



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII  
DIRECȚIA DE SĂNĂTATE PUBLICĂ IASI  
Str. Vasile Conta nr. 2-4 , Telefon - centrala : 0232 /  
210900 ; secretariat : 0232 / 271687; fax : 0232 / 241963  
email - [dsp99@dspiiasi.ro](mailto:dsp99@dspiiasi.ro), site - [www:dspiiasi.ro](http://www:dspiiasi.ro)



OPERATOR DATE CU CARACTER PERSONAL Nr. 11730  
Serviciul Administrativ-Aprovizionare-Mentenanța

Nr. 9818/04.04.2018

Aprobat,  
Director executiv  
Dr. Liviu Stafie

## CAIET DE SARCINI

### **Servicii de administrare, mentenanța, asistența tehnică IT și asigurarea serviciilor de mentenanța, întreținere și reparații rețea internă, echipamente informatice din dotarea DSP IASI**

**Servicii pentru:** Administrarea sistemului informatic, asigurarea serviciilor de asistența software și mentenanța sistemului informatic integrat/individual, asigurarea serviciilor de întreținere și reparații a rețelei interne și a echipamentelor informatice (inclusiv periferice), pentru echipamentele tehnice de calcul și birotică, aflate în inventarul DSP Iasi, constând în:

**Caietul de sarcini:** definește natura serviciilor de mentenanța și asistența tehnică asigurate pentru sistemul informatic al DSP IASI și este întocmit pornind de la resursele informatice existente.

**Cod CPV:** Principal 50320000-4 Servicii de reparare și de întreținere a computerelor personale  
Cod CPV suplimentar 50323000-5 Servicii de reparare și de întreținere a perifericelor informatice

- 1. Obiectivul:** este de a se asigura servicii de asistența software și mentenanța sistemului informatic integrat/individual și asigurarea serviciilor de întreținere și reparații a rețelei interne și a echipamentelor informatice, astfel încât toate compartimentele, toți beneficiarii sistemului și toate nivelele de conducere să aibă într-un timp cât mai scurt informațiile necesare activității curente sau procesului decizional, cu un grad sporit de acuratețe.
  - devirusari, instalari soft, instalari/mutari echipamente, conectare la rețeaua internă sau internet, recuperari/salvări date, înlocuire componente/subansamble defecte sau uzate, reparații și upgrade la echipamentele existente, instalari periferice;
  - gestionare adrese de e-mail (alocare pe server/instalare pe stații de lucru, migrare conturi de pe un calculator pe altul);
  - gestionare server Legis+server backup (instalare versiuni noi, actualizări și instalare pe stații client);
  - gestionare Server Hipocrate laboratoare/mentenanța, aplicație stații de lucru laboratoare.

#### **2. Clasificarea serviciilor.**

2.1. Administrare sistem informatic și mentenanța.

2.1.1. Această activitate se aplică sistemelor informatice proprii ale DSP IASI;

Principalele activități care se prestează sunt:

2.1.2. Instalare upgrade-uri și devirusări software;

2.1.3. Întreținere conturi client prin: introducerea noilor utilizatori, grupuri de utilizatori, scoaterea utilizatorilor, modificări drepturi de acces, parole etc;

2.1.4. Rezolvare neconformități în funcționare, în limita cadrului contractual și a bugetelor;

2.1.5. Asigurare asistență tehnică în utilizarea aplicațiilor software – Sisteme de operare Windows și pachete Office, Legis, HIPOCRATE, servere LEGIS, HIPOCRATE, MAIL, BACKUP;

2.1.6. Verificarea setărilor privind salvările automate de date, astfel încât să se asigure siguranța datelor și viteza de lucru a unităților;

2.1.7. Asigurarea împreună cu persoana desemnată din partea beneficiarului pentru supravegherea rețelelor de calculatoare a operațiilor de backup fișiere.

2.2. Asigurare asistență tehnică în utilizarea aplicațiilor pe baza documentațiilor puse la dispoziție de către DSP.

2.2.1. Serviciile solicitate în cadrul prestației:

- să asigure monitorizarea zilnică a funcționalității aplicațiilor;
- să instaleze produsele software noi pe echipamente;
- să asigure condițiile necesare în vederea testării aplicațiilor noi;
- să instruiască utilizatorii pentru exploatarea corespunzătoare a produselor software;
- să asigure coordonarea utilizatorilor în vederea exploatarei cu maximum de eficiență a resurselor informatice;
- să realizeze testarea unor aspecte cum ar fi: integritatea, performanța, securitatea sistemului informatic;
- să facă recomandări pentru a îmbunătăți performanțele aplicațiilor și stabilească care sunt modificările de soft și de hardware necesare, estimând costurile pe care le presupun aceste modificări;
- evitarea pierderii informațiilor vitale sau evitarea blocajelor sistemului informatic ce ar putea aduce pierderi de ordin financiar.etc
- să asigure conectarea echipamentelor la rețeaua internă și internet

2.3 Asigurarea serviciilor de întreținere și reparație pentru rețeaua internă și echipamente informatice (inclusiv periferice).

