



CAIET DE SARCINI PRIVIND ACHIZIȚIA DE SERVICII DE ASISTENȚĂ IT

Autoritate contractantă: Municipiul Odorheiu Secuiesc

1. INTRODUCERE

Prezentul caiet de sarcini stabilește condițiile tehnice, profesionale, operaționale și organizatorice pentru furnizarea serviciilor de asistență IT pentru Municipiul Odorheiu Secuiesc.

Prevederile cuprinse în prezentul caiet de sarcini fac parte integrantă din documentația pentru elaborarea și prezentarea ofertelor și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora fiecare ofertant va elabora propunerea tehnică și financiară.

Obiectivul principal al contractului îl reprezintă asigurarea continuității exploatarei unei infrastructuri informatice complexe, deja funcționale și interdependente, a cărei administrare necesită experiență practică relevantă, capacitate operațională permanentă și cunoașterea aprofundată a infrastructurilor IT de tip UAT municipiu.

Serviciile solicitate trebuie să asigure:

- funcționarea neîntreruptă a sistemelor informatice;
- dezvoltarea continuă a infrastructurii IT;
- securitatea infrastructurii și a comunicațiilor;
- suport tehnic operațional permanent;
- continuitatea activităților administrative și digitale ale instituției;
- reducerea riscurilor operaționale generate de întreruperea serviciilor IT;

2. OBIECTUL ACHIZIȚIEI PUBLICE

Asigurarea funcționării neîntrerupte și în parametri optimi a infrastructurii informatice existente, precum și dezvoltarea continuă a acesteia.

Prestarea serviciilor include activități de:

- administrare infrastructură IT;
- mentenanță preventivă și corectivă;
- administrare rețea și securitate;
- administrare Microsoft 365;
- administrare servere și virtualizare;
- administrare parc hardware;
- suport operațional și intervenții on-site/off-site;
- colaborare tehnică cu furnizori și instituții subordonate;
- suport pentru proiecte informatice și dezvoltări ulterioare;



3. CARACTERISTICILE OBIECTULUI ACHIZIȚIEI

În cadrul Municipiului Odorheiu Secuiesc și al instituțiilor aflate în subordinea acestuia au fost implementate și dezvoltate, pe parcursul ultimilor ani, multiple sisteme informatice, platforme digitale, infrastructuri de comunicații și soluții integrate care asigură desfășurarea activităților administrative, operaționale și de relaționare cu cetățenii.

Infrastructura IT existentă funcționează ca un ecosistem informatic complex, aflat în exploatare permanentă, compus din sisteme interdependente, servicii critice și infrastructuri integrate, a căror funcționare neîntreruptă este esențială pentru activitatea instituției.

Întreruperea sau administrarea necorespunzătoare a acestor sisteme poate afecta în mod direct activitatea instituției, fluxurile administrative, serviciile publice oferite cetățenilor, comunicarea internă și externă, securitatea datelor și continuitatea activităților operaționale.

Din acest motiv, serviciile solicitate presupun nu doar intervenții punctuale sau activități de mentenanță, și administrarea continuă, proactivă și coordonată a întregii infrastructuri informatice, precum și capacitatea de a interveni rapid și eficient în situații critice.

Prestatorul trebuie să asigure permanent funcționarea optimă a infrastructurilor existente, dezvoltarea continuă a acestora, monitorizarea parametrilor de funcționare, securizarea serviciilor informatice și menținerea unui nivel ridicat de disponibilitate a sistemelor.

Totodată, având în vedere complexitatea și caracterul integrat al infrastructurilor existente, se solicită experiență practică relevantă în administrarea unor infrastructuri IT complexe, aflate în exploatare permanentă, comparabile din punct de vedere al dimensiunii, complexității și nivelului de integrare.

Infrastructura informatică existentă include sisteme informatice integrate utilizate atât pentru activitățile administrative interne ale instituției, cât și pentru furnizarea serviciilor digitale destinate cetățenilor.

Aceste infrastructuri includ, fără a se limita la:

- platforme digitale și portaluri online utilizate de cetățeni;
- aplicații mobile integrate cu serviciile instituției;
- sisteme informatice integrate interne și publice specifice administrației publice locale, utilizate atât pentru procesele administrative interne, cât și pentru serviciile digitale destinate cetățenilor;
- module și servicii informatice integrate utilizate pentru managementul documentelor și fluxurilor administrative, registratură și evidența documentelor, contabilitate, taxe și impozite, administrarea patrimoniului, urbanism, gestionarea hărților și datelor GIS, agricultură, investiții, gestionarea locuințelor sociale și alte servicii administrative specifice administrației publice locale;
- infrastructuri informatice pentru gestionarea fluxurilor administrative și documentelor electronice;
- integrarea și interoperabilitatea cu sisteme informatice externe și servicii furnizate de terți;
- platforme și infrastructuri utilizate pentru servicii urbanistice și gestionarea hărților digitale;
- infrastructuri de comunicații și transfer securizat de date;
- servicii electronice utilizate în relația cu cetățenii și alte instituții;
- integrarea și interoperabilitatea cu platforme și servicii externe de plăți electronice și procesatori de plăți online utilizați pentru serviciile digitale oferite cetățenilor;



