



S.C. COMPANIA DE APĂ ORADEA S.A.

Tel centrala: 004 0259 436 5

Tel secretariat: 004 0259 43

Fax : 004 0259 432 576

CUI: RO 54760

J 05/14/28.05.1991



Cont : RO41BRDE050SV03433450500

E-mail: apaoradea@apaoradea.ro

ROMÂNIA, BIHOR, ORADEA 410202, STR. DULIU ZAMFIRESCU NR. 3

Nr. OR 19505 data 08.05.2025

APROBAT

DIRECTOR GENERAL

ing. Lucian Mihai CHINDLEA

CAIET DE SARCINI pentru servicii de reparații tehnică de calcul COD CPV: 72611000-6 (Rev.2)

Procedurile pentru asigurarea reparațiilor echipamentelor de tehnică de calcul:

Obligațiile prestatorului:

- I. Să asigure repararea echipamentelor de tehnică de calcul ale beneficiarului contra cost.
- II. Să asigure personal pentru operațiunile de service calificat și autorizat de producătorul echipamentului.
Orice modificare de personal, în relație cu desfășurarea activității de service sub contract cu beneficiarul trebuie să se facă cu înștiințarea acestuia și cu respectarea prevederilor contractuale privind punctajul rezultat din calificarea și specializările personalului prestator specificat în contractul semnat.
- III. Să realizeze inventarul echipamentelor care vor fi aflate în evidență pentru posibile operațiuni de service și, acolo unde este posibil, să prezinte starea consumabilelor și a pieselor cu perioadă de funcționare limitată pentru fiecare echipament în parte. Prestatorul are obligația de a înștiința beneficiarul în ceea ce privește termenul la care consumabilele sau piesele cu perioadă limitată de funcționare sunt prevăzute a fi înlocuite, conform cărții tehnice a fiecărui echipament în parte.
- IV. Să garanteze buna funcționare a fiecărui echipament după efectuarea operațiilor de reparație și să ofere garanție pentru piesele înlocuite de minim 6 (șase) luni.

Prestatorul este exonerat de asigurarea garanției pentru echipamentul reparat care s-a defectat în perioada de garanție, doar în cazul în care a înștiințat beneficiarul, prin "Fișa de reparație / Deviz de lucrări", asupra prezenței și influenței negative a pieselor conexe celei reparate aflate la finalul perioadei de funcționare sau aproape de acesta.

- V. Operațiile de reparație sunt enumerate în Anexa 1.

VI. Intervențiile de reparație se vor face la solicitarea beneficiarului conform următorului proces:

1. **Comunicarea solicitării de reparație:**

Prestatorul poate să recepționeze solicitări de intervenție doar prin email de la Compartimentul Informatică al beneficiarului, la adresa de mail a prestatorului destinată strict acestui scop și care va fi menționată în contractul de service.

Acest mesaj de email va avea următoarea formă:

De la: [adresa de mail a expeditorului, întotdeauna va fi ingsys@apaoradea.ro]

Subiect: Tichet CAO [numărul tichetului intern CAO] – Fișa de service [numărul fișei de service], [denumirea echipamentului afectat de ex. imprimanta Lexmark X463de] – [denumirea compartimentului unde se găsește echipamentul afectat, de ex. RELATII CU PUBLICUL]

exemplu complet:

Tichet CAO (71) – Fișa de service (FS250220) imprimanta Lexmark X463de – RELAȚII CU PUBLICUL

Corpul mesajului: va conține, pe scurt, descrierea echipamentului afectat, locul unde se găsește, alte date precum gradul de urgență, symptom etc.

Atașament: va avea obligatoriu ”Fișa de reparație / Deviz de lucrări” (vezi MODEL-ul de mai jos) precompletată, eventual alte poze relevante sau capturi de ecran.

În caz de urgență se pot recepționa solicitări și prin alte mijloace gen SMS, WhatsApp, telefonic etc. cu mențiunea că, în aceste cazuri, personalul de intervenție al firmei de service trebuie să se prezinte inițial la Compartimentul Informatică pentru a primi de la beneficiar ”Fișa de reparație / Deviz de lucrări” (vezi MODEL-ul de mai jos) precompletată cu informațiile corespunzătoare echipamentului afectat (elementele de identificare, simptom etc.).

