



Nr. 4654 / 11.04.2023

Aprobat,  
Inspector Școlar General,  
Prof. Florentina Luca-Moise



### Caiet de sarcini

**1.Obiectiv** : achiziția de servicii de mentenanță IT – reparație și întreținere calculatoare, laptopuri, imprimante , copiatoare și cablare structurată, precum și remedierea defecțiunilor apărute în infrastructura IT aparținând Inspectoratului Școlar Județean Neamț.

**2.COD CPV** : 50312000-5 Repararea și întreținerea echipamentului informatic

**3.MODALITATEA DE DESFĂȘURARE A ACHIZIȚIEI**: achiziție directă

**4. Durata contractului** : până la 31.12.2023

**Condiții de plată** : plata cu O.P. la 30 de zile calendaristice de la data transmiterii e-facturii.

Serviciile se vor achiziționa prin achiziție directă din catalogul SEAP în conformitatea cu prevederile Legii 98/2016, HG 395/2016

#### 1. Cerințe tehnice obligatorii

1.1 Principalul scop al achiziției îl constituie asigurarea pentru I.S.J Neamț a unui sistem de servicii integrate de asistență tehnică, întreținere și mentenanță necesar funcționării în condiții optime a întregului sistem informatic care

1.2. Echipamentele I.T. din cadrul Inspectoratului Școlar Județean Neamț se află la sediul Inspectoratului Școlar Județean Neamț – str. Lt. Drăghiescu nr.4A , Piatra Neamț

1.3 Prestatorul trebuie să asigure configurarea și funcționarea optimă a sistemului informatic al I.S.J. Neamț.

1.4 Prestatorul trebuie să efectueze activitatea de service hard si soft 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 se va derula sub directa îndrumare a unui responsabil IT desemnat de prestator, care va coordona activitatea de prestare a serviciului.

1.6 Activitățile desfășurate în cadrul serviciilor solicitate se vor desfășura pe toata durata contractului, fără discontinuități.



1.7 Toate activitățile desfășurate de Prestatorul de servicii vor trebui să se încadreze în politica generală a ISJ Neamț privind gestionarea unui sistem informatic operațional, eficient și coerent și menținerea deschiderii către perfecționarea continuă a sistemului informatic.

1.8 Transportul echipamentelor și specialiștilor de la sediul firmei prestatoare se realizează în exclusivitate pe cheltuiala firmei prestatoare.

1.9 La solicitare, prestatorul va asigura prezența unui reprezentant IT în cadrul instituției.

1.10 Prestatorul va asigura și va gestiona întreaga rețea de computere, asigurând mentenanța acesteia în mod proactiv și va semnala beneficiarului orice potențiale riscuri de defect care ar putea apărea .

1.11 Prestatorul va asigura instalarea și configurarea sistemelor de operare la cererea ISJ.

1.12 Prestatorul va asigura devirusarea rețelei de computere și va întreprinde toate măsurile necesare pentru a preveni infectarea calculatoarelor și a rețelei de date a achizitorului.

1.13 Prestatorul va asigura asistența utilizatorilor în ceea ce privește utilizarea echipamentelor și programelor informatice din dotare, va răspunde solicitărilor angajaților atunci când aceștia întâmpină probleme în utilizarea softurilor;

1.14 Prestatorul își va aduce contribuția de specialitate, prin personalul său specializat, la întocmirea documentației tehnice necesară redactării notelor de fundamentare și a studiilor de piață, atunci când se impune;

1.15 Prestatorul va asigura mentenanța și configurarea subsistemelor WIRELESS existente din holuri și zonele de birouri, a sistemelor de rețea atât pe cablu cât și wireless;

1.16 În urma raportului de intervenție întocmit de către prestator, se identifică precis caracteristicile tehnice ale componentei ( de hard sau software) care trebuie înlocuită , urmând ca autoritatea contractantă să poată face referat de necesitate pentru achiziționarea produsului necesar.

1.17 Prestatorul va contribui la întocmirea procedurilor de utilizare a sistemului informatic al instituției.

## **2. Cerințe obligatorii pentru ofertant**

2.1 Se solicită Certificat Constatator la zi eliberat de Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul unde are sediul ( valabil la data depunerii ofertei din care să reiasă :

- existența în domeniul de activitate al operatorului economic al codului C.A.E.N. autorizat corespunzător obiectului principal al procedurii, respectiv faptul că operatorul economic are obiectul de activitate autorizat pentru prestarea serviciilor care fac obiectul prezentei achiziții;

2.2 Furnizorul trebuie să demonstreze că are un punct de lucru operațional în orașul Piatra Neamț, înregistrat la ONRC, cu obiect de activitate pentru prestarea serviciilor care fac obiectul prezentei achiziții;



2.3 Ofertantul va face o declarație pe proprie răspundere că deține cel puțin 2 persoane angajate care să dețină în domeniu și să ateste acest fapt cu documente justificative. Cel puțin o persoană din cele două trebuie să dețină diplomă de inginer. Nu se acceptă subcontractarea serviciilor sau asocierea a două sau mai multe companii pentru contractarea serviciilor.

2.4 Ofertantul va pune la dispoziția autorității contractante numărul de telefon, adresa de mail unde se pot face sesizările de intervenție sau orice alte comunicări, inclusiv numele persoanei care va veni zilnic la adresa autorității contractante.