Administrarea acestor infrastructuri presupune capacitatea de gestionare a unor ecosisteme informatice complexe, integrate și aflate în exploatare permanentă, în cadrul cărora funcționarea continuă și interoperabilitatea sistemelor reprezintă o componentă esențială pentru desfășurarea activităților instituției și furnizarea serviciilor publice digitale.

4. ACTIVITĂȚI ȘI OPERAȚIUNI OBLIGATORII

4.1. Colaborare operațională, consultanță și dezvoltare IT

Prestatorul va colabora permanent cu structurile, direcțiile, serviciile și compartimentele instituției în vederea stabilirii obiectivelor privind dezvoltarea infrastructurii informatice și continuarea proceselor de digitalizare.

Activitățile vor include:

- identificarea necesităților operaționale și tehnice ale instituției;
- evaluarea și analizarea necesităților privind infrastructura IT și securitatea sistemelor;
- formularea de propuneri tehnice și soluții informatice;
- consultanță privind dezvoltarea infrastructurilor digitale;
- sprijin tehnic pentru elaborarea bugetelor și estimărilor de cost;
- participare la redactarea documentațiilor tehnice, caietelor de sarcini, referatelor de necesitate, notelor de fundamentare, notelor justificative, notelor privind realizarea oportunității achizițiilor, rapoarte privind etichetarea obiectivelor de investiții cuprinse în programele de investiții și impactul cheltuielilor acestora asupra obiectivelor de mediu, fișa obiectivelor de investiții, documente privind gestiunea de echipamente și aplicații software, respectiv documentațiilor aferente achizițiilor publice, etc.;
- colaborare cu echipele instituției în cadrul proiectelor proprii sau finanțate din fonduri europene;
- colaborare tehnică și operațională în procesul de implementare și dezvoltare a noilor soluții informatice;

Prestatorul trebuie să aibă capacitatea de a analiza și înțelege infrastructuri IT complexe deja funcționale și de a formula soluții compatibile cu infrastructura existentă.

4.2. Administrarea, dezvoltarea și securizarea infrastructurii hibride Microsoft 365

Prestatorul va asigura administrarea completă a infrastructurii hibride Microsoft 365 existente în cadrul instituției, infrastructură care deservește peste 200 utilizatori și multiple grupuri de lucru de diferite tipuri și care reprezintă una dintre componentele esențiale ale comunicării, colaborării și gestionării documentelor în cadrul instituției.

Serviciile solicitate includ administrarea continuă și dezvoltarea infrastructurii cloud, precum și monitorizarea și securizarea acesteia.

Activitățile vor include, fără a se limita la:

- creare, configurare și administrare conturi utilizatori;
- gestionarea licențelor Microsoft și distribuirea acestora către utilizatori;
- administrarea grupurilor de lucru și a drepturilor de acces;
- configurarea și administrarea serviciilor Microsoft Exchange Online;
- administrarea și optimizarea serviciilor OneDrive, respectiv asigurarea sincronizării datelor cu echipamentele utilizatorilor;





- administrarea și optimizarea serviciilor SharePoint, respectiv asigurarea sincronizării datelor cu echipamentele membrilor echipelor colaborative;
- administrarea și optimizarea serviciilor Microsoft Teams, asigurarea funcționării ședințelor online și a serviciilor de colaborare;
- implementarea și administrarea politicilor de securitate și conformitate;
- implementarea autentificării multifactor (MFA) și a politicilor de acces condiționat;
- administrarea dispozitivelor conectate în infrastructura cloud;
- monitorizarea activităților și verificarea jurnalelor de securitate;
- gestionarea regulilor privind partajarea datelor și colaborarea internă și externă;
- implementarea și monitorizarea politicilor de retenție și protecție a datelor;
- monitorizarea performanței serviciilor și optimizarea funcționării acestora;
- suport tehnic acordat utilizatorilor privind utilizarea serviciilor Microsoft 365;
- asigurarea sincronizării permanente și funcționării corecte a fluxurilor de date dintre infrastructura cloud Microsoft 365 și stațiile de lucru fizice utilizate în cadrul instituției;
- configurarea și monitorizarea sincronizării automate a datelor între OneDrive/SharePoint și echipamentele utilizatorilor;
- identificarea și remedierea incidentelor privind conflictele de sincronizare, pierderea datelor sau întreruperile de sincronizare;
- monitorizarea permanentă a stării serviciilor de sincronizare și asigurarea continuității accesului la date;
- implementarea și administrarea politicilor privind sincronizarea selectivă, securizarea datelor sincronizate și optimizarea traficului generat de procesele de sincronizare;

Se solicită experiență practică demonstrabilă în administrarea infrastructurilor Microsoft 365 complexe, utilizate în cadrul instituțiilor publice.

