



Nr. 2465  
Constanța, 23.02.2018

## CAIET DE SARCINI

### 1. Autoritatea contractantă:

Instituția Prefectului – Județul Constanța, cu sediul în B-dul Tomis nr.51, lansează achiziția privind Servicii de mentenanță, administrare și servicii conexe pentru rețeaua de echipamente IT a Instituției Prefectului - Județul Constanța și Servicii Publice Comunitare, echipamente prezentate în ANEXA 1 din documentația de atribuire, precum și servicii de actualizare și mentenanță site web <http://www.ct.prefectura.mai.gov.ro>.

Sursa de finanțare: Bugetul de stat

2. Obiectul achiziției: Prezentul caiet de sarcini conține specificații tehnice, și face parte integrantă din documentația de atribuire în vederea participării la procedura de achiziție a serviciului de mentenanță, administrare și servicii conexe pentru rețeaua de echipamente IT a Instituției Prefectului - Județul Constanța și Servicii Publice Comunitare, precum și servicii de actualizare și mentenanță site web <http://www.ct.prefectura.mai.gov.ro>, echipamente prezentate în Anexa nr 1, pentru anul 2018, și constituie ansamblul cerințelor minimale și obligatorii în baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnico-financiară.

Durata contractului este de 10 luni de la data semnării contractului de ambele părți.

### 3. Specificații tehnice:

Serviciul de mentenanță se va efectua ori de câte ori va fi necesar, la solicitarea autorității contractante.

La finalul operațiunilor de intervenție se va efectua verificarea întregului sistem informatic din locația respectivă (calculator, imprimante, etc.) și conectarea la rețea.

Fiecare intervenție va fi consemnată într-un *Raport de intervenție* semnat de ambele părți, în care se vor specifica: *data și ora intervenției, biroul / serviciul, persoana, echipamentul, defecțiunea constatată, operațiunile efectuate pentru remedierea defecțiunii, piesa / piesele care au fost înlocuite.*

Punctele de lucru unde se va desfășura activitatea de întreținere a echipamentelor precum și numărul echipamentelor care vor fi supuse serviciului de întreținere sunt descrise în *Anexa nr. 1. Prestatorul este obligat să asigure serviciile prezentate în caietul de sarcini și asupra echipamentelor achiziționate de autoritatea contractantă pe parcursul derulării contractului.*

Solicitările de intervenții către prestator, se vor transmite prin e-mail sau telefonic, de către persoana desemnată din cadrul Instituției Prefectului – Județul Constanța.

**Serviciul de mentenanță va cuprinde, în funcție de necesități, fără să fie necesară executarea lor cumulativă, următoarele operațiuni:**

3.1. Pentru stații de lucru cu monitor/laptop:

- 3.1.1. Diagnosticare stație de lucru/laptop;
- 3.1.2 Diagnosticare componente sau periferice si comunicarea gradului de uzura;
- 3.1.3. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade Hardware;
- 3.1.4. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade carcasa;
- 3.1.5. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade sursa alimentare;
- 3.1.6. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade placa de baza;
- 3.1.7. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade procesor + cooler;
- 3.1.8. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade memorie RAM;
- 3.1.9. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare / upgrade hard-disk(-uri);
- 3.1.10. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade unitati optice (CD-ROM, CD writer, DVD-ROM, DVD-RW);
- 3.1.11. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade placa video;
- 3.1.12. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade placa de sunet;
- 3.1.13. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade placa de retea;
- 3.1.14. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade modem intern;
- 3.1.15. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade a elementelor de retea;
- 3.1.16 Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade cooler (placa video, carcasa etc.);
- 3.1.17. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade echipament local (imprimanta, scanner, videoproiector etc.);
- 3.1.18. Instalare / dezinstalare / configurare / optimizare /upgrade UPS;

