



# Școala Națională de Sănătate Publică Management și Perfectionare în Domeniul Sanitar București

Str. Vaselor 31, 021253, Sectorul 2, București; tel.:(021)252 7834, 252 7893, fax: 252 3014  
contact@snspps.ro, www.snspps.ro

DG 602 / 10.02.2022

## ANUNT

### DEPUNERE OFERTA FINANCIARA SI TEHNICA

pentru serviciile de mentenanță, întreținere și reparații rețea internă, echipamente  
informatice

**Școala Națională de Sănătate Publică Management și Perfectionare în Domeniul Sanitar București** anunța pe această cale demararea achiziției publice pentru Servicii de mentenanță, întreținere și reparații rețea internă, echipamente informatice din dotarea S.N.S.P.M.P.D.S.B. cu Codul CPV 72600000-6, în vederea încheierii unui contract de achiziție publică pe o perioadă de 10 luni, cu posibilitatea prelungirii prin act adițional conform legislației în vigoare. Data limită de depunere a ofertei este data de 14.02.2022 ora 13.00 la Secretariatul Autorității Contractante - Școala Națională de Sănătate Publică Management și Perfectionare în Domeniul Sanitar București - situat în Str. Vaselor, nr. 31, Sector 2, București sau pe email [rnicolescu@yahoo.com](mailto:rnicolescu@yahoo.com).

**Serviciile de mentenanță, întreținere și reparații rețea internă, echipamente informatice din dotarea SNSPMPDSB trebuie să cuprindă în mod OBLIGATORIU următoarele condiții, pe lângă cele specificate în CAIETUL DE SARCINI.**

- asigurarea serviciilor de mentenanță, întreținere și reparații rețea internă, echipamente informatice din dotarea SNSPMPDSB după cum urmează:
  - servicii de asistență software și mentenanță sistemului informatic integrat/individual și va asigura servicii de întreținere și reparații a rețelei interne și a echipamentelor informatice, astfel încât toate compartimentele, toți beneficiarii sistemului și toate nivelele de conducere să aibă într-un timp cât mai scurt informațiile necesare activității curente sau procesului decizional, cu un grad sporit de acuratețe;
  - devirusări, instalări soft, instalări/mutări echipamente, conectare la rețeaua internă sau internet, recuperări/salvări date, înlocuire componente/subansamble defecte sau uzate, reparații și upgrade la echipamentele existente, instalări periferice;
  - gestionare adrese de e-mail (alocare pe server/instalare pe stații de lucru, migrare conturi de pe un calculator pe altul);
  - gestionare servere și site-uri DRG.RO și SNSPMS.RO, semnalarea prin email sau telefonic directorului Centrului de Cercetare și Evaluare a Serviciilor de Sănătate a problemelor constatate.
  - consultanță privind bugetul anual al departamentului IT
  - consultanța în vederea reînnoirii contractelor anuale din domeniul IT (antivirus, softuri legislative, licențe Office, Windows)
- administrarea sistemului informatic și mentenanța sistemelor informatice proprii ale SNSPMPDSB.
- Instalare upgrade-uri și devirusări software;
  - Întreținere conturi client prin: introducerea noi utilizatori, grupuri de utilizatori, scoatere utilizatori, modificări drepturi de acces, parole etc;
  - Rezolvare neconformități în funcționare, în limita cadrului contractual și a bugetelor;

