

CONSILIUL LOCAL TECHIRGHIOI
JUDEȚUL CONSTANȚA
Intrare Nr. <u>7667</u>
DATA <u>08.05.2017</u>

CAIET DE SARCINI

1. OBIECTUL CAIETULUI DE SARCINI

Obiectul contractului îl reprezintă asigurarea serviciilor de întreținere și reparație pentru echipamentele informatice din dotarea primăriei orașului Techirghiol și administrarea paginilor web: www.primariatechirghiol.ro, www.portal-techirghiol.ro, www.lac-techirghiol.ro.

2. TERMENE

Durata contractului de service este de până la data de 31.12.2017.

Acesta presupune achiziția de servicii de întreținere și reparație a echipamentelor IT ieșite din garanție la data încheierii contractului, dar și a celor cărora pe parcursul contractului le va expira perioada de garanție și administrarea paginilor web.

Contractul se poate prelungi 4 luni în anul 2017 prin act adițional, în condițiile legii.

Ofertele depuse vor include și contravaloarea serviciilor oferite pe parcursul acestei perioade pentru echipamentele care urmează să iasă din garanție. Se va avea în vedere faptul că numărul echipamentelor care ar putea beneficia de acest tip de servicii la finele anului va fi mai mare decât cel inițial, dar și că pe parcursul acestei perioade echipamentele mai vechi de 5 ani care au fost amortizate pot intra în procedură de casare în acest caz contravaloarea serviciilor diminuându-se proporțional cu numărul echipamentelor IT casate.

Orice echipament IT a cărui perioadă de garanție va expira pe parcursul prezentului contract, va beneficia de serviciile de întreținere și reparație, oferite.

Orice echipament IT care se supune prezentului acord, dar care urmează a fi casat înainte de expirarea perioadei acestuia, duce în mod automat la diminuarea contravalorii serviciilor oferite.

Aceste condiții sunt aplicabile tuturor echipamentelor și sunt valabile pe toată durata desfășurării acestui contract.

Toate echipamentele se află în posesia autorității contractante. Serviciile de întreținere și reparație a echipamentelor ce fac obiectul acestui contract vor fi achiziționate în funcție de natura și specificul echipamentului.

Astfel, la nivelul primăriei Techirghiol există un număr de 60 bucăți de echipamente IT, achiziționate în perioada 2003 - 2016.

3. OPERATIUNI DE SERVICE

Pentru îndeplinirea contractului de service vor fi avute în vedere următoarele:

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

Reviziile tehnice periodice au 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 întreținerii preventive.

La efectuarea reviziilor tehnice periodice se vor avea în vedere cel puțin următoarele operații:

- ◆ curățare subansamble (unități floppy disc, unități de bandă, unități CD ROM etc.), gresare / degresare, reglaje;
- ◆ curățare interior (cooler, ventilator sursă, alte subansamble);
- ◆ diagnoza gradului de uzură a diferitelor subansamble;
- ◆ verificarea funcționării la parametri normali;
- ◆ alte operațiuni specifice.

Fiecare revizie va fi consemnată într-un proces verbal de revizie semnat de ambele părți, în care se va specifica:

- ◆ locația/camera;
- ◆ data reviziei;
- ◆ echipamentele la care s-a realizat revizia (denumire, producător, model, serial number);
- ◆ operațiile efectuate;
- ◆ probleme constatate (dacă este cazul), cauze și recomandări pentru remedierea acestora.

Pe măsura efectuării reviziilor periodice, ofertantul va centraliza procesele verbale de revizie și le va transmite autorității contractante.

Ofertantul va suporta toate cheltuielile legate de deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediul Autorității contractante pentru efectuarea reviziilor.

Plata facturilor (abonamentelor) de către Autoritatea contractantă va fi condiționată de primirea proceselor verbale de revizie.

Procedurile detaliate de realizare a acestor operațiuni vor fi precizate de către ofertant, în propunerea tehnică și vor fi întocmite în conformitate cu specificațiile producătorului pentru fiecare tip de echipament în parte.

b) Intervenții în caz de defecțiune, pentru toate echipamentele care fac obiectul procedurii de achiziție.

