} = 2.400 \text{ lei (fara TVA)} + 456 \text{ lei (TVA)} = 2.856 \text{ lei (cu TVA)}$ , reprezintă pretul total estimat servicii mentenanță rețea pentru o perioadă de 4 luni.

Valoarea totală estimată a contractului pentru o perioadă de 4 luni va fi astfel de 22.848 lei cu TVA.

**C. Valoarea estimată a contractului pe o perioadă de 12 luni** este obținută în urma înmulțirii numărului mediu de echipamente la care se vor efectua operațiunile de mentenanță și revizie cu valoarea medie estimată a acestor operațiuni/echipament, la care se adaugă pretul serviciilor de mentenanță rețea. Astfel se obțin următoarele valori:

1)  $140 \text{ echipamente} \times 30 \text{ lei/buc. (fara TVA)/luna} = 4.200 \text{ lei (fara TVA)} + 798 \text{ lei (TVA)} = 4.998 \text{ lei/luna}$   
 $\times 12 \text{ luni} = 59.976 \text{ lei.}$

2)  $600 \text{ lei (fara TVA)} \times 12 \text{ luni} = 7.200 \text{ lei (fara TVA)} + 1.368 \text{ lei (TVA)} = 8.568 \text{ lei (cu TVA)}$ , reprezinta pretul total estimat servicii mentenanta retea pentru o perioada de 12 luni.

Valoarea totala estimata a contractului pentru o perioada de 12 luni va fi astfel de 68.544 lei cu TVA.

NOTA: eliberarea facturii se va realiza de catre prestator lunar si serviciile prestate vor include numarul de statii de lucru la care s-a realizat mentenanta in luna respectiva, numar care poate varia in functie de diversitatea situatiilor care pot aparea (defectiuni, scoatere definitiva din uz, etc.), la care se adauga contravaloarea serviciilor prestate pentru serviciile de mentenanta retea.

**Exemplu:**

- mentenanta a fost efectuata pentru un numar de 120 statii de lucru lucru in luna respectiva  
 $120 \text{ statii de lucru} \times 30 \text{ lei/buc. (fara TVA)/luna} = 3.600 \text{ lei} + 684 \text{ lei (TVA)} = 4.284 \text{ lei}$   
714 lei (cu TVA) - reprezinta serviciile prestate in luna respectiva pentru mentenanta retelei;  
Valoarea totala facturata in luna respectiva va fi astfel:  
 $4.284 \text{ lei} + 714 \text{ lei} = 4.998 \text{ lei}$ .

Sef Serviciu Administrativ,

Stan Adrian

