

ADMINISTRATIA SERVICIILOR SOCIALE COMUNITARE PLOIESTI
 Nr. Inreg.: **SERVICIUL ADMINISTRATIV MUNICIPAL PLOIESTI**
ADMINISTRATIA SERVICIILOR SOCIALE COMUNITARE PIATA EROILOR, NR. 1A INREGISTRARE
 NR. 5356 06-04-2021

Director General,
 Dinu Dan



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 întreținere constând în menenanță specializată pentru un număr necesar estimat de 140 stații de lucru Dell Optiplex, Athlon, Intel Pentium, laptop-uri HP si Lenovo din cadrul A.S.S.C. Ploiești;
- asigurarea de servicii mentenanta pentru 7 buc. switch-uri, 5 buc. routere, 4 buc. NAS, 1 buc. server de aplicatii;
- eficientizarea lucrului cu aplicațiile informaticice;
- îmbunătățirea securității în cadrul sistemului informatic și evitarea riscului de pierdere a informații vitale pentru sistem.

II. Obiectul detaliat al contractului:

Ofertantul trebuie să efectueze pentru Autoritatea Contractantă - A.S.S.C. Ploiești, Servicii de menenanță/intreținere a echipamentelor informaticice de tip:

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

Ofertantul trebuie să asigure pentru Autoritatea Contractantă – A.S.S.C. Ploiești identificarea și marcarea cu un cod unic a tuturor echipamentelor informaticice 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 informaticice, serviciile prestându-se la sediile A.S.S.C. Ploiești din Piata Eroilor nr.1 A, B-dul Petrolului nr. 8A, Str. M. Bravu nr. 231, Str. Cosminele nr. 11A, Str. Valeni nr. 32.

Serviciile de reparare și întreținere specializată trebuie să acopere aspectele:

- reparare/intreținere hardware și anume:
- identificare echipamente informaticice, care vor fi constituite intr-o "baza de date" la care să se poată raporta în notele/rapoartele de intervenție;
- monitorizare parametri funcționare sistemelor informatic;
- 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 functionarii 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 degaranție 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);
- mențenanță 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. Ploiești, ce sunt instalate pe stațiile de lucru ale angajaților, conform procedurii de instalare/setare software puse la dispozitie de către AC operatorului;
- consultanță și acordarea de asistență software/tehnică pe durata de lucru a AC, la cerere, pentru utilizatorii sistemelor informaticce - angajații Autorității Contractante (A.C.);
- stabilirea și marcarea sistemelor informaticce ce urmează a fi preluate în regim de service;
- întreținere software și anume:
 - acțiuni de scanare/devirusare a echipamentelor IT;
 - depanare software a sistemelor de calcul al angajaților A.S.S.C. Ploiești;
 - urmărire și respectare modalitate de setare recomandata de AC, referitoare la instalarea de soft;
 - urmărire și respectare modalitate de setare recomandata de AC, referitoare la salvare date 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;
- identificare defectelor fără a trece de sigiliul firmei furnizoare a echipamentului;
- instalarea și setarea acestora conformitate cu specificațiile tehnice primite din partea AC;
- constatarea în scris a defectului și propunerea AC pentru remedierea defectului constatat.

Prestatorul se obligă să execute și să garanteze activitățile de:

- efectuare de revizii de întreținere în scop preventiv pentru toate echipamentele IT cel puțin de două ori în perioada de desfășurare a contractului;
- menținere în parametrii funcționali de funcționare a echipamentelor ce aparțin A.C.;
- evitare a defectelor accidentale ale echipamentelor pe perioada de intervenție service; garanția pieselor înlocuite și a manoperei oferite după reparația echipamentului a pieselor achiziționate prin prestator, este de minim 12 (doisprezece) luni, în condițiile exploatarii corecte a echipamentului, în concordanță cu prescripțiile manualului de exploatare elaborat de fabricantul acestora;
- respectare a 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);

- prestare servicii de întreținere și reparații cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat;
- supraveghere a prestarii serviciilor și de asigurare a 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 anvergura, se vor efectua în baza unui deviz de reparație, prezentat în prealabil de către prestatorul de servicii și acceptat de beneficiar după caz.

