



**GUVERNUL ROMÂNIEI**  
**MINISTERUL MEDIULUI ȘI PĂDURILOR**

---

Serviciul Sisteme Informatice

**CAIET DE SARCINI**

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.

Caietul de sarcini este elaborat în concordanță cu necesitățile obiective ale Autorității Contractante (AC) și cu respectarea regulilor de bază precizate în Documentația de Atribuire.

*Cerințele impuse prin caietul de sarcini sunt minimale și obligatorii.*

**Scopul achiziției:**

- asigurarea operativității organizației prin menținerea resurselor de tehnologie a informației hard și soft în stare optimă de funcționare;
- asigurarea de servicii de reparare și întreținere constând în mentenanță specializată a perifericelor informatice pentru un număr necesar estimat de **400 stații de lucru** (Fujitsu Siemens, Assus, Dell, HP, P-IV ), **120 echipamente de imprimare și fotocopiere** (HP, Canon, Xerox, Ricoh), și **30 echipamente de fax** (Canon, Gestetner, Panasonic, Ricoh, HP și Xerox), din cadrul Ministerului Mediului și Pădurilor.
- eficientizarea lucrului cu aplicațiile informatice;
- îmbunătățirea securității în cadrul sistemului informatic și evitarea riscului de pierdere informații vitale pentru sistem.

**Obiectul detaliat al contractului:**

Ofertantul trebuie să efectueze pentru Autoritatea Contractantă - MMP *Servicii de reparare și întreținere a perifericelor informatice* pentru echipamente de tip:

- stații de lucru / computer, – PC-uri; microcalculator; laptop/notebook;
- sisteme de printare multifunctionale / imprimante laser / imprimante inkjet;
- sisteme tip scanner / copiatoare;
- echipamente fax ;
- echipamente/componente de comunicații date informatice și networking date-voce, proiectoare, sistem discuți 40 posturi.

Ofertantul trebuie să asigure pentru Autoritatea Contractantă –MMP

Gestionarea unui sistem informatic operațional, eficient și coerent prin identificarea și marcarea cu un cod unic a tuturor echipamentelor informatice ce urmează a fi preluate în sistemul de servicii de reparare și întreținere.

Prestatorul de servicii se angajează să asigure asistență tehnică (întreținere și reparații) pentru echipamentele informatice se de comunicare (TI&C), serviciile prestându-se la sediul Ministerului Mediului și Pădurilor din Bd. Libertății, nr. 12, sector 5, București, cât și la sediul Direcției Generale Păduri (Bd. Mărăști, nr 61).

***Servicii de reparare și întreținere*** specializată trebuie să acopere aspectele:

- reparare/întreținere hardware și anume:
  - identificare echipamente informatice, constituite într-o baza de date la care să se poată raporta în notele/rapoartele de intervenție.
  - monitorizare parametri funcționare sistemele informatice,
  - programarea și efectuarea operațiilor de întreținere și reparații se vor realiza în conformitate cu documentația tehnică emisă de producător (fabricant);
  - identificare și constatare de defecte tehnice/mecanice ale echipamentelor IT,
  - servicii și acțiuni de întreținere preventivă, de desprăfuire și aspirare/suflare interioară a echipamentelor IT;
  - evitarea disfuncționalităților (blocaje) în activitatea organizației datorită indisponibilității temporare sau permanente a unor resurse fizice de tehnologia informației;
  - evitarea pierderii temporare sau permanente a datelor și/sau a echipamentelor vitale pentru organizație;
  - realizarea de setări parametri de funcționare în rețea,
  - repararea modulelor/pieselor/componentelor electronice defect, cu excepția echipamentelor aflate în garanție care intră sub incidența contractului de garanție cu firma furnizoare a echipamentelor respective
  - înlocuire modulelor/pieselor/componentelor electronice defecte, cu excepția echipamentelor aflate în garanție care intră sub incidența contractului de garanție cu firma furnizoare a echipamentelor respective (piesele nu sunt incluse în contract)
  - mentenanță tehnică specializată care să acopere toate aspectele hardware/software la nivel de stații de lucru locale (identificare defecte, înlocuire piese defecte, inclusiv setare parametri funcționare în rețea a diferitelor periferice IT atașate la stațiile de lucru – UPS, mulți-funcționale, switch) cu excepția echipamentelor aflate în garanție care intră sub incidența contractului de garanție cu firma furnizoare a echipamentelor respective. În situația echipamentelor în garanție, activitatea prestatorului constă doar în monitorizarea funcționării echipamentului, constatarea în scris a defectului și înștiințarea firmei furnizoare pentru remedierea defectului.

