

BULANDRA

TEATRUL MUNICIPAL
"LUCIA STURDZA BULANDRA"

Nr. 1483

ZIUA 10 LUNA 04 ANUL 2024

CAIET DE SARCINI

SERVICII DE ASISTENȚĂ TEHNICĂ, VERIFICĂRI FUNCȚIONALE, ÎNTREȚINERE ȘI MENTENANȚĂ A SISTEMULUI INFORMATIC, A ECHIPAMENTELOR PERIFERICE ȘI SOFTWARE CASA DE BILETE

1. Introducere

Caietul de sarcini definește natura serviciilor de **asistență tehnică, verificări funcționale, întreținere și mentenanță a sistemului informatic, a echipamentelor periferice și software casa de bilete** pentru sistemul informatic al Teatrului Municipal Lucia Sturdza Bulandra.

2. Obiectul caietului de sarcini

Prestatorul se obligă să presteze **servicii asistență tehnică, verificări funcționale, întreținere și remedieri defecțiuni pentru echipamentele periferice, precum și servicii de asistență tehnică, verificări funcționale, întreținere și mentenanța sistemului informatic ale Achizitorului, conform Anexei 1.**

3. Obligațiile prestatorului

3.1.1. Prestatorul ca realiza următoarele servicii de **asistență tehnică, verificări funcționale, întreținere și remedieri defecțiuni a sistemului informatic:**

- Servicii de verificări funcționale hardware și software;
- Servicii de verificări funcționale retelistică;
- Servicii de verificări funcționale email;
- Servicii de verificări funcționale servere;
- Servicii de configurare hardware;;
- Servicii de configurare software la sediu sau remote;
- Servicii de configurare retelistică;
- Servicii de configurare email;
- Servicii administrare date servere;
- Plan de cablare a rețelei;
- Servicii de instalare hardware și software;
- Servicii de upgrade;
- Servicii de update;

BULANDRA

- Servicii de testare vitezei de download/upload;
- Servicii de asistență tehnică operare hardware și software la sediu;
- Servicii de asistență tehnică operare hardware și software șa distanță;
- Servicii de asistență tehnică operare email;
- Servicii de întreținere și mentenanță servere;
- Servicii de întreținere și mentenanță retelistică;
- Servicii de intervenție în caz de disfuncționalitate, defecțiuni, avarii de sistem;
- Servicii de diagnoză hardware, software;
- Servicii de diagnoză email;
- Servicii de diagnoză servere;
- Servicii de diagnoză retelistică;
- Servicii de remediere și acțiuni corective pe loc, după caz la sediu sau la distanță;
- Servicii de reparații, după caz hardware și retelistică;
- Diagnoza gradului de uzură a diferitelor subansamble;
- Servicii de asistență și consultanță privind necesarul de hardware și software și configurațiile aferente, în funcția de parametri hardware și software ai echipamentelor existente în cazul în care aceștia sunt depășiți în raport cu necesitățile de operare ale sistemelor;
- Servicii de asistență și consultanță privind înlocuirea de componente și piese de schimb în caz de defecțiuni hardware și retelistică;
- Servicii de asistență și consultanță privind piesele de schimb pentru upgrade hardware și software.

3.1.2. Prestatorul va realiza următoarele servicii de asistență tehnică, verificări funcționale, întreținere și remedieri defecțiuni a echipamentelor periferice:

- Servicii de verificări funcționale;
- Servicii de configurare;
- Servicii de instalare;
- Servicii de update;
- Servicii de testare săptămânală a tuturor parametrilor tehnici și operaționali;
- Servicii de asistență tehnică operare;
- Servicii de întreținere și mentenanță;
- Servicii de diagnoză;
- Servicii de remediere și acțiuni corective pe loc, după caz la sediu;
- Servicii de reparații după caz;
- Diagnoza gradului de uzură a diferitelor subansamble;
- Servicii de asistență și consultanță privind necesarul de periferice și configurațiile aferente, în funcție de parametri;
- Echipamentelor existente în cazul în care aceștia sunt depășiți în raport cu necesitățile de operare ale sistemelor;

BULANDRA

- Servicii de asistență și consultanță privind înlocuirea de componente și piese de schimb în caz de defecțiune.

3.2.1 Fac obiectul intervațiilor orice disfuncționalități sau defecțiuni manifestate în funcționarea Sistemului Informatic Integrat ce privesc:

- Echipamentele hardware
- Produse software de uz general (sisteme de operare, motor de bază de date, aplicații, date și structuri de date)
- Elemente de conectică în rețea de funcționare, flux operațional, stocare email, administrare date domenii

3.2.2. Remedierea va avea în vedere menținerea, eventual creșterea, dar în nici un caz diminuarea, caracteristicilor tehnice și funcționale ale produsului original. În cazul echipamentelor depanarea va avea în vedere oprirea echipamentului, deconectarea acestuia din sistem, identificarea componentei defecte, remedierea defecțiunii, reconectarea echipamentului, pornirea acestuia și verificarea post depanare. Remedierea se va face prin depanarea componentelor defecte și verificarea post depanare. Remedierea se va face prin depanarea componentelor defecte sau propunerea de înlocuire cu piese de schimb corespunzătoare din punct de vedere tehnic.