- Asigurare asistenta tehnica in utilizarea aplicațiilor software – Sisteme de operare Windows si pachete Office, servere drg.ro, snspps.ro, SINTACT, E-MAIL, BACKUP;
  - Verificarea setărilor privind salvările automate de date, astfel încât să se asigure siguranța datelor și viteza de lucru a unităților;
- asigurarea asistentei tehnice in utilizarea aplicațiilor pe baza documentațiilor puse la dispoziție de catre SNSPMPDSB dupa cum urmeaza:
- monitorizarea zilnica a functionalitatii aplicatiilor;
  - instalarea produsele software noi pe echipamente;
  - asigura conditiile necesare in vederea testarii aplicatiilor noi;
  - instruirea utilizatorilor pentru exploatarea corespunzatoare a produselor software;
  - asigurarea coordonarea utilizatorilor in vederea exploatarei cu maximum de eficienta a resurselor informatice;
  - realizarea testarea unor aspecte cum ar fi: integritatea, performanța, securitatea sistemului informatic;
  - efectua recomandări pentru a îmbunătăți performanțele aplicațiilor și sa stabileasca care sunt modificările de soft și de hardware necesare, estimând costurile pe care le presupun aceste modificări;
  - va asigura evitarea pierderea informatiilor vitale sau evitarea blocajelor sistemului informatic ce ar putea aduce pierderi de ordin financiar.etc
  - asigura conectarea echipamentelor la rețeaua interna si internet
- asigurarea serviciilor de întreținere și reparație a rețelei interne si a echipamentelor informatice. Toate echipamentele se află în posesia SNSPMPDSB. Serviciile de întreținere și reparație a echipamentelor ce fac obiectul acestui contract vor fi achiziționate în funcție de natura și specificul echipamentelor.
- efectuarea reviziilor de întreținere în scop preventiv, astfel încât toate echipamentele să fie supuse controlului cel puțin o dată pe durata desfășurării contractului si ori de cate ori este necesar, constand in:
- intervenții în caz de defecțiune, pentru toate echipamentele care fac obiectul procedurii: rețele interne cu legatura VPN, echipament de calcul, periferice.
  - Servicii suport și asistență tehnică specializată pentru echipamentele care fac obiectul contractului de servicii.
  - Prestatorul va participa in comisiile de evaluare la achizițiile si casarea echipamentelor IT si soft-uri.
- Valoarea serviciilor contractate pentru 1 (una) luna va fi de 10.000,00 lei la care se adauga TVA.

## **CAIET DE SARCINI**

### **Servicii de mentenanță, întreținere și reparații rețea internă, echipamente informatice din dotarea SNSPMPDSB**

**Servicii pentru:** Administrarea sistemului informatic, asigurarea serviciilor de asistenta software si mentenanta sistemului informatic integrat/individual, asigurarea serviciilor de întreținere și reparații a rețelei interne și a echipamentelor informatice, pentru echipamentele tehnice de calcul și birotică, aflate în inventarul SNSPMPDSB, constând în:

**Caietul de sarcini:** definește natura serviciilor de mentenanță și asistență tehnică asigurate pentru sistemul informatic al SNSPMPDSB și este întocmit pornind de la resursele informatice existente.

**Cod CPV:** 72600000 – 6 Servicii de consultanță și mentenanță IT

**1. Obiectivul:** este de a asigura servicii de asistență software și mentenanță sistemului informatic integrat/individual și de a asigura servicii de întreținere și reparații a rețelei interne și a echipamentelor informatice, astfel încât toate compartimentele, toți beneficiarii sistemului și toate nivelele de conducere să aibă într-un timp cât mai scurt informațiile necesare activității curente sau procesului decizional, cu un grad sporit de acuratețe:

- devirusari, instalari soft, instalari/mutari echipamente, conectare la rețeaua internă sau internet, recuperari/salvări date, înlocuire componente/subansamble defecte sau uzate, reparații și upgrade la echipamentele existente, instalari periferice;
- gestionare adrese de e-mail (alocare pe server/instalare pe stații de lucru, migrare conturi de pe un calculator pe altul);
- gestionare servere și site-uri DRG.RO și SNSPMS.RO semnalarea prin email sau telefonic directorului Centrului de Cercetare și Evaluare a Serviciilor de Sănătate a problemelor constatate.
- ofera consultanță privind bugetul anual al departamentului IT
- aduce în vedere reînnoirea contractelor anuale din domeniul IT (antivirus, softuri legislative, licențe Office, Windows)

## **2. Clasificarea serviciilor.**

### **2.1. Administrare sistem informatic și mentenanță.**

2.1.1. Această activitate se aplică sistemelor informatice proprii ale SNSPMPDSB;

Principalele activități care se prestează sunt:

2.1.2. Instalare upgrade-uri și devirusari software;

2.1.3. Întreținere conturi client prin: introducerea noilor utilizatori, grupuri de utilizatori, scoaterea utilizatorilor, modificări drepturi de acces, parole etc;

2.1.4. Rezolvare neconformități în funcționare, în limita cadrului contractual și a bugetelor;

2.1.5. Asigurare asistență tehnică în utilizarea aplicațiilor software – Sisteme de operare Windows și pachete Office, servere drg.ro, snspps.ro, SINTACT, E-MAIL, BACKUP;

2.1.6. Verificarea setărilor privind salvările automate de date, astfel încât să se asigure siguranța datelor și viteza de lucru a unităților;

2.2. Asigurare asistență tehnică în utilizarea aplicațiilor pe baza documentațiilor puse la dispoziție de către SNSPMPDSB.