4.3. Administrarea infrastructurii server și a sistemelor virtualizate

Prestatorul va asigura administrarea, monitorizarea, dezvoltarea și mentenanța infrastructurii server existente, compusă din servere fizice și virtualizate utilizate pentru funcționarea aplicațiilor, bazelor de date și serviciilor informatice critice, respectiv a echipamentelor hardware conexe.

Activitățile presupun atât administrarea infrastructurii hardware, cât și administrarea sistemelor de operare și a serviciilor furnizate de acestea.

Serviciile vor include:

- administrarea infrastructurii de virtualizare Hyper-V;
- administrarea serverelor fizice și virtuale;
- monitorizarea permanentă a parametrilor hardware și software;
- asigurarea funcționării corespunzătoare a camerelor serverelor, monitorizarea parametrilor de mediu și dezvoltarea infrastructurii tehnice aferente acestora;
- verificarea temperaturilor și a condițiilor de funcționare ale echipamentelor;
- administrarea și monitorizarea sistemelor RAID și a dispozitivelor de stocare;
- actualizarea firmware-ului și a componentelor software;
- administrarea sistemelor de operare server;
- gestionarea utilizatorilor, grupurilor și credențialelor;
- administrarea serviciilor DNS, DHCP și File Server;
- administrarea și gestionarea infrastructurii Microsoft Active Directory;



- administrarea și organizarea structurii Active Directory, a unităților organizaționale (OU), utilizatorilor și grupurilor;
- implementarea și administrarea politicilor de grup (Group Policy / GPO);
- gestionarea autentificării și autorizării utilizatorilor în infrastructura locală și integrată;
- administrarea politicilor de securitate asociate infrastructurii Active Directory;
- administrarea drepturilor de acces și a politicilor de permisiuni;
- monitorizarea și verificarea replicării serviciilor Active Directory;
- administrarea relațiilor dintre infrastructura Active Directory și serviciile Microsoft 365;
- implementarea și monitorizarea politicilor privind parolele, autentificarea și securitatea identităților digitale;
- identificarea și remedierea incidentelor asociate infrastructurii Active Directory și serviciilor de autentificare;
- aplicarea actualizărilor de securitate;
- monitorizarea jurnalelor de sistem și de securitate;
- implementarea și verificarea procedurilor de backup și restaurare;
- testarea periodică a infrastructurii;
- intervenții pentru remedierea incidentelor hardware și software;
- optimizarea performanței infrastructurii server;

Având în vedere caracterul critic al infrastructurii server, prestatorul trebuie să dețină experiență practică relevantă în administrarea infrastructurilor virtualizate complexe și a sistemelor utilizate în mediul administrației publice.

4.4. Administrarea infrastructurii necesare sistemului informatic integrat și colaborare cu furnizorii aplicațiilor software

Prestatorul va colabora permanent cu furnizorii aplicațiilor software integrate utilizate în cadrul instituției, inclusiv cu furnizorii sistemelor informatice dedicate administrației publice.

Serviciile vor include:

- administrarea infrastructurii hardware și software necesare funcționării aplicațiilor integrate;
- administrarea serverelor și bazelor de date utilizate de aplicațiile informatice;
- asigurarea continuității funcționării sistemelor integrate complexe specifice UAT;
- identificarea și remedierea incidentelor tehnice;
- colaborare tehnică pentru dezvoltări și implementări ulterioare;
- asigurarea conectivității și interoperabilității între sistemele existente;
- administrarea și gestionarea conturilor de utilizator aferente platformelor ANCP/MyEterra;
- suport tehnic pentru utilizarea serviciilor electronice ANCP/MyEterra;
- administrarea, monitorizarea și reînnoirea certificatelor digitale și a semnăturilor electronice utilizate în cadrul instituției, respectiv asigurarea funcționării aplicațiilor necesare utilizării acestora;
- gestionarea proceselor de instalare, configurare și migrare a semnăturilor electronice pe echipamentele utilizatorilor;
- colaborare cu furnizorii certificatelor digitale și cu instituțiile competente pentru asigurarea continuității utilizării semnăturilor electronice;

4.5. Administrarea și mentenanța parcului hardware și a echipamentelor periferice





Prestatorul va administra infrastructura hardware a instituției, compusă din stații de lucru, laptopuri, imprimante, copiatoare, scannere și alte echipamente periferice utilizate în activitatea zilnică, respectiv periferice folosite pentru comunicații speciale între instituții.