- repunere în exploatare a echipamentelor scoase temporar din uz în urma intervențiilor de service,
  - depanare instalare/setare software pentru toate tipurile de aplicații agreate de MMP, ce sunt instalate pe stațiile de lucru ale angajaților MMP, conform proceduri de instalare/setare software puse la dispoziție de către AC - operatorului,
  - consultanță și acordarea de asistență software/tehnică pe durata de lucru a AC, la cerere, pentru utilizatorii sistemelor informatice pentru angajații Autorității Contractante (A.C.)
  - stabilirea și marcarea sistemelor informatice ce urmează a fi preluate în regim de service.
  - perfecționarea continuă a sistemului informatic în conformitate cu strategia MMP;
  - principalul loc de prestare: sediul Ministerului Mediului și Pădurilor.
- **Întreținere software și anume:**
    - acțiuni de scanare/devirusare a echipamentelor IT;
    - depanare software a sistemelor de calcul al angajaților MMP
    - de urmărit și respectat modalitatea de setare recomandată de AC, referitoare la setări acces în intralan;
    - de urmărit și respectat modalitatea de setare recomandată de AC, referitoare la instalarea de soft;
    - de urmărit și respectat modalitatea de setare recomandată de AC, referitoare la salvarea datelor utilizator;
    - consultanță software prin acordarea de asistență software în timpul programului de lucru al AC.
  - **În situația echipamentelor în garanție, activitatea prestatorului constă în:**
    - constatarea funcționării/nefuncționării echipamentului;
    - identificarea defectelor fără a trece de sigiliul firmei furnizoare a echipamentului;
    - instalarea și setarea acestora în conformitate cu specificațiile tehnice primite din partea AC;
    - constatarea în scris a defectului și propunerea AC pentru remedierea defectului constat
- **Prestatorul se obligă să execute și să garanteze activitățile de:**
    - efectuarea de revizii de întreținere în scop preventiv pentru echipamentele IT totale pentru toate echipamentele cel puțin o dată în perioada de desfășurare a contractului;
    - menținerea în parametrii funcționali de funcționare a echipamentelor ce aparțin A.C.
    - evitarea defectelor accidentale ale echipamentelor pe perioada de intervenție service. Garanția pieselor înlocuite și a manoperei oferite după reparația echipamentului a pieselor achiziționate prin prestator, este de minim 6 (șase) luni, în condițiile exploatării corecte a echipamentului, în concordanță cu prescripțiile manualului de exploatare elaborat de fabricantul acestora;

- respectare a timpilor de intervenție de la anunțarea sesizării de către oricare din angajații MMP, la inițierea intervenției propriu-zise: maxim 3 ore,
- timpi minimi de ajuns la utilizator; clasificare în funcție de defecțiunea anunțată în scris (notificare scrisă, e-mail) în ordinea preluării înștiințărilor consemnate:
  - conectarea la sistemul de calcul (user, parolă), este de maxim 10 min
  - serviciul de e-mail, este de maxim 20 min;
  - serviciul de printare document, este de maxim 30 min;
  - serviciul transmitere date – FAX, este de maxim 30 min;
  - accesul de conectare a diferitelor aplicații înregistrate de MMP, este de 60 min
  - alte intervenții sau cereri de participare sau acordare de asistență tehnică, în timpul anunțat în acord cu AC.

timpii de intervenție sunt valabili doar în intervalul de timp oficial de lucru, stabilit de către MMP pentru angajații săi (luni – joi, h: 08:30-17:00, vineri h: 08:30-14:30), în parametri de funcționalitate pentru serverele și rețeaua intralan a AC

- a presta serviciile de întreținere și reparații cu profesionalismul și promptitudinea cuvenite angajamentului asumat
- a supraveghea prestarea serviciilor și de a asigura resursele umane, materiale și echipamentele necesare
- este pe deplin responsabil pentru prestarea serviciilor în conformitate cu perioada de revizii de întreținere stabilită
- răspunderea de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate
- Prestatorul va asigura piesele de schimb necesare efectuării unei reparații și garantarea reparațiilor efectuate în acord cu AC.
- Intervențiile în atelier propriu operatorului sau alte operații/reparații de anvergură, se vor efectua în baza unui deviz de reparație, prezentat în prealabil de către prestatorul de servicii și acceptat de beneficiar după caz.
- În baza Procesului-verbal de recepție, beneficiarul va confirma efectuarea lucrărilor de către prestator pe documentele prezentate de personalul acestuia.
- Operatorul își va asuma în întregime responsabilitatea în ceea ce privește înlocuirea/ repararea subansamblelor sau a pieselor de schimb achiziționate prin intermediul acestuia, care se vor efectua numai cu acordul prealabil al beneficiarului.

