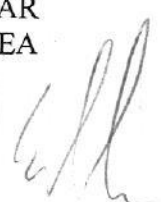


APROBAT
PRIMAR
ANDREI CARABELEA



MUNICIPIUL PIATRA NEAMT

CAIET DE SARCINI

**privind realizarea contractului de mentenanta sisteme de supraveghere
video din Municipiului Piatra Neamt**

1 Informatii generale

Denumire :Servicii de mentenanță a sistemului de supraveghere video a municipiului Piatra Neamt

Finanțare : Finanțarea se va face de la buget local

Autoritatea contractantă : UAT Municipiul Piatra Neamt

Locul prestării serviciilor : Municipiul Piatra Neamt

2 Obiectivele contractului

Prezentul caiet de sarcini are ca obiect întreținerea și repararea echipamentelor componente sistemului de supraveghere video, constând în contractarea acestor servicii de la o firmă specializată în monitorizare.

Cod CPV: 50343000 -1 - Servicii de reparare și întreținere a echipamentelor video.

3 Necesitatea serviciilor

Primaria Piatra Neamt detine pe raza municipiului, un sistem de monitorizare video alcatuit din centru de monitorizare si inregistrare si 104 camere de supraveghere video. Intrucat UAT Municipiul Piatra Neamt nu detine personal calificat pentru diagnosticarea, intretinerea si repararea echipamentelor aferente sistemelor de monitorizare video,este absolut necesara contractarea serviciilor de reparare si intretinere a acestor echipamente de monitorizare video.

Operatorul economic selectat va presta serviciile la calitatea și cantitatea prevăzute în prezentul caiet de sarcini.

4 Descrierea serviciilor

Municipiul Piatra Neamt își propune să achiziționeze servicii de mentenanță prin care se urmărește funcționarea continuă la parametri nominali și asigurarea funcționării tuturor echipamentelor sistemului de supraveghere video în condiții de siguranță. Prin mentenanță înțelegeminspectarea frecventa a echipamentelor sistemului de monitorizare în scopul prevenirii situațiilor de nefuncționare a acestora, întreținerii, remedierii defectelor constatate, înlocuirii accesoriilor si echipamentelor atunci cand este necesar. Elemente necesare:

- Inventarierea si analiza functională initială a sistemului de monitorizare si înregistrare video
- Întretinerea tehnică periodică a sistemului de monitorizare video
- Revizii sistem - 4 verificări anuale (câte 2 pe semestru)

Funcționarea corectă a sistemului presupune atât captarea, transferul si reținerea datelor în condiții de siguranță cât și de securitate a sistemului în ansamblu.

I. Executarea întreținerilor tehnice periodice (lunare) pentru sistemul de monitorizare video după cum urmează:

Centrul de monitorizare si inregistrare imagini

- subansamblurile de branșare la energia electrică (tablouri electrice, contoare, cabluri, tubulaturi, prize, etc);

- subansamblurile de branșare curente slabi(cabluri, prize, distribuitoare, fibre optice)
- evidențierea clară a gradului de folosință și uzură a echipamentelor, ce alcătuiesc sistemul de monitorizare pentru a ști din timp când urmează să se înlocuiască piesele uzate;
- verificarea funcționării părților constitutive ale sistemului de supraveghere video în toate regimurile de lucru, cu luarea măsurilor de remediere;
- executarea operațiilor de intretinere (curatare praf, aranjare cabluri si fibre optice în rackuri)

Camere de supraveghere si ansambluri aferente

- executarea operațiilor de intretinere globuri camere de supraveghere, curatare praf, organizare cutii, organizare cabluri, etc;
- verificarea modului de instalare, prindere si sustinere a echipamentelor pe stâlpi, clădiri, pereți, rack-uri, incinte de protecție, cu luarea măsurilor de remediere;
- verificarea stării tehnice a cablurilor, fibrelor optice, cutiilor de alimentare, prizelor acolo unde este cazul cu luarea măsurilor de remediere;

II. Executarea reparațiilor la părțile componente ale sistemului de supraveghere video:

- reparații curente care vor consta în diagnosticarea defectelor apărute pe perioada derulării contractului altele decât cele care fac obiectul garanției și remedierea acestora fără ca remedierea să se efectueze în service-uri specializate (de exemplu înlocuirea carcasei unei camere video care s-a spart ca urmare a lovirii acesteia cu un obiect contondent, înlocuirea unui alimentator ars, înlocuirea unui cablu sau fibra optica daca este cazul,etc);
- reparații complexe care nu pot fi executate de către personalul prestatorului și în consecință acesta va apela la service-uri specializate;

Contravaloarea pieselor de schimb consumate în procesul de reparatii se va suporta de catre beneficiar în cadrul acestui contract si în cuantumul plafonului maxim declarat, iar manopera este suportată de prestator în baza contractului de mentenanță.

