



Caiet de sarcini

Servicii de asistență tehnică, întreținere și mentenanță a sistemului informatic

1. OBIECTUL ACHIZITIEI

- 1.1. Principalul scop al achiziției îl constituie asigurarea pentru Consiliul Județean Alba a unui sistem de Servicii integrate de asistență tehnică, întreținere și mentenanță necesară funcționării în condiții optime a întregului sistem informatic din punct de vedere hardware.
- 1.2. Echipamentele IT din cadrul Consiliului Județean Alba se află în 3 locații: P-ța I.I.C. Brătianu nr. 1, P-ța IC Brătianu nr. 20 și Str. București nr. 22. În anexa 1 lista cu echipamentele aflate în cele 3 locații.
- 1.3. Prestatorul trebuie să asigure împreună cu personalul specializat al Consiliului Județean Alba, interconectarea, configurarea și funcționarea optimă a sistemului informatic al Consiliului Județean Alba.
- 1.4. Prestatorul trebuie să efectueze activitatea de service hard asupra tuturor componentelor care alcătuiesc rețeaua astfel încât fiecare element component al structurii să funcționeze optim.
- 1.5. Activitatea de service și asistență tehnică hard și soft (unde este cazul) se va derula sub directa îndrumare a personalului de specialitate desemnat de Consiliul Județean Alba care va coordona activitatea de prestare a serviciului.

2. CONDIȚII GENERALE CARE TREBUIE ÎNDEPLINITE DE CĂTRE OFERTANȚI

- 2.1. Contractul de servicii se va încheia pe o perioadă de 12 luni.
- 2.2. Oferta va fi exprimată în lei. Ofertantul va specifica un preț pentru fiecare categorie de echipament în parte, din care va rezulta un tarif lunar, ținând cont de prevederile punctului 2.1 Oferta finală se va calcula adunând tarifele lunare pe cele 12 luni.
- 2.3. Tarifele vor îngloba cheltuielile pentru prestarea întregii game de servicii aferente fiecărui echipament în parte: revizia periodică, constatare defect, manoperă remediere defect .
- 2.4. Echipamentelor care vor fi scoase din funcțiune în timpul derulării contractului, nu li se mai asigură service-ul și prin urmare se va diminua în mod corespunzător prețul contractului.
- 2.5. Activitățile desfășurate în cadrul serviciilor solicitate se vor desfășura pe toată durata contractului, fără discontinuități.
- 2.6. Toate activitățile desfășurate de prestatorul de servicii vor trebui să se încadreze în politica generală privind gestionarea unui sistem informatic operațional, eficient în conformitate cu strategia și procedurile interne ale Consiliului Județean Alba.
- 2.7. Transportul echipamentelor și specialiștilor se realizează în exclusivitate pe cheltuiala firmei prestatoare.
- 2.8. Garanția oferită pentru manoperă va fi de cel puțin 1 an.
- 2.9. Personalul de specialitate desemnat de Consiliul Județean Alba va asigura accesul personalului firmei prestatoare în sediul instituției și va supraveghea toată activitatea personalului prestatorului.

- ✓ 3.1. Certificat constatator eliberat de Oficiul Registrului Comerțului, în copie din care să rezulte obiectul de activitate al ofertantului inclusiv pentru eventualii asociați , subcontractanți pentru partea din contract pe care aceștia urmează să o îndeplinească efectiv. Obiectul contractului trebuie să aibă corespondent în codul CAEN din certificatul constatator emis de ONRC pentru ofertant inclusiv pentru eventualii asociați, subcontractanți pentru partea din contract pe care aceștia urmează să o îndeplinească efectiv. Informațiile cuprinse în acesta trebuie să fie reale și actuale la momentul prezentării.
- ✓ 3.2. Lista principalelor contracte din ultimii 3 ani din care să reiese că ofertantul a desfășurat minim 1 contract similar .
- 3.3. Ofertantul va demonstra că deține personal cu experiență, pregătire profesională și calificare corespunzătoare pentru îndeplinirea contractului, absolvent de studii tehnice universitare domeniul specializării: Automatizări și Calculatoare, Electronică Aplicată, Telecomunicații, Informatică. Ofertantul va prezenta: CV-ul, diploma de studii și/sau certificări, contracte de muncă, pentru minim 1 persoană.