Serviciile solicitate includ atât mentenanța preventivă, cât și intervențiile corective necesare funcționării optime a echipamentelor.

Activitățile includ:

- instalarea și configurarea sistemelor de operare și aplicațiilor;
- conectarea echipamentelor în infrastructura de rețea a instituției;
- efectuarea operațiunilor de mentenanță periodică;
- curățarea și întreținerea echipamentelor;
- înlocuirea componentelor defecte;
- monitorizarea stării hardware;
- actualizarea firmware-ului echipamentelor;
- implementarea măsurilor de securitate endpoint;
- configurarea și administrarea echipamentelor multifuncționale;
- gestionarea inventarului IT și a evidenței echipamentelor;
- optimizarea performanței echipamentelor utilizate;

4.6. Administrarea aplicațiilor mobile și a platformelor asociate

Prestatorul va asigura administrarea și gestionarea aplicațiilor mobile utilizate atât de personalul instituției, cât și de cetățeni.

Activitățile includ:

- administrarea conturilor și platformelor dedicate publicării aplicațiilor mobile;
- gestionarea accesului securizat al dezvoltatorilor;
- administrarea platformelor Apple Store și Google Play;
- configurarea parametrilor necesari funcționării aplicațiilor;
- monitorizarea funcționării aplicațiilor și a serviciilor asociate;
- suport tehnic pentru implementări și actualizări;

4.7. Administrarea și securizarea infrastructurii de rețea

Prestatorul va asigura administrarea, dezvoltarea, monitorizarea și securizarea infrastructurii de rețea existente, formată din echipamente active și pasive, firewall-uri, conexiuni multiple WAN, infrastructuri VLAN și rețele wireless enterprise administrate centralizat.

Infrastructura de comunicații a instituției reprezintă o infrastructură critică aflată în exploatare permanentă, utilizată pentru desfășurarea activităților administrative și operaționale ale instituției și ale entităților subordonate.

Având în vedere caracterul critic al infrastructurii de rețea, prestatorul trebuie să asigure monitorizarea permanentă a parametrilor de funcționare, intervenția rapidă în cazul incidentelor și administrarea proactivă a infrastructurii pentru reducerea riscurilor operaționale și de securitate.

Serviciile includ, fără a se limita la:

- configurarea și administrarea infrastructurilor segmentate logic prin VLAN;
- configurarea și administrarea politicilor de securitate și comunicație;
- administrarea firewall-urilor și a conexiunilor multiple WAN;



- administrarea infrastructurilor wireless enterprise gestionate centralizat prin controller dedicat;
- configurarea și administrarea SSID-urilor și a politicilor de acces;
- monitorizarea permanentă a traficului și performanței infrastructurii de rețea;
- administrarea și actualizarea firmware-ului echipamentelor de rețea;
- implementarea și administrarea regulilor de segmentare și securitate;
- monitorizarea infrastructurii și identificarea preventivă a incidentelor;
- intervenții rapide pentru remedierea incidentelor critice de rețea;
- administrarea politicilor de acces și autentificare în infrastructura de rețea;
- administrarea infrastructurilor de comunicații utilizate pentru servicii critice ale instituției;

Prestatorul trebuie să dețină experiență practică relevantă în administrarea infrastructurilor enterprise utilizate în cadrul instituțiilor publice și în gestionarea infrastructurilor de rețea aflate în exploatare permanentă.

Personalul desemnat pentru administrarea infrastructurii de rețea trebuie să dețină competențe și/sau certificări profesionale relevante în domeniul administrării rețelelor și infrastructurilor de comunicații, precum Cisco CCNA, Ubiquiti sau echivalent, ori să demonstreze experiență practică relevantă în administrarea infrastructurilor enterprise similare.

4.8. Administrarea domeniilor, serviciilor DNS și hostingului

Prestatorul va administra infrastructurile de hosting, domeniile și serviciile DNS utilizate de instituție.

Serviciile includ:

- administrarea domeniilor și subdomeniilor;
- administrarea înregistrărilor DNS;
- administrarea infrastructurilor de hosting;
- administrarea platformelor de tip cPanel/TLD;
- gestionarea conturilor și permisiunilor;
- monitorizarea disponibilității și securității serviciilor;
- suport pentru dezvoltarea și extinderea infrastructurilor web;

4.9. Colaborare tehnică cu furnizori externi și sisteme conexe

Prestatorul va colabora cu furnizorii de servicii și infrastructuri conexe activităților informatice ale instituției.