Prestatorul va întocmi o notă de constatare la efectuarea operațiunilor de service sau ori de câte ori este nevoie, prin care va aduce la cunoștința beneficiarului ce piese sunt necesare pentru repunerea în funcțiune a sistemului. Beneficiarul se obligă săanalizeze si sa decida reparatia sau inlocuirea ansamblului sau subansamblului de piesele de schimb. Dupa decizia beneficiarului, prestatorul se obliga sa actioneze în cel mai scurt timp posibil pentru remedierea problemei aparute.

Prestatorul se obligă să intervinăconform tipului de incident si în timpul soicitat de autoritatea contractanta pct 6, la sesizarea telefonică/electronica a beneficiarului pentru analizarea defectelor aparute în sistem. În cazul în care sunt necesare reparații și înlocuiri de echipamente, prestatorul va prezenta beneficiarului, în prealabil, un deviz de lucrări ce trebuie aprobat de către conducerea beneficiarului și termenul de execuție al lucrării. Numai după obținerea aprobării scrise și a primirii comenzii ferme din partea beneficiarului , prin inmanare, e-mail sau fax , prestatorul va proceda la executarea respectivelor reparații. Contravaloarea manoperei aferentă eventualelor înlocuiri de piese și subansamble defecte ce necesită a fi înlocuiteeste suportată de prestator, fiind inclusă în tariful de interventie.

Contravaloarea pieselor si subansamblelor defecte ce trebuiesc inlocuite si au aprobarea beneficiarului este suportata de beneficiar in cadrul prezentului contract in plafonul maxim stabilit.

Prestatorul se obligă să acorde garanție de minim 3 luni pentru reparațiile efectuate.

Prestatorul se obligă se încheie procese verbale (rapoarte de serviciu) la fiecare intervenție efectuată.

În situația în care din vina prestatorului se produc deteriorări ale echipamentelor în timpul intervenției (service, reparație,etc.) prestatorul este obligat să le remedieze pe cheltuiala sa. În acest caz , prestatorul va suporta inclusiv contravaloarea pieselor de schimb ce necesită a fi înlocuite.

Prestatorul va asigura transportul personalului și materialelor pentru întreținere și reparații la sediile beneficiarului.

Prestatorul este obligat ca înaintea începerii lucrărilor să anunțe responsabilul de contract despre începerea lucrării. În timpul prestării serviciului, personalul prestatorului este obligat să se conformeze indicațiilor date de reprezentantul beneficiarului și să respecte normele de conduită în cadrul instituției.

Piese de schimb defecte și echipamentele înlocuite vor rămâne în proprietatea beneficiarului.

Prestatorul este obligat în cursul fiecărei activități să completeze, imediat după terminarea lucrării, un raport/fișă service care se referă la activitatea prestată și să certifice modul de rezolvare cu șeful serviciului monitorizare sau cu împuternicitul acestuia.

1. Cad în sarcina beneficiarului decizia cheltuielilor aferente înlocuirii unor echipamente ca urmare a furtului, distrugerii cauzate de terți sau de intemperii față de care prestatorul nu poate fi răspunzător
2. Preluarea de către prestator a sesizărilor se va face printr-un serviciu de tip Help-Desk, care va fi disponibil pe durata 24/7/365
3. Termenul de remediere a oricăror defecțiuni apărute în sistem este în funcție de gravitatea defectului pe durata 24/7/365 ore.
4. În cazul în care pentru remedierea unui defect este necesar să se comande anumite echipamente, piese de schimb sau subansambluri termenul de remediere se poate prelunge până la sosirea acestora.

În conformitate cu prevederile legii nr. 333/2003 privind asigurarea pazei obiectivelor, bunurilor, valorilor și protecția persoanelor, modificată și H.G. nr. 1010/2004 pentru aprobarea normelor metodologice și a documentelor prevăzute de legea nr. 333/2003, prestatorul are următoarele obligații:

- **Înainte de semnarea contractului, prestatorul va încheia o convenție cu beneficiarul prin care acesta se obligă să respecte toate normele în vigoare privind securitatea și sănătatea în muncă, în cazul producerii unui eveniment care a avut urmări ca rănirea, vătămarea sau moartea unui angajat, beneficiarul nu este răspunzător;**
- **Intocmirea unui registru de întreținere al sistemului în care să se menționeze evenimentele de service la care s-a intervenit, cum au fost remediate defecțiunile și data remedierii.**
- Să îndeplinească orice alte sarcini profesionale dispuse de beneficiar;

Componente ale sistemului de supraveghere

- 1PC, monitor AOC,

- Huawei VCN 510-8
- Huawei AR161-F
- 1PC, monitor AOC, router
- DVR în cutie metalică pe stalpi
- 1PC și monitor
- 1 buc DVR, 1 buc monitor, 1 buc UPS, 1 buc router cu cartela Vodafone localizate în container Valeni
- 1 PC cu 3 TV marca LG diag. 108cm
- 4 NVR-uri Hikvision noi
- DVR DS7108HQHI-K1
- router Hikvision AR160
- UPS SPS MID cu pachet de baterii
- 2 DVR-uri DS-9561NI-S scoase din uz

5 Tipuri de incidente

Se definesc următoarele tipuri de incidente, în funcție de impactul pe care incidentul îl are asupra sistemului de monitorizare video.