3

4. CERINȚE SPECIFICE PENTRU ACTIVITATEA DE SERVICE

- 4.1. Toate operațiunile se vor realiza on-site (din motive de securitate nu se permite conectarea remote) ofertantul având obligația să mobilizeze în caz de solicitare cel puțin o persoană dintre cele amintite la punctul 3.3., 8 ore pe zi, 5 zile pe săptămână.
- 4.2. Solicitarea privind remedierea unui defect hard sau soft se va realiza, doar de către personalul de specialitate al angajatorului, prin: telefon sau poștă electronică.
- 4.3. Pentru monitorizarea **procesului de remediere a problemelor apărute** se definesc:

Timpul de intervenție - timpul de la înregistrarea problemei până la sosirea specialiștilor prestatorului în locație.

Timpul de rezolvare - timpul de la sosirea în locație până la soluționarea problemei.

Se definesc de asemenea, trei nivele de severitate :

Nivel Severitate 1 - o problemă hardware care împiedică funcționarea unuia sau mai multor servere, această problemă afectând funcționarea întregului aparat propriu al Consiliului Județean Alba.

Nivel Severitate 2 - o problema hardware care afectează grav funcționarea sistemului informatic cum ar fi:

- nefuncționarea echipamentelor de comunicații din rețeaua de calculatoare;
- întreruperea conectivității rețelei de calculatoare a Consiliului Județean.

Această problemă împiedică funcționarea unuia sau mai multor departamente ale instituției.

Nivel Severitate 3 - probleme hardware care au un impact redus asupra funcționării sistemului, altele decât cele de mai sus, această problemă împiedicând funcționarea calculatorului / echipamentului a unuia sau a mai multor angajați ai instituției.

Având în vedere programul de funcționare al Consiliului Județean Alba persoanele dedicate prestării de service din partea furnizorului de servicii vor acoperi următorul program de lucru:

- Nivelul de severitate 1: non-stop
- Nivelul de severitate 2: Luni- Vineri : non-stop.
- Nivelul de severitate 3: Luni- Vineri : 8:00 - 16:00 .

- 4.4. Timpii de intervenție și rezolvare a apelurilor recepționate prin telefon sau mail de la Consiliul Județean Alba se vor încadra în limitele specificate mai jos:

Grad de severitate	Timp de intervenție	Timp de rezolvare
Nivelul 1	30 min	1 - 4 ore
Nivelul 2	1 oră	1 - 24 ore
Nivelul 3	2 ore	1 - 48 ore

- 4.5. Fac obiectul intervențiilor la sesizare disfuncționalitățile manifestate în funcționarea Sistemului Informatic Integrat la tot ce privesc :
- Echipamente; (servere, desktopuri, laptopuri, multifuncționale, imprimante, copiatoare, faxuri, scannere, plottere)
 - Produse software (aplicații ce nu fac obiectul softurilor dedicate);
 - Elemente de conectică în rețea (switch-uri, routere, cabluri LAN);
- 4.6. Remedierea va avea în vedere menținerea, eventual creșterea, dar în nici un caz diminuarea caracteristicilor tehnice ale produsului original. Depanarea va cuprinde:

