

INSTITUȚIA PREFECTULUI - JUDEȚUL TIMIȘ

*Serviciul Financiar Contabil, Resurse Umane,
Achiziții Publice, Informatică și Administrativ*

Nr. 2679 din 07.03.2023

APROB
PREFECT
MIHAI RITIVOIU

CAIET DE SARCINI

1. **Obiectul achiziției** îl constituie:
 - 1.1. Service echipamente de calcul și echipamente periferice (stații de lucru, imprimante, copiatoare, faxuri și alte echipamente IT) COD CPV: 50312000-5 Reparații și întreținere echipamente periferice. Sunt precizate condițiile minime tehnice pe care le solicită autoritatea contractantă. **Autoritatea contractantă** se denumește BENEFICIAR iar **ofertantul (operatorul economic)** se denumește PRESTATOR și constituie părțile contractuale. PRESTATORUL prestează servicii către BENEFICIAR;
 - 1.2. Se vor realiza servicii de reparare și de mentenanță pentru echipamentele de telecomunicații ale instituției, fiind necesară minim 1 (una) persoane, care constituie echipa de intervenție a PRESTATORULUI
 - 1.3. **În cazul extinderii sau modificării rețelei de telefonie** PRESTATORUL trebuie să dispună de aparatura și materialele necesare operațiunii, la prețul pieței, conform unui deviz estimativ, fără a percepe alte costuri, respectiv manoperă, aceasta fiind asumată prin prezentul contract.
2. **Locațiile BENEFICIARULUI unde se prestează serviciile IT și inventarierea componentelor hardware și software:**
 - 2.1. **Instituția Prefectului Județul Timiș** localizată în Timișoara, Bd. Revoluției nr. 17, Cod poștal 300034, Județul Timiș, subsol, parter, etajul 1 din cladirea Palatului Administrativ;
 - 2.2. **Serviciul Public Comunitar Regim Permise de Conducere și Înmatriculare a Vehiculelor** localizat în incinta magazinului Iulius Mall din Timișoara, Strada Aristide Demetriade nr. 1;
 - 2.3. **Serviciul Public Comunitar de Pașapoarte** localizat în incinta magazinului Iulius Mall din Timișoara, Strada Aristide Demetriade nr. 1.
3. **Suportul tehnic minim:**
 - 3.1. **pentru preluarea sesizărilor** sunt necesare 160 ore/lună, adică 8 ore/zi x 5 zile/săptămână x 4 săptămâni/lună, de luni până vineri inclusiv, în intervalul orar cuprins între 8.30 – 16.30;
 - 3.2. **pentru timpul de răspuns la solicitări** sunt necesare maxim 3 (trei) ore de la recepționarea sesizării, în intervalul orar cuprins între 8.30 – 16.30 de luni până vineri inclusiv. Timpul de răspuns la solicitări este timpul cuprins între momentul recepționării sesizării către operatorul economic și timpul necesar acestuia de a fi prezent la locația indicată în Fișa de intervenție service și de constatare a defecțiunii;
 - 3.3. **pentru termenul de înlocuire piese** sunt necesare maxim 2 (două) zile lucrătoare de la momentul constării defecțiunii și momentul în care aparatul este instalat pentru a fi pus din nou în funcțiune;
 - 3.4. lunar, prestatorul va anexa facturii fiscale fișa de intervenție service, pentru fiecare solicitare de întreținere și mentenanță efectuată.
4. **Activitățile ce trebuie desfășurate** se referă la următoarele:
 - 4.1. **diagnoza de rețea se realizează în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la semnarea contractului:**
 - 4.1.1.inventarul calculatoarelor, faxurilor, copiatoarelor, perifericelor informatice și a componentelor hardware și software.
 - 4.1.2.realizarea documentației structurii rețelei (traseu, lungime cablu, prize de rețea, dulapuri de comunicații);
 - 4.1.3.inventarierea și verificarea sistemelor de securitate și întocmirea Jurnalului de service, unde este cazul.