Tip incident	Descriere
Critic	Funcționalități importante ale sistemului nu sunt disponibile. Sistemul informatic este puternic afectat și nu există alternative temporare pentru continuarea activității.
Mediu	Unele din funcționalitățile non-critice ale sistemului nu sunt disponibile. Sistemul informatic este afectat în mod redus. Funcționalitățile afectate pot fi înlocuite de acțiuni manuale de corecție ale administratorilor de sistem sau există modalități alternative temporare de efectuare a activităților în sistem.
Scăzut	Pierderile de funcționalități sunt minore. Desfășurarea activităților se desfășoară normal.

Tipul de incident va fi agreat de cele două părți, Prestator și Achizitor, pentru fiecare problemă, pe baza severității incidentului fiind stabilite condițiile de derulare a activităților de mentenanță corectivă.

Timp de răspuns – intervalul de timp măsurat de la notificarea incidentului până la inițierea procedurilor de diagnosticare și remediere

Timp de remediere – intervalul de timp necesar pentru a aduce sistemul la parametrii normali de funcționare și disponibilitate, acesta este calculat din momentul notificării incidentului și până la închiderea acestuia.

HelpDesk – centru de asistență tehnică ce oferă servicii de preluare a incidentelor prin telefon, fax, email și web și este operat de către echipa de suport a Prestatorului.

Ofertantul se obligă să acopere integral următoarele condiții:

- să pună la dispoziție canalele de comunicare care să includă: telefon, fax, email, web
- să rezolve solicitările din partea Autorității Contractante în conformitate cu timpii de răspuns și remediere asociați fiecărui tip de incident
- să realizeze activitățile de întreținere a sistemului cu frecvența și în condițiile prezentate
- să raporteze activitățile desfășurate și să furnizeze livrabilele cerute prin acest Caiet de sarcini
- să include în prețul oferat toate costurile asociate cu asigurarea garanției și suportului pentru toate componentele prezentate, la nivelul și în condițiile detaliate în acest Caiet de sarcini.

Ofertantul se obligă să inventarieze și să execute o analiză funcțională inițială a sistemului de monitorizare și înregistrare video ce trebuie realizată o singură dată în decurs de 30 zile de la semnarea contractului.

Din partea Autorității Contractante vor fi desemnate persoanele care au dreptul să inițieze procedura de notificare de incidente. Transmiterea incidentului va fi însoțită de tipul de incident asociat problemei apărute, iar acesta poate fi modificat cu acordul părților în funcție de evoluția în timp a incidentului.

6 Caracteristici nivel servicii - mentenanță

Tip incident	Timp maxim de răspuns	Timp maxim de remediere
Critic	1 oră	24 ore
Mediu	3 ore	48 ore
Scazut	6 oră	96 ore

În obligația Prestatorului intra furnizarea următoarelor livrabile:

- raport lunar al incidentelor și intervențiilor apărute
- procese verbale de intervenție (dacă este cazul)
- raport lunar privind mentenanța preventivă

7 Cerințe privind propunerea tehnică

Ofertantii vor elabora propunerea tehnică astfel încât să rezulte că au fost îndeplinite în totalitate cerințele minime exprimate în Caietul de sarcini. Din propunerea tehnică trebuie să reiasă clar asumarea de către Ofertant a tuturor cerințelor și obligațiilor din Caietul de sarcini.

Ofertarea de servicii inferioare celor prevazute în Caietul de sarcini sau care nu satisfac cerintele impuse prin Caietul de sarcini, va atrage după sine declararea ofertei ca fiind neconformă.

Ofertanții au obligația să includă în propunerea tehnică informații cu privire la:

- descrierea detaliată a modului de asigurare a serviciilor cerute
- prezentarea procedurii de suport

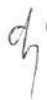
- prezentarea modului în care oferta răspunde cerințelor minime stabilite, printr-o corespondență punct cu punct între ofertă și cerințe
- alte informații considerate semnificative de către Ofertant, în vederea evaluării corespunzătoare a propunerii tehnice

8 Accesul la resurse, în vederea ofertării

Pentru evaluarea efortului necesar, Autoritatea Contractantă va pune la dispoziția potențialilor Ofertanți, în perioada de ofertare, la sediul din Str. Viforului, Nr. 14, Piatra Neamț, accesul la Sistemul de monitorizare video și la documentația tehnică. Accesul la aceste resurse se va face astfel:

- potențialii Ofertanți vor trimite o solicitare, în scris, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de data propusă pentru programare
- înainte de accesul la orice informație, potențialii Ofertanți vor fi semnat condițiile de confidențialitate dacă este cazul
- potențialii Ofertanți vor avea dreptul să consulte materialele și sistemul, dar nu vor avea dreptul să efectueze modificări de orice natură asupra sistemului sau materialelor puse la dispoziție. De asemenea, este interzisă copierea sau scoaterea informațiilor în orice fel, în afara sediului Autorității Contractante
- accesul la resurse se va face pe parcursul unei singure zile, pentru fiecare potențial Ofertant.

Șef Serviciul Buget Tehnologia Informației,
Simona Varganici



Inspector
Vlad Postolica

