



AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA MEDIULUI CLUJ

Nr.: 9932/07.04.2021

ANEXA 1

CAIET DE SARCINI

Servicii de reparare și întreținere și servicii conexe pentru computere personale, pentru echipament de birotică, pentru echipament de telecomunicații și pentru echipament audiovizual

A. Generalități:

1. Prezentul caiet de sarcini conține specificații tehnice și constituie ansamblul cerințelor minime pe baza cărora se elaborează oferta.
2. Criteriul de evaluare a ofertelor este "pretul cel mai scăzut", în condițiile îndeplinirii tuturor specificațiilor tehnice.
3. Beneficiar: Agenția pentru Protecția Mediului Cluj.

B. Obiectul achiziției:

Obiectul achiziției constă în achiziționarea Serviciilor de reparare și întreținere și servicii conexe pentru computere personale, pentru echipament de birotică, pentru echipament de telecomunicații și pentru echipament audiovizual, la sediul APM Cluj din Cluj Napoca, Str. Calea Dorobanților nr. 99 și Str. Vanatorului nr. 17, în care își desfășoară activitatea un număr estimativ de 37 de persoane.

DESCRIEREA DOTĂRILOR:

Sediile pentru care se solicită oferte în vederea atribuirii contractului de servicii:

- cel situat în Cluj Napoca, Strada Calea Dorobanților nr.99, este dotat cu 43 stații de lucru, 6 laptopuri, 4 servere, din care utilizat doar unul, 24 imprimante și 5 scanere.
 - cel situat în Cluj Napoca, Strada Vanatorului nr.17, este dotat cu 3 stații de lucru și o imprimantă.
- Sistem de servicii integrate de asistență tehnică, întreținere și mentenanță.

C. Obiectul Ofertei:

1. Activitatea de servicii și asistență tehnică hard și soft, necesară funcționării în condiții optime a întregului sistem informatic.
2. Se solicită interconectarea, configurarea și funcționarea optimă a sistemului informatic.

AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA MEDIULUI CLUJ

Str. Calea Dorobanților nr 99; Cluj – Napoca; cod 400609

E-mail office@apmcj.anpm.ro ; Tel. 0264 410722; Fax. 0264 410716

Operator de date cu caracter personal, conform Regulamentului (UE) 2016/679



3. Se solicita activitatea de service hard și soft asupra tuturor componentelor care alcătuiesc rețeaua astfel încât fiecare element component al structurii să funcționeze optim.
4. Activitatea de service și asistență tehnică hard și soft se va derula sub directă îndrumare a personalului de specialitate desemnat.

D. Specificatii Oferta:

1. Activitățile desfășurate în cadrul serviciilor oferite se vor desfășura pe toată durata contractului, fără discontinuități.
2. Toate activitățile desfășurate se vor încadra în politica generală a autorității contractante, privind:
 - Gestionarea unui sistem informatic operațional, eficient și coerent,
 - Menținerea deschiderii către perfecționarea continuă a Sistemului Informatic.
3. Transportul echipamentelor și specialiștilor se realizează în exclusivitate pe cheltuiala firmei
4. Garanția oferită pentru piesele de schimb și pentru manoperă va fi de 2 ani.
5. Asistența tehnică se realizează on site, la sediul beneficiarului.

E. Raspunderea la solicitari:

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 soluționare problemei.

Se definesc de asemenea, trei nivele de severitate pentru probleme:

Severitate 1 - o problema care afectează funcționarea unuia dintre servere

Severitate 2 - o problema care afectează grav funcționare sistemului informatic, cum ar fi:

- nefuncționarea echipamentelor de comunicații, de conectare în LAN
- întreruperea conectivității rețelei de internet

Severitate 3 – probleme care au un impact redus asupra funcționării sistemului, altele decât cele de mai sus;

Având în vedere programul de funcționare al autorității contractante 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 : 9 – 16⁰⁰.

Timpii de intervenție și rezolvare a apelurilor recepționate prin telefon sau fax, se vor încadra în limitele specificate mai jos:



AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA MEDIULUI CLUJ

Str. Calea Dorobanților nr 99; Cluj – Napoca; cod 400609

E-mail office@apmcj.anpm.ro ; Tel. 0264 410722; Fax. 0264 410716

Operator de date cu caracter personal, conform Regulamentului (UE) 2016/679

Grad de Severitate	Timp de intervenție	Timp de rezolvare
Severitate 1	1 oră	1 - 4 ore
Severitate 2	1 ore	1 - 12 de ore
Severitate 3	2 ore	1 – 24 de ore