4.2. Revizia echipamentelor IT și periferice

4.2.1. revizia echipamentului de rețea;

4.2.2. revizia faxurilor, copiatoarelor, perifericelor informatice și a echipamentelor hardware și software;

4.2.3. testarea tuturor echipamentelor, identificarea celor care au probleme și stabilirea soluțiilor de remediere a lor, ștergerea de praf a componentelor hardware în locurile greu accesibile și care influențează buna funcționare a acestora;

4.2.4. Echipamentele de calcul și echipamentele conexe aflate în dotarea beneficiarului la care se aplică serviciul de reparație și de întreținere este următoarea:

- Stații de lucru cu monitor = 115 buc
- Stații portabile laptop = 10 buc
- Imprimante și multifuncționale = 85 buc
- Copiatoare = 5 buc
- Scanere = 5 buc
- UPS = 30 buc

4.2.5. Verificarea și actualizarea antivirusului (licențiat) la zi.

4.2.6. Curățarea și verificarea anuală a echipamentelor de calcul și a echipamentelor periferice de calcul;

4.2.7. Instalarea bazei de date pe noul calculator, de pe vechiul calculator;

4.2.8. Activitatea de service nu se rezumă numai la echipamentele prezentate mai sus; acestea pot suferi modificări ca urmare a intrării în dotare de noi aparate prin achiziții sau transfer de la alte entități.

4.3 activități ce se desfășoară ocazional în situația unor acțiuni de amploare, în cazul alegerilor, referendumurilor, prestatorul va asigura un **serviciu de continuitate** prin care va asigura personalul, putând fi pus la dispoziție pe toată durata desfășurării evenimentelor.

4.4 repararea/înlocuirea componentelor echipamentelor se realizează după cum urmează:

- în urma sesizării unor defecțiuni de către BENEFICIAR, conform prevederilor prezetului caiet de sarcini, PRESTATORUL efectuează o constatare prealabilă a reparației, cu specificarea estimativă a costurilor pentru piesele de schimb;

- BENEFICIARUL stabilește modalitatea de asigurare a pieselor și materialelor necesare, precum și termenul de execuție a reparației;

- pentru toate categoriile de servicii vor fi folosite numai piese și materiale omologate, respectiv a căror condiții tehnice de calitate sunt stabilite prin standarde sau norme de valabilitate;

- în cazul tuturor echipamentelor și materialelor ce se vor folosi, se vor respecta instrucțiunile producătorului referitoare la tehnologiile folosite.

4.5 extinderea rețelei existente:

- **pentru sistemele IT:** se realizează conform graficului prezentat de către PRESTATOR, astfel încât fiecare calculator din dotarea BENEFICIARULUI să aibă acces la datele, programele și facilitățile rețelei, având în vedere următoarele aspecte:

4.5.1 tipul de rețea în funcție de extinderea rețelei de calculatoare (*Local Area Network – LAN*);

4.5.2 arhitectura rețelei în funcție de relațiile funcționale care există între elementele rețelei (*Active Architecture, Client-Server Architecture și/sau Peer-to-peer (workgroup) Architecture*);

4.5.3 echipamentul necesar pentru extinderea rețelei (placă cu interfață de rețea – *Network Interface Card, repeater, Ethernet Hub*);

4.6. punerea/repunerea în funcțiune a echipamentelor IT, instruirea utilizatorilor: se va realiza de către PRESTATOR la solicitarea BENEFICIARULUI, în următoarele condiții:

4.6.1. în urma achiziției de către BENEFICIAR a unor echipamente IT (stații de lucru, imprimante multifuncționale, fax-uri), PRESTATORUL va efectua punerea în funcțiune și instalarea sistemului de operare cu licență dacă achiziția a fost efectuată fără acesta;

4.6.2. în cazul în care se constată faptul că este necesar operațiunea de upgrade hardware/software asupra unui echipament IT, PRESTATORUL va efectua această activitate;