2.2.1. Serviciile solicitate în cadrul prestației:

- să asigure monitorizarea zilnică a funcționalității aplicațiilor;
- să instaleze produsele software noi pe echipamente;
- să asigure condițiile necesare în vederea testării aplicațiilor noi;
- să instruiască utilizatorii pentru exploatarea corespunzătoare a produselor software;
- să asigure coordonarea utilizatorilor în vederea exploatarei cu maximum de eficiență a resurselor informatice;

- sa realizeze testarea unor aspecte cum ar fi: integritatea, performanța, securitatea sistemului informatic;
- sa faca recomandări pentru a îmbunătăți performanțele aplicațiilor și sa stabileasca care sunt modificările de soft și de hardware necesare, estimând costurile pe care le presupun aceste modificări;
- sa evite pierderea informatiilor vitale sau evitarea blocajelor sistemului informatic ce ar putea aduce pierderi de ordin financiar.etc
- sa asigure conectarea echipamentelor la rețeaua interna si internet

2.3 Asigurarea serviciilor de întreținere și reparație a rețelei interne si a echipamentelor informatice.

Toate echipamentele se află în posesia SNSPMPDSB.

Serviciile de întreținere și reparație a echipamentelor ce fac obiectul acestui contract vor fi achiziționate în funcție de natura și specificul echipamentelor.

**a) Efectuarea de revizii de întreținere** în scop preventiv, astfel încât toate echipamentele să fie supuse controlului cel puțin o dată pe durata desfășurării contractului si de cate ori este necesar Acestea consta in:

PENTRU CALCULATOARE

- curatarea cu aer comprimat a componentelor din interiorul carcaselor, în mod special a ventilatoarelor;

PENTRU REȚEA DE CALCULATOARE

Revizii cablare structurată:

- verificare integritatii cablurilor de rețea atât din cupru cât și din fibră optică precum și a prizelor de rețea;
- verificarea componentelor active (switch);
- verificarea conexiunilor în rack-uri, routere, acces point-uri;
- etichetarea sau refacerea etichetării elementelor fizice din rețea (unități, servere, switch-uri etc.) cu denumirile din rețea și completarea unei schițe funcționale permanent actualizate

**b) Intervenții în caz de defecțiune**, pentru toate echipamentele care fac obiectul procedurii: rețele interne cu legatura VPN, echipament de calcul, periferice.

Problemele/solicitările de intervenții vor fi raportate/realizate la sediul SNSPMPDSB prin telefon, fax sau e-mail – cu furnizarea următoarelor informații: locația, persoana/persoanele și date de contact, adresa, tipul echipamentului, seria, sistemul de operare (dacă este cazul), descrierea defectului.

Reparațiile curente constau în:

- constatarea/diagnosticarea defecțiunii;
- evaluarea pieselor de schimb necesare;
- remedierea echipamentului defect, prin înlocuirea componentei defecte (dacă este cazul), costul componentei fiind asigurat de SNSPMPDSB iar montarea va intra în costul abonamentului lunar;

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

Componentele folosite pentru reparare vor fi funcțional identice cu cele înlocuite. Sunt posibile substituții, dar numai cu păstrarea caracteristicilor tehnice. Pentru servere componentele folosite pentru reparare trebuie să se regăsească pe lista de piese de schimb (spareparts) a producătorului echipamentului.

Pentru serverele care vor face obiectul unei intervenții la sediul furnizorului, în cazul în care remedierea nu se poate face în sediile SNSPMPDSB, se va semna o declarație pe

proprie răspundere privind păstrarea confidențialității asupra datelor existente pe sistemul respectiv.

Executantul va realiza împreună cu beneficiarul probele de funcționare a echipamentelor reparate.