- 3.1.19. Lipire coolere cazute, radiatoare pentru memorii cu pasta termoconductoare adeziva;
  - 3.1.20. Aplicare pasta termoconductoare (cooler procesor);
  - 3.1.21. Curatare fizica interna - Unitate centrala (aspirare praf, ungere coolere);
  - 3.1.22. Curatare fizica interna Laptop (dacă este cazul);
  - 3.1.23. Asamblare calculator;
  - 3.1.24. Reconditionare ventilator;
  - 3.1.25. Recuperarea datelor de pe Hard disk;
  - 3.1.26. Instalare / deinstalare / configurare / optimizare /upgrade Software;
  - 3.1.27. Instalare / deinstalare / configurare / optimizare /upgrade Drivere;
  - 3.1.28. Instalare / deinstalare / configurare / optimizare /upgrade BIOS;
  - 3.1.29. Instalare sistem de operare familia Windows;
  - 3.1.30. Configurare / optimizare sistem de operare familia Windows;
  - 3.1.31. Instalare si configurare antivirus;
  - 3.1.32. Actualizare antivirus;
  - 3.1.33. Instalare suite de programe tip Office;
  - 3.1.34. Instalare orice program software de calculator;
  - 3.1.35. Optimizare orice program software de calculator;
  - 3.1.36. Devirusare;
  - 3.1.37. Backup (transfer) fisiere HDD – HDD;
- și altele operațiuni specifice.

## 3.2. Pentru imprimante, copiatoare, multifuncționale, scanner-e, fax-uri, switchuri, routere, UPS-uri :

- 3.2.1. Instalare / deinstalare imprimante, copiatoare, multifuncționale, scanner-e, faxuri, switch-uri, routere, UPS-uri;
- 3.2.2. Instalare / deinstalare / configurare / optimizare / upgrade hardware imprimante, copiatoare, multifuncționale, scanere, faxuri, switch-uri, routere, UPS-uri;
- 3.2.3. Instalare / deinstalare / configurare / optimizare / upgrade software pentru imprimante, copiatoare, multifuncționale, scanere, faxuri, switch-uri, routere, UPS-uri;
- 3.2.4. Instalare / deinstalare / configurare / optimizare /upgrade driver pentru imprimante, copiatoare, multifuncționale, scanere, faxuri, switch-uri, routere, UPS-uri;
- 3.2.5. Diagnoza problemelor si comunicarea lor in scris;

- 3.2.6. Analiza gradului de uzura a imprimantelor, copiatoarelor, multifunctionalelor si a scannerelor imprimante, copiatoare, multifunctionale, scanere, faxuri, switch-uri, routere, UPS-uri;
- 3.2.7. Instalare / deinstalare / configurare / optimizare / pieselor / componentelor defecte sau uzate;
- 3.2.8. Instalare / deinstalare / configurare / optimizare / pieselor / componentelor noi;
- 3.2.9. Desprafuire, curatare interioara si exterioara, curatare mecanisme, carcase, role, etc.;
- 3.2.10. Gresare / degresare;
- 3.2.11. Reglaje si optimizare;
- 3.2.12. Diagnoza gradului de uzura a diferitelor subansambluri;
- 3.2.13. Verificarea functionarii la parametrii normali;  
și alte operatiuni specifice.

### 3.3. Pentru administrarea rețelei interne de calculatoare:

- 3.3.1. Administrarea serverelor si a statiilor de lucru;
- 3.3.2. Urmarirea traficului si eliminarea unor eventuale blocaje;
- 3.3.3. Protectie antivirus si protejarea impotriva unor atacuri externe;
- 3.3.4. Actualizare si optimizare de conturi, useri si baze de date;
- 3.3.5. Back-up date;
- 3.3.6. Verificare/inlocuire cabluri, mufe de conectare, prize de retea;
- 3.3.7. Verificare/echipamente de interconectare (switch-uri, routere);
- 3.3.8. Verificare configuratii placi de retea;  
Și alte operațiuni specific rețelei de calculatoare.

Pentru actualizare și mentenanță site web <http://www.ct.prefectura.mai.gov.ro>.

-Actualizare sau modificare site web ori de câte ori se va primi solicitări de la reprezentanții autorității contractante, în termen de 24 de ore de la primirea sesizării, iar în caz de urgență, în termen de 2 ore.