4.6.3. în situația în care este necesară reinstalarea sistemului de operare din diverse motive la stațiile de lucru PRESTATORUL va efectua această activitate cu soft licențiat;

4.6.4. la solicitarea utilizatorilor echipamentelor IT, PRESTATORUL va acorda sprijin hardware și software acestora. De asemenea va instala la solicitarea BENEFICIARULUI aplicații noi, update la cele vechi și va acorda sprijin de specialitate utilizatorilor pentru accesul la aplicațiile web, conturile de email din cadrul instituției BENEFICIARULUI;

4.6.5. administrează (sub supravegherea administratorului de securitate al BENEFICIARULUI) rețeaua de date nesecretă (nedestinată publicității) conectată la internet.

4.7 Schimbarea, mutarea legăturilor telefonice de la un birou la altul sau înființarea de posturi interioare noi, în colaborare cu serviciul comunicații al Inspectoratului Județean de Poliție Timiș, ori de câte ori este necesar;

4.8. Intervenții operative, timpul de răspuns la semnalarea defecțiunilor și deranjamentelor va fi corelat cu gravitatea acestora și cu programul de activitate, fiind cuprins între o oră și 24 de ore, în funcție de gradul de prioritate stabilit după cum urmează:

- gradul 1 de prioritate – timp de răspuns maxim o oră de la sesizare, pentru deranjamente sau defecțiuni majore ale echipamentului cum ar fi de exemplu: centrala telefonică nu poate asigura nicio legătură telefonică;
 - gradul 2 de prioritate – timp de răspuns maxim 2 (două) ore de la sesizare, pentru deranjamente sau defecțiuni medii ale echipamentului cum ar fi de exemplu: nu funcționează posturi telefonice importante;
 - gradul 3 de prioritate – timp de răspuns maxim 24 ore de la sesizare, pentru deranjamente sau defecțiuni minore ale echipamentului cum ar fi de exemplu: reprogramări, restricții, redirecționări telefonice, mutare, cablare, extindere, upgrade, defecțiuni minore ale aparatelor.
- Prin timpul de răspuns înțelegem intervalul de timp de la momentul sesizării până la momentul sosirii echipei de service la echipamentul defect.*

5. **Cerințe minime privind resursele umane:**

- 5.1. pentru îndeplinirea contractului sunt necesare minim 1 (una) persoane, care constituie echipa de intervenție a PRESTATORULUI;
- 5.2. personalul răspunzător de executarea contractului să nu aibă înscrieri în cazier;
- 5.3. personalul răspunzător de executarea contractului să poarte ecuson cu date de identificare personale (denumirea PRESTATORULUI; numele și prenumele);
- 5.4. personalul răspunzător de executarea contractului va putea fi înlocuit de către PRESTATOR numai după informarea prealabilă în scris a BENEFICIARULUI privind datele de identificare a celor înlocuiți sau nou veniți;

6. **Solicitările BENEFICIARULUI se efectuează către PRESTATOR astfel:**

- 6.1. PRESTATORUL prezintă centrul de asistență tehnică și trebuie să cuprindă cel puțin:
 - 6.1.1. echipa de preluare a solicitărilor disponibilă 8 ore din 24 de ore în zilele lucrătoare de luni până vineri inclusiv, în intervalul orar cuprins între 8.30 – 16.30;
 - 6.1.2. procedurile de gestionare a incidentului raportat, timpul scurs de la recepționarea sesizării și până la intervenția persoanelor responsabile pentru îndeplinirea contractului – maxim 3 ore.
 - 6.1.3. modul de asigurare a stocului de piese de schimb;

7. **Garanția și post garanția:** PRESTATORUL va acorda garanție precum și post garanție, pentru orice tip de reparație și pentru orice tip de piese de schimb, executată respectiv furnizată.