### **Modul de desfășurare a contractului:**

Prestatorul de servicii va colabora în efectuarea operațiunii de marcare a sistemelor informatice, echipamentelor de tehnica de calcul din dotarea MMP, pentru stabilirea caracteristicilor tehnice, starea de funcționare, amplasarea, clasificare în funcție de garanție. Se vor marca de asemenea elementele componente (active și pasive) ale rețelei de date, se va identifica structura rețelei networking a MMP. Într-un tabel ținând cont de: Număr de inventar (dacă există), Tipul și caracteristicile echipamentului de calcul, Amplasarea (birou, persoană de contact), Poziția în rețeaua locală de calculatoare, Starea echipamentului, Număr de identificare pentru service, Gradul de uzură al acestuia.

Elementele/echipamentele din cadrul acestui tabel, vor fi înregistrate într-o *bază de date service IT*, pentru echipamentele de calcul din dotarea MMP. Această bază de date va fi întreținută și actualizată, funcție de modificările, depanările și up-grade efectuate ulterior.

Aplicarea și respectarea politicilor de securitate la nivel de unitate organizatorică: antivirus, anti-malware, politici de acces la resurse - security policies, etc

Prestatorul se obliga ca echipamentele IT&C consemnate în lista de echipamente marcate și luate în service de către acesta, să beneficieze de o revizie tehnică o dată (la o dată stabilită de comun acord cu AC) pentru toate echipamentele cel puțin o dată în perioada de desfășurare a contractului. Unitatea prestatoare va efectua o programare a reviziei, rezultatele reviziei și operațiunilor executate vor fi consemnate într-un Proces Verbal ce va fi semnat atât de Prestator cât și de persoana desemnată de beneficiar.

Prestatorul va efectua și va realiza toate serviciile de service, indiferent de poziția de repartiție a echipamentelor IT&C, la sediul achizitorului, și va executa toate serviciile de service la echipamentele cuprinse în lista cu echipamente marcate.

Dacă pentru intervenții speciale este necesar scoaterea din sediul instituției a oricăror stații de lucru, componente ale acestora, mijloace fixe, componente/module tehnice specifice IT, Ofertantul se obligă ca va înregistra evenimentul într-un tabel cu rol de Proces Verbal pentru orice scoatere sau introducere în cadrul instituției MMP. Scoaterea acestora fără înregistrarea prealabilă va duce la imputarea lor

#### **Procedurile zilnice:**

- verificarea funcționalității serviciilor IT, (serviciul de e-mail @mmediu.ro, conectivitate la internet, accesarea paginii de website a MMP, ) și anunțarea MMP după caz;
- consultanță și acordarea de asistență permanentă software/tehnică, la cerere notificată, pentru utilizatorii sistemelor informatice pentru angajații Autorității Contractante (A.C.)
- priorizare pentru intervențiilor semnalate de către utilizatorii MMP, de peste zi, urmărind ca timpul de remediere a defecțiunii și repunerea în funcțiune a echipamentelor să fie de maximum 3 ore;
- întocmirea unui tabel centralizator de evenimente cu tipurile de intervenții efectuate peste zi

#### **Procedurile săptămânale :**

- verificarea prin sondaj a sistemelor de calcul ce au semnalat evenimente în ultimele 7 zile,
- prin sondaj, efectuarea de vizitare/consultare directă a echipamentelor IT&C pentru o urmărire permanentă a parametrilor de funcționare, în vederea constatării defectelor și de înlocuire a pieselor defecte și repunere în exploatare, după caz,

### **Procedurile lunare:**

- verificare accesului pentru utilizatorii AC in sistemului de fișiere în intralan,
- verificare conectivităților de tensiune 220Vcc la UPS-urilor folosite în întreg sistemul IT al MMP,
- informarea asupra modificărilor ce trebuiesc aduse la Active Directory care sa reflecte configurația curenta de nevoile sistemului informatic al AC.
- înlocuirea ventilatoarelor zgomotoase sau cu eficacitate redusa care produc supraîncălzirea componentelor hardware la cerere notificată in scris de catre beneficiar.
- lubrifierea ventilatoarelor zgomotoase sau cu eficacitate redusa care produc supraîncălzirea componentelor hardware la cerere notificată in scris de catre beneficiar.
- întocmirea unui tabel centralizator de evenimente cu tipurile de intervenții efectuate peste luna ce tocmai s-a încheiat, și se va atașa la factura respectivei luni.

