



Nr. 12476 / 3.02.2024

APROBAT,

Director general,
Dragoș Mariana

Director gen.adj.ec.
Pop Marcela

Caiet de sarcini



Servicii de întreținere și reparare a echipamentelor de rețea de date, internet, servere, sisteme, calculatoare, laptop-uri, cod CPV 50312300-8

1. INTRODUCERE

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului a județului Satu Mare îndeplinește rolul de Autoritatea contractantă, respectiv Autoritatea contractantă în cadrul Contractului.

Pentru scopul prezentei secțiuni a Documentației de Atribuire, orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de Sarcini și nespecificată explicit în alt capitol, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde se consideră de către Ofertant că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Contractului.

Informații despre beneficiile anticipate de către autoritatea contractantă

Beneficiile pe care autoritatea contractantă intenționează să le obțină după furnizarea serviciilor și modalitatea în care serviciile achiziționate vor influența activitatea acesteia, se vor regăsi în asigurarea desfășurării în bune condiții a activității.

Achiziție directă în vederea atribuirii contractului către un operator economic, pentru o perioadă de 12 luni prezintă mai multe avantaje, respectiv:

- transparentă și integritate prin derularea achiziției în conformitate cu prevederile art.7, alin.(7), lit. a), prin publicarea anunțului în secțiunea dedicată a website-ului propriu, www.dgaspcsm.ro
- achiziționarea unor servicii de calitate așa cum sunt acestea cerute în prezentul Caiet de sarcini și în anexele și documentele aferente acestuia.

Informațiile din prezentul document și din actele depuse la acesta sunt prelucrate de către DGASPC Satu Mare cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date

Factorii interesați și rolul acestora în implementarea contractului

Factorii interesați în implementarea contractului sunt autoritatea contractantă prin administratorii centrelor din subordine care solicită serviciile pentru asigurarea serviciilor de întreținere și reparare a echipamentelor de rețea de date, internet, servere, sisteme, calculatoare, laptop-uri.

În vederea implementării contractului în bune condiții, autoritatea contractantă are următoarele obligații:

- Autoritatea contractantă va pune la dispoziția Contractantului, cu promptitudine, orice informații și/sau documente pe care le deține și care pot fi relevante pentru realizarea Contractului. În măsura în care Autoritatea contractantă nu furnizează datele/informațiile/documentele solicitate de către Contractant, termenele stabilite în sarcina Contractantului pentru furnizarea serviciilor se prelungesc în mod corespunzător.
- Autoritatea contractantă se obligă să respecte dispozițiile din Caietul de sarcini.
- Autoritatea contractantă va colabora, atât cât este posibil, cu Contractantul pentru furnizarea informațiilor pe care acesta din urmă le poate solicita în mod rezonabil pentru realizarea Contractului.
- Autoritatea contractantă se obligă să recepționeze serviciile furnizate și să certifice conformitatea astfel cum este prevăzut în Caietul de sarcini.
- Autoritatea contractantă poate notifica Contractantul cu privire la necesitatea revizuirii/respingerea serviciilor. Solicitarea de revizuire/respingerea va fi motivată, cu comentarii scrise. Autoritatea contractantă are dreptul de a rezoluționa/rezilia contractul atunci când se respinge serviciul livrat, de 2 ori, pe motive de calitate.
- Recepția serviciilor se va realiza conform procedurii prevăzute în Caietul de sarcini.
- Autoritatea contractantă se obligă să plătească Prețul Contractului către Contractant, în termen de maximum 30 de zile de la emiterea facturii, în baza facturii în original și a tuturor documentelor justificative prevăzute în Caietul de sarcini.

În vederea implementării contractului în bune condiții, contractantul are următoarele obligații:

- Contractantul va emite factura împreună cu documentele justificative în conformitate cu prevederile Caietului de sarcini.
- Contractantul va furniza serviciile și își va îndeplini obligațiile în condițiile stabilite prin Contract, cu respectarea prevederilor documentației de atribuire și a ofertei în baza căreia i-a fost adjudecat contractul.
- Contractantul va respecta toate prevederile legale în vigoare în România și se va asigura că și Personalul său, implicat în Contract, va respecta prevederile legale, profesionale și de calitate în vigoare, raportate la specificul contractului, respectiv furnizarea de servicii alimentare.
- În cazul în care Contractantul este o asocieră alcătuită din doi sau mai mulți operatori economici, toți aceștia vor fi ținuți solidar responsabili de îndeplinirea obligațiilor din Contract.

