



Aprob,
Inspector Șef
Viorel MIHALCIOIU



CAIET DE SARCINI

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 (AC) și cu respectarea regulilor de bază precizate în Documentația de atribuire.

Cerințele impuse prin caietul de sarcini sunt minimale și obligatorii.

1. Scopul achiziției:

1.1. Asigurarea mentenanței echipamentelor IT

- Asigurarea operativității instituției prin menținerea resurselor de tehnologie a informației hard și soft în stare optimă de funcționare;
- Asigurarea de servicii de reparare și întreținere constând în mentenanță specializată a echipamentelor telefonice și componentelor networking prezentate în Anexa nr.1 a prezentului caiet de sarcini;
- Eficientizarea lucrului cu aplicațiile informatice;
- Îmbunătățirea securității în cadrul sistemului informatic și evitarea riscului de pierdere a informațiilor vitale pentru sistem.

1.2. Furnizare consumabile pentru echipamente IT

- Asigurarea operativității instituției prin menținerea resurselor de tehnologie a componentelor periferice în stare optimă de funcționare;
- Asigurarea de servicii de reparare și întreținere constând în mentenanță specializată a perifericelor informatice și componentelor networking prezentate în Anexa nr.1 a prezentului caiet de sarcini;
- Aprovizionare la cerere cu materiale consumabile și piese de schimb (toner pentru imprimante laser/fax-uri, cartuse de toner, reîncărcare cartușe toner, etc).

Ofertantul se angajează să asigure asistență tehnică pentru echipamentele informatice și de comunicare, serviciile prestându-se la sediul Gărzii Forestiere Ploiești, Șos. Vestului, nr. 14-16 și la sediile Gărzilor Forestiere Județene Dâmbovița situat în Târgoviște, str.G-ral Matei Vlădescu, nr 9 și Gărzii Forestiere Argeș situat în Pitești, str. Dumbravei, nr 10,et 2.

Ofertantul trebuie să asigure pentru Autoritatea Contractantă (G.F. Ploiești) gestionarea unui sistem informatic operațional, eficient și coerent.

2. Obiectul detaliat al contractului

Ofertantul trebuie să efectueze pentru Autoritatea Contractantă (G.F. Ploiești) *Servicii de reparare și întreținere a perifericelor informatice și aprovizionarea la cerere cu materiale consumabile și piese de schimb pentru echipamente de tip:*

- Stații de lucru/sisteme de calcul tip desktop; sisteme de lucru de tip laptop;
- Sisteme de printare multifuncționale/imprimante laser;
- Sisteme de tip copiator/scanner
- Componente de comunicații (telefonie) și networking.

Serviciile de reparare și întreținere specializată trebuie să acopere următoarele aspecte:

- Reparare/întreținere hardware, și anume:
 - o Identificare și constatare de defecte tehnice/mecanice ale echipamentelor IT&C;
 - o Servicii și acțiuni de întreținere preventivă, de desprăfuire, curățare de scame de hârtie;
 - o Realizarea de setări, parametrii de funcționare în rețea;
 - o Repararea/înlocuirea modulelor/pieselor/componentelor electronice defecte, cu excepția echipamentelor aflate în garanție care intră sub incidența garanțiilor asigurate de firmele furnizoare a echipamentelor respective;
 - o Repunerea în exploatare a echipamentelor scoase temporar din uz în urma intervențiilor de service.
- Întreținere software, și anume:
 - o Depanare/instalare/setare software pentru toate tipurile de aplicații agreate de Autoritatea Contractantă;
 - o Consultanță și acordarea de asistență software/tehnică pe durata de lucru, la cerere, pentru utilizatorii sistemelor informatice din cadrul G.F. Ploiești;
 - o Acțiuni de scanare/devirusare a echipamentelor IT;
- În situația echipamentelor în garanție, activitatea prestatorului va consta în:
 - o Constatarea funcționării/nefuncționării echipamentului
 - o Identificarea defectelor fără a trece de sigiliul firmei furnizoare a echipamentului;
 - o Instalarea și setarea acestora în conformitate cu specificațiile tehnice;
 - o Constatarea în scris a defecțiunilor și propunerea pentru remedierea defectului constat.