### **Procedurile minim pe durata de desfasurare a contractului:**

- deprafuirea echipamentelor IT&C de praf la cerere,
- participarea la configurările administrative IT&C efectuate de către A.C.
- urmărirea parametrilor de funcționare în sistemul IT&C, constatarea defectelor și înlocuirea pieselor defecte și repunere în exploatare,
- constatarea defectelor globale în sistemul informatic aparținând prestatorului, respectiv pentru: serviciile primare (e-mail, web)

### **Piese de schimb**

Piese de schimb necesare, intră sub incidența acestui contract, acestea se vor achiziționa separat în baza unor “devize de reparații” întocmite de prestator și numai cu aprobarea achizitorului în limita fondurilor alocate pentru piese de schimb astfel:

- Reprezentantul prestatorului va emite un „deviz de reparație”, care va cuprinde, modelul și seria echipamentului ce necesită înlocuire de piese, locația, tipul și costul pieselor necesare. Înlocuirea efectivă a pieselor defecte va fi făcută NUMAI după aprobarea devizului de către reprezentanții achizitorului pe bază de comandă.
- Achizitorul își rezervă dreptul de a achiziționa piesele de schimb de la alt furnizor conform specificațiilor tehnice și standardelor de calitate ale prestatorului și de a le pune la dispoziția acestuia in vederea înlocuirii.
- În situația în care prestatorul constată necesitatea unei aplicații informatice (licență) pe care achizitorul nu o deține deja, reprezentantul prestatorului va emite „note de necesitate”, care vor cuprinde, justificarea achiziției aplicației necesare, tipul și costul estimat al acesteia. Achiziția efectivă a licențelor necesare va fi făcută NUMAI după aprobarea notei de către reprezentanții achizitorului pe bază de comandă.
- Achizitorul își rezervă dreptul de a achiziționa licențele necesare de la alt furnizor autorizat conform specificațiilor tehnice și standardelor prestatorului și de a le pune la dispoziția acestuia in vederea implementării.

Achizitorul va comunica Prestatorului – dacă este cazul, în cursul fiecărei luni calendaristice, cu cel puțin 5 (cinci) zile de la închiderea lunii, pentru luna în curs, eventualele variații ale cantităților de echipamente pentru care se prestează serviciile de mentenanță (de exemplu: pe sediu - diminuarea cantității de echipamente ce nu funcționează în luna respectivă, din lipsă de consumabile, sau depozitare în vederea redistribuirii, sau casare, sau din alte motive menționate în raport ).

### **Descrierea tehnică a serviciilor care intră sub incidența contractului**

Termenii utilizați în acest capitol sunt relativi la descrierea serviciilor și definițiile exprimate în oferta tehnică.

Operațiunile ce vor fi efectuate la revizie/service pentru echipamentele IT&C sânt următoarele:

Nr Crt	Denumire serviciu prestat in scopul: S, D, V, I, R, Î, pentru: Service = <b>D</b> iagnosticare = <b>V</b> erificare = <b>I</b> ntervenție = <b>R</b> eparație = <b>Î</b> nlocuire (S, D, V, I, R, Î)
A	Stare de funcționare a sistemului de calcul parametri conectare tehnica
1	Stare de funcționare a sistemului de calcul – parametri conectare tehnica
2	Software/hardware - PC desktop/ notebook
3	Integritate cabluri și conectori externi/interni
4	Curățare unități de alimentare si ventilație (ungeri de lagăre, degripări)
5	Configurare si optimizare parametri de BIOS
6	Software/hardware - placa de baza
7	Software/hardware - RAM
8	Software/hardware - video
9	Software/hardware - unitate de stocare magnetică FDD/HDD intern/extern
10	Recuperare date de pe mediu defect, dacă mai este posibil
11	Software/hardware - unitate optica , intern/extern
12	Curățare unități magnetice și optice
13	Driver echipament hardware
14	Actualizare driver–e în cazul apariției de versiuni noi
15	Instalare corecții puse la dispoziție de producătorul sistemului de operare
16	Stare de funcționare a Sistemului de Operare
17	Back-up date (fișiere / foldere /e-mail, alte date proprii de serviciu ale utilizatorului MMP)
18	Instalare / Configurare primară Sistem de Operare
19	Optimizare configurație sistem de operare
20	Realizare copii de siguranța pentru datele importante (la cererea utilizatorului MMP)
21	Stare sistem privind infectare cu viruși
22	Devirusare cu/fără reinstalarea sistemului de operare
23	Devirusare cu/fără recuperare de date
24	Integritate fișiere si structura directoare nivel stație de lucru
25	Configurare sistem calcul pentru acces in rețea

