

**MINISTERUL SĂNĂTĂȚII
DIRECȚIA DE SĂNĂTATE
PUBLICĂ DOLJ**



Sediul central:

str. Tabaci, nr. 1, Craiova
Tel.: 0251.31.00.67
Fax: 0251.31.00.71
E-mail: dspdolj17@gmail.com
Website: www.dspdolj.ro

Sediul 2:

str. Lămâiței, nr. 10, Craiova
Tel./Fax: 0251.55.06.69
E-mail: office@sanpubdj.ro

Sediul 3:

str. Brestei, nr. 6, Craiova
Tel. 0251.41.31.34
E-mail: labdsp_dolj@yahoo.com

Sediul 4:

str. Ctin Lecca, nr. 2, Craiova
Tel. / Fax: 0251.41.78.80
E-mail: liricv@yahoo.com

COMPARTIMENTUL ACHIZIȚII PUBLICE (sediul central)

Tel.: 0351.88.51.37
E-mail: achizitii_dspdolj@yahoo.com

Anexa la Solicitare oferta nr. 3848/31.03.2025

**CAIET DE SARCINI
privind „ACHIZITIA DIRECTĂ”
Servicii de întreținere și reparare calculatoare și periferice informatice
Servicii de asistență tehnică hardware și software**

I. PREVEDERI GENERALE:

Caietul de sarcini constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează, de către operatorul economic, propunerea tehnică și propunerea financiară.

Caietul de sarcini conține specificații tehnice și indicații privind regulile de bază care trebuie respectate astfel încât operatorii economici să elaboreze propunerea tehnică și propunerea financiară corespunzător cu necesitățile autorității contractante.

Propunerea tehnică se va întocmi prin descrierea detaliată a serviciilor oferite, informațiile din propunerea tehnică fiind prezentate astfel încât să fie posibilă identificarea cu ușurință a corespondenței cu cerințele minime din prezentul caiet de sarcini.

Propunerea financiară va fi exprimată în lei fără TVA / abonament lunar. pt. serviciile solicitate (valoarea nu include pretul pieselor de schimb). Pretul va include toate cheltuielile aferente serviciilor ce urmează a fi prestate. Pretul va rămâne ferm pe toată durata de derulare a contractului, cât și pe perioada de prelungire a acestuia.

Cerințele impuse prin Caietul de sarcini vor fi considerate ca fiind minime și obligatorii. În acest sens orice ofertă prezentată, care se abate de la prevederile Caietului de sarcini, va fi luată în considerare, dar numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ egal sau superior cerințelor minime din Caietul de sarcini.

Orice ofertă de servicii care se abate de la prevederile Caietului de sarcini sau prezintă servicii cu caracteristici tehnice inferioare celor prevăzute în acesta sau care nu satisfac cerințele impuse în acesta, va fi respinsă ca neconformă.

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

Obiectul prezentei achiziții directe îl reprezintă prestarea serviciilor de întreținere și reparare calculatoare și periferice informatice și servicii de asistență tehnică hardware și software în cadrul Direcției de Sănătate Publică Dolj.

III. DURATA CONTRACTULUI:

Contractul se va încheia pentru perioada cuprinsă între data semnării acestuia de către ambele părți și 31.12.2025, cu posibilitate de prelungire până cel târziu 30.04.2026, în funcție de resursele financiare ale achizitorului.

IV. ECHIPAMENTELE INFORMATICE din dotarea DSP Dolj

Echipamente informatice (calculatoare și periferice informatice) care necesită asigurarea în permanență de servicii de întreținere și reparare, constând în mentenanță specializată pentru un număr estimat de:

- 130 sisteme complete PC (unitate, monitor, tastatură, mouse)
- 39 Laptopuri
- 5 Copiatoare
- 37 imprimante multifuncționale
- 15 imprimante laser
- 12 imprimante jet cerneală
- 3 faxuri
- 2 Servere

Numarul echipamentelor IT din dotarea DSP Dolj se poate micșora sau mări, în funcție de numărul echipamentelor scoase din uz, respectiv numărul celor nou achiziționate, prestatorul urmând să presteze fără costuri suplimentare serviciile de asistență tehnică, reparare, întreținere și pentru acestea.

V. SCOPUL ACHIZIȚIEI

Achiziția urmărește:

- menținerea resurselor de tehnologie a informației, hard și soft, în stare optimă de funcționare;
- asigurarea de servicii de întreținere și reparare;
- eficientizarea lucrului cu aplicațiile informatice;
- îmbunătățirea securității și evitarea riscului de pierdere a datelor și informațiilor din cadrul sistemelor informatice.

VI. ACTIVITATI DE PRESTARE

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

Revizia periodică se va executa lunar pe perioada derulării contractului, la sediile autorității contractante, asupra tuturor echipamentelor.