Toate echipamentele se află în posesia DSP Iași.

Serviciile de întreținere și reparație a echipamentelor ce fac obiectul acestui contract vor fi achiziționate în funcție de natura și specificul echipamentelor.

**a) Efectuarea de revizii de întreținere** în scop preventiv, astfel încât toate echipamentele să fie supuse controlului cel puțin o dată pe durata desfășurării contractului.

Printre lucrările cuprinse vor fi:

**PENTRU CALCULATOARE**

- aspirare componente din interiorul carcaselor, în mod special a ventilatoarelor de pe sursele de alimentare, procesoare și plăci video;

- verificare poziție module de memorie în socluri;

- curățire cu ajutorul CD-urilor de curățare a echipamentelor magneto-optice

**PENTRU REȚEA DE CALCULATOARE**

Revizii cablare structurată:

- verificare integritate cabluri de rețea atât pe cupru cât și pe fibră optică precum și a prizelor de rețea;

- verificare componente active (switch);

- verificare conexiuni în rack-uri, routere, acces point-uri;

- etichetarea sau refacerea etichetării elementelor fizice din rețea (unități, servere, switch-uri etc.) cu denumirile din rețea și completarea unei schițe funcționale permanent actualizate

**b) Intervenții în caz de defecțiune**, pentru toate echipamentele care fac obiectul procedurii rețele interne cu legatura VPN, echipament de calcul, periferice.

Intervențiile în caz de defecțiune, la cererea personalului specializat de la nivelul autorității contractante – au ca scop remedierea defecțiunilor apărute ca urmare a unor dereglări hardware ale echipamentelor.

Problemele/solicitările de intervenții vor fi raportate/realizate la sediul DSP prin telefon, fax sau e-mail – cu furnizarea următoarelor informații: locația, persoana/persoanele și date de contact, adresa, tipul echipamentului, seria, sistemul de operare (dacă este cazul), descrierea defectului.

Reparațiile curente constau în:

- constatarea/diagnosticarea defecțiunii;
- evaluarea pieselor de schimb necesare;
- remedierea echipamentului defect, cu înlocuirea componentei defecte (dacă este cazul), costul componentei fiind asigurat de D.S.P. Iasi iar montarea va intra în costul abonamentului lunar;
- înlocuirea temporară a echipamentului defect cu unul echivalent dacă nu poate fi remediat în termenul solicitat/ofertat.

Remedierea defectelor se face cu păstrarea, eventual creșterea, în nici un caz diminuarea, caracteristicilor tehnice ale echipamentului original.

Remedierea echipamentelor aflate în contract de service se face, în locațiile unde sunt instalate echipamentele. În cazul în care reparațiile necesită operații tehnologice mai complicate, acestea pot fi executate și la sediul prestatorului, caz în care se întocmește un proces verbal de custodie.

Verificarea post depanare se va face numai în locațiile DSP Iasi, prin rularea testelor de funcționalitate specifice elementului defect și prin verificarea funcționării echipamentului reparat în mediul în care a fost utilizat anterior intervenției.

Ofertantul va suporta toate cheltuielile legate de deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediile DSP Iasi, precum și transportul, instalarea și punerea în funcțiune a echipamentelor preluate pentru reparații la sediul propriu.

Componentele folosite pentru reparare vor fi funcțional identice cu cele înlocuite. Sunt posibile substituții, dar numai cu păstrarea caracteristicilor tehnice. Pentru servere componentele folosite pentru reparare trebuie să se regăsească pe lista de piese de schimb (spareparts) a producătorului echipamentului.

În cazul înlocuirii temporare a întregului echipament este obligatorie returnarea echipamentului inițial (după ce acesta a fost adus în stare de funcționare) și retragerea echipamentului folosit temporar pentru remedierea defectului.

Operatiuni mutari, reinstalari echipamemte de calcul in alta locatie a DSP Iasi.

