



Nr 764/22.02.2023

SOLICITARE

DEPUNERE OFERTA FINANCIARA SI TEHNICA

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

Institutul Național de Management al Serviciilor de Sănătate anunță pe această cale demararea achizitiei publice pentru Servicii de mentenanță, întreținere și reparații rețea internă, echipamente informatice din dotarea INMSS, cu Codul CPV 72600000-6, în vederea încheierii unui contract de achiziție publică pe o perioadă de 10 luni, cu posibilitatea prelungirii prin act aditional pe anul 2024, conform legislației în vigoare.

Data limita de depunere a ofertei este data de 27.02.2023 ora 13.00 la Secretariatul Autorității Contractante - Institutul Național de Management al Serviciilor de Sănătate - situat în Str. Vaselor, nr. 31, Sector 2, București sau pe email rnicolescu@inmss.ro.

Serviciile de mentenanță, întreținere și reparații rețea internă, echipamente informatice din dotarea INMSS trebuie să cuprindă următoarele:

- servicii de asistenta software si mentenanta sistemului informatic integrat/individual si va asigura servicii de întreținere și reparații a rețelei interne si a echipamentelor informatice, astfel incat toate compartimentele, toti beneficiarii sistemului si toate nivelele de conducere sa aibă într-un timp cat 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/salvare date, inlocuire componente/ subansamble defecte sau uzate, reparatii si upgrade la echipamentele existente, instalari periferice;
 - gestionare adrese de e-mail (alocare pe server/instalare pe statii de lucru, migrare conturi de pe un calculator pe altul);
 - gestionare servere si site-uri DRG.RO, SNSPMS.RO și INMSS.RO, semnalarea prin email sau telefonic directorului Centrului de Cercetare si Evaluare a Serviciilor de Sanatate a problemelor constatate.
 - consultanță privind necesarul de bunuri materiale si investitii in domeniul IT
 - consultanta in vedere reinnoirii contractelor anuale din domeniul IT (antivirus, softuri legislative, licente Office, Windows)
- administrarea sistemul informatic si mentenanta sistemelor informatice proprii ale INMSS.
- Instalare upgrade-uri si devirusari software;
- Întreținere conturi client prin: introducere noi utilizatori, grupuri de utilizatori, scoatere utilizatori, modificări drepturi de acces, parole etc;
- Rezolvare neconformitati in funcționare, in limita cadrului contractual si a bugetelor;
- Asigurare asistenta tehnica in utilizarea aplicațiilor software – Sisteme de operare Windows si pachete Office, servere drg.ro, snspsms.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 INMSS dupa cum urmeaza:

- monitorizarea zilnica a functionalitatii aplicatiilor;
- instalarea produsele software noi pe echipamente;
- asigurarea conditiilor necesare in vederea testarii aplicatiilor noi;
- instruirea utilizatorilor pentru exploatarea corespunzatoare a produselor software;
- asigurarea coordonarea utilizatorilor in vederea exploatarii cu maximum de eficienta

a resurselor informatice;

- realizarea testarea unor aspecte cum ar fi: integritatea, performanța, securitatea sistemului informatic;

- efectuarea de 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;

- asigurarea evitarii pierderilor de informatiilor INMSS de pe echipamnentele IT sau evitarea blocajelor sistemului informatic ce ar putea aduce pierderi de ordin financiar si de imagine pentru INMSS

- asigurarea conectarii 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 INMSS. 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 estimata a serviciilor contractate pentru 1 (una) luna este de 10.700,00 lei la care se adaugă TVA.

Prestatorul trebuie să îndeplinească și condițiile din Caietul de sarcini atașat.

Director General

Prof. Univ. Dr. Cristian Vladescu

Vizat Juridic

Cons. jur. Cristian Berinde

Compartiment Achizitii Publice

Ref. Spec. Ing. Roxana Nicolescu

Caiet de sarcini

Servicii de mentenanță, întreținere și reparații rețea internă, echipamente informatice din dotarea INMSS 2023

Servicii pentru administrarea sistemului informatic, asigurarea serviciilor de asistență software și mentenanța 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 INMSS, constând în:

Caietul de sarcini: definește natura serviciilor de mentenanță și asistență tehnică asigurate pentru sistemul informatic al INMSS 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 mentenanța 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, recuperare/salvare 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, SNSPMS.RO și INMSS.RO semnalarea prin email sau telefonic directorului Centrului de Cercetare și Evaluare a Serviciilor de Sănătate a problemelor constatate.
- consultanță privind necesarul de bunuri materiale și investiții în domeniul 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 INMSS;

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, inmss.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 INMSS.

2.2.1. Serviciile solicitate în cadrul prestației:

- sa asigure monitorizarea zilnica a functionalitatii aplicatiilor;
- sa instaleze produsele software noi pe echipamente;
- sa asigure conditiile necesare in vederea testarii aplicatiilor noi;
- sa instruiasca utilizatorii pentru exploatarea corespunzatoare a produselor software;
- sa asigure coordonarea utilizatorilor in vederea exploatarei cu maximum de eficienta 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 INMSS.

Serviciile de întreținere și reparație a echipamentelor ce fac obiectul acestui contract sunt servere, desktop-uri, laptopuri si rețea

- 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 constau în:

PENTRU CALCULATOARE

- curățarea 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 INMSS 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 INMSS 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 prestatorului, în cazul în care remedierea nu se poate face în sediile INMSS, 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 INMSS.

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, Prestatorul 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 INMSS 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 INMSS 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 INMSS.

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 INMSS, 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 INMSS sau de câte ori este necesar, se pot planifica de comun acord și în afara programului normal de lucru. Prestatorul va ține evidența stării echipamentelor supuse activității de service și va propune INMSS 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 mentenanta 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) Prestatorul va respecta politicile de protecție a informației beneficiarului și regulamentul de utilizare a sistemului informatic al acestuia.
- 2) Prestatorul 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 Prestatorul de servicii se stabilește contractual faptul că toate informațiile Beneficiarului la care prestatorul are acces sunt CONFIDENȚIALE.
- 4) Prestatorul 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 Prestatorului 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 INMSS 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, prestatorul 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, prestatorul este obligat sa prezinte si:

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

- **Raport incident tehnic** – atunci cand unul dintre echipamentele sau sistemele IT ale INMSS 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 INMSS a produselor si serviciilor IT necesare desfasurarii activitatii;

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

5. Garanție: Nu este cazul.

6. Perioada contractului este de 10 luni de la 01.03.2023 și până la data de 31.12.2023, 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 și subvenții de la Bugetul de stat

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.

Întocmit,

Șef Serviciul Administrativ
Ec. Petre Leahu