- Se va verifica zilnic funcționalitatea linkurilor și a formularelor;
- Se vor introduce în site noi informații;
- Se vor prelucra imagini;
- Se va modifica designul site-ului în funcție de noile necesități;
- Se va monitoriza pagerank-ul și rezultatele în motoarele de căutare;

3.4. Diagnosticarea echipamentelor defecte se va face de către prestator în termen de 24 de ore de la primirea sesizării, iar în caz de urgență, în termen de 2 ore.

Timpul de diagnosticare a defecțiunii este timpul scurs de la sesizarea defectului de către beneficiar până la oferirea unui diagnostic referitor la defect. În cadrul acestui interval se va realiza o vizită la locația beneficiarului și se va face o estimare referitoare la timpul necesar remedierii echipamentului defect.

Prestatorul are obligația să întocmească un deviz care va conține componentele care necesită a fi înlocuite.

**Diagnosticarea nu va avea un cost distinct față de prețul oferit pentru intervenții.**

3.5. Remedierea / repararea echipamentului defect va fi efectuată în termen de 24 de ore de la lansarea comenzii de către achizitor, iar în caz de urgență în termen de 2 ore. Remedierea se va face cu păstrarea / creșterea caracteristicilor tehnice ale echipamentului original.

Remedierea echipamentelor aflate în contractul de service se va face în locațiile unde sunt instalate echipamentele. În cazul în care reparațiile necesită operații tehnologice mai complexe, acestea pot fi executate și la sediul prestatorului, caz în care se întocmește un *Raport de service / Proces verbal de custodie*, și se va semna o declarație pe propria răspundere privind păstrarea confidențialității asupra datelor existente pe sistemul respectiv.

Prestatorul va realiza împreună cu beneficiarul probele de funcționare a echipamentelor reparate. Această verificare post depanare se va face numai în locațiile beneficiarului, prin rularea testelor de funcționalitate specifice elementului defect.

*Prestatorul este răspunzător, pe toată perioada de derulare a contractului, de siguranța tuturor operațiunilor, are obligația de a respecta normele de PM și PSI specifice echipamentelor ce fac obiectul contractului.*

Serviciile se vor desfășura în timpul programului normal de lucru al instituțiilor implicate: luni – vineri, orele 08:00 – 16:30 cu excepția echipamentelor de tip server, la care reviziile și intervențiile în caz de defecțiune, la cererea personalului autorității contractante, se pot planifica de comun acord și în afara programului normal de lucru.

Ofertantul va dovedi că are competențele necesare pentru efectuarea de mentenanță și suport tehnic, prin prezentarea de certificări.

#### 4. Garanție și condiții de service:

Prestatorul are obligația de a presta serviciile de întreținere și reparații cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat. Prestatorul are obligația 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. Totodată este răspunzător de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate. Prestatorul va garanta reparațiile efectuate.

Prestatorul va garanta calitatea și performanța serviciilor prestate precum și a pieselor înlocuite. Garanția componentelor va fi garanția specificată de dealer (distribuitor) iar garanția lucrării va fi de minim 12 luni de la efectuarea acesteia.

#### 5. Aprovizionare cu piese de schimb pentru reparatii curente/revizii periodice

Prestatorul va asigura pe întreaga perioada de valabilitate a contractului, piesele de schimb și subansamble originale și compatibile, contra cost.

Funcție de recomandările ofertantului și costul pieselor/subansamblelor, Autoritatea contractantă va lua decizia asupra tipului de piesă/subansamblu ce va fi utilizată/utilizat de ofertant/prestator pentru remedierea defecțiunii originală/original sau compatibilă/compatibil.

Piesele sau subansamblele achiziționate și care le vor înlocui pe cele defecte vor avea o perioadă de garanție de minim 12 luni de la data înlocuirii.

Piesele de schimb se vor furniza în termenul convenit de comun acord de către cele doua părți (maxim 5 zile lucrătoare). La factua fiscală se va atașa certificatul de garanție.

Dacă autoritatea contractantă nu acceptă prețul propus, atunci acesta va achiziționa ea însuși piesa de schimb, urmând ca furnizorul să monteze piesa/consumabilul achiziționat.

#### 6. Securitatea informației

Prestatorul se obligă să respecte politica de protecție a informației a autorității contractante și regulamentul de utilizare a sistemului informatic al acestuia.

