



str. Parfumului, nr. 2-4
sector 3, București
www.dgaspc3.ro

telefon (004) 0372 126 100
fax (004) 0372 126 101
e-mail office@dgaspc3.ro

APROBAT,
DIRECTOR GENERAL

MIHAELA UNGUREANU



CAIET DE SARCINI

“Servicii de asistență tehnică pentru echipamente informatice”

CPV 7261000-6 - Servicii de asistență tehnică (întreținere, reparații) pentru echipamente informatice

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.

Cerințele impuse prin caietul de sarcini sunt minimale și obligatorii.

Scopul achiziției:

- asigurarea operativității organizației prin menținerea resurselor de tehnologie a informației hard în stare optimă de funcționare;
- asigurarea de servicii de reparare și întreținere constând în mentenanță specializată a echipamentelor din cadrul D.G.A.S.P.C., Sector.3 și a centrelor din subordine;
- eficientizarea lucrului cu aplicațiile informatice;
- îmbunătățirea securității în cadrul sistemului informatic și evitarea riscului de pierdere a informațiilor vitale pentru sistem.

Prestatorul de servicii se angajează să asigure asistență tehnică (întreținere și reparații) pentru echipamentele informatice, serviciile prestându-se la sediul D.G.A.S.P.C., Sector.3 și a centrelor din subordinea autorității contractante.

Servicii de reparare și întreținere hardware specializată trebuie să acopere aspectele:



- Furnizorul să fie partener autorizat Palo Alto Networks, pentru asigurarea serviciilor de specialitate: întreținerea sistemelor firewall NGFW Palo Alto Networks
- Furnizorul să aibă experiență cu sisteme tip cluster tip high-availability în varianta open-source proxmox și să furnizeze un document din partea unui client existent unde a implementat și are în întreținere o astfel de soluție.
- Mentenanță tehnică specializată pentru sistemele de tip server virtualizare Proxmox și mașinile virtuale existente: Linux Zimbra (e-mail), Windows 2012 și 2016 (domain-controller și application-server), Linux (monitorizare resurse, cacti), Windows 2003 cu SQL (gestiune asistență socială)
- Implementare și configurare de soluții “work from home”
- Furnizorul trebuie să includă în serviciul oferit upgrade-uri de firmware și adaptarea mecanismelor de protecție la noile cerințe apărute în domeniul securității și al siguranței, privind protejarea integrității și securității comunicațiilor de date.
- Migrare date de pe windows server 2003 și windows server 2012 pe mașina virtuală windows server 2016
- Asistență tehnică implementare soft unic toate instituțiile subordonate PS3
- Instalarea a 180 de calculatoare cu toate softurile necesare plus migrarea datelor de pe sistemele de calcul ce urmează a fi schimbate
- repararea modulelor/pieselor/componentelor electronice defect, 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)
- identificare echipamente informatice, constituite într-o baza de date la care să se poată raporta în notele/rapoartele de intervenție.
- 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;
- realizarea de setări parametri de funcționare în rețea,



- înlocuire 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)
- mentenanță tehnică specializată care să acopere toate aspectele hardware 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, mulți-funcționale, 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 autoritatea contractanta, ce sunt instalate pe stațiile de lucru ale angajaților autorității contractante, conform proceduri de instalare/setare puse la dispoziție de către autoritatea contractanta - operatorului,
- consultanță și acordarea de asistență software/tehnică pe durata de lucru a autorității contractante, la cerere, pentru utilizatorii sistemelor informatice pentru angajații Autorității Contractante (A.C.)
- stabilirea și marcarea sistemelor informatice ce urmează a fi preluate în regim de service.
- perfecționarea continuă a sistemului informatic în conformitate cu strategia autorității contractante;
- principalul loc de prestare: sediul DGASPC, Sector 3, Str. Parfumului nr 2-4, Sector.3, Bucuresti si a centrelor din subordinea autoritatii contractante, prezentate in Anexa 1 a caietului de sarcini.

Service-ul se va efectua **lunar**, rezultatele reviziei și operațiunilor executate vor fi consemnate într-un Proces Verbal ce va fi semnat atât de Prestator cât și de beneficiar.

Inlocuirea pieselor defecte/manopera este inclusa in pretul abonamentului achizitionat , iar timpul de raspuns va fi de maxim 24 h de la sesizare.