În urma realizării reviziei din prima lună de contract, prestatorul va întocmi un raport de constatare privind starea de funcționare a echipamentelor, cu menționarea numărului de echipamente din fiecare categorie funcționale în parametri, echipamente ce necesită reparații, respectiv echipamente ce vor trebui scoase din uz. Raportul va fi semnat atât de către prestator cât și de responsabilul de contract al autorității contractante.

Pentru executarea reviziei periodice autoritatea contractantă are obligația de a disponibiliza echipamentele fără întreruperea activității din locație, pe cât posibil, la data stabilită de comun acord cu prestatorul, în timpul orelor de lucru.

Operațiunile privind revizia periodică se vor desfășura conform procedurilor/instrucțiunilor de mentenanță preventivă descrise în documentația hardware/software a echipamentului. Materialele consumabile necesare desfășurării activităților de revizie periodică (CD-uri, DVD-uri, drivere, dischete, riboane, etc.) vor fi puse la dispoziție de autoritatea contractantă cu excepția soluțiilor speciale și sculelor folosite în cadrul reviziilor ce vor fi puse la dispoziție de către prestator.

În cadrul reviziilor periodice se vor efectua cel puțin următoarele operații:

Pentru copiatoare/imprimante/multifuncționale:

- curățirea echipamentului de scame de hartie, praf, toner, etc.
- efectuarea testelor de verificare recomandate de producător;
- refacerea reglajelor pierdute ca urmare a utilizării normale;
- reglarea și ungerea subansamblelor mecanice;
- consemnarea stării de uzura a unor componente și propunerea de înlocuire a celor degradate (verificarea testelor, control, reglaje, curățire);
- verificarea utilizării echipamentelor în condițiile recomandate de producător.

Pentru calculatoare:

- verificarea funcționării în condiții recomandate de producător (desprăfuire, curățare, degresare/gresare, reglare, controlul componentelor active ale echipamentelor, înlocuirea ventilatoarelor, înlocuire conectica uzată);
- verificare buna funcționare a sistemului de operare, antivirus, up-date-uri, optimizare funcționare soft (defragmentare) BIOS;
- refacerea reglajelor pierdute în urma procesului de funcționare sau uzura, a unor componente sau propunerea de înlocuire a celor degradate;
- diagnosticări și efectuarea serviciilor de mentenanță;
- instalări și configurări de componente hardware/software.

➤ **Întreținere echipamente,** cu număr nelimitat de intervenții, după cum urmează:

- instalare /configurare/update sisteme de operare, drivere,office;
- instalare /configurare/update aplicații software;
- diagnosticare în cazul în care apar defecțiuni software și hardware și prezentarea soluțiilor de remediere;
- recuperare/salvări date;
- devirusare, scanare viruși, instalare/update antivirus;
- defragmentare hardisk
- instalări/mutări echipamente;
- configurarea unităților de calcul și a perifericelor conectate în rețea sau în vederea conectării în rețea
- montare / setare router/switch/hub pt funcționare în rețea a echipamentelor

- montare / demontare componente
- remediere probleme sistem optic și expunere imprimante și copiatoare
- verificare, curățare, verificare/setare driveri mouse, tastatură, scanner, monitor, surse UPS.

➤ **Reparații echipamente** cu număr nelimitat de intervenții, după cum urmează:

- Intervenția, la cererea beneficiarului, în cazul defectării sau funcționării improprii a echipamentelor și efectuarea operațiunilor de repunere în funcțiune printr-o diagnosticare a defecțiunilor și remedierea acestora prin reparație;
- Intervențiile de reparare, care necesită schimb de piese, se vor face pe bază de deviz, în care se vor menționa costurile acestora. Efectuarea reparației se va realiza numai după aprobarea devizului de către conducerea DSP Dolj. Manopera reparațiilor va fi gratuită.
- În cazul în care defectele nu pot fi remediate în locațiile autorității contractante, ofertantul va înlocui produsul defect, luat spre reparare, cu un produs similar pe perioada reparației. Ofertantul va răspunde atât de securitatea și integritatea echipamentelor cât și de confidențialitatea datelor, în perioada în care acestea se află în service-ul său.
- Garanția subansamblelor înlocuite va fi de minim 12 luni, iar garanția lucrărilor executate în cadrul reparațiilor de minim 6 luni.
- Prestatorul va întocmi, la cerere, note privind starea tehnică a obiectelor de inventar/mijloace fixe pentru scoaterea acestora din funcțiune (casare).

V. MODUL DE DERULARE A CONTRACTULUI

Prestatorul va asigura menținerea în parametrii de funcționare a tuturor echipamentelor, evitând disfuncționalități (blocaje) în activitatea autorității contractante.

Fiecare revizie periodică se va consemna într-o fișă de revizie, iar toate celelalte intervenții de întreținere și reparații se vor consemna într-o fișă de intervenție; Toate aceste fișe, în care se vor menționa: denumirea echipamentului, locația echipamentului, data efectuării remedierii defecțiunii, operațiile executate, eventuale recomandări, semnate de persoana care deține echipamentul și de către reprezentantul achizitorului desemnat pentru urmărirea contractului, vor însoți factura fiscală emisă pentru luna respectivă.