Informațiile din prezentul document și din actele depuse la acesta sunt prelucrate de către DGASPC Satu Mare cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date

România- Județul Satu Mare- Consiliul Județean- Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului- Str. Corvinilor, nr. 18, cod 440080, Satu Mare, tel/ fax. +40 261 768830, +40 261 768449, +40 261 735140;
e-mail: secretariat@dgaspcsm.ro, www.dgaspcsm.ro

- Părțile vor colabora, pentru furnizarea de informații pe care le pot solicita în mod rezonabil între ele pentru realizarea Contractului.
- Contractantul se obligă să emită factura aferentă serviciilor furnizate prin prezentul Contract la data livrării serviciilor, în condițiile caietului de sarcini.
- Contractantul este pe deplin responsabil pentru furnizarea serviciilor în condițiile Caietului de sarcini, în conformitate cu propunerea sa tehnică. Totodată, este răspunzător atât de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare, cât și de calificarea personalului folosit pe toată durata contractului.
- Contractantul nu poate fi considerat răspunzător pentru încălcarea de către Autoritatea contractantă sau de către orice altă persoană a reglementărilor aplicabile în ceea ce privește modul de utilizare a serviciilor.

2. INFORMATII PRIVIND LOCAȚIA

În cadrul acestei proceduri Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului a județului Satu Mare îndeplinește rolul de Autoritate Contractantă, respectiv Achizitor, cu sediul în Satu Mare, str. Corvinilor, nr. 18, județul Satu Mare.

3. Cerințe privind programul de lucru :

La sediile DGASPC Satu Mare (Str. Corvinilor, nr. 18 și Str. Crișan, nr.3), precum și centrele sociale din subordine, programul de lucru va fi efectuat în fiecare zi lucrătoare de luni până vineri, în intervalul orar 08-16.

4. Descrierea principalelor servicii ce urmează a fi efectuate:

- “Servicii de întreținere și reparare a echipamentelor de rețea de date, internet, servere, sisteme, calculatoare, laptop-uri”
- Cod CPV 50312300-8,
- valoare estimată 86.000 lei fără TVA.

Se vor efectua:

- Servicii de mentenanță echipamente IT, prezente la sediile DGASPC Satu Mare (Str. Corvinilor, nr. 18 și Str. Crișan, nr.3) după cum urmează:
 - Stații de lucru și laptop-uri (160 buc.)
 - Rețeaua de calculatoare de la switch-ul campus până la echipament - Switch-uri cu management
 - 2 buc x Server Lenovo ThinkSystem ST550 cu sistem de virtualizare Vmware ESXi cu mașini virtuale (Windows și Linux)
 - Active Directory pe sistem Linux în ambele locații cu configurare de sincronizare printr-un tunel securizat VPN — virtualizat
 - Server linux pentru baze de date și server WEB, Webmail integrat cu active directory — virtualizat

- Server email bazat pe linux, integrat cu active directory — virtualizat
- Server fişiere / schimb de date în exteriorul instituţiei bazat pe linux, integrat cu active directory — virtualizat
- Server Windows pentru software utilizat în cadrul DGASPC Satu Mare
- Rack - IBM -42U (1 buc)
- 120 buc x Echipamente VolP
- Soluţie backup linux cu sincronizare între cele doua locaţii pe - Lenovo (IBM) ST550

- Servicii de mentenanţă echipamente IT, prezente la:

Servicii Sociale	Localitatea
Centrul de recuperare pentru copilul cu handicap Satu Mare (CRCH)	SM
Centrul de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități "Cristiana" Carei	Carei
Centrul de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități "Alexandru" Carei	Carei
Cămin pentru persoane vârstnice "Șansa" Satu Mare	SM
Centrul de servicii de recuperare neuromotorie (de tip ambulatoriu) "Sfântul Spiridon" Satu Mare	SM
Centrul de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități "O viață nouă" Satu Mare	SM
Centrul de îngrijire și asistență pentru persoane adulte cu dizabilități "Sfânta Ana" Carei	Carei
Centrul de abilitare și reabilitare pentru persoane adulte cu dizabilități Noroieni (CABR)	Noroieni
Complexul de servicii sociale pentru persoane adulte cu dizabilități LMP Lucia și LMP Laura	SM
Centrul maternal "Lorena" Satu Mare	SM
Centrul de asistență și intervenție a victimelor traficului de persoane, abuzului, neglijării și exploatării "Andrei" Satu Mare	SM
CPRU-Adăpost de noapte pentru copii străzii Hurezu Mare	Hurezu Mare
Locuință protejată "Venus" Satu Mare	SM
Casa de tip familial "Alexandra" Amați	Amați
Casa de tip familial "Teodora" Noroieni	Noroieni
Casa de tip familial "Iris" Berindan	Berindan
Casa de tip familial "Orhideea" Rătești	Rătești