Prestatorul se obligă:

- Să efectueze reviziile de întreținere în scop preventiv pentru echipamentele IT cel puțin o dată la 3 luni în perioada de desfășurare a contractului;
- Să mențină în parametrii funcționali echipamentele ce aparțin G.F. Ploiești
- Să evite defectarea accidentală a echipamentelor pe perioada de intervenție;
- Să asigure garanție la manoperă precum și a eventualelor piese înlocuite după reparația echipamentului, de minim 6 luni, în condițiile exploatării corecte a echipamentului;
- Să respecte timpii de intervenție și timpii de remediere;
- Să presteze serviciile de întreținere și reparații cu profesionalism și promptitudine atât prin asigurarea de mentenanță online, iar când nu este posibil, prin deplasarea la sediul solicitantului ;
- Să supravegheze prestarea serviciilor și să asigure resursele umane, materiale și echipamentele necesare;
- Să-și asume respectarea normelor de protecția muncii și PSI de către proprii angajați ce vor desfășura activități în locațiile G.F. Ploiești;
- Să răspundă de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate.

3. Modul de desfășurare a activităților:

Prestatorul de servicii va colabora cu reprezentantul G.F. Ploiești care va pune la dispoziție baza de date privind sistemele informatice, echipamentele de tehnică de calcul din dotarea instituției în vederea stabilirii caracteristicilor tehnice, a stării de funcționare. Se vor marca elementele componente ale rețelei de date. Datele se vor trece într-un tabel în funcție de nr. de inventar, număr de identificare pentru service, tipul și caracteristicile echipamentului, amplasarea, poziția în rețea, starea echipamentului, gradul de uzură. Baza de date service IT&C constituită va fi întreținută și actualizată funcție de modificările, depanările și up-grade-urile efectuate.

3.1. Revizia tehnică – prestatorul se obligă ca echipamentele IT&C consemnate în lista de echipamente marcate și luate în service de către acesta și care nu se află în garanție, să beneficieze de o revizie tehnică cel puțin o dată în perioada de desfășurare a contractului. Unitatea prestatoare împreună cu reprezentantul G.F. Ploiești vor face programarea reviziilor. Rezultatele reviziei și a operațiunilor executate vor fi consemnate într-un proces verbal ce va fi semnat de reprezentantul prestatorului și reprezentantul G.F. Ploiești.

3.2. Activitatea de service/întreținere – prestatorul va efectua și va realiza toate serviciile de service/întreținere, în funcție de caracteristicile echipamentului și de programări, la sediul/sediile județene ale achizitorului, serviciile se vor desfășura în intervalul de timp oficial de lucru, stabilit de M.M.P < luni-joi, h 08³⁰-17⁰⁰, vineri h 08³⁰-14³⁰>.

Dacă pentru intervenții speciale este necesar scoaterea din sediul/sediile județene a oricăror stații de lucru sau componente ale acestora, prestatorul va întocmi un proces verbal de scoatere/introducere din/în instituție.

Serviciile de service/întreținere se vor efectua la sistemele și echipamentele care nu se află în garanție.

Prestatorul va întocmi, după fiecare intervenție un raport tehnic în care se va menționa starea echipamentului, operațiile efectuate, starea de uzură a unor componente și propuneri de înlocuire a acestora. Raportul semnat de reprezentantul prestatorului și persoana căreia i-a fost atribuit echipamentul se va întocmi în două exemplare, un exemplar va fi înaintat reprezentantului G.F. Ploiești care va opera în baza de date IT&C creată.

3.3. Activitatea de service/intervenția la pană – are ca scop diagnosticarea defectelor hardware/software ale echipamentelor ce pot determina anomalii software la echipamentele de calcul și comunicații și remedierea acestor defecte. Remedierea se face prin depanare sau înlocuire de echipamente sau subansamble ale acestora. Remedierea defectelor se face cu păstrarea, eventual creșterea, în niciun caz diminuarea, caracteristicilor tehnice ale echipamentului original. Activitatea se va desfășura, atât în mod online dar și fizic la sediul/sediile județene ale achizitorului la **solicitarea reprezentantului desemnat de GF Ploiești**, în intervalul de timp oficial de lucru, stabilit de MMP < luni-joi, h 08³⁰-17⁰⁰, vineri h 08³⁰-14³⁰>. Posesorii echipamentelor care necesită intervenție vor întocmi un referat prin care solicită intervenția, referatul va fi înaintat responsabilului IT&C din cadrul G.F. Ploiești urmând ca acesta să continue cursul acestuia.