Informațiile vor fi folosite numai în scopul îndeplinirii sarcinilor contractuale și nu vor fi divulgate unor terți.

Prestatorul răspunde, conform reglementărilor legale, de păstrarea confidențialității de către salariații săi, cu privire la orice informații, date, acte și/sau fapte de care vor lua la cunoștință în cadrul locului de muncă, aflate în legătură cu activitatea Instituției Prefectului – Județul Constanța și a Serviciilor Publice Comunitare;

La data depunerii ofertelor, fiecare ofertant trebuie să declare pe proprie răspundere că, în situația în care vor încheia contractul de prestări servicii în baza prezentului caiet de sarcini, se angajează să prezinte un acord de confidențialitate asupra tuturor informațiilor care vor fi vehiculate în scopul derulării contractului de prestare servicii de mentenanță, administrare și servicii conexe pentru rețeaua de echipamente IT a Instituției Prefectului - Județul Constanța și Servicii Publice Comunitare, precum și servicii de actualizare și mentenanță site web <http://www.ct.prefectura.mai.gov.ro>.

Nu fac obiectul prevederilor acestui caiet de sarcini echipamentele sau componentele (piesele) diagnosticate ca defecte și încadrate în oricare din următoarele situații:

1. Defecte produse de intervenții neautorizate (altele decât cele ale personalului care deservește contractul) asupra echipamentelor (inclusiv upgrade-uri sau instalarea de programe neautorizate);
2. Abuzurile (solicitarea de intervenții pentru probleme false sau banale cum ar fi cordoane scoase din priză, cabluri deconectate între echipamente sau echipamente stinse).

Solicitarile pentru astfel de situații se vor încheie fără reparare cu menționarea clauzei de excludere corespunzătoare.

În contravaloarea lunară nu se vor include piesele de schimb necesare a fi schimbate și materialele consumabile (piese it necesare remedierii defectiunilor, cartuse toner, cartuse cerneala, altele asemenea) și echipamente înlocuitoare.

În pretul contractului sunt incluse costurile reviziilor tehnice periodice, intervențiilor în caz de defecțiuni, suport și asistență tehnică specializată precum și servicii de actualizare și mentenanță site web.

Prestatorul are obligația de a lua măsurile corespunzătoare în vederea prevenirii riscurilor profesionale, protecția sănătății și securității personalului propriu, informării și instruirii acestuia în domeniul securității și sănătății în muncă, eliminării factorilor de risc și accidentare, în conformitate cu dispozițiile Legii securității și sănătății în muncă, nr. 319/2006.

Având în vedere prevederile art. 165 din H.G. nr. 395/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, autoritatea contractantă are posibilitatea de a prelungi durata contractelor de servicii cu caracter de regularitate, încheiate în anul precedent și a căror durată normală de îndeplinire expiră la data de 31 decembrie.

Contractul de prestări servicii poate fi prelungit la expirarea termenului, cu o durată de 4 luni, printr-un act adițional scris și semnat de ambele părți.

#### 7. Modalitatea de plată

Facturile vor fi emise la finalul fiecărei luni, fiind însoțite de procesele verbale de intervenție din luna respectivă.

**LISTĂ ECHIPAMENTE INFORMATICE – LOCAȚIILE AFERENTE**

<b>ECHIPAMENTE INFORMATICE</b>					
<b>Locația</b>	<b>Calculator / Laptop</b>	<b>Imprimante/ Multifuncțional</b>	<b>Fax</b>	<b>UPS</b>	<b>Server</b>
Instituția Prefectului – Județul Constanța	48	44	2	10	1
SPCEEPS	6	4	-	-	-
SPCRPCÎV	9	7	-	-	-
<b>PUNCTE DE LUCRU ȘI ADRESELE AFERENTE</b>					
<b>Instituția Prefectului – Județul Constanța</b>	<b>SPCEEPS</b>		<b>SPCRPCÎV</b>		
<b>B-dul Tomis nr.51</b>	<b>B-dul Tomis nr.51 (subsol)</b>		<b>B-dul Mamaia, nr.331A</b>		

*\*Numărul echipamentelor informatice poate suferi modificări pe parcursul derulării contractului*