Acste activități includ colaborarea cu furnizorii de:

- servicii internet;
- telefonie fixă și mobilă;
- sisteme CCTV;
- sisteme control acces;
- ticketing și monitorizare;
- alte infrastructuri și servicii conexe;

4.10. Administrarea și monitorizarea infrastructurii WiFi4EU

Prestatorul va asigura monitorizarea și administrarea infrastructurii WiFi public implementate în cadrul proiectului WiFi4EU.



Activitățile includ:

- monitorizarea infrastructurii WiFi și a punctelor de acces;
- administrarea echipamentelor și a conectivității;
- intervenții tehnice și suport operațional;
- colaborare cu echipe specializate în cazurile care necesită intervenții complexe;

4.11. Suport pentru instituțiile subordonate și SPCLEP

Prestatorul va asigura suport tehnic IT pentru instituțiile subordonate, Centrul Cultural, Casa Seniorilor, cabinetele medicale școlare aflate în subordinea instituției, precum și SPCLEP.

Activitățile includ:

- suport tehnic pentru utilizatori;
- administrarea echipamentelor și rețelelor;
- suport pentru aplicațiile și sistemele utilizate;
- administrarea infrastructurii asociate sistemului SEDO;

4.12. Formare profesională și suport utilizatori

Prestatorul va organiza sesiuni de instruire și formare pentru utilizatorii sistemelor informatice.

Activitățile includ:

- organizarea sesiunilor de formare;
- instruirea utilizatorilor privind utilizarea aplicațiilor și infrastructurilor existente;
- instruirea utilizatorilor privind securitatea informatică;
- suport permanent pentru rezolvarea problemelor operaționale;
- elaborarea materialelor și instrucțiunilor necesare.

Persoana desemnată pentru activitățile de instruire și suport utilizatori trebuie să dețină certificat de formator sau altă calificare echivalentă care să ateste competențe în organizarea și desfășurarea activităților de instruire profesională pentru utilizatori.

4.13. Activități neprevăzute și suport operațional permanent

Prestatorul trebuie să asigure capacitatea de intervenție rapidă și eficientă pentru rezolvarea incidentelor și situațiilor neprevăzute apărute în exploatarea infrastructurii informatice.

Serviciile includ:

- suport tehnic permanent 24/7;
- intervenții urgente on-site și off-site;
- identificarea și remedierea incidentelor critice;
- colaborare permanentă cu personalul instituției;
- asigurarea continuității funcționării infrastructurilor informatice;

5. CONDIȚII DE PRESTARE

Termen de prestare: de la data de 01.06.2026 până la data de 31.12.2026.

Prestatorul va asigura:

- prezență fizică zilnică în timpul programului de lucru;



- suport tehnic on-site și off-site, inclusiv în afara programului de lucru;
- timp de intervenție maxim 60 minute;
- timp maxim de remediere pentru incidente critice: 2 ore;
- continuitatea serviciilor fără întreruperi 24/7;
- disponibilitate pentru intervenții urgente;
- colaborare permanentă cu personalul instituției;

6. VALOAREA TOTALĂ ESTIMATĂ

Valoarea totală estimată pentru prestarea de servicii de asistență IT pentru 7 luni este de 160 370,00 lei fără TVA.

7. CONDIȚII DE LIVRARE

Termen de livrare: de la data de 01.06.2026 – 31.12.2026 cu posibilitate de prelungire a contractului conform art. 165 din HG 395/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achiziție publică/acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice cu maxim 4 luni.

Locația de livrare: Primăria Municipiului Odorheiu Secuiesc, P-ța Városháza, nr. 5, cod poștal: 535600, Județul Harghita.

8. CERINȚE PRIVIND EXPERIENȚA ȘI PERSONALUL CHEIE

Ofertantul are obligația de a desemna personalul cheie care va presta efectiv serviciile.