Nr Crt	Denumire serviciu prestat in scopul: S, D, V, I, R, Î, pentru: <b>Service = Diagnosticare = Verificare = Intervenție = Reparație = Înlocuire (S, D, V, I, R, Î)</b>
26	Conectivitate rețea (prize la switch-ul de distribuție palier)
27	Instalare / Setare pachet Microsoft Office
28	Instalare / Configurare software client e-mail (@mmediu.ro)
29	Instalare / Configurare aplicatie software utilitara (agreate de MMP)
30	Instalare / Configurare aplicatie software specializata (agreate de MMP)
31	Refacere date / Transfer date, din copie back-up
32	Partajare echipament hardware în rețea - în acord cu utilizatorii/procedura MMP
33	Configurare generală a echipamentelor de rețea tip router/ switch cu management
34	Introducere / configurare client pentru echipament rețea de tip router/switch/AP
35	Rezolvare conflicte hardware si/sau software
36	Comunicații date-VoIP-Video, pe tipuri (categorii)
37	Conectivitate / software la echipamente periferice: UPS/proiector/multifuncționale/FAX
38	Interventie (in cazul unei interventii in regim urgenta)
39	Implicarea la implementarea procedurilor de IT din cadrul MMP
40	Transport și monitorizare depanare echipament la centru de service extern MMP
B	Operațiuni de întreținere a sistemelor de: multifunctionale / printer/scanner /fax
41	reparații – generale Hard & Soft
42	operații de întreținere preventivă a sistemelor de: multifunctionale / printer/scanner /fax
43	demontări aparate
44	degresare cu soluție specială a rozelor de cauciuc
45	reglaje motoare electrice inclusiv cele de tip pas cu pas
46	reglaje zăvoare închidere capac
47	ungere pinioane cu vaselina siliconică
48	curățat tastatură
49	curățat senzori
50	curățat scanner
51	curățat parte laser
52	curățare sistem optic
53	curățare oglinzi optocuploare
54	curățare ansamblu preluare
55	curățare ansamblu developare
56	curățare ansamblu fixare-evacuare
57	curățat cap imprimare
58	curățat display (afișaj)
59	calibrări



Nr Crt	Denumire serviciu prestat in scopul: S, D, V, I, R, Î, pentru: Service = Diagnosticare = Verificare = Intervenție = Reparație = Înlocuire (S, D, V, I, R, Î)
60	înlocuiri piese electronice
61	înlocuit role ansamble preluare
62	înlocuit kit developare
63	înlocuit cilindru
64	înlocuit lamelă ștergere
65	înlocuit rolă cu palete
66	înlocuit bucși tanc developare
67	înlocuit filtru ozon
68	înlocuit filtru praf
69	înlocuit fuser
70	înlocuit presure
71	înlocuit rulmenți fuser
72	înlocuit rulmenți presure
73	înlocuit fire corotroni
74	înlocuit izolatori corotroni
75	remontări aparate si funcționalități fax
76	operații de remediere funcționalitate echipamente periferice
77	remedieri de transmitere
78	remedieri de recepție
79	remedieri de transmițeri cu umbre
80	remedieri de programări și reprogramări

## Oferta Tehnică

**Serviciile oferite trebuie să aibă caracteristici tehnice și performanțe echivalente, cel puțin egale cu cele solicitate în prezentul caiet de sarcini.**

Contractantul va trebui să asigure servicii de mentenanță și reparații sigure și permanente la nivelul aparatului central al Ministerului Mediului și Pădurilor respectând timpii de intervenție și de rezolvare a penelor precizați mai jos.

Se va garanta repararea echipamentelor, înlocuirea în locație a pieselor defecte și păstrarea, eventual creșterea, în nici un caz diminuarea calității echipamentului.

Timpul specificat se va decala corespunzător pentru zilele nelucrătoare numai pentru PC-uri și imprimante.

Prestatorul va trebui să notifice achizitorul despre schimbări în structura sa sau a subcontractanților, iar acestea se vor face cu acordul Beneficiarului.

## **Disponibilitatea serviciilor**

Serviciile se vor desfășura în intervalul de timp oficial de lucru, stabilit de către MMP pentru angajații săi (luni – joi, h: 08:30-17:00, vineri h: 08:30-14:30),

Personalul de service delegat în cadrul contractului va fi dotat cu toate sculele și aparatura necesară pentru testări hardware/software. Va lucra și va colabora cu angajații ministerului din cadrul Serviciului Sisteme Informatice.

**Având în vedere numărul de echipamente pentru care se va asigura întreținerea trimestrială și prestările specifice enumerate și impuse prin operațiunile de mentenanță preventivă se va proceda la o programare de comun acord cu beneficiarul pentru efectuarea acestor operații, astfel încât să nu existe perturbații în activitatea instituției MMP.**

### **Timpul de intervenție:**

Prestatorul va interveni și remedia defecțiunea în cel mai scurt timp posibil de la sesizarea de către beneficiar a unei defecțiuni, ori de câte ori se solicita acest lucru.