Informațiile din prezentul document și din actele depuse la acesta sunt prelucrate de către DGASPC Satu Mare cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date

Casa de tip familial "Ștefania" Oar	Oar
Casa de tip familial "Ana" Satu Mare	SM
Casa de tip familial "Maria" Satu Mare	SM
Casa de tip familial "Felicia" Satu Mare	SM
CPC "Floare de colț" Halmeu	Halmeu
Casa de tip familial "Mihaela" Tășnad	Tășnad
Casa de tip familial "Daniel" Borlești	Borlești
Casa de tip familial "Speranța" Carei	Carei
Casa de tip familial pentru copilul cu dizabilități "Violeta" Carei	Carei
Casa de tip familial pentru copilul cu dizabilități "Andreea" Carei	Carei

Pentru îndeplinirea contractului de service, se vor efectua următoarele tipuri de mentenanță:

Gestionare portal ticketing intern unde pot fi semnalate, centralizate problemele tehnice (funcționalitatea programelor informatice, calculatoarelor) ivite în compartimentele din cadrul instituției.

1. Pentru echipamente de tip server:

- Instalare/dezinstalare sisteme de operare, instalare / dezinstalare software adițional, salvare / transfer / backup date, etc.
- Verificarea valabilității licențelor pentru programele instalate pe servere și întocmirea unui raport cu neregulile constatate
- Efectuare devirusări
- Diagnoză
- Curățare interior (cooler, ventilator sursă, alte subansamble)
- Reparare, sau după caz, înlocuire componente defecte
- Identificare și remediere defecțiuni
- Alte operațiuni specifice

2. Pentru echipamente de tip desktop/laptop:

- Instalare / dezinstalare sisteme de operare, instalare / dezinstalare software adițional, salvare / transfer / backup date, etc.
- Verificarea valabilității licențelor pentru programele instalate pe calculatoare și întocmirea unui raport cu neregulile constatate
- Efectuare devirusări
- Curățare interior (cooler, ventilator sursa, alte subansamble)

Informațiile din prezentul document și din actele depuse la acesta sunt prelucrate de către DGASPC Satu Mare cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date

România- Județul Satu Mare- Consiliul Județean- Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului- Str. Corvinilor, nr. 18, cod 440080, Satu Mare, tel/ fax. +40 261 768830, +40 261 768449, +40 261 735140;
e-mail: secretariat@dgaspcsm.ro, www.dgaspcsm.ro

- Reparare, sau după caz, înlocuire componente defecte
- Identificare și remediere defecțiuni
- Alte operațiuni specifice

3. Retea Ethernet:

- Verificarea și întreținerea rețelei (patch panel-uri, switch-uri, routere, prize, plăci de rețea)
- Refacerea conexiunilor întrerupte, cablări/modelare rețea
- Verificarea și remedierea/înlocuirea componentelor suspecte de funcționare necorespunzătoare sau defecte

Fiecare intervenție (întreținere sau reparație), va fi introdusă într-un sistem de ticketing:

- Locația / camera
- Data intervenției
- Durata intervenției (se va calcula în secvențe de 30 de minute)
- Tipul echipamentului la care s-a efectuat intervenția
- Utilizatorul echipamentului
- Operative efectuate
- Probleme constatate (daca este cazul), cauze și recomandări pentru remedierea acestora

În cazul în care echipamentele nu pot fi remediate la sediul beneficiarului, acestea vor fi preluate la sediul firmei contractate, dar numai cu acordul reprezentantului beneficiarului. Transportul acestora la atelierul de service și înapoi va fi asigurat gratuit de către firma contractată

În cazul echipamentelor / componentelor defecte (gradul de uzură nu justifică costul reparațiilor) sau care funcționează în mod necorespunzător (prezintă stări de eroare sau nu sunt corect licențiate), firma contractată va prezenta o notă de constatare semnată de ambele părți, în care se vor specifica:

- Denumirea exactă a echipamentelor / componentei / ansamblului defect
- Cauza defecțiunii / lipsa licențierii
- Locația și data constatării
- Recomandări pentru remediere

Firma contractată va suporta toate cheltuielile legate de deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediile Autorității Contractante pentru efectuarea reviziilor.