In 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 inscriere într-un registru a sistemelor informaticе, echipamentelor de tehnica 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 totodata numărul de inventar sau nr. de mijloc fix (dacă există), tipul și caracteristicile echipamentului de calcul, amplasarea (birou, persoană de contact), poziția în rețea locală de calculatoare, starea echipamentului, în vederea obținerii unei evidente și a unui istoric corect al operațiunilor efectuate pe parcursul desfasurării contractului.

Elementele/echipamentele din cadrul acestui tabel vor fi înregistrate într-o bază de date service IT, pentru echipamentele de calcul din dotarea AS.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 repartitie a echipamentelor IT&C, la sediul achizitorului, și va executa toate operațiunile de service la echipamentele cuprinse în lista cu echipamentele marcate. Dacă pentru intervenții speciale este necesar scoaterea din sediul instituției a oricărora 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 instiinta AC, care-si va da acceptul prin reprezentantii săi desemnati.

Scoaterea acestora fără înregistrarea prealabilă și fară a avea acceptul reprezentanților desemnati de către AC va duce la imputarea lor și recuperarea neintarziata a contravalorii echipamentelor fără intervenția vreunei instante de judecata, 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. Statii de lucru:

- verificarea sistemelor de calcul care aparțin AC;
- verificarea funcționalității serviciilor IT și remedierea disfuncționalităților atunci când este cazul, (serviciul de e-mail @asscploesti.ro, conectivitatea la internet, accesarea pagini 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 memoriei 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 realizată numai după instalația reprezentanților desemnati ai instituției;
- instalare drivere (atunci când este cazul) și efectuarea de update-uri drivere pentru echipamentele periferice și componente folosite;
- instalare/reinstalare sisteme de operare atunci când acest lucru este necesar;
- efectuare de back-up date (fișiere / foldere / e-mail, alte date proprii de serviciu ale utilizatorului AC) și instalarea acestora în cazul reinstalării sistemului de operare;
- configurare și optimizare parametri de BIOS;
- verificarea și instalarea atunci când este cazul, la solicitarea reprezentanților desemnati ai AC, a certificatelor digitale;
- scanarea tuturor sistemelor de calcul utilizate cu programele antivirus și îndepărțarea eventualelor erori aparute;
- verificare accesului pentru utilizatorii AC în sistemul de fișiere în intranet;
- acordarea de asistență permanentă și consultanță software/tehnică, la cerere notificată, pentru utilizatorii sistemelor informatici pentru angajații Autorității Contractante (A.C.);

2. NAS

- verificare integritate informații;
- verificarea tuturor echipamentelor;
- verificare conexiune activă;
- verificarea accesibilității datelor stocate și dacă acestea pot fi citite;
- verificare status matrice RAID (0,1,5,6,10,etc.);
- verificarea funcționării placii de rețea.

3. Server de aplicații

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

4. Retea de calculatoare

- testare porturi active;
- verificare vizuala cablajelor și conectori;
- testare funcționare fibra optică;
- monitorizare temperatură sistem sala rack-uri;
- verificare funcționare echipamente active;
- verificare conexiuni/tuneluri VPN;
- verificare viteza de transfer în rețea;

- 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, Str. Valeni nr. 32. Ordinea deplasarii si prioritizarea efectuarii 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.);
- lubrificarea ventilatoarelor zgomotoase sau cu eficacitate redusa care produc supraîncălzirea componentelor hardware, la cererea beneficiarului.

NOTA: aceste operatiuni sunt excluse pentru sistemele brand care se afla in garantie, nefiind posibila deteriorarea si trecerea peste sigiliul amplasat de catre producator.

Descrierea tehnică a serviciilor care intră sub incidentă contractului

Termenii utilizati în acest capitol sunt relativi in ceea ce priveste 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 aplicatii.

- verificare integritate cabluri și conectori externi/interni;
- curățare si desprafuire unități de alimentare si ventilație (ventilatoare de carcasa, coolere procesor);
- ungeri de lagăre, degripări;
- curatare si desprafuire alte componente interne: HDD, placa de baza, placa video, memorii, etc.;
- configurare si optimizare parametri de BIOS;
- recuperare date de pe mediu defect, dacă mai este posibil;
- curățare unități magnetice și optice;
- driver echipament hardware –actualizare/installare 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 reinstalarea 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 aplicatie software utilitara (agreate de A.S.S.C. Ploiesti);
- instalare / Configurare aplicatie software specializata (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 și Financiară

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 menenanță și reparări sigure și permanente la nivelul institutiei 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.