2.5 Factura eliberată în fiecare lună în baza serviciilor prestate va conține un raport al intervențiilor efectuate, care, va fi certificat și de către responsabilul de contract ;

### 3. Cerințe specifice pentru activitatea de service :

3.1 Pentru monitorizarea procesului de remediere al problemelor apărute se definesc :

*Timpul de intervenție* – timpul de la înregistrarea problemei până la sosirea specialiștilor în locație;

*Timpul de rezolvare* – timpul de la intervenție până la soluționarea problemei.

3.2 Se definesc de asemenea, 2 nivele de severitate pentru probleme :

Severitate 1 – o problemă care afectează funcționarea unuia dintre serverele de fișiere, care conțin baze de date și web;

Severitate 2 – o problemă care afectează funcționarea sistemului informatic, cum ar fi : stațiile de lucru, elementele active de conectică etc.

3.3 Timpii de intervenție și rezolvare a apelurilor recepționate care se vor încadra în limitele specificate mai jos:

<i>Grad de severitate</i>	<i>Timp de intervenție</i>	<i>Timp de rezolvare</i>
Severitate 1	1 oră	1-4 ore
Severitate 2	3 ore	1-48 ore

3.4 Fac obiectul intervențiilor disfuncționalitățile manifestate în funcționarea Sistemului Informatic Integrat ce privesc :

- echipamentele
- produsele software (sisteme de operare, aplicații)
- elemente de conectică în rețea .



- 3.5 Remedierea va avea în vedere menținerea, eventual creșterea, dar în niciun caz diminuarea, caracteristicilor tehnice ale produsului original. Depanarea va avea în vedere oprirea echipamentului, deconectarea acestuia din sistem, identificarea componentei defecte, remedierea defecțiunii, reconectarea echipamentului, pornirea acestuia și verificarea post depanare. Remedierea se va face prin depanarea componentelor defecte sau înlocuirea lor cu piese de schimb corespunzătoare din punct de vedere tehnic.
- 3.6 Numai în cazul în care diagnosticarea sau remedierea nu se poate face pe loc sau în cadrul timpului maxim de rezolvare specificat sau piesa de schimb necesară nu este disponibilă, echipamentul defect este retras pentru a fi deformat la sediul / service-ul firmei prestatoare.
- 3.7 Indiferent unde a fost efectuată depanarea echipamentului sau modul în care s-a realizat depanarea, echipamentul reparat va fi testat în locația rețelei ISJ Neamț pentru a se verifica starea de bună funcționare.
- 3.8 Toate intervențiile vor fi făcute doar cu acordul și înștiințarea prealabilă a beneficiarului.
- 3.9 Toate înlocuirile de subansamble sau adăugarea celor noi, chiar dacă sunt \*plug and play\* se vor efectua de către specialiștii firmei prestatoare.
- 3.10 Operațiunile amintite la punctul anterior, implică și instalările de soft ( de ex. drivere) aferente subansamblurilor înlocuite.
- 3.11 Activarea de service include și punerea în funcțiune, configurarea și instalarea sistemelor informatice pentru echipamentele noi care trebuie configurate/ conectate în rețea, împreună cu operațiunile care trebuie efectuate asupra elementelor și echipamentelor de conecție din Intranet.
- 3.12 Toate solicitările de intervenție în locație pentru acțiuni corective, cu datele lor de identificare și cu soluțiile oferite, vor fi înregistrate într-un registru electronic de service care va fi completat în locație și pe care se va menționa în mod special starea sistemului la finalul intervenției.
- 3.13 La sfârșitul fiecărei luni, se va realiza un raport centralizator cu informații explicite asupra tuturor operațiilor, activităților, intervențiilor efectuate în sistem.
- 3.14 Raportul centralizator corespunzător semnat de specialistul firmei prestatoare și avizat de beneficiar va fi atașat facturii lunare de plată a service-ului pentru achitarea contravalorii serviciilor.
- 3.15 În cadrul activității de reparații, contravaloarea manoperei de instalare va fi inclusă în contractul de servicii.
- 3.16 Firma prestatoare se va angaja să păstreze confidențialitatea tuturor datelor la care are acces.



#### 4. Cerințe

Prestatorul va asigura administrarea serverelor existente, care implică realizarea a cel puțin următoarele operațiuni :

- instalarea, upgradarea, configurarea sistemului de operare pe toate serverele;
- monitorizarea/efectuarea update-urilor de securitate pentru prevenirea atacurilor externe;
- monitorizarea/ efectuarea upgrade-urilor programelor antivirus pentru prevenirea atacurilor externe;
- configurarea politicii de backup-ului prin serverul de backup, conform cerințelor stabilite de către beneficiar;
- asistență tehnică în problemele curente de administrare a acestora.

Firma prestatoare va asigura instalarea update-urilor, în cel mai scurt timp posibil, nu mai mult de 5 zile după apariția acestora, la toate serverele existente.

#### 5. Condiții de reziliere :

1. Nerespectarea repetată a obligațiilor asumate prin contract poate conduce la rezilierea unilaterală a contractului din partea autorității contractante;

#### 6. Modalitatea de ofertare :

Valoarea totală estimată a achiziției : 1850 lei / fără T.V.A. / lună

Întocmit,

Cons. Amăriei Andreea