- 4.7. Numai în cazul în care diagnosticarea sau remedierea nu se poate face pe loc sau în cadrul timpilor maximi de rezolvare specificați sau piesa de schimb necesară nu este disponibilă, echipamentul defect poate fi ridicat și reparat în laboratorul firmei prestatoare.
- 4.8. Predarea echipamentului se va realiza pe baza unui formular de service predare/primire semnat de specialiștii firmei prestatoare și de personalul de specialitate desemnat de CJA.
- 4.9. Indiferent unde a fost efectuată depanarea echipamentului sau modul în care s-a realizat depanarea, echipamentul reparat va fi testat în sediul beneficiarului, în prezența personalului de specialitate desemnat de către acesta, pentru a se verifica starea de bună funcționare.
- 4.10. Remedierea, înlocuirea componentelor hardware defecte sau adăugarea celor noi se va face doar la cererea persoanei de specialitate desemnate din cadrul CJA. Orice acțiune de acest gen se va consemna într-un registru prezent la sediul Consiliului Județean Alba
- 4.11. În urma remedierii defectului hard sau soft, predarea echipamentului în stare de funcționare se face către personalul de specialitate al beneficiarului .
- 4.12. Toate intervențiile vor fi făcute doar cu acordul și înștiințarea administratorului de sistem IT din cadrul Consiliul Județean Alba. Toate intervențiile care necesită demontarea carcasei se vor realiza pe răspunderea firmei prestatoare, sub supravegherea responsabilului IT din cadrul CJA.
- 4.13. **Toate înlocuirile de subansamble sau adăugarea celor noi**, chiar dacă sunt „plug and play”, se vor realiza de către specialiștii firmei prestatoare sau de persoane de specialitate din cadrul CJA.
- 4.14. Operațiile amintite la punctul anterior, implică și **instalările de produse soft** (de ex. drivere) aferente subansamblelor înlocuite.
- 4.15. Toate **solicitările de intervenție** în locație pentru acțiuni corective, cu datele lor de identificare și cu soluțiile oferite, **vor fi înregistrate pe un formular specific** care va fi completat în locație și pe care se va menționa în mod special starea sistemului la sfârșitul intervenției. Formularul de intervenție va fi conceput ulterior semnării contractului, de comun acord.
- 4.16. Personalul de specialitate desemnat de către CJA, cu suportul firmei prestatoare, va constitui o **Baza de date** pentru toate echipamentele informatice ce fac obiectul contractului, pe baza numărului de inventar și serie echipament, în prima lună de la semnarea contractului de service. Aceasta **bază de date** va fi prezentă la sediul Consiliului Județean Alba și va cuprinde informații despre:
- configurațiile software și hardware ale tuturor echipamentelor din baza de date, specificarea directă a locației, persoanei, direcției sau serviciului în a cărui gestiune este prezent, cu specificarea numărului de inventar și a perioadei de garanție;
 - evidența intervențiilor de orice natură, din partea personalului specializat al Consiliului Județean Alba sau firmei prestatoare;
 - o schema de cablare a rețelei prezentă și numerotarea prizelor de date din cadrul sistemului informatic al Consiliului Județean Alba;
 - baza de date trebuie să păstreze un istoric al intervențiilor pe echipament ;
- 4.17. La sfârșitul fiecărei luni, se va realiza un **raport centralizator lunar** cu informații explicite asupra tuturor operațiilor activităților, intervențiile etc. efectuate în sistem. Personalul de specialitate desemnat de către CJA va verifica corespondența informațiilor de pe fișele de intervenție și raportul centralizator corespunzător aceleiași luni.
- 4.18. **Raportul centralizator lunar** semnat de specialistul firmei prestatoare și avizat de persoana de specialitate din cadrul Consiliului Județean Alba **va fi atașat facturii lunare de plată a service-ului** pentru achitarea contravalorii serviciilor.
- 4.19. Toate materialele de întreținere/reparare (aspiratoare praf, pensule, substanțe degresante, spray, etc.) și toate mijloacele tehnice sunt asigurate de către ofertant și sunt incluse în cadrul valorii lunare a contractului (în propunerea financiară) .

A. Servere

Pentru servere, prestatorul va asigura, împreună cu persoana de specialitate, gestionarea hard a sistemelor informatice.

Firma prestatoare va analiza și propune soluții tehnice, pentru un sistem de securitate, climatizare profesional, fiabil și realist, pentru buna funcționare a echipamentelor din camera serverelor.

Toată activitatea se va derula în colaborare cu personalul de specialitate desemnat de către Consiliul Județean Alba care vor furniza informațiile necesare, precum și accesul în camera serverelor.

Prestatorul va asigura service-ul serverelor, aceasta implică realizarea următoarelor operații :

- a. Diagnosticarea problemelor hard și înlocuirea subansamblelor/pieselor defecte.

Semestrial, la o data stabilită de comun acord, pentru servere se vor prevedea activități de revizie hard: verificarea funcționării componentelor, aspirarea prafului din interior, verificarea funcționării cooler-elor, curățirea unităților floppy și optice, etc. precum și altele considerate a fi necesare de către firma contractantă.

Activități minime :

- Curățare subansamble (unități floppy-disc, cd-rom, dvd. etc.) gresare, degresare, reglaje;
- Curățare interior (cooler, ventilator, alte subansamble);
- Diagnoza gradului de uzură a diferitelor subansamble;
- Verificarea funcționării la parametri normali.

B. Stații de lucru: calculatoare și portabile

Activități solicitate de către personalul de specialitate desemnat de către Consiliul Județean Alba:

- a. Intervenția în cazul apariției unor disfuncționalități ale stațiilor, în vederea diagnosticării defectului hard sau soft;
- b. Testarea tuturor componentelor hard ale calculatorului pentru a se verifica funcționarea lor corectă, unitară, fără conflicte între subansamble;
- c. Upgrade-uri hardware sau software la cererea persoanei de specialitate din cadrul Consiliului;

Semestrial, la o data stabilită de comun acord, pentru stații se execută activități de revizie hard: verificarea funcționării componentelor, aspirarea prafului din interior, verificarea funcționării cooler-elor, curățirea unităților floppy și optice, etc. precum și altele considerate a fi necesare de către firma contractantă.

