**CAIET DE SARCINI**

Obiectul contractului il reprezinta asigurarea serviciilor de intretinere si reparatie pentru echipamentele informatice din dotarea Primariei Orasului Eforie, echipamente prezentate in ANEXA 1 din documentatia de atribuire.

Durata contractului de service este de 12 luni si presupune achizitia de servicii de intretinere si reparatie a echipamentelor IT iesite din garantie la data incheierii contractului, dar si a celor carora pe parcursul contractului le va expira perioada de garantie.

Oferta depusa include si contravaloarea serviciilor ofertate pe parcursul acestei perioade pentru echipamentele care urmeaza sa iasa din garantie. Orice echipament IT a carui perioada de garantie va expira pe parcursul prezentului contract va beneficia de serviciile de intretinere si reparatie, ofertate. Aceste conditii sunt aplicabile tuturor echipamentelor si sunt valabile pe toata durata desfasurarii acestui contract.

Toate echipamentele se afla in posesia autoritatii contractante. Prezenta oferta tehnica a luat in calcul un numar de 66 bucati de echipamente IT, reteaua de networking si orice alt echipament achizitionat pe parcursul derularii contractului.

Vom efectua pentru Autoritatea Contractanta (Primaria Orasului Eforie) servicii de reparare si intretinere a perifericelor informatice pentru echipamente de tip:

1. statii de lucru / computer,– PC-uri; microcalculator; laptop/notebook;
2. sisteme de printare multifunctionale / imprimante laser / imprimante inkjet, cu exceptia echipamentelor Konica Minolta;
3. sisteme tip scanner;
4. echipamente/componente de comunicatii date informatice si networking date-voce, proiectoare;
5. repunere in exploatare a echipamentelor scoase temporar din uz in urma interventiilor de service;
6. depanare instalare/setare software pentru toate tipurile de aplicatii ce sunt instalate pe statiile de lucru ale angajatilor Primariei Orasului Eforie, comform proceduri de instalare/setare software puse la dispozitie de catre acesta;
7. consultanta si acordarea de asistenta software/tehnica pe durata de lucru a Primariei Orasului Eforie, la cerere, pentru utilizatorii sistemelor informatice pentru angajatii Autoritatii Contractante (Primaria Orasului Eforie);
8. stabilirea si marcarea sistemelor informatice ce urmeaza a fi preluate in regim de service;
9. perfectionarea continua a sistemului informatic in conformitate cu strategia Primariei Orasului Eforie

Pentru indeplinirea contractului de service vor fi avute in vedere urmatoarele:

a) Revizii tehnice periodice pentru toate echipamentele, care se vor executa trimestrial

Reviziile tehnice periodice au ca scop, pe de o parte, verificarea faptului ca echipamentele isi pastreaza caracteristicile initiale si sunt in continuare in parametrii de functionare stabiliti de fabricant si, pe de alta parte, asigurarea intretinerii preventive.

Reviziile tehnice periodice se vor executa in locatiile Autoritatii contractante (Primaria Orasului Eforie) unde sunt instalate echipamentele, in baza unui grafic intocmit de comun acord cu reprezentantii acesteia.

La efectuarea reviziilor tehnice periodice se vor avea in vedere cel putin urmatoarele operatii:

1. verificare integritate date, verificare parametrii de functionare; HDD, sistem de operare, software aditional instalat, antivirus);
2. diagnoza gradului de uzura a diferitelor subansamble;
3. verificarea functionarii la parametri normali;
4. alte operatiuni specifice.

Fiecare revizie va fi consemnata intr-un proces verbal de revizie semnat de ambele parti, in care se va specifica:

1. locatia/camera;
2. data reviziei;
3. echipamentele la care s-a realizat revizia (denumire, producator, model, serial number);
4. operatiile efectuate;
5. probleme constatate (daca este cazul), cauze si recomandari pentru remedierea acestora.

Pe masura efectuarii reviziilor periodice vom centraliza procesele verbale de revizie si le va transmite autoritatii contractante.

Vom suporta toate cheltuielile legate de deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediul Autoritatii contractante pentru efectuarea reviziilor.

Plata facturilor (abonamentelor) de catre Autoritatea contractanta va fi conditionata de primirea proceselor verbale de revizie.

b) Interventii in caz de defectiune, pentru toate echipamentele care fac obiectul procedurii de achizitie.

Interventiile in caz de defectiune, la cererea personalului specializat de la nivelul autoritatii contractante – au ca scop remedierea defectiunilor aparute ca urmare a unor dereglari hardware ale echipamentelor.