Intervențiile în caz de defecțiune, la cererea personalului specializat de la nivelul autorității contractante – au ca scop remedierea defecțiunilor apărute ca urmare a unor dereglări hardware ale echipamentelor.

Problemele/solicitările de intervenții vor fi raportate/realizate prin telefon, fax sau e-mail – cu furnizarea următoarelor informații: locația, persoana/persoanele și date de contact, adresa, tipul echipamentului, seria, sistemul de operare (dacă este cazul), descrierea defectului și, unde este raportat, codul de eroare.

Reparațiile curente constau în:

- constatarea/diagnosticarea defecțiunii;
- evaluarea pieselor de schimb necesare;
- remedierea echipamentului defect, cu înlocuirea componentei defecte (dacă este cazul), costul componentei fiind asigurat de

Autoritatea contractantă iar montarea va intra în costul abonamentului lunar;

- înlocuirea temporară a echipamentului defect cu unul echivalent dacă nu poate fi remediat în termenul solicitat/ofertat.

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

Remedierea echipamentelor aflate în contract de service se face, în locațiile unde sunt instalate echipamentele. În cazul în care reparațiile necesită operații tehnologice mai complicate, acestea pot fi executate și la sediul prestatorului, caz în care se întocmește un proces verbal de custodie.

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

Ofertantul va suporta toate cheltuielile legate de deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediul autorității contractante, precum și transportul, instalarea și punerea în funcțiune a echipamentelor preluate pentru reparații la sediul propriu.

Componentele folosite pentru reparare vor fi funcțional identice cu cele înlocuite. Sunt posibile substituții, dar numai cu păstrarea caracteristicilor tehnice. Pentru păstrarea confidențialității, autoritatea contractantă va păstra doar mediile de stocare (HDD), celelalte piese defecte putând fi înapoiate prestatorului după înlocuirea componentei cu una echivalentă funcțională.

Pentru servere componentele folosite pentru reparare trebuie să se regăsească pe lista de piese de schimb (spareparts) a producătorului echipamentului.

În cazul înlocuirii temporare a întregului echipament este obligatorie returnarea echipamentului inițial (după ce acesta a fost adus în stare de funcționare) și retragerea echipamentului folosit temporar pentru remedierea defectului.

Pentru serverele care vor face obiectul unei intervenții la sediul furnizorului (în cazul în care remedierea nu se poate face în locația autorității contractante) se va semna o declarație pe proprie răspundere privind păstrarea confidențialității asupra datelor existente pe sistemul respectiv.

Executantul va realiza împreună cu beneficiarul probele de funcționare a echipamentelor reparate.

La recepția serviciului, executantul va prezenta lista tuturor materialelor și subansamblelor utilizate și copii după certificatele de calitate ale acestora.

Fiecare intervenție va fi consemnată într-un proces verbal de intervenție semnat de ambele părți, în care se vor specifica: locația, data și ora sesizării, data și ora intervenției, tipul echipamentului (denumire, producător, model, serial number), defecțiunea constatată, operațiunile efectuate pentru remedierea defecțiunii, piesa/piese care au fost înlocuite, timpul în care s-a remediat.

Ofertantul va centraliza toate procesele verbale de intervenție și le va transmite lunar Autorității contractante, evidențiind pe cele care conțin depășiri ale timpilor de răspuns și/sau de remediare precum și cauzele depășirilor.

c) Cerințe privind timpii de răspuns și remediere

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, dacă este necesar, o vizită la locația Beneficiarului și se va face o estimare referitoare la timpul necesar remedierii defectului.

Timpul de remediere/înlocuire este timpul scurs de la încheierea diagnosticării până la remedierea defecțiunii sau înlocuirea temporară a echipamentului cu unul echivalent până la remediere.

Timpul de răspuns de la solicitare, care reprezintă timpul de intervenție în locația Beneficiarului, pentru toate echipamentele, va fi de maxim 8 ore lucrătoare.

Timpul de remediere pentru toate echipamentele va fi de maxim 12 ore lucrătoare de la solicitare, în condițiile în care echipamentul poate fi reparat, fără a fi necesară înlocuirea acestuia cu unul echivalent.