Firma contractată pune la dispoziția DGASPC Satu Mare un număr de telefon, o adresă de poșta electronică și un portal ticketing unde pot fi semnalate problemele:

Informațiile din prezentul document și din actele depuse la acesta sunt prelucrate de către DGASPC Satu Mare cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date

România- Județul Satu Mare- Consiliul Județean- Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului- Str. Corvinilor, nr. 18, cod 440080, Satu Mare, tel/ fax. +40 261 768830, +40 261 768449, +40 261 735140;
e-mail: secretariat@dgaspcsm.ro, www.dgaspcsm.ro

Timpii de răspuns, diagnoză și rezolvare, se vor încadra în intervalele specificate în tabelul de mai jos:

Nivel severitate	Descriere	Termen răspuns	Termen diagnoză	Termen rezolvare
Critic	Serviciul / echipamentul nefuncțional în totalitate	30 minute	90 minute	4 ore
Mediu	Peste 10% din numărul mediu pe zi de clienți reclamă probleme cu serviciul / echipamentul	60 minute	4 ore	12 ore
Mînor	Peste 1% din numărul mediu pe zi de clienți reclamă probleme cu serviciul / echipamentul	8 ore	12 ore	24 ore

Prestatorul este răspunzător de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate, cât și de calificarea personalului folosit pe toata durata contractului.

Prestatorul are obligația de a presta serviciile, cu respectarea normelor în domeniul protecției muncii și securității în muncă.

Prestatorul are obligația de a avea personal calificat, cel puțin 1 tehnician să dețină: "CompTIA Linux", "Linux System Administrator", "IT Support Technician", "CompTIA Server+", "CompTIA Server+ Security", "Cisco Routing" sau echivalente cu acestea. Ofertantul să dețină cel puțin 1 inginer de sistem în Satu Mare.

5. Cadrul legal care guvernează relația dintre Autoritatea și Contractant (inclusiv în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă)

- *LEGEA nr. 98/2016, Legea achizițiilor publice actualizate;*
- *LEGEA 101/2016 - căi de atac în atribuirea contractelor de achiziție publică;*
- *LEGEA 500 privind finanțele publice;*

Ofertantul devenit Contractant are obligația de a respecta în executarea Contractului, obligațiile aplicabile în domeniul mediului, social și al muncii instituite prin dreptul Uniunii, prin dreptul național, prin acorduri colective sau prin dispozițiile internaționale de drept în domeniul mediului, social și al muncii enumerate în anexa X la Directiva 2014/24, respectiv:

- i. *Convenția nr. 87 a OIM privind libertatea de asociere și protecția dreptului de organizare;*
- ii. *Convenția nr. 98 a OIM privind dreptul de organizare și negociere colectivă;*
- iii. *Convenția nr. 29 a OIM privind munca forțată;*
- iv. *Convenția nr. 105 a OIM privind abolirea muncii forțate;*
- v. *Convenția nr. 138 a OIM privind vârsta minimă de încadrare în muncă;*
- vi. *Convenția nr. 111 a OIM privind discriminarea (ocuparea forței de muncă și profesie);*
- vii. *Convenția nr. 100 a OIM privind egalitatea remunerației;*
- viii. *Convenția nr. 182 a OIM privind cele mai grave forme ale muncii copiilor;*
- ix. *Convenția de la Viena privind protecția stratului de ozon și Protocolul său de la Montreal privind substanțele care epuizează stratul de ozon;*
- x. *Convenția de la Basel privind controlul circulației transfrontaliere a deșeurilor periculoase și al eliminării acestora (Convenția de la Basel);*
- xi. *Convenția de la Stockholm privind poluanții organici persistenți (Convenția de la Stockholm privind POP);*

Actele normative și standardele indicate mai sus sunt considerate indicative și nelimitative; enumerarea actelor normative din acest capitol este oferită ca referință și nu trebuie considerată limitativă.

Întocmit,

Șef Birou
Mureșan Daniel



consilier achiziții publice

Tarța Zamfir Daniel



Informațiile din prezentul document și din actele depuse la acesta sunt prelucrate de către DGASPC Satu Mare cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date

România- Județul Satu Mare- Consiliul Județean- Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului- Str. Corvinilor, nr. 18, cod 440080, Satu Mare, tel/ fax. +40 261 768830, +40 261 768449, +40 261 735140;
e-mail: secretariat@dgaspcsm.ro, www.dgaspcsm.ro