Reparatiile curente constau in:

1. constatarea/diagnosticarea defectiunii;
2. evaluarea pieselor de schimb necesare;
3. remedierea echipamentului defect, cu inlocuirea componentei defecte (daca este cazul), costul componentei fiind asigurat de Autoritatea contractanta iar montarea va intra in costul abonamentului lunar;
4. inlocuirea temporara a echipamentului defect cu unul echivalent daca nu poate fi remediat in termenul solicitat/ofertat.

Remedierea defectelor se face cu pastrarea, eventual cresterea, in nici un caz diminuarea, caracteristicilor tehnice ale echipamentului original.

Remedierea echipamentelor aflate in contract de service se face in locatiile unde sunt instalate echipamentele. In cazul in care reparatiile necesita operatii tehnologice mai complicate, acestea pot fi executate si la sediul Prestatorului, caz in care se intocmeste un proces verbal de custodie.

Verificarea post depanare se va face numai in locatia autoritatii contractante, prin rularea testelor de functionalitate specifice elementului defect si prin verificarea functionarii echipamentului reparat in mediul in care a fost utilizat anterior interventiei.

Vom suporta toate cheltuielile legate de deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediul autoritatii contractante, precum si transportul, instalarea si punerea in functiune a echipamentelor preluate pentru reparatii la sediul propriu.

Componentele folosite pentru reparare vor fi functional identice cu cele inlocuite. Sunt posibile substitutii, dar numai cu pastrarea caracteristicilor tehnice. Pentru pastrarea confidentialitatii, autoritatea contractanta va pastra doar mediile de stocare (HDD), celelalte piese defecte putând fi inapoiate prestatorului dupa inlocuirea componentei cu una echivalenta functionala.

Pentru servere componentele folosite pentru reparare trebuie sa se regaseasca pe lista de piese de schimb (spareparts) a producatorului echipamentului.

In cazul inlocuirii temporare a intregului echipament este obligatorie returnarea echipamentul initial (dupa ce acesta a fost adus in stare de functionare) si retragerea echipamentului folosit temporar pentru remedierea defectului.

Pentru serverele care vor face obiectul unei interventii la sediul furnizorului (in cazul in care remedierea nu se poate face in locatia autoritatii contractante) se va semna o declaratie pe proprie raspundere privind pastrarea confidentialitatii asupra datelor existente pe sistemul respectiv.

Ne angajam sa realizam impreuna cu beneficiarul probele de functionare a echipamentelor reparate.

La receptia serviciului, vom prezenta lista tuturor materialelor si subansamblelor utilizate si copii dupa certificatele de calitate ale acestora.

Lunar se va prezenta un raport cu toate interventiile in care se vor specifica: locatia, data si ora sesizarii, data si ora interventiei, tipul echipamentului (denumire, producator, model, serial number), defectiunea constatata, operatiunile efectuate pentru remedierea defectiunii, piesa/piesele care au fost inlocuite, timpul in care s-a remediat.

c) Cerinte privind timpii de raspuns si remediere

Timpul de diagnosticare al defectiunii este timpul scurs de la sesizarea defectului de catre Beneficiar pâna la oferirea unui diagnostic referitor la defect.

In cadrul acestui interval se va realiza, daca este necesar, o vizita la locatia Beneficiarului si se va face o estimare referitoare la timpul necesar remedierii defectului.

Timpul de remediere/inlocuire este timpul scurs de la incheierea diagnosticarii pâna la remedierea defectiunii sau inlocuirea temporara a echipamentului cu unul echivalent pâna la remediere.

Timpul de raspuns de la solicitare, care reprezinta timpul de interventie in locatia Beneficiarului, pentru toate echipamentele, va fi de maxim 4 ore lucratoare.

Timpul de remediere pentru toate echipamentele va fi de maxim 4 ore lucratoare de la solicitare, in conditiile in care echipamentul poate fi reparat, fara a fi necesara inlocuirea acestuia cu unul echivalent.

Daca defectul nu poate fi remediat in timpii precizati mai sus, Furnizorul va inlocui echipamentul defect cu unul echivalent, in termen de maxim 12 ore lucratoare de la solicitare.

Orele lucratoare se refera la programul de lucru al Beneficiarului: de luni pâna vineri, intre orele 8 -16.

Timpii minimi de ajuns la utilizator; clasificare in functie de defectiunea anuntata in scris (notificare scrisa, e-mail) in ordinea preluarii instiintarilor consemnate:

1. respectare a timpilor de interventie de la anuntarea sesizarii de catre oricare din angajatii Primariei Orasului Eforie, la initierea interventiei propriu-zise: maxim 4 ore,
2. conectarea la sistemul de calcul (user, parola), este de maxim 20 min
3. serviciul de e-mail, este de maxim 20 min;
4. accesul de conectare a diferitelor aplicatii ale Primariei Orasului Eforie, este de 40 min

Timpii de interventie sunt valabili doar in intervalul de timp oficial de lucru, stabilit de catre Primaria Orasului Eforie pentru angajatii sai (luni – vineri, h: 08:00-16:00).

