

## **Anexa 1**

### **CAIET DE SARCINI** **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.

Caietul de sarcini: definește natura serviciilor de asistență tehnică asigurate pentru sistemul informatic și este întocmit pornind de la resursele informatice existente.

1. **Obiectivul:** este de a se asigura servicii 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.
- 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 mentenanță.

2.1.1. Aceasta 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:

- 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 exploatării cu maximum de eficiență a resurselor informatice;
- să realizeze testarea unor aspecte cum ar fi: integritatea, performanța, securitatea sistemului informatic;
- face recomandări pentru a îmbunătăți performanțele aplicațiilor și stabilește 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
- 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).

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 defecțiuni**, pentru toate echipamentele care fac obiectul procedurii rețele interne cu legatura VPN, echipament de calcul, periferice.

Intervențiile în caz de defecțiuni, 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 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, 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 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.

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

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 remediare 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 SCBI "Toma Ciorbă".

Piesele sau subansamblele 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 normarive 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 solicita 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 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.

### **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 executie lucrari în care vor fi enumerate interventiile;
- lista de control a echipamentelor periferice și calculatoarelor completată.

**5. Lista echipamentelor deservite**

| <b>Lista echipamentelor deservite, locația bd.Ștefan cel Mare, 163, mun.Chișinău;</b>       |                   |                           |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------|-------------------|
| 1                                                                                           | Calculatoare      | buc                       | 92                |
| <b>Lista echipamentelor deservite, locația str.Costiujeni, 5/1, or.Codru, mun.Chișinău;</b> |                   |                           |                   |
| <b>Nr.</b>                                                                                  | <b>Denumirea</b>  | <b>Unitatea de măsură</b> | <b>Cantitatea</b> |
| 1                                                                                           | Calculatoare      | buc                       | 92                |
| 2                                                                                           | Notebook          | buc                       | 4                 |
| 3                                                                                           | Server            | buc                       | 2                 |
| 4                                                                                           | Registrator video | buc                       | 2                 |

**6. Termenele și condițiile de livrare/prestare solicitate:** Servicii de mentenanță, întreținere și reparații rețea internă, echipamentelor informatice din 01.01.2025 până la 31.12.2025.