Experiențe profesionale obligatorii

Personalul-cheie propus trebuie să demonstreze minimum 5 ani experiență profesională relevantă în administrarea și operarea unor infrastructuri IT complexe cu instituții publice, aflate în exploatare permanentă, comparabile din punct de vedere al dimensiunii, gradului de integrare și al nivelului operațional cu infrastructura care face obiectul prezentului contract.:

- administrare hibridă Microsoft 365 cu minimum 150 utilizatori;
- administrare Microsoft Active Directory cu minimum 150 utilizatori;
- administrare sistem integrat instituțional cu minimum 150 utilizatori;
- administrarea a minimum 10 servere virtualizate rulate pe servere fizice locale;
- administrare rețea enterprise cu multiple rețele VLAN, firewall cu legături redundante către operatori de rețea WAN și WiFi controller cu multiple AP-uri tip enterprise, respectiv legături cu rețele securizate între instituții guvernamentale;
- administrare infrastructură DNS și hosting, respectiv domenii, subdomenii;
- suport on-site permanent;
- colaborarea operațională cu structuri organizaționale multiple sau entități afiliate/interconectate.;

Experiența profesională solicitată poate fi dobândită în calitate de angajat, administrator, asociat, expert extern sau persoană fizică autorizată, cu condiția demonstrării implicării directe în administrarea efectivă a unor infrastructuri informatice similare cu cele care fac obiectul contractului.

Personal minim obligatoriu





Se solicită minimum 2 persoane desemnate pentru executarea contractului, cu experiență demonstrabilă în administrarea infrastructurilor informatice complexe de tip Enterprise, incluzând servicii integrate, infrastructuri virtualizate, rețele Enterprise și sisteme operaționale permanente .

9. CAPACITATEA DE EXERCITARE A ACTIVITĂȚII PROFESIONALE

Ofertanții trebuie să dovedească faptul că desfășoară activități economice corespunzătoare obiectului contractului și că sunt autorizați, conform legislației aplicabile, pentru prestarea serviciilor solicitate prin prezentul caiet de sarcini.

Activitățile autorizate trebuie să acopere servicii specifice domeniului tehnologiei informației, administrării infrastructurilor informatice, mentenanței echipamentelor IT, administrării rețelelor și sistemelor informatice, serviciilor suport hardware/software, administrării infrastructurilor cloud și activităților conexe de instruire și suport tehnic.

Prestarea serviciilor presupune desfășurarea activităților atât la sediile autorității contractante, cât și la sediile instituțiilor subordonate și în alte locații unde infrastructurile informatice administrate sunt exploatate.

Ofertanții trebuie să prezinte documente emise de ONRC sau alte documente echivalente din care să rezulte faptul că activitățile economice relevante pentru obiectul contractului sunt autorizate conform legislației aplicabile și pot fi desfășurate pentru terți.

Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a verifica corespondența dintre activitățile autorizate ale ofertantului și serviciile solicitate prin prezentul caiet de sarcini.

10. PREZENTAREA OFERTEI

Oferta se depune la sediul Autorității contractante, până la data și ora limită arătată în anunțul publicitar în plic închis, sigilat, fără semne distinctive și pe care se menționează: „Ofertă pentru achiziția având ca obiect, ofertă la anunțul publicitar nr. din A nu se deschide înainte de data ”. Plicul închis va fi însoțit de o adresă de înaintare, în care ofertantul precizează datele de identificare ale achiziției și în măsura în care dorește, desemnează delegatul (1 delegat pentru fiecare ofertant) care să participe la deschiderea ofertelor. Plicul conținând oferta trebuie să fie înregistrat la registratura Autorității contractante până la data și ora arătată în anunțul de participare. În cazul transmiterii ofertei prin curier/poștă, riscurile transmiterii aparțin ofertantului.

După deschiderea ofertelor, într-un termen rezonabil, Comisia de evaluare procedează la evaluarea ofertelor și stabilește oferta câștigătoare și comunică ofertantului câștigător invitația pentru încheierea contractului. De asemenea, celorlalți ofertanți li se comunică faptul că oferta lor nu a fost câștigătoare. În parcursul procedurii de evaluare, în măsura în care consideră necesar, Comisia de evaluare, poate solicita clarificări operatorului economic cu privire la eventualele neconcordanțe ale ofertei cu cerințele tehnice.

Ofertele care nu îndeplinesc cerințele tehnice minimale precizate în cererea de ofertă sau nu se încadrează în valoarea estimată a achiziției, se consideră oferte inacceptabile.

Oferta va conține următoarele documente: 1. Documente de calificare, 2. Propunerea tehnică, 3. Propunerea financiară.

11. DOCUMENTELE DE CALIFICARE VOR CONȚINE:

1. Certificat constatator, nu mai vechi de 30 de zile la data depunerii ofertei;



2. Declarație privind evitarea situației de conflict de interese;
3. Declarație privind neîncadrarea în situațiile prevăzute de art. 164, art. 165 și art. 167 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice
4. Experiență în prestarea serviciilor IT pentru obiective similare (clădiri publice / instituții / obiective cu acces controlat) - prezentarea minim 1-3 contracte similare în ultimii 3-5 ani în valoare cumulată de cel puțin valoarea estimată a contractului pentru servicii IT cu instituții publice.
5. Certificatul de atestare fiscală emis de Direcția Generală a Finanțelor Publice Teritoriale
6. Certificatul Fiscal privind impozitele și taxele

Operatorul economic nu va fi exclus din procedura de încheiere a contractului dacă cuantumul impozitelor, taxelor și contribuțiilor datorate și restante la bugetul general consolidat este mai mic de 10.000 lei (art. 166 alin. (2) din Legea 98/2016, versiunea consolidată).