Pretul ofertat va contine obligatoriu două componente:

1. Pret unitar manopera/statie de lucru/luna – contine toate operațiunile prevazute la Cap. IV, alin.a), pct. 1-3, precum și operațiunile efectuate la sase luni prevazute la Cap. IV, alin.b)
2. Pret lunar manopera mentenanta retea – contine toate operațiunile prevazute la Cap. IV, alin a), pct. 4.

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 și persoanele desemnate.

Având în vedere numărul de echipamente pentru care se va asigura întreținerea și prestările specifice enumerate și impuse prin operațiunile de menenanță se va proceda la o programare de comun acord cu beneficiarul pentru efectuarea acestor operații, astfel încât să nu existe perturbații în activitatea instituției.

VII. Timpul de intervenție:

Prestatorul va interveni și remedie 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 cate 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 să prezinte 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 menenanței preventive.

- revizia periodică se va executa odată la 6 (sase) luni la data stabilită în comun acord cu AC pe perioada contractului, la sediile A.S.S.C. Ploiești 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 stabilită de comun acord cu Operatorul.
- revizia periodică 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 menenanța preventivă, din cadrul activității de revizie periodică, se vor desfășura conform procedurilor/instrucțiunilor de menenanță preventivă, descrise în documentația hardware/software a echipamentului.

IX. Inspectia, reglarea, testarea echipamentelor

Materialele consumabile necesare desfășurării activității de revizie periodică (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 subansambluri 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. Piesele 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 pieze de schimb astfel:

- reprezentantul prestatorului va emite un „deviz de reparație”, care va cuprinde modelul și seria echipamentului ce necesită înlocuire de pieze, 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 referă la manopera, transport sau alte aspecte de aceasta natură;

- 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 informative (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 reconnected 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 menenanță 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 legătură 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).
 - întocmeste un PV de constatare și după caz de preluare a echipamentului spre a fi reparat/inlocuit.
- În cazul primirii de sesizări/probleme, recepționata în timpul orelor de program,operatorul, serviciul Help-Desk va confirma imediat apelul către persoana autorizata 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 menenanță globală rezultate din analiza informațiilor colectate.

XIII. Recepția

Beneficiarul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor de întreținere prin reprezentantii sai desemnati.

La încheierea activitatii de menenanță va fi încheiat un proces verbal de receptie in care vor fi inscrise operațiunile obligatorii care trebuie efectuate de catre Prestator in conformitate cu prevederile contractuale, operațiuni care vor fi certificate prin semnatura de catre sefii serviciilor din cadrul institutiei. Procesul verbal odata intocmit va fi atasat in original la factura fiscală lunara eliberata de catre Prestator.

La încheierea activității de revizie periodica la sase luni, de fiecare dată, se va încheia un “proces verbal de recepție revizie periodică” care va fi semnat pentru certificare de reprezentantii desemnati de catre institutie. In 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.Facturarea

Eliberarea facturii se va realiza de către prestator lunar și serviciile prestate vor include numarul de statii de lucru la care s-a realizat mentenanța în luna respectiva, numar care poate varia în funcție de diversitatea situațiilor care pot apărea (defecțiuni, scoatere definitiva din uz, etc.), la care se adaugă contravaloarea serviciilor prestate pentru serviciile de mentenanța reteau.

Exemplu

Mentenanța a fost efectuată pentru un număr de 120 stații de lucru lucru funcționale în luna respectivă:

120 stații de lucru x 33 lei/buc. (fara TVA)/luna = 3.960 lei + 752,4 lei (TVA) = 4.712,4 lei

833 lei (cu TVA) - reprezintă serviciile prestate în luna respectivă pentru mentenanța retelei;

Valoarea totală facturată în luna respectivă va fi astfel:

$$4.712,4 \text{ lei} + 833 \text{ lei} = 5.545,4 \text{ lei.}$$

Sef Serviciu Administrativ,

Stan Adrian