In cazul in care Autoritatea contractanta trebuie sa ia o decizie tehnica si/sau financiara referitoare la piesele de schimb necesare, timpul scurs intre diagnosticare si comanda ferma primita de la Autoritatea contractanta referitoare la piesele de schimb nu este considerata ca facând parte din timpul total masurat de remediere. In acest caz timpul de remediere/inlocuire curge de la comanda ferma a Autoritatii contractante.

d) Aprovizionare cu piese de schimb pentru reparatii curente/revizii periodice

Ne angajam sa asigurim pe intreaga perioada de valabilitate a contractului, piese de schimb si subansamble originale si compatibile, contra cost.

Functie de recomandarile ofertantului si costul pieselor/subansamblelor, Autoritatea contractanta va lua decizia asupra tipului de piesa/subansamblu ce va fi utilizata/utilizat de ofertant/prestator pentru remedierea defectiunii originala/original sau compatibila/compatibil.

Pretul unitar al pieselor/componentelor si materialelor/consumabilelor nu poate depasi pretul pietei din România pentru respectivele piese/componente

Ne angajam sa practicam un adaos comercial dovedit de maximum 20% fata de pretul de achizitie.

Piesele sau subansamblele achizitionate si care le vor inlocui pe cele defecte vor avea o perioada de garantie de minim 12 luni de la data inlocuirii.

Pentru piesele de schimb necesare remedierii defectelor aparute vom proceda in felul urmator: atunci când este necesara achizitionarea unei piese de schimb furnizorul va notifica beneficiarul in maxim 12 ore lucratoare de la primirea solicitarii beneficiarului, cu privire la pretul acesteia.

Daca beneficiarul accepta pretul propus, vom furniza piesa de schimb in termenul convenit de comun acord de catre cele doua parti (maxim 2 saptamani). La factura fiscala se va atasa certificatul de garantie.

Daca beneficiarul nu accepta pretul propus, atunci acesta va achizitiona el insusi piesa de schimb, urmând ca furnizorul sa monteze piesa achizitionata.

Vom realizeaza achizitii in functie de necesitati.

e) Servicii suport si asistenta tehnica specializata pentru echipamentele care fac obiectul contractului de servicii.

Serviciile se vor desfasura in timpul programului normal de lucru al Primariei Orasului Eforie, luni – vineri, orele 8 – 16, cu exceptia echipamentelor de tip server, la care reviziile si interventiile in caz de defectiune, la cererea personalului autoritatii contractante, se pot planifica de comun acord si in afara programului normal de lucru.

Având in vedere faptul ca in cadrul unor sisteme informatice complexe, se poate obtine o crestere importanta a performantelor sistemului sau componentelor sale prin utilizarea adecvata a acestora, prin setarea optimala a unora dintre parametrii sistemului sau prin imbunatatiri uneori minore ale caracteristicilor tehnice sau parametrilor de functionare, ofertantul va acorda asistenta tehnica la cererea autoritatii contractante sau prin autosesizare atunci când necesitatea asistentei rezulta din analizele specifice (exemple: cresterea incidentei unor manifestari, aspecte rezultate din rapoartele intocmite cu ocazia reviziilor periodice, etc.).

Scopul serviciului este acordarea de suport la nivel de expertiza pentru autoritatea contractanta in actiunile acestuia vizând, in principal, utilizarea eficienta a echipamentelor si imbunatatirea performantelor acestora.

Activitatile desfasurate vor include dar nu se vor limita la urmatoarele directii:

- Definirea, propunerea si implementarea, cu acordul autoritatii contractante, a unor solutii de utilizare mai eficienta a echipamentelor care fac obiectul prezentului contract,

- Stabilirea oportunitatii si elaborarea de propuneri de upgrade si update pentru echipamentele cuprinse in contractul de service.

Asistenta tehnica se va acorda in urma unor solicitari exprese ale autoritatii contractante pentru probleme concret formulate, dar se poate initia si din proprie initiativa atunci când expertiza ofertantului pune in evidenta modalitati de utilizare mai eficienta sau crestere a performantelor echipamentelor.

In cazul echipamentelor la care nu este specificat producatorul, se va considera ca acestea sunt de tip no-name.

f) Securitatea informatiei:

ane angajam sa respectam politicile de protectie a informatiei beneficiarului si regulamentul de utilizare a sistemului informatic al acestuia.

ne angajam sa nu va scoatem din sediul Beneficiarului suporturi de date cu informatii ale acestuia. Dispozitivele folosite pentru transfer de date vor fi pastrate la sediul Beneficiarului.

La sfârsitul contractului, aceste dispozitive vor fi sterse de catre serviciul IT al Beneficiarului.