Activități minime :

- Curățare subansamble (unități floppy-disc, cd-rom, dvd. etc.) gresare, degresare, reglaje;
- Înlocuire pastă termoconductoare dintre procesor și cooler dacă este necesar ;
- Curățare interior (cooler, ventilator, alte subansamble);
- Diagnoza gradului de uzură a diferitelor subansamble;
- Verificarea funcționării în parametri normali.

C. Imprimante, multifuncționale, copiatoare și scanere

Service-ul va trebui să cuprindă intervenția pentru orice defect apărut precum și următoarele operații ce se vor efectua **semestrial**:

- a. Curățire capete imprimare;
- b. Curățire, ungere lagăre;
- c. Verificare curele de angrenare;
- d. Verificare sistem optic pentru imprimantele laser;
- e. Verificare și înlocuire dacă este cazul a rotelor de antrenare a hârtiei;
- f. Gresare, degresare, reglare;
- g. Reinstalare drivere software pentru acele echipamente periferice unde aceste drivere sunt corupte (defecte) și nu mai funcționează corespunzător. Pentru aceste operațiuni se utilizează seturile de instalare cu drivere și pachetele de programe de bază originale (licențiate) pentru sistem, prezentate de către reprezentanții autorității contractante.

D. Echipamente de conectică

Verificarea semestrială a parametrilor tehnico funcționali ai traseelor de rețea precum și a echipamentelor de conectare, cu aparatură specializată.

- a) Beneficiarul va asigura prestatorului pe toată perioada de valabilitate a contractului piese de schimb și subansamble originale sau compatibile în baza raportului de constatare/diagnosticare. Piesele, subansamblele vor fi procurate de către angajator prin departamentul de achiziții, conform legilor în vigoare;
- b) Piesele de schimb necesare, nu intră sub incidența acestui contract, acestea se vor achiziționa separat în baza unor „devize de reparații” întocmite de prestator în limita fondurilor alocate pentru piese de schimb astfel:
- Reprezentantul prestatorului va emite un „deviz de reparație”, care va cuprinde, modelul și seria echipamentului ce necesită înlocuire de piese, locația, tipul pieselor necesare. Înlocuirea efectivă a pieselor defecte va fi făcută NUMAI după aprobarea devizului de către personalul de specialitate desemnat și achiziționarea acestora de către Consiliul Județean Alba.
 - Prestatorul poate recomanda în scris scoaterea din uz, respectiv casarea echipamentului în cazul în care costurile reparației depășesc valoarea sa actuală ;
 - Decizia de scoatere din folosință a unui echipament aparține exclusiv beneficiarului.
- c) Consiliul Județean Alba își rezervă dreptul de a achiziționa piesele de schimb și de la un alt furnizor cu păstrarea cel puțin a specificațiilor tehnice și standardelor de calitate ale piesei defecte și de a le pune la dispoziția acestuia în vederea înlocuirii.

**Director executiv,
Ioan Bocea**



**Întocmit,
Stefan Cărpinișan**



Echipamente IT - Consiliul Județean Alba

1. Servere

Nr. crt.	Model Server	Funcție	Sistem de operare/ alte softuri	An achiziție
1.	server Primergy	XEN Server	Linux	2014
2.	server Primergy linux	Comunicații, Mail	Linux	2011
3.	server Primergy linux	BackUp Comunicații	Linux	2011
4.	server Primergy linux Bucuresti	File Server	Linux	2011
5.	server Primergy linux proiect	File Server	Linux	2014
Grand Total				5

2. Calculatoare de birou – 28 bucăți

Nr. crt.	Model	Count of model
1.	Fujitsu CELSIUS W410	1
2.	Fujitsu Celsius W420	1
3.	Fujitsu CELSIUS W530 Power	3
4.	CM6870	1
5.	Dell Inspiron One 2310	2
6.	Dell OptiPlex 3020	1
7.	Dell OptiPlex 3030 AIO	2
8.	Fujitsu ESPRIMO E500	6
9.	Fujitsu ESPRIMO E520	1
10.	Fujitsu ESPRIMO P400	2
11.	Fujitsu ESPRIMO P5925	1
12.	Fujitsu ESPRIMO X913	3
13.	HP 3520 Aio	2
14.	Lenovo 10BD007TRI	1
15.	Z68P-DS3	1
Grand Total		28

