

CAIET DE SARCINI

Obiect contract:	„Servicii de întreținere și reparații calculatoare și echipamente periferice”
cod CPV	50312000-5 - Repararea și întreținerea echipamentului informatic

Obiectul contractului - îl reprezintă asigurarea serviciilor de întreținere și reparație pentru echipamente informatice din dotarea Consiliului Județean Constanța (sediile din: Bd.Tomis 51, Aleea Magnoliei 2, bloc L4, Str.Mircea cel Bătrân 104A și Bd.Mamaia 331A - Pavilion Expozițional) și a Centrului Militar Zonal Constanța (sediul din Str.Mircea cel Bătrân 106).

Serviciile de întreținere și reparație a calculatoarelor și echipamentelor periferice reprezintă serviciile de mentenanță care vor fi prestate pe toată perioada de derulare a contractului.

Furnizarea serviciilor de mentenanță este necesară pentru echipamentele ieșite din garanție - compuse din computere (sisteme desktop și laptop-uri) și periferice (imprimante și scanere).

Activitățile aferente serviciilor de mentenanță a echipamentelor se detaliază astfel:

- servicii de mentenanță periodică
- servicii de intervenție la solicitarea beneficiarului

Categoriile de echipamente aflate în dotarea CJC și CMZ care vor beneficia de servicii de mentenanță pe parcursul derulării contractului se detaliază astfel:

Echipament	Model	Bucăți
Echipamente aflate în dotarea Consiliului Județean Constanța		
Computere* - desktop	- Asus (8) + Fujitsu (14) + alte (13) - Lenovo: A55 (9) + M55 (15) + M57 (64) + M58 (3) + E72 (7) + E73 (27) + M83 (16) + M700 (28) + M910T (50) - cu monitoare Lenovo <i>*Toate computerele au SO Windows (XP / Vista / 7 / 8 / 10)</i>	254
Computere* - laptop	- Toshiba (1) + Acer(1) + Dell (2) + HP (6) + Lenovo (36) <i>*Toate computerele au SO Windows (XP / Vista / 7 / 8 / 10)</i>	46
Imprimante A4/A3 (monocrom/color + multifuncționale + plotter)	- imprimante: HP LJ/CLJ (26) + Xerox Phaser/Versalink (17) - multifuncționale: HP CLJ (9) + Ricoh Aficio (6) + Xerox Phaser/ WC/ Versalink (75) - plotter HP (1)	134
Scanere A3 + A0	- A3 = Fujitsu 5750C + 6670 - A0 = Xerox XEScan	3
Echipamente aflate în dotarea Centrului Militar Zonal Constanța		
Computere - desktop		25
Imprimante (monocrom/color + multifuncționale)		8

Durata contractului

- contravaloarea serviciilor se va plăti sub formă de abonament lunar, în baza facturii ce va fi însoțită de un raport centralizator al activităților desfășurate în luna respectivă
- pentru prestarea serviciilor, autoritatea contractantă va încheia cu prestatorul un contract pentru perioada 01.05.2020-31.12.2020, cu posibilitatea de prelungire tacită până la finalizarea unei noi proceduri de achiziție de servicii, dar nu cu mai mult de 4 luni

Criteriul de atribuire a contractului - este prețul cel mai scăzut.

1. CERINȚE PRIVIND CERTIFICĂRILE OFERTANTULUI

1. Ofertanții nu trebuie să se regăsească în situațiile prevăzute de art.164, 165, 167 din Legea nr.98/2016.
2. Domeniul de activitate al operatorului economic a codului CAEN să fie corespunzător obiectului achiziției.
Notă: Ofertantului declarat câștigător la finalizarea evaluării ofertelor i se va solicita Certificatul constatator eliberat de Oficiul Registrului Comerțului - certificatul constatator trebuie să conțină date actuale/reale la momentul prezentării.
3. În funcție de tipul echipamentelor care fac obiectul achiziției, ofertantul trebuie să dispună pentru categoria de lucrări solicitate, de personal certificat de către producătorul echipamentelor sau reprezentanța în România a acestuia, după cum urmează:
 - pentru computere - certificare Lenovo și certificare Microsoft (SO Windows)
 - pentru imprimante - certificare HP și certificare Xerox
4. Ofertantul va prezenta o listă de servicii similare prestate în ultimii 3 ani din care să reiasă că a prestat servicii similare.