În momentul sesizării de către unul dintre angajații achizitorului, a unei probleme tehnice, prestatorul este obligat să intervină:

- în maxim 30 minute în timpul programului normal de lucru prin unul dintre specialiștii delegați la Ministerului Mediului și Pădurilor.
- în maxim 3 ore dacă nu are specialiști delegați permanent la AC.

Timpul de intervenție la orice solicitare de reparație/verificare va fi de maxim 72 ore în afara programului de lucru.

### **Timpul de remediere defecțiuni:**

Timpul de remediere pentru echipamentele care intră sub incidența contractului prin tabelul cu echipamente marcate, reprezintă durata de timp măsurată din momentul comunicării și confirmării unei probleme hardware/software până în momentul rezolvării.

Prestatorul va prezenta modul de acțiune în cazul apariției unor defecțiuni de natură hardware/software deosebite, precum și timpul mediu estimat pentru remedierea unei astfel de defecțiuni, ori de câte ori este nevoie. Timpul mediu necesar remedierii defecțiunilor va fi de 8 ore lucrătoare.

În cazul în care Prestatorul estimează că timpul necesar remedierii defecțiunilor apărute poate depăși 24 de ore, acesta se obligă a prezenta o justificare scrisă, cuprinzând motivele întârzierii și noul termen de reparare.

## Descrierea serviciilor

**Serviciul de tip service:** se aplică pentru toate categoriile de echipamente IT&C și constă în:

- monitorizare parametri funcționare,
- servicii de întreținere preventivă
- revizie periodică;
- identificare defecte tehnice
- intervenție punctuală hardware/software,
- înlocuire piese defecte, până la - înlocuirea componentei defecte ce se va face la cererea achizitorului (piesele nu sunt incluse în contract)
- repunere în exploatare a echipamentelor,
- realizarea de setări parametri de funcționare în rețea
- suport tehnic.

**Revizia periodică** are ca scop, pe de o parte, verificarea faptului că echipamentele își păstrează caracteristicile inițiale și sunt, în continuare, în parametrii de funcționare stabiliți de fabricant și, pe de altă parte, asigurarea mentenanței preventive.

- Revizia periodică se va executa cel puțin o dată (stabilită în comun acord cu AC) pe perioada contractului, la sediul MMP, de comun acord cu acesta, asupra tuturor echipamentelor indiferent dacă sunt sau nu în garanție.
- Pentru executarea reviziei periodice, A.C. are obligația de a disponibiliza echipamentele fără întreruperea activității din locație pe cât posibil, la data stabilită de comun acord cu Operatorul.
- Revizia periodică a echipamentelor din locație face, de comun acord, în timpul orelor de lucru - program normal și în acord preventiv cu beneficiarul echipamentului.
- Operațiile privind mentenanță preventivă, din cadrul activității de revizie periodică, se vor desfășura conform procedurilor/instrucțiunilor de mentenanță preventivă, descrise în documentația hardware/software a echipamentului: inspecția, reglarea, testarea echipamentelor. Materialele consumabile necesare desfășurării activității de revizie periodică (CD-uri, DVD-uri, drivere, dischete, riboane, tonere, etc.) vor fi puse la dispoziție de AC cu excepția soluțiilor speciale și sculelor folosite în cadrul reviziei ce vor fi puse la dispoziție de către Operator.

**Activitatea de service - intervenția la pană** are ca scop diagnosticarea defectelor hardware/software ale echipamentelor ce pot determina anomalii software la echipamentele de calcul și comunicații și remedierea acestor defecte. Remedierea se face prin depanare sau înlocuire de echipamente sau subansamble ale acestora.

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

- Activitatea de service se va desfășura la locația achizitorului, la solicitările acestuia.
- Verificarea post depanare se va face în locația achizitorului, prin rularea testelor de funcționalitate specifice elementului defect și a funcționării echipamentului reparat în mediul în care a fost utilizat anterior intervenției.

### **Modul de înlocuire a componentelor defecte:**

Specialistul(specialiștii) prestatorului va dezafecta echipamentul defect, urmând să intervină tehnic pentru eliminarea defectul constatat pe loc, fie va prelua cu proces verbal componenta defectă de la utilizator, pentru înlocuirea sa cu un altul de la sediul achizitorului.

Echipamentul readus în stare de funcționare, va fi reconectat și se va testa / verifica funcționalitatea în mediul în care a fost utilizat anterior intervenției.