Pentru serverele care vor face obiectul unei intervenții la sediul furnizorului, în cazul în care remedierea nu se poate face în locațiile DSP Iasi se va semna o declarație pe proprie răspundere privind păstrarea confidențialității asupra datelor existente pe sistemul respectiv.

Executantul va realiza împreună cu beneficiarul probele de funcționare a echipamentelor reparate.

La recepția serviciului, executantul va prezenta lista tuturor materialelor și subansamblelor utilizate și copii după certificatele de calitate ale acestora.

Fiecare intervenție va fi consemnată într-un proces verbal de intervenție semnat de ambele părți, în care se vor specifica: locația, data și ora sesizării, data și ora intervenției, tipul echipamentului (denumire, producător, model, serial number), defecțiunea constatată, operațiunile efectuate pentru remedierea defecțiunii, piesa/piesele care au fost înlocuite, timpul în care s-a remediat.

Ofertantul va centraliza toate procesele verbale de intervenție și le va transmite lunar DSP IASI.

### **c) Cerințe privind timpii de răspuns și remediere**

Timpul de diagnosticare a defecțiunii este timpul scurs de la sesizarea defectului de către Beneficiar până la oferirea unui diagnostic referitor la defect.

În cadrul acestui interval se va realiza, dacă este necesar, o vizită la locația Beneficiarului și se va face o estimare referitoare la timpul necesar remedierii defectului.

Timpul de remediere/înlocuire este timpul scurs de la încheierea diagnosticării până la remedierea defecțiunii sau înlocuirea temporară a echipamentului cu unul echivalent până la remediere.

Timpul de răspuns de la solicitare, care reprezintă timpul de intervenție în locația Beneficiarului, pentru toate echipamentele, va fi de maxim 3 ore lucrătoare.

Timpul de remediere pentru toate echipamentele va fi de maxim 3 ore lucrătoare de la solicitare, în condițiile în care echipamentul poate fi reparat, fără a fi necesară înlocuirea acestuia cu unul echivalent.

Dacă defectul nu poate fi remediat în timpii precizați mai sus, Furnizorul va înlocui echipamentul defect cu unul echivalent, în termen de maxim 12 ore lucrătoare de la solicitare.

Orele lucrătoare se referă la programul de lucru al Beneficiarului: de luni până vineri, între orele 8 -16.

În cazul în care DSP Iasi trebuie să ia o decizie tehnică și/sau financiară referitoare la piesele de schimb necesare, timpul scurs între diagnosticare și comanda fermă primită de la DSP Iasi referitoare la piesele de schimb nu este considerată ca făcând parte din timpul total măsurat de remediere. În acest caz timpul de remediere/înlocuire curge de la comanda fermă a DSP Iasi.

**d) Aprovizionare cu piese de schimb** pentru reparații curente/revizii periodice

Furnizorul va asigura, pe întreaga perioadă de valabilitate a contractului, piese de schimb și subansamble originale și compatibile, contra cost.

Piese sau subansamblele achiziționate și care le vor înlocui pe cele defecte vor avea o perioadă de garanție de minim 12 luni de la data înlocuirii.

Dacă beneficiarul acceptă prețul propus, furnizorul va furniza piesa de schimb în termenul convenit de comun acord de către cele două părți (maxim 4 săptămâni). La factura fiscală se va atașa certificatul de garanție.

Dacă beneficiarul nu acceptă prețul propus, atunci acesta va achiziționa el însuși piesa de schimb, urmând ca furnizorul să monteze piesa achiziționată.

Furnizorul va preciza în ofertă dacă asigură piese de schimb din stoc propriu (în cazul în care își constituie periodic un stoc de piese) sau realizează achiziții în funcție de necesități.

**e) Servicii suport și asistență tehnică** specializată pentru echipamentele care fac obiectul contractului de servicii.

Serviciile se vor desfășura în timpul programului normal de lucru al DSP Iasi, luni – vineri, orele 8 – 16 cu excepția echipamentelor de tip server, la care reviziile și intervențiile în caz de defecțiune, la cererea personalului DSP IASI, se pot planifica de comun acord și în afara programului normal de lucru.

Ofertantul va ține evidența stării echipamentelor supuse activității de service și va propune DSP IASI decizii de mentenanță și întreținere rezultate din analiza informațiilor colectate.

**f) Securitatea informației:**

1) Furnizorul va respecta politicile de protecție a informației beneficiarului și regulamentul de utilizare a sistemului informatic al acestuia.

2) Furnizorul nu va scoate din sediul Beneficiarului suporturi de date cu informații ale acestuia. Dispozitivele folosite pentru transfer de date vor fi păstrate la sediul Beneficiarului.