2. CERINȚE PRIVIND SERVICIILE DE MENTENANȚĂ

Activitățile și procedurile aferente serviciilor de mentenanță a echipamentelor se detaliază astfel:

2.1. Servicii de mentenanță periodică

- au ca scop, pe de o parte, verificarea faptului că echipamentele își păstrează caracteristicile inițiale și sunt în continuare în parametrii de funcționare stabiliți de fabricant și, pe de altă parte, asigurarea întreținerii preventive
- până la expirarea perioadei de valabilitate a contractului, se va executa o verificare/ an/ echipament
- se vor executa în locațiile beneficiarului unde sunt instalate echipamentele
- activitățile specifice implică diverse operațiuni (la nivel hardware și software) care vor fi efectuate în funcție de necesități - se vor avea în vedere cel puțin următoarele operații:
 - **pentru computere** (desktop / laptop):
 - curățare fizică internă - unitate centrală și componente:
 - aspirare praf, gresare/degresare, reglaje, aplicare pastă termoconductoare
 - curățare cooler, ventilator, lentile unități optice
 - curățare fizică externă - inclusiv monitor
 - diagnoza gradului de uzură a diferitelor subansamble / recomandări
 - instalare / dezinstalare / configurare / optimizare / upgrade BIOS / sistem operare / drivere / componente hardware / software pus la dispoziție de beneficiar
 - actualizare / instalare și configurare aplicație antivirus / devirusări - cu software pus la dispoziție de beneficiar
 - optimizare procese de citire/scriere informații pe hard-disk: defragmentare / verificare hard-disk de erori fizice
 - activități de lucru cu informațiile stocate pe echipamente: back-up / recuperări date / transfer date
 - verificarea conexiunii calculatoarelor la rețeaua internă (LAN): placă rețea, cabluri, conectori, prize rețea, echipamente de interconectare (switch-uri, routere)
 - verificarea funcționării echipamentului la parametri normali
 - **pentru periferice** (imprimante / scanere):
 - curățare fizică internă:
 - aspirare praf, reglare și gresare/degresare, îndepărtare restului de hârtie (sau alte materiale)
 - curățare cilindrului și carcasei de tuș, cerneluri sau alte materiale folosite la imprimare/scanare
 - curățare fizică externă
 - diagnoza gradului de uzură a diferitelor subansamble / recomandări
 - instalare / dezinstalare / echipament și/sau componente înlocuite/noi
 - instalare / dezinstalare / configurare / optimizare / upgrade hardware / drivere / software
 - verificarea funcționării echipamentului la parametri normali
 - verificarea conexiunii echipamentului la rețeaua internă (dacă e cazul)

2.2. Servicii de intervenție la solicitarea beneficiarului

- au caracter ocazional și reprezintă activitățile de constatare și/sau remediere a defecțiunilor semnalate de beneficiar
- în principal, în funcție de natura defecțiunii, se vor avea în vedere următoarele operațiuni:
 - constatarea / diagnosticarea defecțiunii și dacă este posibil, remedierea defectului (când operațiunea nu implică achiziționarea de componente)
 - în cazul achiziției de componente: precizarea elementelor de identificare ale componentele propuse spre a fi înlocuite și achiziția acestora de către beneficiar
 - preluarea echipamentului la sediul firmei prestatorului (dacă e cazul) și returnarea acestuia după remedierea defecțiunii
 - înlocuirea temporară a echipamentului defect cu unul echivalent dacă acesta nu poate fi reparat în termenul solicitat/ofertat și implicit returnarea după ce defectul a fost remediat
 - remedierea defecțiunii / înlocuirea componentelor
 - verificarea funcționării echipamentului la parametri normali - la sediul beneficiarului și în prezența utilizatorului