Componentele folosite pentru reparare vor fi funcțional identice cu cele înlocuite. Sunt posibile substituții, dar numai cu păstrarea caracteristicilor tehnice inițiale și consemnate beneficiarului/AC.

Componentele sau elementele hardware folosite la înlocuire devin proprietatea achizitorului.

Problemele vor fi raportate la primul nivel de servicii - nivel central, telefonic, prin fax sau e-mail, cu furnizarea următoarelor informații: locația în cadrul MMP, persoana de contact, modelul echipamentului, sistemul de operare, descrierea simptomului și, unde este raportat, codul de eroare, proceduri de diagnosticare (dacă este cazul).

Prestatorul va desfășura și activitatea de clonare sistem de operare, refacere configurație atunci când specificul intervenției la pană o va impune. Beneficiarul va pune la dispoziție clona și dacă este cazul restul drivere-lor necesare. Înainte de clonare sau restaurarea sistemului de operare se va face salvarea datelor existente (în situațiile în care acest lucru este posibil) și restaurarea lor după clonare sau restaurarea sistemului de operare inclusiv configurare echipament în rețea.

Pentru serverele de baza de date care pot face obiectul unei intervenții la sediul prestatorului (in cazul in care remedierea nu se poate face pe loc la sediul achizitorului) se va semna o declarație pe proprie răspundere privind păstrarea confidențialității asupra datelor existente pe echipamentul respectiv.

Rezolvarea penei implica accesul in sediul achizitorului pentru activități de reparare pe perioada timpului de rezolvare a penei.

Prestatorul este singurul răspunzător pentru respectarea normelor de protecția muncii și PSI pentru proprii angajați ce vor desfășura activității în locația achizitorului.

### **Suport tehnic :**

Pe toată perioada activităților de servicii de mentenanță și reparații, prestatorul va organiza un sistem de **suport tehnic**, care va deservi A.C, în limitele disponibile.

### **Serviciul Help Desk Hardware:**

- Disponibilitate – în conformitate cu program normal de lucru al AC.
- Este organizat prin reprezentanții prestatorului.

Intre echipele Help-Desk și reprezentanții achizitorului va exista o legătura permanenta (e-mail și telefon), care să permită un dialog continuu.

În momentul primirii notificării scrise/e-mail/telefon din partea achizitorului, tehnicianul Help-desk se va deplasa în termen cât mai scurt în locația utilizatorului ce semnaleză necesitatea unei intervenții și:

- în primul rând, va face diagnoza stației de lucru.
- va identifica problema/nefuncționalitatea semnalată și natura sa:
  - o hardware (H)
  - o software (S)
  - o combinată (H&S).
- Va trece apoi la verificarea stației,
  - o dacă este sau nu în garanție. (dacă este în garanție, se va coopera cu furnizorul contractual al stației de lucru respective, și se va încerca soluționarea problemei în această manieră.)
  - o întocmirea unui PV de constatare si după caz de preluare a echipamentul spre a fi reparat/inlocuit

În cazul primirii de sesizări/probleme, recepționata în timpul orelor de program operatorul, serviciul Help-Desk va confirma imediat apelul către persoana autorizata a achizitorului, care a solicitat intervenția și va transmite problema către nivelul de suport care trebuie sa efectueze intervenția.

În cazul raportării problemelor în afara programului de lucru agreat, timpul de remediere se măsoară începând cu prima ora lucrătoare a următoarei zile de lucru.

La nivelul Help-Desk se va ține evidenta stării echipamentelor supuse activității de service și se vor lua decizii de mentenanță globală rezultate din analiza informațiilor colectate.

## Recepția

Beneficiarul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor de întreținere preventive.

La încheierea activității de revizie periodică, de fiecare dată, se va încheia un **“Proces Verbal de Recepție Revizie Periodică”** ce se va atașa la factura, în care se vor consemna:

- data executării reviziei periodice,
- activitățile desfășurate,
- eventuale recomandări,
- Intervențiile în spațiul tehnic sau alte operații de anvergură se vor efectua în baza unui deviz prezentat în prealabil de către prestatorul de servicii și acceptat de beneficiar.

Beneficiarul va confirma documentele prezentate de personalul prestatorului de servicii, în baza procesului verbal de recepție, efectuarea serviciilor de către prestator.

Beneficiarul va verifica funcționarea echipamentelor (prin sondaj) după efectuarea intervențiilor finalizate de specialiștii prestatorului.