8. **Obligațiile PRESTATORULUI și persoanele responsabile de buna executare a contractului:**

- 8.1. se vor menționa persoanele responsabile de executarea contractului;
- 8.2. se vor menționa datele de contact ale coordonatorului persoanelor responsabile de executarea contractului;
- 8.3. se va menționa timpul de răspuns la solicitări și termenul de înlocuire al pieselor defecte, conform punctului 3.3 și 4.8 din prezentul caiet de sarcini;
- 8.4. se va asigura echipamentul de protecție pentru personalul care va executa serviciul, instruirea acestui personal din punctul de vedere al protecției muncii și asigurarea acestuia din punct de vedere al sănătății la locul de muncă;
- 8.5. se va asigura pentru personalul care va executa serviciul, supravegherea sănătății lucrătorilor conform prevederilor din HOTĂRÂREA DE GUVERN nr. 355/2007 actualizată - privind supravegherea sănătății lucrătorilor, și din Legea nr.319/2006 privind securitatea și sănătatea în muncă – SSM, actualizată.
- 8.6. starea tehnică a utilajelor și echipamentelor folosite trebuie să se încadreze în NTSM (Normele de Tehnica Securității Muncii);
- 8.7. se va interzice utilizarea informațiilor și documentelor la care au acces persoanele responsabile de executarea contractului în perioada efectuării serviciilor;
- 8.8. activitatea persoanelor responsabile de executarea contractului se va desfășura fără a afecta în vreun fel integritatea bunurilor;
- 8.9. se va interzice utilizarea informațiilor și documentelor la care au acces persoanele responsabile de executarea contractului în perioada efectuării serviciilor.

9. **Obligațiile BENEFICIARULUI:**

- 9.1. beneficiarul pune la dispoziția prestatorului spațiul corespunzător de depozitare a materialelor, utilajelor și aparaturii de lucru necesare prestației;
- 9.2. beneficiarul va asigura energia electrică consumată de către prestator în timpul lucrărilor desfășurate;
- 9.3. beneficiarul va asigura accesul la tehnica IT la care se desfășoară serviciul prestat;

- 9.4. beneficiarul va asigura materialele și piesele de schimb necesare intervențiilor și reparațiilor, contracost de la prestator sau de la alți furnizori cu condiția ca materialele asigurate să corespundă cerințelor prestatorului;
- 9.5. beneficiarul execută recepția lucrărilor efectuate la terminarea acestora și confirmă executarea prestațiilor de service prin semnarea documentelor de plată.

10. Durata contractului :

10.1. Contractul se va încheia pe o perioadă de 12 luni, funcție de indicatorii de buget aprobați cu această destinație.

11. Modificarea prețului unitar:

- 11.1. Prețul serviciului care va fi prestat nu va depăși valoarea din oferta prezentată, de lei/lună și acceptată de beneficiar
- 11.2. Pentru serviciile precizate, PRESTATORUL **nu va modifica prețul unitar pe lună**, menționat în SEAP, pe toată durata de derulare a contractului;

12. Condiții de plată:

- 12.1. pentru recepția serviciilor, PRESTATORUL emite documentul fiscal (factura fiscală sau factura) lunar în perioada de derulare a contractului, la începutul lunii, pentru serviciile prestate în luna anterioară;
- 12.2. plata contravalorii documentului fiscal se face de către BENEFICIAR în termen de 30 zile de la data primirii acestuia;
- 12.3. data primirii documentul fiscal se consideră:
 - 12.3.1. data semnării documentului fiscal de către reprezentantul BENEFICIARULUI;
 - 12.3.2. data primirii plicului care conține documentul fiscal, transmis prin orice mijloc prin care se confirmă primirea de către BENEFICIAR;
- 12.4. plata se efectuează în contul PRESTATORULUI deschis la Trezoreria Timișoara.

**ȘEF SERVICIU
IOAN GHIB**

**Întocmit,
Responsabil IT**

GABRIEL ROȘU