3.2.3. Numai în cazul în care diagnosticarea sau remedierea nu se poate face pe loc sau în cadrul timpilor maximi de rezolvare specificați sau piesa de schimb necesară nu se identifică pe piață sau nu este disponibilă, echipamentul defect este propus pentru a fi retras din funcțiune în vederea unei diagnostice generalizate și intervenției în laboratorul firmei prestatoare. În cazul în care nici acest lucru nu este posibil, echipamentul va fi trimis în serviciul de specialitate al firmei producătoare.

3.2.4. Oricare server sau calculator defect, dacă nu se poate fi remediat pe loc, în maxim 6 ore de la solicitarea intervenției, va fi înlocuit temporar, în aceeași zi cu unul echivalent care va prelua funcțiunile temporare celui defect.

3.2.5. Indiferent unde a fost efectuată depanarea echipamentului sau modul în care s-a realizat depanarea, echipamentul reparat va fi testat în locația Achizitorului pentru a se proba starea de bună funcționare.

3.2.6. Înlocuirea componentelor hardware defecte se va face la cererea Achizitorului.

3.2.7. În mod curent, remedierea unui defect hard nu trebuie să depășească 6 ore, iar celui soft 6 ore de intervenție.

3.2.8. Toate intervențiile care necesită dezamblare și intervenție la subansamblele echipamentelor se vor realiza pe răspunderea firmei prestatoare

3.2.9. Toate înlocuirile de subansamble chiar dacă sunt "plung and play" se vor realiza de către specialiștii firmei prestatoare.

3.2.10. Operațiile amintite la punctul anterior, implică și instalările de produse soft (de ex. drivere) aferente subansamblelor înlocuite).

BULANDRA

- 3.2.11. Activitatea de service include și punerea în funcțiune, configurarea și instalarea sistemelor informatice pentru echipamentele noi care trebuie conectate în rețea, împreună cu operațiile care trebuie efectuate asupra elementelor și echipamentelor de conectică din Internet.
- 3.2.12. Firma prestatoare va desemna un specialist care să desfășoare zilnic activitate la sediul Achizitorului, în timpul programului de lucru al instituției și să facă mentenanța sistemului informatic și după caz intervenție la sediu.
- 3.2.13. Toate materialele de întreținere, verificări, testări, diagnoză, intervenție, remediere, reparare (aparate de testare, măsurare, scule, aspiratoare praf, pensule, substanțe degresante, spray etc.) și toate mijloacele tehnice sunt asigurate de către prestator și sunt incluse în cadrul valorii lunare.
- 3.2.14. În cadrul activității de reparații, devizul de plată se va întocmi numai pentru contravaloarea componentei în cauză, contravaloarea manoperei de instalare fiind inclusă în contractul de servicii.

A. SERVERE

Pentru servere, prestatorul va asigura, împreună cu persoana din cadrul compartimentului de specialitate care administrează serverul, gestionarea hard și administrarea soft completă împreună cu activitatea de salvare/restaurare sisteme informatice și date. Accesarea echipamentelor se poate realiza din sala serverelor Achizitorului. Firma prestatoare va analiza și propune un sistem de securitate profesional, fiabil și realist pentru lucrul în rețea al utilizatorilor, precum și prescripții tehnice de utilizare a echipamentelor din rețea.

Toată activitatea se va derula în colaborare cu personalul de specialitate desemnat de către Achizitor, care vor furniza informațiile.

Prestatorul va asigura administrarea la locație care implică realizarea a cel puțin următoarelor operații:

- Instalarea, upgradarea, configurarea sistemului de operare pe toate serverele;
- Monitorizarea/ efectuarea update-urilor de securitate pentru prevenirea atacurilor externe;
- Minitorizarea/ efectuarea update-urilor programelor antivirus pentru prevenirea atacurilor externe;
- Backup zilnic al sistemului de operare, sistemelor informatice instalate și al fișierelor create de utilizatori;
- Backup săptămânal al sistemului de operare, sistemelor informatice instalate și al fișierelor create de utilizatori;
- Backup lunar al sistemului de operare, sistemelor informatice instalate și al fișierelor create de utilizatori;
- Restaurarea în cazul unui dezastru a sistemului de operare și a informațiilor, dând un timp de realizare a restaurării.

BULANDRA

Specific pentru fiecare tip de server, prestatorul va trebui să mai efectueze următoarele operații:

Pentru Serverul de comunicații și rețelele extranet și intranet cu partenerii exeteni

- Configurarea optimă și securizată a accesului din interiorul rețelei Achizitorului în rețeaua Internet și Extranet;
- Configurarea optimă și securizată a serverului de comunicații pentru prevenirea și monitorizarea atacurilor externe.

Pentru Serverul de comunicații și rețelele intranet

- Configurarea optimă și securizată a accesului din interiorul rețelei Achizitorului în rețeaua Internet;
- Configurarea optimă și securizată a serverului de comunicații pentru prevenirea și monitorizarea atacurilor externe.