In relatia dintre Beneficiar si Furnizorul de servicii se stabileste contractual faptul ca toate informatiile Beneficiarului la care furnizorul are acces sunt CONFIDENTIALE.

Informatiile vor fi folosite numai in scopul indeplinirii sarcinilor contractuale si nu vor fi divulgate unor terti.

Nu fac obiectul prevederilor Caietului de sarcini echipamentele sau componentele (piesele) diagnosticate ca defecte si incadrate in oricare din urmatoarele situatii:

1. Defecte produse de interventii neautorizate (altele decât cele ale personalului care deserveste contractul) asupra echipamentelor (inclusiv upgrade-uri sau instalarea de programe neautorizate);

2. Abuzurile (solicitarea de interventii pentru probleme false sau banale cum ar fi cordoane scoase din priza, cabluri deconectate intre echipamente sau echipamente stinse).

Solicitarile pentru astfel de situatii se vor inchide fara reparare cu mentionarea clauzei de excluziune corespunzatoare.

In contravaloarea lunara nu se vor include piesele de schimb necesare a fi schimbate si materialele consumabile (piese it necesare remedierii defectiunilor, cartuse toner, cartuse cerneala, altele asemanatoare) si echipamente inlocuitoare.

In pretul contractului sunt incluse costurile reviziilor tehnice periodice, interventiilor in caz de defectiune, suport si asistenta tehnica specializata.

Facturile vor fi emise la finele fiecarei luni, fiind insotite de procesele verbale de interventie programata si neprogramata de la nivelul locatiei.

Plata se va realiza in contul Furnizorului deschis la Trezorerie, dupa receptia si acceptarea serviciilor, in termen de 30 zile de la primirea facturii de catre Beneficiar, prin ordin de plata.

Servicii asigurate pentru mentenanta echipamentelor de calcul si birotica din dotarea Primariei Orasului Eforie:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. Crt | Denumire Echipament | Nr. Echipamente |
| 1 | Statii de lucru cu monitoare | 66 |
| 2 | Imprimante (multifunctionale) | 35 |
| 3 | Scanere | 5 |
| 4 | Echipamente active si pasive de retea | 1 |

Lista cu operatiuni cuprinse in serviciile de mentenanta:

|  |
| --- |
| **Operatii PC** |
| Verificare integritate HDD |
| Verificare integritate ODD |
| Verificare FDD |
| Verificare sistem de racire |
| Verificare BIOS |
| **Operatii imprimante cu jet de cerneala** |
| Curatare componente fixe si mobile |
| Curatare si calibrare Service Station |
| Curatare si calibrare Carriage Assembly |
| Curatare compartimente cerneala reziduala |
| Curatare capete de printare |
| Curatare mecanism load paper |
| **Operatii imprimante laser si copiatoare** |
| Curatare componente fixe si mobile |
| Curatare Laser Scanner |
| Curatare si verificare cuptor |
| Curatare tonner rezidual |
| Curatare mecanism load paper |
| Curatare si verificare Duplex Unit |
| **Operatii Scannere** |
| Curatare de praf componente |
| Verificare mecanism de antrenare |
| Verificare curea dintata |
| **Servicii Software** |
| Instalare SO |
| Configurare SO |
| Instalare aplicatii |
| Configurarea aplicatii |
| Instalare drivere |
| Configurare setari TCP-IP |
| **Mentenanta retea de calculatoare** |
| Verificare cabluri |
| Verificare mufe de conectare |
| Verificare prize de retea |
| Verificare echipamente de interconectare |
| Verificare configuratii placi de retea |

* Operatiunile de mentenanta se vor efectua lunar la sediul Primariei Orasului Eforie
* Serviciile incluse in mentenanta retelei de calculatoare implica diverse operatii atat la nivelul hardware, cat si software.
* Remedierea echipamentelor de calcul include si reinstalarea produselor software de sistem contractuale, inclusiv drivere.
* In cazul in care echipamentele nu pot si remediate pe loc, acestea vor fi trimise in laborator.
* Transportul personalului Prestatorului, al echipamentelor defecte sau reparate se va face pe cheltuiala prestatorului.
* Manopera pentru reparatie, updatari sau modificari este inclusa in valoarea manoperei pentru fiecare tip de echipament in parte.
* Piesele de schimb vor fi suportate de beneficiar si se vor plati in baza unei comenzi ferme trimise de beneficiar.
* Timpul de reparatie pentru echipamentele preluate in laborator va fi cel mai scurt posibil, dar nu mai mult de 30 de zile.
* Se asigura un numar nelimitat de interventii la solicitarea beneficiarului cu timp de raspuns de 8 ore lucratoare si o interventie/luna in caz de urgenta cu timp de raspuns de 4 ore.