F. Operațiuni efectuate:

1. Fac obiectul intervențiilor la pană, disfuncționalitățile manifestate în funcționarea Sistemului Informatic Integrat ce privesc:
 - Echipamente;
 - Produse software (sisteme de operare, motor de bază de date, aplicații, date și structuri de date);
 - Elemente de conectică în rețea.
2. Remedierea va avea în vedere menținerea, eventual creșterea, dar în nici un 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. 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 este retras pentru a fi deparat în laboratorul firmei prestatoare.
4. **Oricare server sau calculator defect**, dacă nu poate fi remediat în timpii prevăzuți înainte de a fi predat firmei prestatoare pentru depanare, **va fi înlocuit temporar cu unul echivalent care va prelua toate funcțiunile celui defect**. Predarea echipamentului se va realiza numai pe baza unui **proces verbal de predare/primire** semnat de specialiștii firmei prestatoare și administratorul rețelei de calculatoare.
5. Remedierea, înlocuirea componentelor hardware în pană sau adăugarea celor noi se va face la cererea persoanei de specialitate.
6. În urma remedierii defectului hard sau soft, predarea echipamentului în stare funcționabilă se face către administratorul rețelei de calculatoare.
7. **Toate intervențiile** care necesită demontarea carcasei se vor realiza pe răspunderea firmei prestatoare.
8. **Toate înlocuirile de subansamble sau adăugarea celor noi**, chiar dacă sunt „plug and play” se vor realiza de către specialiștii firmei prestatoare.
9. Operațiile amintite la punctul anterior, implică și **instalările de produse soft** (de ex. drivere) aferente subansamblelor înlocuite.
10. Activitatea de service **include și punerea în funcțiune, configurarea și instalarea sistemelor informatice pentru echipamentele noi** care trebuie conectate în rețea, împreună cu operațiile care trebuie efectuate asupra elementelor și echipamentelor de conectică din Intranet.



AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA MEDIULUI CLUJ

Str. Calea Dorobanților nr 99; Cluj – Napoca; cod 400609

E-mail office@apmcj.anpm.ro ; Tel. 0264 410722; Fax. 0264 410716

Operator de date cu caracter personal, conform Regulamentului (UE) 2016/679

E. Operatiuni pentru stații de lucru (calculatoare și portabile) :

1. Instalarea licențelor windows up-date la toate stațiile de lucru;
2. Interventia în cazul apariției unor disfuncționalități ale stațiilor, în vederea diagnosticării defectului hard sau soft;
3. Testarea tuturor componentelor hard ale calculatorului pentru a se verifica funcționarea lor corectă, unitară, fără conflicte între subansamble;
4. Optimizarea funcționării stațiilor;
5. Upgrade-uri hardware sau software la cererea beneficiarului;
6. Asistența tehnică pentru administratorul de sistem local în problemele curente de administrare.

Trimestrial, pentru stații se execută activități de revizie hard: verificarea funcționării componentelor, aspirarea prafului din interior, verificarea funcționării cooler-elor, curățirea unitatilor floppy și optice, etc.; precum și altele considerate a fi necesare de către firma contractantă. De asemenea, se vor verifica configurațiile actuale din baza de date.

F. Operatiuni pentru imprimante și scanner-e :

1. Curățire capete imprimare;
2. Curățire, ungere lagăre;
3. Verificare curele de angrenare;
4. Verificare sistem optic pentru imprimantele laser;
5. Verificare și înlocuire dacă este cazul a rolelor de antrenare a hârtiei;
6. Gresare, degresare, reglare ;
7. 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.

G. Operatiuni pentru echipamente de conectică:

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

H. Activitati minime :

1. Curățare subansamble (unitati floppy-disc, cd-rom, dvd, etc) gresare, degresare, reglaje ;
2. Curățare interior (cooler, ventilator, alte subansamble);
3. Diagnoza gradului de uzura diferitelor subansamble;
4. Verificarea funcționării la parametrii normali.

I. Receptionarea serviciilor si efectuarea platilor:

La sfârșitul fiecărei luni se va încheia un raport de activitate de către prestator, în care se detaliază intervențiile și operațiunile efectuate conform obligațiilor contractuale. În urma încheierii raportului de activitate, prestatorul va emite factura aferentă serviciilor prestate.



AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA MEDIULUI CLUJ

Str. Calea Dorobanților nr 99; Cluj – Napoca; cod 400609

E-mail office@apmcj.anpm.ro ; Tel. 0264 410722; Fax. 0264 410716

Operator de date cu caracter personal, conform Regulamentului (UE) 2016/679

Plata catre prestator se va efectua in lei, prin ordin de plata in baza facturii emise, in 30 de zile de la primirea facturii.

J. Alte informatii:

Propunerea financiara va contine pretul in lei/luna, fara TVA, sub forma unui abonament lunar.
Perioada pentru care se incheie contractul este 01.05.2021-31.12.2021

DIRECTOR EXECUTIV,
Adina SOCACIU

Socaciu



AGENȚIA PENTRU PROTECȚIA MEDIULUI CLUJ

Str. Calea Dorobanților nr 99; Cluj – Napoca; cod 400609

E-mail office@apmcj.anpm.ro ; Tel. 0264 410722; Fax. 0264 410716

Operator de date cu caracter personal, conform Regulamentului (UE) 2016/679