2.3. Proceduri de lucru și timpi de răspuns

- prestatorul va asigura și suporta toate cheltuielile legate de:
 - deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediile beneficiarului
 - transportul, instalarea și punerea în funcțiune a echipamentelor preluate pentru reparații
 - manopera aferentă activităților de mentenanță
 - instrumentele și materialele specifice utilizate de operatorii săi de service pentru efectuarea operațiunilor (pastă termoconductoare, soluții de curățat etc.)
- pentru a răspunde sesizărilor comunicate de beneficiar, prestatorul se va deplasa la sediul beneficiarului în maxim o zi de la comunicarea sesizării în vederea constatării și remedierii defecțiunii semnalate
- timpul de diagnosticare a defecțiunii este de maximum 2 zile lucrătoare de la comunicarea sesizării
- în cazul în care echipamentul defect nu mai poate fi reparat din cauza lipsei pieselor de schimb, prestatorul va anunța beneficiarul în maxim 2 zile lucrătoare de la comunicarea sesizării
- dacă este cazul, prestatorul va consemna recomandări ce se impun privind prevenirea situațiilor care au dus la disfuncționalități
- achiziția componentelor propuse a fi înlocuite este responsabilitatea autorității contractante

Procedura de achiziție a componentelor presupune următoarele etape:

- în termen de maxim 2 zile lucrătoare de la comunicarea sesizării, prestatorul va transmite beneficiarului nota de constatare care va cuprinde elementele de identificare ale componentele propuse spre a fi înlocuite (marcă și model, denumire / part number etc.) și va fi însoțită de oferta de preț pentru componentele respective
- autoritatea contractantă va achiziționa produsele - autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a achiziționa produsele în condițiile art.43 din HG 395/2016
- după ce beneficiarul intră în posesia componentelor achiziționate, va anunța prestatorul, iar acesta va proceda la înlocuirea componentelor defecte în termen de maxim o zi de la înștiințare
- componentele propuse a fi înlocuite vor fi funcțional identice cu cele defecte, iar înlocuirea componentelor se va efectua cu păstrarea, eventual creșterea, în nici un caz diminuarea, caracteristicilor tehnice ale echipamentului original
- prestatorul va garanta calitatea și performanța serviciilor prestate - garanția pentru lucrările de reparații va fi de minim 1 an de la efectuarea operațiunii

2.4. Înregistrarea activităților în sistemul informatic

- prestatorul, prin intermediul aplicației web dezvoltată de autoritatea contractantă, va înregistra toate operațiunile efectuate de către operatorii săi - operațiuni în baza cărora se vor obține rapoartele centralizatoare ale activităților efectuate pe parcursul unei perioade (rapoarte ce vor fi anexate facturilor)
- în cazul în care operatorii prestatorului constată că informațiile disponibile în aplicație nu sunt actualizate, în termen de maxim o zi de la constatare, vor comunica personalului tehnic al beneficiarului informațiile care trebuie actualizate

2.5. Securitatea informației

- prestatorul va respecta politicile de protecție a informației beneficiarului și regulamentul de utilizare a sistemului informatic al acestuia
- având în vedere că prestatorul va avea acces la date confidențiale (la verificarea computerelor sau la realizarea de back-up/recuperare date), furnizorul serviciilor va semna o declarație pe proprie răspundere privind păstrarea confidențialității datelor existente pe echipamentele beneficiarului

Toate serviciile descrise în caietul de sarcini vor fi prestate conform cerințelor, autoritatea contractantă având dreptul de a verifica modul de prestare a acestora, iar în cazul în care prestatorul nu-și va îndeplini obligațiile asumate prin contract, achizitorul are dreptul de a rezilia contractul.