Dacă defectul nu poate fi remediat în timpii precizați mai sus, **Furnizorul va înlocui echipamentul defect cu unul echivalent, în termen de maxim 48 ore lucrătoare** de la solicitare.

Orele lucrătoare se referă la programul de lucru al Beneficiarului: de luni până vineri, între orele 8 -16.

În cazul în care Autoritatea contractantă trebuie să ia o decizie tehnică și/sau financiară referitoare la piesele de schimb necesare, timpul scurs între diagnosticare și comanda fermă primită de la Autoritatea contractantă referitoare la piesele de schimb nu este considerată ca făcând parte din timpul total măsurat de remediere. În acest caz timpul de remediere/înlocuire curge de la comanda fermă a Autorității contractante.

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

Furnizorul va asigura, pe întreaga perioadă de valabilitate a contractului, piese de schimb și subansamble originale și compatibile, contra cost sau va lucra cu piesele de schimb achiziționate de către beneficiar.

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.

Prețul unitar al pieselor/componentelor și materialelor/consumabilelor nu poate depăși prețul pieței din România pentru respectivele piese/componente

Piese 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.

e) Servicii suport și asistență tehnică specializată pentru echipamentele care fac obiectul contractului de servicii.

Serviciile se vor desfășura în timpul programului normal de lucru al primăriei orasului Techirghiol, luni – vineri, orele 8:00 – 16:00 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 ține evidența stării echipamentelor supuse activității de service și va propune autorității contractante decizii de mentenanță și întreținere rezultate din analiza informațiilor colectate.

Având în vedere faptul că în cadrul unor sisteme informatice complexe, se poate obține o creștere importantă a performanțelor sistemului sau componentelor sale prin utilizarea adecvată a acestora, prin setarea optimală a unora dintre parametrii sistemului sau prin îmbunătățiri uneori minore ale caracteristicilor tehnice sau parametrilor de funcționare, ofertantul va acorda asistență tehnică la cererea autorității contractante sau prin autosesizare atunci când necesitatea asistenței rezultă din analizele specifice (exemple: creșterea incidenței unor manifestări, aspecte rezultate din rapoartele întocmite cu ocazia reviziilor periodice, etc.).

Scopul serviciului este acordarea de suport la nivel de expertiză pentru autoritatea contractantă în acțiunile acestuia vizând, în principal, utilizarea eficientă a echipamentelor și îmbunătățirea performanțelor acestora.

Activitățile desfășurate vor include dar nu se vor limita la următoarele direcții:

- Definirea, propunerea și implementarea, cu acordul autorității contractante, a unor soluții de utilizare mai eficiente a echipamentelor care fac obiectul prezentului contract,

- Stabilirea oportunității și elaborarea de propuneri de upgrade și update pentru echipamentele cuprinse în contractul de service.

Asistența tehnică se va acorda în urma unor solicitări exprese ale autorității contractante pentru probleme concret formulate, dar se poate iniția și din proprie inițiativă atunci când expertiza ofertantului pune în evidență modalități de utilizare mai eficiente sau creștere a performanțelor echipamentelor.

În cazul echipamentelor la care nu este specificat producătorul, se va considera că acestea sunt de tip no-name.

f) Securitatea informației:

a) Furnizorul va respecta politicile de protecție a informației beneficiarului și regulamentul de utilizare a sistemului informatic al acestuia.

b) Furnizorul nu va scoate din sediul Beneficiarului suporturi de date cu informații ale acestuia. Dispozitivele folosite pentru transfer de date vor fi păstrate la sediul Beneficiarului.

La sfârșitul contractului, aceste dispozitive vor fi șterse de către serviciul IT al Beneficiarului.

c) În relația dintre Beneficiar și Furnizorul de servicii se stabilește contractual faptul că toate informațiile Beneficiarului la care furnizorul are acces sunt CONFIDENȚIALE.

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

Nu fac obiectul prevederilor Caietului 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).

Solicitările pentru astfel de situații se vor închide fără reparare cu menționarea clauzei de excluziune corespunzătoare.