Nr. crt.	Model	Count of model
1.	Computer portabil (ULTRABOOK) LIFEBOOK U772	4
2.	Computer portabil 1GHZ, 64GB, 4G	1
3.	COMPUTER PORTABIL DELL E6500 VISTA BUS	1
4.	COMPUTER PORTABIL DELL1525 VISTA BUS	1
5.	Computer portabil FUJITSU LIFEBOOK AH531	4
6.	Computer portabil FUJITSU NH532 FHD AG	2
7.	Computer portabil FUJITSU Q702	3
8.	Computer portabil FUJITSU U772	5
9.	COMPUTER PORTABIL MACBOOK APPLE PRO WITH MGX92 2.8	1
10.	Computer portabil MACBOOKPRO	1
11.	COMPUTER PORTABIL MBAIR 13"	1
12.	Computer portabil -VAIO VPCF23S1E	1
13.	COMPUTER PORTABIL-LIFEBOOK AH530	1
14.	Computer portabil-MAC BOOK PRO	1
15.	LAPTOP AMILO PRO V3545 CORE DUO	1
16.	LAPTOP FSC LIFEBOOK S7210	1
17.	LAPTOP FUJITSU LIFEBOOK A544 INTEL CORE I5-4	1
Grand Total		30

4. Copiatoare - 4 bucăți

Nr. crt.	Model	Count of model
1.	Canon IR 2800	1
2.	Canon IR 3300 i	1
3.	Canon IR 3245	1
4.	XEROX Work Center 245	1
Grand Total		4

5. Multifuncționale – 36 bucăți

Nr. crt.	Model	Count of model
1.	Canon C 2220i	2
2.	Canon ImageRunner 1024 IF	1
3.	Canon ImageRunner 2520	3
4.	Canon I-Sensys MF 4140	1
5.	Canon I-Sensys MF 4150	1
6.	Canon I-Sensys MF 4580 dn	1
7.	Canon I-Sensys MF 6140 dn	2
8.	Canon MF 5770	1
9.	HP LJ 100 color MFP	1
10.	Hp LJ PRO 200 color MFP	1
11.	Kyocera FS 6525 MFP	1
12.	Lexmark MX 310de	2
13.	Lexmark MX 410de	10
14.	Samsung SCX 4521F	1
15.	Canon ImageRunner 2530i	3
16.	Canon ImageRunner 2525	1
17.	Canon ImageRunner 1022A	1
18.	Develop INEO+ 554	1
19.	Canon ImageRunner 2016	1
20.	Canon I-Sensys MF 4350d	1
Grand Total		36

6. Imprimante laser - 36 bucăți

Nr. crt.	Model	Count of model
1.	Canon iSensys LBP 5050n	1
2.	HP 1600	1
3.	HP 4250n	1
4.	HP color LJ 2600 n	1
5.	HP color LJ CP 2025	1
6.	HP LJ 1150	2
7.	HP LJ 1320	8
8.	HP LJ P2015 d	14
9.	HP LJ PRO 400	1
10.	HP P1102	1
11.	HP P2055d	1
12.	Xerox Phaser 7400 A3	2
13.	Lexmark C792 de color	2
Grand Total		36

Nr. crt.	Model	Count of model
1.	Canon IP 7250	6
2.	HP Deskjet 1000	1
3.	HP Office Pro K 5400 N	1
4.	HP Officejet 7500 A	1
5.	Canon IX 4000	1
6.	Canon IP 4950	6
7.	Canon IX 6550	1
8.	Canon IP 4500	1
9.	Canon MG 5250	1
10.	Canon MG 2540	1
Grand Total		20

8. Scannere - 9 bucăți

Nr. crt.	Model	Count of model
1.	AV 3850 SU	1
2.	AV 3852 U	2
3.	Canon CS 4400 F	2
4.	Epson GT 15000 A3	1
5.	Fujitsu FI 7260	2
6.	Contex HD 4230	1
Grand Total		9

9. Plottere - 1 bucăți

Nr. crt.	Model	Count of model
1.	Canon IPF 700	1
Grand Total		1

10. Faxuri - 7 bucăți

Nr. crt.	Model	Count of model
1.	Canon I-Sensys L170	1
2.	Canon I-Sensys MF 9220 CDN	1
3.	Canon L295	3
4.	Panasonic KX FT-37	1
5.	Canon L120	1
Grand Total		7

11. Switch-uri rețea - 7 bucăți

12. Access point-uri - 5 bucăți