Pentru serverele de fișiere

- Configurarea optimă și securizată a accesului la serverele de fișiere;
- Configurarea optimă a backup-ului serverelor de fișiere pentru o restaurare în caz de dezastru în maxim 6 ore.

Pentru Serverul administrare e-mail

- Configurarea optimă și securizată a serverului de email pentru realizarea comunicării cu toate serverele de email din Internet;
- Configurarea optimă a backup-ului zilnic al email-urilor configurarea optimă a politicilor anti-spam pentru serverul de email configurarea accesului intern/extern la serverul de email.

Lunar, pentru servere se vor prevedea activități pentru revizie hard: verificarea funcționării componentelor, aspirarea prafului din interior, verificarea funcționării cooler-elor, curățarea floppy și optice, etc, precum și altele considerate a fi necesare de către firma contractantă. De asemenea, se vor verifica configurațiile actuale din baza de date.

B. Stații de lucru: calculatoare și portabile:

- Instalarea licențelor windows up-date la toate stațiile de lucru;
- Instalarea licențelor Pachet Office și update;
- Instalarea licențelor NOD 32 antivirus update la toate stațiile de lucru;
- Intervenția în cazul apariției unor disfuncționalități ale stațiilor, în vederea diagnosticării defectului hard sau soft;
- Testarea tuturor componentelor hard ale calculatorului pentru a se verifica funcționarea lor corectă, unitară, fără conflicte între subansamble;

BULANDRA

- Testarea tuturor software-urilor ale stațiilor de lucru pentru a se verifica funcționarea lor corectă, unitară, fără conflicte software;
- Optimizarea funcționării stațiilor;
- Upgrade sau hardware-uri unde se considere necesar.

Lunar, pentru stații se execută activități de revizie hard: verificarea funcționării componentelor, aspirarea prafului din interior, verificarea funcționării cooler-elor, curățarea floppy și optice, etc, precum și altele considerate a fi necesare de către firma contractantă. De asemenea, se vor verifica configurațiile actuale din baza de date.

Activități minime:

- Curățarea subansamble (unități floppy-disc, cd-rom, dvd, etc.) gresare, degresare, reglaje;
- Curățare interior (cooler, ventilator și alte subansamble);
- Diagnoza gradului de uzare a diferitelor subansamble;
- Verificarea funcționării la parametri normali.

C. Imprimante, multifuncționale și scanere

Service-ul va trebui să cuprindă intervenția pentru orice defect apărut precum și următoarele operații ce se vor efectua lunar:

- Curățire, ungere lagăre
- Verificare sistem optic pentru imprimantele laser
- Verificare și înlocuire dacă este cazul a roților de antrenare a hârtiei
- Gresare, degresare, reglare
- Reinstalare driver software pentru acele echipamente periferice unde aceste driver sunt ocupate (defecte) și nu mai funcționează corespunzător. Pentru aceste operațiuni se utilizează seturile de instalare cu driver și pachetele de programe de bază originale (licențiate) pentru sistemul Achizitorului.

D. Echipamente de conectică

- Configurare retelistică;
- Verificarea periodică a parametrilor tehnico-funcționali ai traseelor de rețea precum și a echipamentelor de conectare cu aparatură specializată.

3.2.15. Modul de înlocuire a componentelor defecte:

- Prestatorul va asigura pe toată perioada de valabilitate a contractului asistența și consultanța pentru achiziția de piese de schimb și subansamblele originale, contra cost de firme autorizate cu vânzarea acestora (în cazul în care echipamentul nu se află în perioada de garanție);

BULANDRA

- Prețul unitar al pieselor/ componentelor nu poate depăși prețul de listă al producătorului;
 - Piese sau subansamble propuse pentru a fi achiziționate și care urmează a le înlocui pe cele defecte vor avea o perioadă de garanție minimă de 12 luni.
- 3.2.16. Piese de schimb necesare, nu intră sub incidența acestui caiet de sarcini, acestea se vor achiziționa separat numai cu acceptul achizitorului în limita fondurilor alocate pentru piese de schimb astfel:
- În situația în care prestatorul constată necesitatea unei aplicații informatice (licențe) pe care achizitorul nu o deține deja, reprezentatul va propune achiziția acesteia. Achiziția efectivă licențelor necesare va fi făcută numai cu acceptul achizitorului în limita fondurilor alocate.

4. Obligațiile achizitorului

Achizitorul se obligă să recepționeze serviciile prestate în termen de maxim 3 zile de la finalizarea prestării serviciilor și a procesului verbal de recepție.

Achizitorul se obligă să plătească prețul serviciilor efectuate de către prestator după semnarea procesului-verbal de recepție. Plata se va efectua numai în baza facturii emisă de către prestator.

5. Modalități de plată

Plata serviciilor prestate se face lunar, în baza facturii emise de prestator, după semnarea Procesului-Verbal de recepție.

6. Durata contractului

Perioada pentru care se intenționează a se încheia contractul este de 8 luni cu începere din data de 01.05.2024-31.12.2024, cu posibilitatea prelungirii la 4 luni în limita bugetului aprobat.

Manager,

Vlad Zamfirescu



Șef Birou administrativ

Filip Alexandra