2. **Timp de reacție la solicitarea de reparație:**

Echipa de intervenție, în termen de maximum 24 ore în Municipiul Oradea și 48 de ore în afară municipiului, de la primirea solicitării, se va deplasa la locul unde se găsește echipamentul defect și va efectua testele necesare pentru diagnosticare. Toate datele referitoare la diagnostic trebuie trecute în ”Fișa de reparație / Deviz de lucrări”. În echipa de intervenție trebuie să fie prezent cel puțin un specialist cu certificările necesare conform cu echipamentul defect. În cazul în care prestatorul nu are în portofoliu certificare pentru echipamentul defect, la intervenție trebuie să se prezinte un specialist propriu dar cu altă certificare conformă cu tipul de echipament (ex. Certificare de producător de imprimante la defect de imprimante). În caz contrar nu se va permite intervenția la echipamentul defect.

3. **Procedura de diagnosticare a defectului:**

În cazul în care, în urma diagnosticării, rezultă un necesar de piese de schimb / consumabile acestea vor fi înregistrate în totalitate în fișă, menționând în coloana ”Cod identificare factura service”: codul produsului (part no.) sau linia aferentă corespundătoare din factura de service pentru o trasabilitate completă.

În cazul în care reparația echipamentului nu mai este rentabilă din punct de vedere financiar sau nu se mai poate repara din punct de vedere tehnic (lipsă piese de schimb etc.), prestatorul este obligat să întocmească un certificat constatator.

4. **Procedura de execuție a reparației:**

Reparațiile necesare în urma diagnosticării și recepționării pieselor de schimb se vor face la sediul beneficiarului. În cazul în care este necesară efectuarea unor teste suplimentare sau operațiuni care nu se pot efectua la sediul beneficiarului, echipamentul defect se poate prelua în service la sediul prestatorului pe baza unui proces-verbal de predare-primire care va conține, obligatoriu, fișa de service precompletată, în anexă.

La semnarea contractului de prestări servicii, prestatorul va semna și un acord prin care să respecte regulile GDPR ale beneficiarului.

În cazul în care durata de imobilizare depășește 72 ore, prestatorul este obligat să înlocuiască pe perioada reparației echipamentul defect cu unul cu caracteristici similare.

În cazurile excepționale în care piesele de schimb esențiale au un termen de livrare și înlocuire mai mare de 72 de ore, trebuie comunicate și acceptate de către beneficiar atât termenul estimat, realist, de soluționare, cât și motivul prelungirii perioadei de imobilizare, eventual soluții alternative.

În cazul în care prestatorul are posibilitatea de a soluționa problema constatată pe loc, chiar dacă este necesară înlocuirea unor consumabile sau piese de schimb cu durată de funcționare limitată acesta are obligația de a anunța beneficiarul. În acest caz "Fișa de service" se va completa și înregistra pe loc și apoi trimite către prestator pentru evidența proprie.

Costurile pieselor de schimb sunt suportate de către beneficiar. Lista pieselor incluse în ofertă sunt prezentate conform anexei. Piese de schimb sau consumabilele necuprinse în lista anexată și care rezultă în urma diagnosticului vor fi achiziționate prin încheierea unui act adițional la contract, după acceptarea de către beneficiar a prețurilor propuse.

5. **Condiții de achiziție și livrare:**

Dacă piesele oferite de prestator pentru înlocuire au prețuri mult mai mari în comparație cu media prețurilor pieței pentru exact aceeași componentă, sau dacă durata de achiziție a pieselor / componentelor de pe lanțul de aprovizionare al prestatorului depășește 10 zile lucrătoare și face ca să nu se mai respecte condițiile contractuale, beneficiarul poate indica prestatorului o sursă convenabilă de achiziție pe care acesta se obligă să o folosească doar în acest caz excepțional. De asemenea, beneficiarul poate să anunțe și să pună la dispoziția prestatorului piesele de schimb / componentele necesare pentru reparație ori de câte ori acest lucru poate scurta perioada de imobilizare a echipamentului defect.

6. **Recepția reparației:**

Echipamentul reparat se va testa în prezența unui reprezentant desemnat al compartimentului INFORMATICA al beneficiarului care va recepționa reparația echipamentului, va semna "Fișa de reparație / Deviz de lucrări" și va colecta piesele defecte înlocuite.