În contravaloarea lunară nu se vor include piesele de schimb necesare a fi schimbate și materialele consumabile (cartușe toner, cartușe cerneală, altele asemănătoare) și echipamente înlocuitoare.

g) Mentenanță, actualizare, dezvoltare pagini web

Prestatorul se obligă ca pe perioada de derulare a contractului:

- să actualizeze conținutul platformelor cu informații furnizate de Autoritatea Contractantă (text, multimedia, etc.) la cererea Autorității Contractante;

- să optimizeze materialul multimedia ce va fi adăugat pe site la cererea Autorității Contractante;

- să dezvolte platformele în concordanță cu necesitățile sesizate la cererea Autorității Contractante;

- să evalueze riscurile de securitate și să efectueze optimizări pentru asigurarea securității cu o periodicitate lunară și la cererea Autorității Contractante;

- prin mijloace proprii și fără costuri suplimentare, să remedieze disfuncționalitățile sesizate și să corecteze erorile de aplicație apărute.

Prestatorul va oferi consultanță și suport tehnic gratuit pe toata durata contractului si va fi asigurat minim intre orele 8.00-19.00 x 5zile/saptamana.

Plata se va realiza în contul Furnizorului deschis la Activitatea de Trezorerie și Contabilitate Publică, după recepția și acceptarea serviciilor, în termen de 30 zile de la primirea facturii de către Beneficiar, prin ordin de plată.

În prețul contractului vor fi incluse costurile reviziilor tehnice periodice, intervențiilor în caz de defecțiune, aprovizionare cu piese de schimb pentru reparații curente/revizii periodice, suport și asistență tehnică specializată.

Facturile vor fi emise la finele fiecărei luni, fiind însoțite de procesele verbale de intervenție programată și neprogramată de la nivelul locației.

Oferta financiară va fi făcută pentru toată perioada de derulare a contractului de service. Piesele de schimb vor fi facturate separat, în afara contractului de service.

4. CERINTE DE CALIFICARE

În vederea încheierii unui contract de întreținere și reparație echipament informatic și administrarea paginilor web, ofertanții vor depune pentru dovedirea capacității tehnice și profesionale următoarele documente:

- Certificat de înregistrare;
- Certificat constatator cod CAEN corespunzător serviciilor prevăzute în prezentul caiet de sarcini;
- Declarație pe propria răspundere că dispune de personal calificat pentru prestarea serviciilor de diagnostic, întreținere echipamente informatice și administrarea paginilor web.
- Ofertantul câștigător se obligă să prezinte CV-uri, certificate ale personalului desemnat.

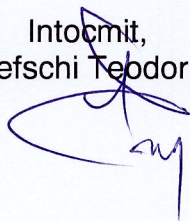
Achiziția se va realiza prin Sistemul Electronic al Achizițiilor Publice motiv pentru care operatorii economici cărora li se va transmite solicitări de oferte vor fi selectați din Catalogul Electronic din SEAP.

Pentru întocmirea ofertei se va consulta documentația aferentă prezentei achiziții pe site-ul www.primariatechirghiol.ro, secția achiziții.

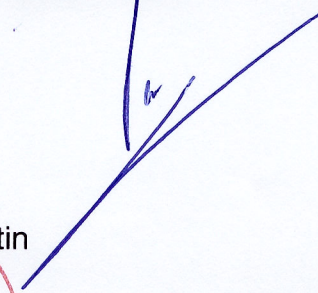
Adresa la care se depune oferta: Primăria Orașului Techirghiol, loc. Techirghiol, strada Dr. Victor Climescu nr.24, cod poștal 906100, județul Constanța – prin depunere direct la Registratura, prin poștă, e-mail: primariaorastechirghiol@gmail.com sau fax: 0241/735.314.

Notă: Pentru ofertele care vor fi transmise pe e-mail sau pe fax, se solicită ca acestea să fie transmise ulterior și în original, prin poștă sau depuse direct la sediul Primăriei Orașului Techirghiol - registratură.

Intocmit,
Olesefschi Teodor Daniel



Sef serviciu financiar - economic
Valeanu Viorel



Primar,
Soceanu Iulian Constantin

