

Anexa 1

Servicii de mentenanță, întreținere și reparații rețea Internă a echipamentelor informatice

Servicii pentru: Administrarea sistemului informatic, asigurarea serviciilor de întreținere și reparații a rețelei interne și a echipamentelor informatice (inclusiv periferice), pentru echipamentele tehnice de calcul și birotica, aflate în dotare.

Anexa 1: definește natura serviciilor de asistență tehnică asigurate pentru sistemul informatic și este întocmit **pentru** resursele informatice existente.

1. **Obiectivul:** 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 **vor avea** într-un timp cât mai scurt informațiile necesare activității curente sau procesului decizional, cu un grad sporit de acuratețe.
 - Programe anti-virus, instalare soft, instalare/mutare echipamente, conectare la rețeaua internă sau internet, copie de rezervă a datelor, înlocuire componente/subansamble defecte sau uzate, reparații și upgrade la echipamentele existente, instalări periferice;
 - gestionare adrese de e-mail (alocare pe server/instalare pe stații de lucru, migrare conturi de pe un calculator pe altul);

2. Clasificarea serviciilor.

2.1. Administrare sistem informatic și mentenanța.

2.1.1. Această activitate se aplică sistemelor informatice proprii;

Principalele activități care se prestează sunt:

2.1.2. Instalare upgrade-uri și software anti-virus;

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

2.1.4. Rezolvare neconformităților 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

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

2.2. Asigurare asistenței tehnice în utilizarea aplicațiilor pe baza documentațiilor puse la dispoziție.

2.2.1. Serviciile solicitate în cadrul prestației:

- **Se va** asigura monitorizarea zilnică a funcționalității aplicațiilor;
- **Se vor** instala produsele software noi pe echipamente;
- **Se vor** condițiile necesare în vederea testării aplicațiilor noi;
- **Se vor** instrui utilizatorii pentru exploatarea corespunzătoare a produselor software;
- **Se va** asigura coordonarea utilizatorilor în vederea exploatarei cu maximum de eficiență a resurselor informatice;
- **Se va** realiza testarea integrității, performanței, securității sistemului informatic;

- **Se vor face** recomandări pentru a îmbunătăți performanțele aplicațiilor și se vor stabili care sunt modificările de soft și de hardware necesare, estimând costurile pe care le presupun aceste modificări;
- evitarea pierderii informațiilor importante sau evitarea blocajelor sistemului informatic ce ar putea aduce pierderi de ordin financiar.etc
- **Se va** asigura conectarea echipamentelor la rețeaua internă și Internet

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

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 **vor fi** supuse controlului cel puțin o dată pe durata desfășurării contractului.

Printre lucrările cuprinse vor fi:

PENTRU CALCULATOARE

- **Se vor aspira** suprafețele componentelor din interiorul carcaselor, în mod special a ventilatoarelor de pe sursele de alimentare, procesoare și plăci video;
- **Se va verifica** poziția module de memorie în socluri;
- **Se va curăți** cu ajutorul CD-urilor de curățare a echipamentelor magneto-optice

PENTRU REȚEA DE CALCULATOARE

Revizii cablare structurată:

- **Se va verifica** integritatea cablurilor de rețea atât pe cupru cât și pe fibră optică precum și a prizelor de rețea;
- **Se vor verifica** componentele active (switch);
- **Se vor verifica** conexiunile în rack-uri, routere, acces point-uri;
- **Se va efectua** 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 sediu 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 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 vor 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, **însoțite de un proces verbal de custodie**.

Verificarea post depanare se va face numai în locațiile, 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 sedii, 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 se **vor regăsi** pe lista de piese de schimb (spareparts) a producătorului echipamentului.

În cazul înlocuirii temporare a întregului echipament se va **returna** echipamentul inițial (după ce acesta a fost adus în stare de funcționare) și se va **retrage** echipamentului folosit temporar pentru remedierea defectului.

Operațiuni mutări, reinstalări echipamente de calcul în altă locație.

Pentru serverele care vor face obiectul unei intervenții la sediul furnizorului, în cazul în care remedierea nu se poate face în locații 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/piese care au fost înlocuite, timpul în care s-a remediat.

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

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 24 ore.

Timpul de remediere pentru toate echipamentele va fi de maxim 24 ore 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 48 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 trebuie să ia o decizie tehnică și/sau financiară referitoare la piesele de schimb necesare, timpul scurs între diagnosticare și comanda fermă primită, 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.

d) Aprovizionare cu piese de schimb pentru reparații curente/revizii periodice
Furnizorul va asigura, pe întreaga perioadă de valabilitate a contractului, piesele de schimb defectate și subansamble originale și compatibile, vor fi achitate de către IMSP SDMC.
Piese sau subansamble achiziționate și care le vor înlocui pe cele defectate vor avea o perioadă de garanție de minim 12 luni de la data înlocuirii.

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, luni – vineri, orele 8 – 16 cu excepția echipamentelor de tip server, la care reviziile și intervențiile în caz de defecțiune, la cererea personalului, 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 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:

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 **Se include** prezenta în zilele lucratoare, de 2 ori pe săptămână, a câte 6 ore fiecare vizite a unui specialist care să asigure serviciile mai sus menționate pe perioada derulării 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.

4. RECEPȚIA SERVICIILOR

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

- proces verbal de recepție a serviciilor;
- procesele verbale de constatare și execuție lucrări în care vor fi enumerate intervențiile;
- lista de control a echipamentelor periferice și calculatoarelor completată.

5. Lista echipamentelor deservite

| Lista echipamentelor deservite | | | |
|---------------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------|
| Nr. | Denumirea | Unitate de masura | Cantitatea |
| 1 | Calculatoare | buc | 92 |
| 2 | Notebook | buc | 4 |
| 3 | Server | buc | 2 |
| 4 | Registrator video | buc | 2 |