



Nr. BMCMSSESI 5584 / 19 01 2023

Documentație tehnică

in vederea încheierii caietului de sarcini cu privire la contractarea serviciilor de mentenanță, depanare sistemelor informatice din cadrul DGASPC Satu mare

I. INFORMAȚII GENERALE

DGASPC Satu Mare a înregistrat în ultima perioadă o creștere semnificativă în domeniul IT&C, concretizată prin recablarea și reconfigurarea rețelei respectiv parcului de echipamente IT (computere, laptopuri, echipamente de rețea), achiziționare de software nou, implementare soluție VoIP, backup etc.

În cadrul instituției de mai sus există la ora actuală o diversitate de echipamente informatice după cum urmează:

- aproximativ 160 de stații de lucru, rețeaua aferentă, sisteme de virtualizare, filtru de conținut, sistem VoIP, servere, echipamente de rețea (switch campus, router, NAS) etc.

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul contractului îl reprezintă asigurarea serviciilor de **mentenanță echipamente IT**, prezente la sediile DGASPC Satu Mare (Corvinilor și Crisan) 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 fisiere / schimb de date în exteriorul instituției 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 VoIP

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

- Multifunctionale – 50 buc
- x xUPS
- Soluție backup linux cu sincronizare între cele două locații pe – Lenovo (IBM) ST550

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

Elaborarea și monitorizarea a unui portal de ticketing intern unde pot fi semnalate, centralizate problemele tehnice (funcționalitatea programelor informatice, calculatoarelor și a dispozitivelor periferice) ivite în compartimentele din cadrul instituției.

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

2. Pentru echipamente de tip desktop/laptop:
 - a. Instalare/dezinstalare sisteme de operare, instalare/dezinstalare software adițional, salvare/transfer/backup date, etc.
 - b. Verificarea valabilității licențelor pentru programele instalate pe calculatoare și întocmirea unui raport cu neregulile constatate
 - c. Efectuare devirusări
 - d. Curățare interior (cooler, ventilator sursa, alte subansamble)
 - e. Reparare, sau după caz, înlocuire componente defecte
 - f. Identificare și remediere defecțiuni
 - g. Alte operațiuni specifice

3. Rețea Ethernet:
 - a. Verificarea și întreținerea rețelei (patch panel-uri, switch-uri, routere, prize, plăci de rețea)
 - b. Refacerea conexiunilor întrerupte, cablări/modelare rețea
 - c. Verificarea și remedierea/înlocuirea componentelor suspecte de funcționare necorespunzătoare sau defecte

III. Condiții tehnice:

Ofertantul va executa lucrări de întreținere pentru echipamentele ce compun sistemul informatic din cadrul instituțiilor de mai sus după un grafic de timp stabilit de comun acord cu reprezentanții acestora.

Fiecare intervenție (întreținere sau reparație), va fi introdusă într-un sistem de ticketing al furnizorului de servicii în care se va specifica:

- ◆ 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 (dacă 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 prestatorului, dar numai cu acordul reprezentantului beneficiarului. Transportul acestora la atelierul de service și înapoi va fi asigurat gratuit de către prestator.

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), ofertantul va prezenta o notă de constatare semnată de ambele părți, în care se vor specifica:

- ◆ denumirea exactă a echipamentului/componentei/ansamblului defect
- ◆ cauza defecțiunii/lipsa licențierii
- ◆ locația și data constatării
- ◆ recomandări pentru remediere

Ofertantul va suporta toate cheltuielile legate de deplasarea personalului de specialitate al acestuia la sediile Autorității contractante pentru efectuarea reviziilor.

Punerea la dispoziția DGASPC Satu Mare a unui număr de telefon, o adresă de poștă electronică și un portal de ticketing unde pot fi semnalate problemele.

Problemele vor fi semnalate de către reprezentanții DGASPC Satu Mare cu ajutorul serviciilor de mai sus. Adresa serviciului de poștă electronică și portalul de ticketing vor fi disponibile permanent.

Furnizarea unui îndrumar pentru rezolvarea rapidă a posibilelor probleme apărute. Acest îndrumar va fi actualizat lunar în funcție de problemele remediate.

Ținerea unei evidențe pe toată perioada contractului a tuturor problemelor semnalate și remediate.

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

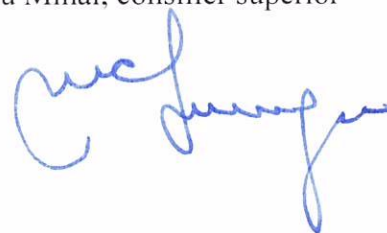
Nivel severitate	Descriere	Termen răspuns	Termen diagnoză	Termen rezolvare
Critic	Serviciul / echipamentul nefuncțional în totalitate	30 minute	90 minute	4 ore

Mediu	Peste 10% din numărul mediu pe zi de clienți reclamă probleme cu serviciul / echipamentul	60 minute	4 ore	12 ore
Minor	Peste 1% din numărul mediu pe zi de clienți reclamă probleme cu serviciul / echipamentul	8 ore	12 ore	24 ore

Sef birou,
Muresan Daniel
Managementul Calității și Monitorizare
Servicii Sociale, Contractare Servicii Sociale și Informatică



Intocmit:
Lungu Mihai, consilier superior



Servicii/ Birouri/ Compartimente	PC	LAPTOP	Multifuncționale
Serviciul De Intervenție Pentru Situații De Abuz, Violență În Familie, Trafic Și Alte Situații De Urgență În Domeniul Asistenței Sociale	9	7	2
Biroul Achiziții Publice	5	2	3
Biroul Adopții Și Monitorizare Postadopții	2	4	4
Compartiment Comunicare, Registratură, Relații Cu Publicul	3	1	2
Serviciul Buget, Finanțe, Contabilitate	15	2	10
Serviciul Juridic Și Contencios	6	-	1
Serviciul Management De Caz În Domeniul Protecției Copilului	13	5	8
Serviciul Monitorizare, Strategii, Programe, Proiecte	6	2	3
Birou Intern De Prevenire Și Protecție	4	-	2
Serviciul Management Resurse Umane Și Salarizare	8	1	5
Biroul Tehnic, Logistică Și Arhivă	5	-	3
Directori	3	3	3
TOTAL GENERAL CORVINILOR = 66%	79	27	46

Servicii/ Birouri/ Compartimente	PC	LAPTOP	Multifuncționale
Serviciul Evaluare Complexă A Persoanelor Adulte Cu Handicap	11	3	7
Compartiment Evidență Și Plată Prestații Sociale	9	-	7
Compartimentul De Evaluare Complexă A Copilului	4	-	1
Compartiment Management De Caz Pentru Adulți Cu Dizabilități	2	3	1
Biroul Managementul Calității, Monitorizare Servicii Sociale, Contractare Servicii Sociale Și Informatică	6	3	3
Compartiment Prevenire Marginalizare Socială Și Asistență Persoane Vârstnice	2	-	2
Compartiment Protecție De Tip Rezidențial	5	2	3
Compartiment Secretariatul Comisiei Pentru Protecția Copilului	5	-	3
TOTAL GENERAL CRISAN 34%	44	11	27