3) În relația dintre Beneficiar și Furnizorul de servicii se stabilește contractual faptul că toate informațiile Beneficiarului la care furnizorul are acces sunt CONFIDENȚIALE.

4)Furnizorul va respecta prevederile privin datele cu caracter personal așa cum rezultă din actele normative de mai jos:

- Legea 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private

- Ordinal Avocatului Poporului nr. 52/2002 privind aprobarea cerințelor minime de securitate a prelucrărilor de date cu caracter personal.  
Informațiile vor fi folosite numai în scopul îndeplinirii sarcinilor contractuale și nu vor fi divulgate unor terți. Nu fac obiectul prevederilor Caietului de sarcini echipamentele sau componentele (piesele) diagnosticate ca defecte.

### **3. Prestarea serviciilor**

3.1 DSP Iasi solicita prezenta in zilele lucratoare, de luni pana vineri, timp de 4 ore a unui specialist care sa asigure serviciile mai sus menționate pe perioada derularii contractului

3.2. Documentarea executării serviciilor se va face printr-un Proces Verbal lunar întocmit în 2 exemplare care va însoți factura și care va avea un conținut minimal ca cel de mai jos:

- Enumerarea serverele/serviciile de infrastructură software verificate în luna curentă. modifica pe întreaga perioadă de derulare a contractului.

- enumerarea unitățile de calcul curățate în luna curentă astfel încât să avem minim o curățare pe an la fiecare unitate de calcul

- enumerate intervențiilor pentru reparații, cu consemnarea datei executării

- enumerarea lucrărilor de update efectuate în luna curentă (dacă au fost necesare)

- evaluarea necesarului de componente ce trebuie înlocuite pentru a evita apariția defecțiunilor (service proactiv)

- eventuale recomandări.

- alte activități desfășurate.

- prestatorul va garanta reparațiile și intervențiile efectuate, precum și calitatea și performanța serviciilor/lucrărilor prestate.

### **4. RECEPȚIA SERVICIILOR**

La începutul fiecărei luni, prestatorul va justifica prestarea serviciilor din luna anterioară cu următoarele documente:

- proces verbal de receptie a serviciilor;
- procesele verbale de constatare și executie lucrari in care vor fi enumerate interventiile;
- lista de control a echipamentelor periferice și calculatoarelor completată.

### **5. Garantie:**

Nu este cazul.

**6.Perioada contracului** este de 8 luni (01.05.2018-31.12.2018), cu posibilitatea de prelungire in primele 4 luni ale anului 2019 și/sau pana la aprobarea bugetului pentru anul 2019.

**7. Procedura :** Achizitie directa

### **8. Criteriu de atribuire:**

Pretul cel mai scazut.

**9. Sursa de finantare :** Venituri proprii/buget de stat

### **10. Alte informatii:**

10.1 Limba de redactare a ofertei - Limba română

Documentele transmise in alta limba vor fi insotite de traducere autorizata in limba romana.

10.2 Documente solicitate:

- \* Declarație privind eligibilitatea.
- \* Declarație privind conflictul de interese, în conformitate cu prevederile art. 59-60 din Legea nr. 98/2016.
- \* Declarația privind neîncadrarea în situațiile prevăzute la art. 165 și art. 167 din Legea nr. 98/2016.
- \* Certificat de înregistrare emis de către Oficiul Național al Registrului Comerțului, valabil la data deschiderii ofertelor, din care să rezulte obiectul de activitate. Obiectul contractului trebuie să aibă corespondent în codul CAEN, din certificatul constator emis de ONRC. În cazul unei asocieri fiecare asociat este obligat să prezinte acest document.
- \* Documente care dovedesc o formă de înregistrare /atestare ori apartenența din punct de vedere profesional, în conformitate cu prevederile legale din țara în care ofertantul este rezident.
- \* Lista cu personalul de specialitate ce va răspunde de îndeplinirea contractului.
- \* Experiența similară - Se va indica contractele de prestări servicii similare în ultimii 5 ani
- \* Propunerea tehnică va fi prezentată în conformitate cu cerințele caietului de sarcini.
- \* Oferta financiară - Ofertantul are obligația de a exprima prețul ofertat pentru prestarea serviciilor în lei fără TVA, se va completa oferta financiară și oferta financiară detaliată. Oferta are caracter obligatoriu din punct de vedere al conținutului pe toată perioada de valabilitate.

02.04.2018

Intocmit,

Serviciul Administrativ Aprovizionare Mentenanță  
Ing. Gabriela Calistru