Notă: ofertantul clasat pe primul loc în urma aplicării criteriului de atribuire, în termen de 3 zile lucrătoare de la solicitarea formulată de Autoritatea contractantă va transmite documentele cazierul judiciar al operatorului economic și al membrilor organului de administrare, de conducere sau de supraveghere al respectivului operator economic, sau a celor ce au putere de reprezentare, de decizie sau de control în cadrul acestuia, așa cum rezultă din certificatul constatator emis de ONRC / actul constitutiv).

12. MODUL DE PREZENTARE A PROPUNERII TEHNICE:

Propunerea tehnică va fi elaborată astfel încât să permită verificarea corespondenței serviciilor oferite cu cerințele prevăzute în Caietul de sarcini și va conține cel puțin următoarele informații și documente:

12.1. Descrierea modului de prestare a serviciilor

Ofertantul va prezenta modul de organizare și desfășurare a serviciilor IT solicitate, incluzând:

- modalitatea de administrare și monitorizare a infrastructurii IT;
- modalitatea de asigurare a suportului tehnic on-site și/sau remote;
- timpul de răspuns și intervenție pentru incidente;
- modalitatea de gestionare a incidentelor și solicitărilor utilizatorilor;
- măsurile aplicate pentru asigurarea continuității serviciilor și securității infrastructurii IT;
- instrumentele/software utilizate pentru administrare, monitorizare și suport tehnic.

12.2. Personalul propus pentru executarea contractului

Ofertantul va prezenta lista personalului desemnat pentru executarea contractului, cu precizarea rolului și responsabilităților fiecărei persoane.

Se solicită minimum 2 persoane desemnate pentru executarea contractului, cu experiență demonstrabilă în administrarea infrastructurilor informatice complexe de tip enterprise, comparabile ca nivel de complexitate cu infrastructura care face obiectul contractului.



Personalul desemnat pentru executarea contractului trebuie să facă parte din structura operațională a ofertantului de minimum 3 luni la data-limită de depunere a ofertelor, indiferent de forma juridică a raportului profesional existent, astfel încât să poată fi demonstrată implicarea efectivă și continuitatea activității în cadrul echipei tehnice.

12.3. Pentru personalul propus se vor prezenta:

- curriculum vitae semnat;
- diplome de studii;
- certificări profesionale relevante;
- documente justificative care să demonstreze experiența profesională relevantă.

12.4. Experiența profesională a personalului-cheie

Personalul-cheie propus trebuie să demonstreze experiență profesională relevantă în activități precum:

- administrarea mediilor Microsoft 365;
- administrarea serviciilor Microsoft Active Directory;
- administrarea infrastructurilor virtualizate;
- administrarea rețelelor enterprise și a echipamentelor de securitate;
- administrarea infrastructurilor DNS, hosting, domenii și subdomenii;
- furnizarea serviciilor de suport tehnic pentru utilizatori.

12.5. Conformitatea cu cerințele caietului de sarcini

Propunerea tehnică va include o declarație de conformitate prin care ofertantul confirmă că serviciile oferite respectă integral cerințele Caietului de sarcini.

În cazul în care anumite cerințe nu sunt aplicabile, ofertantul va prezenta explicații detaliate și documentate.

12.6. Alte documente

Ofertantul poate prezenta orice alte informații sau documente considerate relevante pentru demonstrarea capacității tehnice și profesionale necesare executării contractului.

13. MODUL DE PREZENTARE A PROPUNERII FINANCIARE

Propunerea financiară va fi elaborată în conformitate cu cerințele Caietului de sarcini și va cuprinde toate costurile necesare pentru prestarea completă a serviciilor care fac obiectul contractului.

13.1. Formularul de ofertă financiară

Ofertantul va completa formularul de ofertă financiară, exprimat în lei, fără TVA și cu TVA evidențiat distinct.

Prețul ofertat va include toate cheltuielile necesare prestării serviciilor, inclusiv, fără a se limita la:

- cheltuieli de personal;
- transport și deplasări;
- suport tehnic on-site și/sau remote;
- costuri administrative și operaționale;
- licențe, instrumente software și echipamente utilizate de prestator pentru executarea serviciilor;
- orice alte costuri necesare îndeplinirii obligațiilor contractuale.