La depunerea ofertei de servicii de reparație echipamente IT, prestatorul va depune o ofertă de preț pentru piese și consumabile, conținând cel puțin categoriile din ANEXA 2, ofertă care va fi valabilă pe toată perioada contractului.

Durata contractului:

Contractul se va încheia pe durata **12 luni** de la data semnării acestuia sau până la epuizarea sumei stabilite în contract.

Valoarea estimată:

72.000 RON

Plată și recepție:

Fiecare "Fișă de service" se va închide prin factura emisă de prestator. Aceasta va conține, dacă este cazul, linia/liniile corespunzătoare pieselor de schimb folosite la reparație și obligatoriu o linie corespunzătoare manoperei de reparație.

Nu se acceptă cumularea mai multor fișe de service pe o singură factură.

Plata pentru intervențiile de reparații se va face după fiecare lucrare în parte, conform contractului în vigoare.

Validarea plății facturii de service se efectuează de către personalul desemnat al beneficiarului.

La validarea pentru plată a facturii de service nu se vor lua în considerare piesele / subansamblele / consumabilele care nu vor avea înregistrate în "Fișă de reparație / Deviz de lucrări", în câmpul "Cod identificabil factura service" codurile de produs de pe factura de service, aceasta din urmă fiind refuzată la plată până la completarea datelor lipsă.

Plata se va face cu OP în termen de 30 zile de la data facturării.

Data: 07.02.2025
Departament: JURIDIC

Fișă de reparație / Deviz de lucrări

FS250209

Întocmită de reprezentantul firmei în calitate de prestator.
În urma sesizării SC COMPANIA DE APĂ SA s-a procedat la constatarea următoarelor defecțiuni (sau necesitatea înlocuirii de piese de schimb sau/și materiale consumabile) la echipamentul



Compania de Apă ORADEA

KONICA MINOLTA
Bizhub C227

Nr. inv. 26550

după cum urmează:

Tichet CAO	57	GLPI	XLS	-
Simptom	Tipareste dungi colorate. Verificare. Curatare.			

S/N A798021121569

Contor ADF (Copy + Scan)	
Contor Print (Copy + Print)	

Descriere operatiune:

Durata necesară intervenție / reparație [ore]

Piese / materiale consumabile furnizate de prestator:

Nr. crt.	Cod identificabil factura service	Descriere	U.M.	Cant.	Preț Unitar	Valoare
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
Total Valoare						
TVA						
Total cu TVA						

Reprezentant Achizitor:
.....

Reprezentant Prestator:
.....

ANEXA 1

Nr. crt.	Denumire serviciu prestat	Valoare manoperă lei (fără TVA)/ora	Timp execuție serviciu (multiplu de ore)	Preț serviciu Col3 x Col4
Col 1	Col 2	Col 3	Col 4	Col 5
1	Constatare defect la sediul prestatorului / echipament			
2	Reparație placă de bază PC / buc.			
3	Instalare, configurare placă de bază PC / buc.			
4	Instalare, configurare imprimantă / buc.			
5	Reparație sursă PC / buc.			
6	Reparație sursă neîntreruptibilă (UPS) / buc.			
7	Reparație monitor LCD / buc.			
8	Reparație imprimantă matricială / buc.			
9	Reparație imprimantă cu jet / buc.			
10	Reparație imprimantă laser / buc.			
11	Curățare, verificare imprimantă / buc.			
12	Depanare Telefax / buc.			
13	Deplasare la sediul clientului în Oradea / deplasarea unui specialist tehnic pentru constatare defect			
14	Deplasare la sediul clientului în Oradea / deplasare pentru înlocuire toner, ink / buc.			
15	Reparație echipament multifuncțional / buc.			
16	Curățare, depanare, verificare mașina de numărat bani / buc.			
17	Cablare structurată / metru liniar			
18	Alte servicii necuprinse în această anexă / buc.			
	Suma pe Col5			Preț ofertat