Prestatorul va întocmi o fișă pentru fiecare echipament în parte, în care va consemna toate reviziile și intervențiile de întreținere și reparații efectuate. Aceasta fișă se va regăsi la persoana care are pe inventar echipamentul respectiv.

Prestatorul va aplica și respecta politicile de securitate la nivel de unitate organizatorică: antivirus, anti-malware, politici de acces la resurse, politici de securitate, etc.

Prestatorul va dispune de personal specializat cu studii tehnice, atestat, calificat și specializat pentru categoria de servicii solicitate. Se va asigura mentenanță tehnică specializată care să acopere toate aspectele hardware/software.

Timpul de intervenție

Prestatorul va interveni în cel mai scurt timp posibil de la sesizarea de către beneficiar a unei defecțiuni (maxim 2 ore), ori de câte ori se solicită acest lucru, de luni până vineri în intervalul orar 08:00-16:30.

Timp de remediere defecțiuni

Timpul de remediere a defecțiunii/defecțiunilor pentru echipamentele care intră sub incidența contractului reprezintă durata de timp, măsurată din momentul comunicării și confirmării unei probleme hardware/software și până în momentul rezolvării. Timpul de remediere a unei defecțiuni nu poate depăși 48 de ore, dacă remedierea nu necesită achiziționarea de piese/componente constatate defecte. În cazul în care este necesară achiziționarea de piese/componente prestatorul va remedia defecțiunile în maxim 5 zile lucrătoare de la sesizare.

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. În cazul în care Prestatorul estimează că timpul necesar remedierii defecțiunilor apărute poate depăși 5 zile lucrătoare, acesta se obligă a prezenta o justificare scrisă, cuprinzând motivele întârzierii și noul termen de reparare.

Notificarea defectelor

Pe toată perioada derulării contractului de prestări servicii de mentenanță și reparații, prestatorul va organiza un sistem de suport tehnic, care va deservei autoritatea contractantă, care să asigure disponibilitate – în conformitate cu programul solicitat de autoritatea contractantă .

Între responsabilul/responsabilii prestatorului și reprezentanții achizitorului va exista o legătură permanentă (e-mail și telefon).

În momentul primirii notificării, e-mail/telefon, din partea achizitorului, reprezentanții prestatorului se vor deplasa în termenul solicitat (maxim 2 ore) la locația utilizatorului unde s-a semnalat necesitatea, în vederea remedierii problemei/problemelor apărute.

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.

Recepție și verificare

Recepția serviciilor se face pe baza fișelor de revizie periodică/intervenție întocmite de prestator și supuse avizării persoanei care deține echipamentul, respectiv reprezentantului achizitorului desemnat pentru urmărirea contractului. Recepția calitativ-funcțională și cantitativă se efectuează la sediul achizitorului, în locația unde se află echipamentul supus verificării/intervenției.

Achizitorul are dreptul de a verifica modul de prestare a serviciilor pentru a stabili conformitatea lor cu prevederile prezentului contract.

Transportul personalului de service/ echipamentelor

Prestatorul va lua în calcul, la întocmirea ofertei, faptul că va asigura ori de câte ori este necesar, pe toată durata contractului, transportul personalului de service la și de la locul intervenției/intervențiilor. Toate costurile de transport ce intervin pentru rezolvarea sesizarilor beneficiarului sunt suportate de prestatorul de servicii.

VI. DISPOZIȚII FINALE

Prestatorul este pe deplin responsabil pentru prestarea serviciilor, pentru siguranța tuturor operațiunilor și metodelor de prestare utilizate.

Prestatorul va garanta faptul că deține experiența și capacitatea să presteze eficient, prompt, într-o manieră profesională, prudent și competent serviciile asumate prin prezentul contract și că va pune la dispoziție de-a lungul perioadei contractuale numai personal certificat și calificat.

Prestatorul va lua toate măsurile care se impun pentru ca personalul propriu să fie informat și să respecte normele de circulație, acces, securitate și sănătate în munca și PSI, conform legislației în vigoare, încălcarea acestora atrăgând pentru societatea prestatoare întreaga răspundere disciplinară, administrativă, materială, civilă sau penală, după caz. Cercetarea eventualelor accidente de muncă și înregistrarea acestora pentru personalul propriu sunt responsabilitatea Prestatorului.

DIRECTOR EXECUTIV,
Ec. Micu Viorel Dorin

DIR. EXECUTIV ADJ. ECONOMIC
Ec. Marcu Nicolae

Șef Serviciul Economic Administrativ,
Ec. Bogheanu Carmen

Compartiment Achiziții Publice
Consilier Daniela Ninoiu