Prestatorul va efectua și va realiza toate serviciile de service, indiferent de poziția de repartiție a echipamentelor IT&C, la sediul achizitorului, si va executa toate serviciile de service la echipamentele cuprinse în lista cu echipamente marcate.



Dacă pentru intervenții speciale este necesar scoaterea din sediul instituției a oricăror 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 DGASPC, Sector 3 și a centrelor din subordinea autorității contractante. Scoaterea acestora fără înregistrarea prealabilă va duce la imputarea lor.

Recepția

Beneficiarul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor de întreținere preventive.

La încheierea activității de revizie periodică, de fiecare dată, se va încheia un **“Proces Verbal de Recepție Revizie Periodică”** ce se va atașa la factura, în care 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.

Obligații prestator

- 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



Modalități și condiții de plată:

- factură în original;
- procese verbale de recepție a lucrărilor de service semnate de către ambele părți.

Plata se va efectua prin OP în perioada 24-31 a lunii următoare înregistrării facturii la sediul autorității contractante. Factura va fi însoțită de procesul verbal de predare-primire semnat de ambele părți. Plățile se vor efectua în contul deschis de ofertantul câștigător la Trezoreria Statului, conform prevederilor O.G. nr. 120/1999.

Prețul din ofertă va fi exprimat în lei fără T.V.A./ întreaga cantitate, incluzând toate cheltuielile și taxele aferente.

Taxa pe valoare adăugată va fi explicitată separat.

Șef Serviciu Management Administrativ și IT
Mihaela Petrache

Întocmit
Mihai Enache

Denumire centru	Adresă	Echipamente
Sediu central	Str. Parfumului nr. 2-4	214
Sediu secundar	Bld. 1 Decembrie 1918 nr. 12-14	70
Sediu Tert	Str. Vasile Lucaciu nr. 34	31
Serviciul de Evaluare Complexă	Str. Codrii Neamțului nr. 4	15
Adăpost pentru Victimele Violenței în Familie "Sf. Maria"	Str. Jean Alexandru Steriadi nr. 40A	3
Creșa "Greierașul,	Str. Pazon Marin nr. 2B	8
C..I.S.P.T "Greierașul,, 2	Str. Pazon Marin nr. 2B	4
C.I.A. " Casa Max"	Str. Vasile Goldiș nr. 1	7
C.I.A. Floarea Speranței	Calea Vitan nr. 267	3
C.I.A.P.V. "Sf. Ana"	Str. Pazon Marin nr. 2B	5
Casa de Tip Familial "Crimul Alb"	Str. Jean Alexandru Steriadi nr. 40A	4
Centrul "Casa Soarelui"	Str. Pazon Marin nr. 2B	3
Centrul de plasament " Pinocchio"	Str. Bonea Marin nr. 2, bl. 13, sc.2	5
Centrul de Recuperare pentru Persoane Adulte "Căuzași,,	Str. Codrii Neamțului nr. 4	1
Centrul de zi "Micul Prinț" și Centrul de zi "Lizuca"	Str. Jean Alexandru Steriadi nr. 40A	4
Clubul Seniorilor "Codrii Neamțului,,	Str. Codrii Neamțului nr. 4	4
Clubul Seniorilor "Râmnicu Sărat"	Aleea Râmnicu Sărat nr. 1	4
Complex de Servicii " Pistruiatul"	Str. Elinescu Nița nr. 64	4
Complex de Servicii "Unirea"	Bld. 1 Decembrie 1918 nr. 12-14	6
Complex de Servicii Sociale pentru Persoane Fără Adăpost	Bld. 1 Decembrie 1918 nr. 12-14	4
Complexul de Servicii "Brândușa"	Bld. 1 Decembrie 1918 nr. 9J	3
Complexul de Servicii "Casa Noastră"	Str. Pazon Marin nr. 2B	3
Creșa "Ghiocelul"	Str. Rotundă nr. 2B	5
Creșa "Potcoava"	Bld. 1 Decembrie 1918 nr. 12-14	3
Creșa "Titan"	Str. Ghe. Tătărescu nr. 10	4
Creșa "Cerceluș"	Aleea Lunca Bradului nr. 1A	4
Noi Orizonturi - sediu	Str.Cerceluș nr. 50-52	2
Noi Orizonturi Sediu	Aleea Ghibu Onisifor nr. 8, bl. O29, sc. 4, ap.42	6
	Str. Răcari nr. 16, bl. 44A. Sc.1, Et. P, ap. 3	10
TOTAL		435

Intocmit

Mikail Enache