13.2. Structura prețului

Propunerea financiară va conține:

- valoarea totală a contractului;
- tariful lunar și/sau tariful unitar, după caz;
- orice alte informații relevante pentru fundamentarea prețului oferat.

Prețurile oferite vor fi ferme pe toată perioada de derulare a contractului și nu vor putea fi modificate decât în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă și de contract.

13.3. Corelarea cu propunerea tehnică

Propunerea financiară va fi corelată cu propunerea tehnică și va acoperi integral toate activitățile și cerințele prevăzute în Caietul de sarcini.

Nu se acceptă ofertarea parțială a serviciilor solicitate.

13.4. Valabilitatea ofertei

Oferta financiară va fi valabilă pentru o perioadă de minimum 60 zile de la termenul-limită de depunere a ofertelor.

13.5. Clarificări și documente justificative

Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a solicita clarificări și/sau documente justificative privind fundamentarea prețului oferat, în conformitate cu prevederile legislației privind achizițiile publice.

În situația în care prețul oferat este aparent neobișnuit de scăzut, ofertantul va prezenta documente justificative privind modul de formare a prețului, conform prevederilor Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice.

14. REDACTAREA OFERTEI

Fiecare ofertant va prezenta o singură ofertă. Oferta va cuprinde propunerea tehnică și propunerea financiară. Propunerea financiară se va face atât pentru o unitate, cât și pentru valoarea totală, exprimată în lei fără TVA, respectiv cu TVA. Oferta se va redacta în limba română.

15. CRITERIUL DE ATRIBUIRE

Pentru atribuirea contractului, criteriul de atribuire este „cel mai bun raport calitate preț”; Evaluarea consta în compararea punctajelor obținute de fiecare ofertant și întocmirea unui clasament în ordinea descrescătoare a punctajului obținut în baza ofertelor depuse. Clasamentul ofertelor va fi determinat pe baza punctajului total. Factorii care vor fi luați în calcul la evaluarea ofertelor și la acordarea punctajului maxim sunt următorii:





Nr. crt.	Factori de evaluare			
I.	Componenta financiara - factor financiar = 80 pct.	UM	Punctaj	Formula de evaluare
I.1	Prețul ofertei furnizarea serviciilor de asistență IT	Lei/luna fără TVA	80pct	Punctaj com. financiara= $(Pm/Po) * PM$ unde: PM = punctajul maxim (80 pct.) va fi obținut de cel mai mic preț ofertat; Po = prețul ofertat; Pm = cel mai mic preț ofertat.
II.	Componenta tehnica - factori tehnici = 20 pct			
II.1	Timpul de intervenție ofertat	minute	10pct	Punctaj com. tehnica = $(Tm/To) * PM$ To = timpul de intervenție ofertat; Tm = cel mai mic timp de intervenție ofertat; PM = punctajul maxim(10 pct.) va fi obținut de cel mai mic timp de intervenție ofertat. Timpul de intervenție ofertat nu poate fi mai mare decât tipul cerut în caietul de sarcini (60 minute).
II.2	Timp maxim de remediere pentru incidente critice	minute	10 pct	Punctaj com. tehnica = $(Tm/To) * PM$ To = timpul de intervenție ofertat; Tm = cel mai mic timp de intervenție ofertat; PM = punctajul maxim(10pct.) va fi obținut de cel mai mic timp de intervenție ofertat. Timpul de intervenție ofertat nu poate fi mai mare decât tipul cerut în caietul de sarcini (120 minute).
PUNCTAJ TOTAL		=	I +II	= 100pct





Componenta financiara:

Algoritmul de calcul pentru punctajul componentei financiare se acorda astfel:

- a) pentru oferta cu prețul cel mai mic se acorda punctajul maxim (PM) alocat respectiv 80 puncte;
- b) pentru celelalte preturi ofertate, punctajul componentei financiare se calculează după formula $(Pm/Po) * PM$

Componenta tehnica:

Algoritmul de calcul pentru punctajul componentei tehnice se acorda astfel:

- a) punctajul maxim (PM) va fi obținut de cel mai mic timp de intervenție ofertat, respectiv 20 puncte;
- b) pentru ceilalți timpi, punctajul componentei tehnice ce se calculează după formula $(Tm/To) * PM$ maxim.

Pe baza metodei de calcul de mai sus, ofertantul care are cel mai mare punctaj total va fi declarat câștigător. În cazul in care, după aplicarea criteriului de atribuire doua oferte prezinta punctaj egal, in vederea departajării acestora, autoritatea contractanta alege oferta cu cel mai mare punctaj obținut in cadrul factorului de evaluare „Componenta tehnica”.

ȘEF SERVICIU
GYÖRGY LEHEL

CONSILIER
MIHÁLY ZOLTÁN

