



ROMANIA
JUDETUL CONSTANTA
ORASUL TECHIRGHIOI

PRIMARIA TECHIRGHIOI
Str. Doctor Victor Climescu nr. 24, C.P. 906100
Tel: 0040 241 735622; Fax: 0040 241 735314
E-mail: apl@primariatechirghiol.ro
Web: <http://www.primariatechirghiol.ro>

Nr. 9668 / 20.05.2019



CAIET DE SARCINI

1. OBIECTUL CAIETULUI DE SARCINI

Obiectul contractului îl reprezintă asigurarea serviciilor de asistență, întreținere și reparație pentru echipamentele informatice și întreținere rețea informatică din cadrul primăriei orașului Techirghiol.

2. TERMENE

Durata contractului de service este până la data de 31.12.2019, cu posibilitatea de prelungire în condițiile legii.

Acesta presupune achiziția de servicii de asistență, 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.

Contractul se poate prelungi cu 4 luni în anul 2020 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 asistență, întreținere și reparație, 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 asistență, 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 44 echipamente IT ce fac subiectul acestui contract și anume: 44 computere, inclusiv laptop-uri), achiziționate în perioada 2003 – 2019, acest număr poate varia în plus sau în minus în funcție de echipamentele nou achiziționate sau scoase din uz.

Imprimantele și multifuncționalele nu fac scopul acestui contract.



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 parametri 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 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.

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 prin 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;



ROMANIA
JUDETUL CONSTANTA
ORASUL TECHIRGHIOI

PRIMARIA TECHIRGHIOI
Str. Doctor Victor Climescu nr. 24, C.P. 906100
Tel: 0040 241 735622; Fax: 0040 241 735314
E-mail: apl@primariatechirghiol.ro
Web: http://www.primariatechirghiol.ro

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.

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.

e) 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 răspuns de la solicitare, pentru toate echipamentele, va fi de maxim 48 ore lucrătoare.

Timpul de remediere pentru toate echipamentele va fi de maxim 48 ore lucrătoare de la solicitare, în condițiile în care echipamentul poate fi reparat.

Orele lucrătoare se referă la programul de lucru al Beneficiarului: de luni – joi, între orele 8:00 – 16:30 și vineri între orele 08:00 – 14:00.

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) Piese de schimb vor fi achiziționate de beneficiar, după emiterea unei note de constatare de către prestatorul de servicii de mentenanță.



ROMANIA
JUDETUL CONSTANTA
ORASUL TECHIRGHIOI

PRIMARIA TECHIRGHIOI
Str. Doctor Victor Climescu nr. 24, C.P. 906100
Tel: 0040 241 735622; Fax: 0040 241 735314
E-mail: apl@primariatechirghiol.ro
Web: <http://www.primariatechirghiol.ro>

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 orașului Techirghiol, luni – joi, între orele 8:00 – 16:30 și vineri între orele 08:00 – 14:00.

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 optimă 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 (exemplu: 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) Asigurare asistență tehnică în utilizarea aplicațiilor software la cererea personalului din cadrul autorității contractante pentru: instalarea și configurarea sistemelor de operare Windows, instalare Microsoft Office, instalare Legis și actualizare server Legis, aplicații ce necesită update-uri la nivel de server sau la nivel de client, antivirus și serverul acestuia, configurare utilizatori și politici pentru server-ul de fișiere, instalare drivere pentru buna funcționare a perifericelor, adăugare sau modificare politici, utilizatori, imprimante în serverul de domeniu, verificarea setărilor privind salvările automate de date.

Serviciile de asistență se vor executa în baza solicitărilor de intervenție trimise pe email și se vor desfășura în timpul programului normal de lucru al primăriei orașului Techirghiol, luni – joi, între orele 8:00 – 16:30 și vineri între orele 08:00 – 14:00.

g) Protecția Datelor:

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.



ROMANIA
JUDETUL CONSTANTA
ORASUL TECHIRGHIOI

PRIMARIA TECHIRGHIOI
Str. Doctor Victor Climescu nr. 24, C.P. 906100
Tel: 0040 241 735622; Fax: 0040 241 735314
E-mail: apl@primariatechirghiol.ro
Web: http://www.primariatechirghiol.ro

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 încheia 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 (cartușe toner, cartușe cerneală, altele asemănătoare) și echipamente înlocuitoare.

Plata se va realiza în contul Furnizorului deschis la Trezorerie, 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, 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 reparare echipament informatic, 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.
- Ofertantul castigator se obliga sa prezinte CV-uri, certificate ale personalului desemnat.

Achiziția se va realiza prin Sistemul Electronic al Acizițiilor Publice motiv pentru care operatorilor economici cărora li se va transmite solicitări de oferte vor fi selectați din Catalogul Electronic din NOUL SEAP (SICAP).



ROMANIA
JUDETUL CONSTANTA
ORASUL TECHIRGHIOI

PRIMARIA TECHIRGHIOI
Str. Doctor Victor Climescu nr. 24, C.P. 906100
Tel: 0040 241 735622; Fax: 0040 241 735314
E-mail: apl@primariatechirghiol.ro
Web: <http://www.primariatechirghiol.ro>

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

*Sef Serviciu Administratie Publica Locala,
Axân Mioara*