Fiecare intervenție va fi consemnata într-un Raport de incident tehnic în care se va preciza data intervenției, detalii despre incident și soluții de remediere propuse.

Ofertantul va centraliza toate procesele verbale de intervenție și le va transmite lunar SNSPMPDSB.

### **c) Cerințe privind timpii de răspuns și remediere**

Timpul de diagnosticare a defecțiunii este timpul scurs de la sesizarea defectului de către Beneficiar până la oferirea unui diagnostic referitor la defect.

În cadrul acestui interval se va realiza, dacă este necesar, o vizită la sediul Beneficiarului și se va face o estimare referitoare la timpul necesar remedierii defectului.

Timpul de remediere/înlocuire este timpul scurs de la încheierea diagnosticării până la remedierea defecțiunii sau înlocuirea temporară a echipamentului cu unul echivalent până la remediere.

Timpul de răspuns de la solicitare, care reprezintă timpul de intervenție în locația Beneficiarului, pentru toate echipamentele, va fi de maxim 3 ore lucrătoare.

Timpul de remediere pentru toate echipamentele va fi de maxim 3 ore lucrătoare de la solicitare, în condițiile în care echipamentul poate fi reparat, fără a fi necesară înlocuirea acestuia cu unul echivalent.

Dacă defectul nu poate fi remediat în timpii precizați mai sus, Furnizorul va întocmi un raport cu specificațiile tehnice necesare achiziționării în regim de urgență a componentelor necesare remedierii problemei.

Orele lucrătoare se referă la programul de lucru al Beneficiarului: de luni până joi între orele 9 – 17 și vineri între orele 9 – 15.

În cazul în care SNSPMPDSB trebuie să ia o decizie tehnică și/sau financiară referitoare la piesele de schimb necesare, timpul scurs între diagnosticare și comanda fermă primită de la SNSPMPDSB referitoare la piesele de schimb nu este considerată parte din timpul total măsurat de remediere. În acest caz timpul de remediere/înlocuire curge de la comanda fermă a SNSPMPDSB.

### **d) Servicii suport și asistență tehnică** specializată pentru echipamentele care fac obiectul contractului de servicii.

Serviciile se vor desfășura în timpul programului normal de lucru al SNSPMPDSB, de luni până joi între orele 9 – 17 și vineri între orele 9 – 15, cu excepția echipamentelor de tip server, la care reviziile și intervențiile în caz de defecțiune, la cererea personalului SNSPMPDSB sau de câte ori este necesar, se pot planifica de comun acord și în afara programului normal de lucru. Furnizorul va ține evidența stării echipamentelor supuse activității de service și va propune SNSPMPDSB decizii de mentenanță și întreținere rezultate din analiza informațiilor colectate.

Participa în comisiile de evaluare la achizițiile și casarea echipamentelor IT și soft-uri.

e) Serviciile solicitate vor fi asigurate de către cel puțin un specialist care să îndeplinească următoarele condiții:

- Minim 7 ani vechime pe un post identic sau similar
- Cunoștințe tehnice foarte bune în:
  - servere de domeniu (Windows Server și Linux Server, Active Directory, DNS, DHCP);
  - servere e-mail (Exchange Server și Dovecot, Postfix)

- securitate IT (firewall linux, antispam, antimalware), Windows Firewall
- hardware (depanare, configurari custom)
- virtualizare (Microsoft Hyper-V, VMware vSphere)
- networking (TCP/IP, LAN, WAN, VPN, WLAN, configurare routere, configurare switch-uri si acces point-uri)
- troubleshooting (interpretare log-uri)
- Certificari/cursuri care sa ateste cunostinte in domeniul IT
- Experienta dovedita de minim un an in administrarea si mentenata pentru activitate continua a sistemelor de baze de date SQLServer.
- Posibilitatea de a citi si interpreta documente ca manuale de instalare, materiale despre computere si pe cele de referinta
- Persoana organizata si proactiva
- Bune abilitati de comunicare
- Cunostinte foarte bune de limba engleza
- Disponibilitatea rapida de interventie in locatia din Strada Vaselor nr. 31