Dacă pentru intervenții speciale este necesar scoaterea din sediul/sediile județene a oricăror stații de lucru, componente ale acestora, prestatorul va întocmi un proces verbal de scoatere/introducere din/în instituție.

Prestatorul va întocmi, după fiecare intervenție un raport tehnic în care se va menționa starea echipamentului, operațiile efectuate, starea de uzură a unor componente și propuneri de înlocuire a acestora. Raportul semnat de reprezentantul prestatorului și persoana căreia i-a fost atribuit echipamentul se va întocmi în două exemplare, un exemplar va fi înaintat reprezentantului G.F. Ploiești care va opera în baza de date IT&C creată.

3.4. Timpul de intervenție – prestatorul va interveni și remedia defecțiunea în cel mai scurt timp posibil de la sesizarea persoanei desemnate de G.F. Ploiești, atât online cât și fizic, și nu va depăși 8 ore lucrătoare în cazul în care echipamentul defect se află la sediul din Ploiești și 16 ore lucrătoare în cazul în care echipamentul se află la sediile județene, respectiv Pitești și Târgoviște.

3.5. Timpul de remediere al defecțiunii – reprezintă durata de timp măsurată din momentul comunicării și confirmării unei probleme hardware/software până în momentul rezolvării. Timpul mediu necesar remedierii defecțiunilor va fi de 8 ore lucrătoare. În cazul în care prestatorul estimează că timpul necesar remedierii defecțiunilor apărute este mai mare, acesta se obligă să prezinte o justificare scrisă, cuprinzând motivele întârzierii și noul termen de reparare.

3.6. Piese de schimb necesare se vor achiziționa separat în baza unor „**devize de reparații**” întocmite de prestator și numai cu aprobarea achizitorului pe bază de comandă.

Reprezentantul prestatorului va emite un deviz de reparații, care va cuprinde, modelul și seria echipamentului ce necesită înlocuire de piese, locația, tipul și costul pieselor necesare. Înlocuirea efectivă a pieselor defecte va fi făcută numai după aprobarea devizului de către achizitor, pe bază de comandă.

Achizitorul își rezervă dreptul de a achiziționa piesele de schimb de la alt furnizor conform specificațiilor tehnice și standardelor de calitate menționate de prestator și de ale pune la dispoziția acestuia în vederea înlocuirii.

În situația în care prestatorul constată necesitatea unei aplicații informatice (licență) pe care achizitorul nu o deține, reprezentantul prestatorului va emite o **notă de necesitate**, care va cuprinde, justificarea achiziției aplicației necesare, tipul și costul estimat al acesteia. Achiziția efectivă a aplicației informatice va fi făcută numai după aprobarea făcută de achizitor pe bază de comandă.

Achizitorul își rezervă dreptul de a achiziționa licențele necesare de la alt furnizor autorizat conform standardelor și specificațiilor tehnice făcute de prestator și de ale pune la dispoziția acestuia în vederea implementării.

4. **Recepția** – beneficiarul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor de întreținere preventivă. Beneficiarul va verifica funcționarea echipamentelor (prin sondaj) după efectuarea intervențiilor finalizate de specialiștii prestatorului.

5.

6. **Garanția**

- 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, metodelor de prestare utilizate precum și pentru respectarea normelor de protecția muncii și PSI pentru proprii angajați care vor desfășura activități în locațiile achizitorului;
- Prestatorul va garanta reparațiile efectuate.

Întocmit,
Bogdan STOICA



ANEXA 1

ECHIPAMENTE DIN DOTAREA GĂRZII FORESTIERE PLOIEȘTI

Nr. Crt.	Tip echipament	Achiziționat anterior anului 2017	Achiziționat în anul 2017 – aflat în garanție
		buc	buc
1	Sistem de calcul tip desktop	21	0
2	Sistem de calcul tip laptop	22	0
3	Multifuncționale	16	0
4	Imprimante	6	0
5	Copiatoare	0	1
6	Server	0	1
7	Fax	2	0
	TOTAL	72	2

Șef serviciu,