## Garanție

- Prestatorul are obligația de a presta serviciile de întreținere și reparații cu profesionalismul și promptitudinea convenite angajamentului asumat.
- Prestatorul are obligația de a supraveghea prestarea serviciilor sale și de a asigura resursele umane, materiale și echipamentele necesare reparării/intervenției/transportului în rezolvarea sesizărilor la care este apelat.
- Prestatorul este pe deplin responsabil pentru prestarea serviciilor în conformitate cu perioada de revizii de întreținere preventivă stabilită.
- Totodată este răspunzător de siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate.
- Prestatorul va garanta reparațiile efectuate

Prestatorul va garanta calitatea și performanța serviciilor/lucrărilor prestate precum și a pieselor defecte înlocuite achiziționate direct de furnizor conform legii (minim 4 luni).

## Tabel - piese necesare

Nr	Denumire
1	Placă de bază (Socket 754, cu placă video integrată)
2	Procesor Intel Dual Core 3000MHz
3	Ventilatoare procesor
4	Memorii RAM DDR2 de 1 Gb
5	Hard Disc – 3.5 inch, 250GB SATA 3 7200rpm 16MB
6	<a href="#">Hard Disc – 3.5 inch, 250GB IDE 7200rpm 8MB</a>
7	Hard Disc (SDD 2,5 inch 3 V) pentru Laptop-ul DELL Latitude XT2 cu nr. inv./service tag 1VT6M4J
8	<a href="#">Hard Disc – 3.5 inch, 2TB SATA 3 7200rpm 64MB</a>
9	Unitatea optică CD/DVD RW 3.5 inch, 24x
10	Sursă de alimentare pentru unitatea PC (minim 450 w)
11	Ventilatoare sistem
12	Tastatura
13	Mouse
14	Monitor LCD 17 inch
15	Display cu digitizor pentru Laptop-ul DELL Latitude XT2 cu nr. inv./service tag 1VT6M4J
16	Acumulator pentru Laptop-ul DELL Inspiron 6400
Pentru sisteme de printat	
Gestetner	
17	Kit Ansamblu developer pentru copiatorul Ricoh B1212210 pentru multifuncționalul Gestetner Aficio MP 2000
18	Kit Ansamblu developer și electromagnet de acționare tava hartie 1 pentru copiatorul Gestetner Aficio MP 2000
19	Kit Ansamblu developer cilindru și lamelă de ștergere pentru multifuncționalul Gestetner MP 2000/AFICIO MP 2000 (sn L7066300786)
20	Unitate developer fixare imagine și întinzător suport rolă preluare hârtie pentru copiatorul Gestetner DSm615
21	Lagăr (cu funcție de întinzător) plastic rolă metalică la subansamblul preluare hârtie de la copiator Gestetner model DSM615

22	Subansamblu fixare imagine (developer, cilindru, lamele, etc.) și servomecanism magnetic de acționare rolă deplasare hârtie tavă superioară pentru multifuncționalul Gestetner Aficio MP 2000
23	Servomecanism magnetic de acționare rolă deplasare hârtie tavă superioară pentru multifuncționalul Ricoh model AFICIO MF2000
24	Set role preluare ADF pentru copiatorul Gestetner DSm 635
25	Întinzător suport rolă preluare hârtie de la copiatorul Gestetner model DSM615
26	Rolă cauciuc preluare hârtie la faxul Gestetner model F130L (seria A47 69323684)
27	Unitatea de procesare imagine Drum Unit Gestetner B259-2210, B259-2200, B259-2210, B259-2200 pentru multifuncționalul Gestetner MP2000 Aficio
28	Cuptor pentru imprimanta Canon LBP5200 (sn LLGA002258)
29	Fuser Film Unit (film termic) pentru multifuncționalul Canon MF5770
30	Ansamblu fusing și ansamblu developre pentru imprimanta HP Color LaserJet 3600n
31	Rolă preluare hârtie la imprimanta HP LaserJet 1160 (sn CNM2D48045)
32	Unitatea de procesare imagine HP ColorLaserJet Imaging Drum C9704A pentru imprimanta HP ColorLaserJet 2500
33	Unitatea de procesare Kyocera PU-120 pentru imprimanta Kyocera FS-1030D (EcoSYS)
34	Unitatea cilindru Drum Kit Dell TJ987 pentru imprimanta Dell Laser Printer 1720
35	Întinzător suport rolă preluare hârtie pentru faxul RICOH FAX 1130L
36	Fusing KX-FA84 pentru fax-ul Panasonic KX-FL613 FX cu nr. 6ABWA003858
Alte componente	
37	Redresor K-1205 DC12V 4.2A (sn 1205192582992)
38	Condensatoare pentru Monitorul Prestigio P1710
39	Switch L2 cu management 24-port-uri gigabit și 4 slot-uri SFP combo

## **SERVICIUL SISTEME INFORMATICE**

**Șef Serviciu – Mircea STANA**