#### **f) Securitatea informației:**

- 1) Furnizorul va respecta politicile de protecție a informației beneficiarului și regulamentul de utilizare a sistemului informatic al acestuia.
- 2) Furnizorul nu va scoate din sediul Beneficiarului suporturi de date cu informații ale acestuia. Dispozitivele folosite pentru transfer de date vor fi păstrate la sediul Beneficiarului.
- 3) În relația dintre Beneficiar și Furnizorul de servicii se stabilește contractual faptul că toate informațiile Beneficiarului la care furnizorul are acces sunt CONFIDENȚIALE.
- 4) Furnizorul va respecta prevederile privin datele cu caracter personal așa cum rezultă din actele normative de mai jos:
  - Legea 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private
  - Ordinal Avocatului Poporului nr. 52/2002 privind aprobarea cerințelor minime de securitate a prelucrărilor de date cu caracter personal.

Informațiile vor fi folosite numai în scopul îndeplinirii sarcinilor contractuale și nu vor fi divulgate unor terți.

### **3. Prestarea serviciilor**

3.1 Achizitorul solicita Furnizorului prezenta zilnica in zilele si orele lucratoare (Luni-Joi 09.00-17.00, Vineri 09.00-15.00) a cel puțin unui specialist IT la sediul SNSPMPDSB din Strada Vaselor 31, Bucuresti pe durata a cel puțin 20 ore pe saptamana.

3.2 In situatia unor defectiuni, prestatorul va remedia aceste defectiuni si in afara zilelor si orelor lucratoare

### **4. RECEPȚIA SERVICIILOR**

La începutul fiecărei luni, furnizorul va justifica prestarea serviciilor din luna anterioara cu următoarele documente:

- **Raport de activitate** lunar detaliat pe fiecare zi care sa contina activitatile prestate si sa contina semnaturile persoanelor carora le-a fost prestat serviciul precum si numarul de ore aferent
- **Factura**

De asemenea, in functie de evenimente, furnizorul este obligat sa prezinte si:

- **Raport instalare/mutare echipament** – atunci cand un echipament al SNSPMPDSB este instalat sau mutat dintr-o locatie in alta locatie;

- **Raport incident tehnic** – atunci cand unul dintre echipamentele sau sistemele IT ale SNSPMPDSB a incetat sa mai functioneze sau prezinta avarii majore in functionare- conform punctului b de la aliniatul 2.3;

- Note tehnice – in vederea achizitionarii de catre SNSPMPDSB a produselor si serviciilor IT necesare desfasurarii activitatii;

- **Propunere Buget anual IT** – Furnizorul propune conducerii SNSPMPDSB necesarul de produse si servicii IT atunci cand achizitorul isi stabileste bugetul anual.

**5. Garanție:** Nu este cazul.

**6. Perioada contractului** este de 11 luni de la 15.02.2022 și până la data de 31.12.2022, inclusiv, cu posibilitatea de prelungire prin act adițional conform art. 221, alin (2) din Legea 98/2016 si art. 165, alin (1) din HG 395/2016 cu respectarea prevederilor bugetare.

**7. Procedura :** Achiziție directă

**8. Criteriu de atribuire:** Prețul cel mai scăzut.

**9. Sursa de finantare :** Venituri proprii

**10. Alte informații:**

10.1 Limba de redactare a ofertei - Limba română

Documentele transmise în altă limbă vor fi însoțite de traducere autorizată în limba română.

10.2 Documente solicitate:

- Certificat de înregistrare emis de către Oficiul Național al Registrului Comerțului, valabil la data deschiderii ofertelor, din care să rezulte obiectul de activitate. Obiectul contractului trebuie sa aibă corespondent în codul CAEN, din certificatul constatator emis de ONRC.
- Lista cu personalul de specialitate ce va răspunde de îndeplinirea contractului.
- Propunerea tehnica va fi prezentată în conformitate cu cerințele caietului de sarcini.
- Oferta financiară - Ofertantul are obligația de a exprima prețul ofertat pentru prestarea serviciilor lunare în lei fără TVA în conformitate cu solicitările din prezentul Caiet de sarcini.
- Oferta are caracter obligatoriu din punct de vedere al conținutului pe toată perioada de valabilitate.

Director General

Prof. Univ. Dr. Cristian Vladescu

Vizat Juridic  
Cons. jur. Cristian Berinde

Compartiment Achizitii Publice  
Ref. Spec. Ing. Roxana Nicolescu