ANEXA 2

Nr Crt	Denumire categorie de piese	
	Piese PC	
1	Surse de alimentare ATX cu PFC	
2	Placă de bază	
3	Procesoare	
4	Placă VGA	
5	Memorii	
6	Hard disk-uri	
7	Unități optice	
	Piese pentru servere	
8	Memorii server	
9	HDD SAS si SCSI pt server și SAN	
10	Coolere pentru server	
11	Surse pentru server	
	Piese pentru UPS	
12	Acumulatori	
	Piese pentru imprimante (vezi lista)	
13	Kit de mentenanță	
14	Unități de imagine	
15	Cuptoare	
16	Tonere	

lista de imprimante existente in cadrul companiei (se vor oferta toate consumabilele, kiturile de mentenanță, tonere, unități de imagine, cuptoare etc. aferente):

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| - Konica Minolta BizHub c220 | - Kyocera FS-6525MFP |
| - Konica Minolta BizHub 224 | - Kyocera ECOSYS P3155dn |
| - Konica Minolta BizHub c224 | - Kyocera ECOSYS P2235dw |
| - Konica Minolta BizHub c227 | - Kyocera ECOSYS M2040dn |
| - Konica Minolta BizHub c258 | - Kyocera ECOSYS P6130cdn |
| - Konica Minolta BizHub c250i | - HP LaserJet M750 |
| - Konica Minolta BizHub c300i | - HP LaserJet 400 MFP M425dn |
| - Konica Minolta BizHub c3320i | - HP LaserJet Pro MFP 4102fdn |
| - Konica Minolta 4020 | - HP LaserJet MFP 432fdn |
| - Konica Minolta 4020i | - HP Designjet T830 |
| - Konica Minolta 5020i | - Brother MFC-8520DN |
| - Canon iR C2020i | - Brother DCP-L6600DW |
| - Canon MF6140 | - Epson WF-C869R Inkjet |
| - Canon MF8540c | - Epson WF-C17590 Inkjet |
| - Toshiba e-STUDIO2515AC | - Lexmark 812dn |

lista de servere existente în cadrul companiei:

- FUJITSU PRIMERGY RX300
- FUJITSU PRIMERGY RX2530
- FUJITSU PRIMERGY RX2540
- FUJITSU SIEMENS D2509

Modul de selectare a ofertei câștigătoare se bazează pe punctajul obținut astfel:

- Punctajul pentru calificare este de **minim** 75 de puncte.
- Se va declara câștigătoare oferta cu punctajul cel mai mare
- Oferta cu cel mai mic preț cumulat pe servicii (suma valorilor serviciilor "SumaCol5" din ANEXA 1) va obține punctajul maxim de 48 de puncte. Restul ofertelor vor obține punctaj după formula:

$$\text{Puntaj Ofertă curentă} = (48\text{puncte}) \times (\text{Suma Oferta cea mai mică}) / (\text{Suma ofertă curentă})$$

- Restul de puncte pentru calificare se vor obține din certificările personalului pentru fiecare producător în parte, astfel:
 - o Certificare Service Minolta 12p
 - o Certificare Service Kyocera 8p
 - o Certificare Service HP 4p
 - o Certificare Service Brother 4p
 - o Certificare Service Toshiba 8p
 - o Certificare Service Canon 4p
 - o Certificare Service Epson 8p
 - o Certificare Service Lexmark 4p

Dacă există mai multe persoane cu certificare pentru același producător punctajul va fi luat o singură dată pentru acel producător.

Se va face dovada deținerii certificărilor de către personalul tehnic angajat al prestatorului care vor conta la calculul punctajului, se vor atașa documente doveditoare privind calitatea de angajat respectiv atestatul care dovedește certificarea valabilă.

Pe durata contractului este obligatorie menținerea personalului cu certificare în service imprimante pentru care au fost obținute criteriile de calificare. În cazul schimbării personalului de service, prestatorul trebuie să prezinte certificările aferente acestuia pentru a păstra valabilitatea criteriilor de eligibilitate. În caz contrar criteriile de eligibilitate nu mai sunt valabile, ceea ce duce la anularea contractului.

În calculul tarifarului orar se va respecta legislația în vigoare.

Ofertanții vor face dovada deținerii unui sediu și/sau punct de lucru cu destinația atelier de reparații pe raza Municipiului Oradea.

Dacă oferta depusă de potențialii ofertanți nu satisface cerințele caietului de sarcini, oferta va fi considerată neconformă, și va fi descalificată.