



DIRECȚIA GENERALĂ DE ASISTENȚĂ
SOCIALĂ ȘI PROTECȚIA COPILULUI TIMIȘ

P-ța Regina Maria nr.3, 300004 Timișoara
Tel: 0256-490281, Fax: 0256-407066
Email: dgaspctm@dgaspctm.ro
Web: www.dgaspctm.ro
Cod operator: 20436



Serviciul Patrimoniu Investiții Tehnic - Administrativ

CAIET DE SARCINI

Direcția Gen. de Asist. Socială
 și Protecția Copilului Timiș
 Nr. 58882
 Ziua 16 luna 04 anul 2026

în vederea achiziționării „Serviciului de management pentru imprimare, copiere, fax și scanare documente acces ”

1. OBIECTUL ACHIZIȚIEI

- 1.1 Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Timiș intenționează să achiziționeze un *Serviciu de management pentru imprimare (MPS), copiere și scanare documente acces*, cod CPV 98300000-6 *Servicii diverse*, care implică punerea la dispoziția beneficiarului de echipamente multifuncționale de imprimare, copiere, scanare, fax, mentenanță, reparația echipamentelor existente în dotarea DGASPC Timiș, și fumizarea consumabilelor necesare cu excepția hârtiei și asigurarea continuității prestării serviciului.
- 1.2 Anexa 1 la prezentul caiet de sarcini cuprinde tipurile de echipamente, funcțiile și caracteristicile minimale ale acestora, care vor fi primite în custodia DGASPC Timiș, în funcție de necesități.
- 1.3 Anexa 2 la prezentul caiet de sarcini cuprinde locații, număr echipamente și modelul echipamentelor de printare din dotarea DGASPC Timiș și cele primite în custodie.

2. DESCRIEREA SERVICIILOR SOLICITATE

Serviciul de management pentru imprimare (MPS), copiere și scanare documente acces cuprinde:

- Monitorizarea și cuantificarea numărului de pagini printate lunar la fiecare echipament;
- Asigurare cartuș / toner la fiecare echipament din dotare sau dat în folosință, pe cheltuiala prestatorului, astfel încât să se asigure un nivel cantitativ și calitativ optim de printare;
- Mentenanța semestrială a echipamentelor, ce include întreținerea și verificarea stării tehnice a echipamentelor de printare existente (parametrii de funcționare, setări, curățare, după caz);
- Constatarea defecțiunilor, întreținerea și reparația echipamentelor, după caz, asigurarea

- pieselor necesare remedierii cu acordarea garanției corespunzătoare. Reparația echipamentelor se efectuează gratuit ca urmare a sesizării incidentului prin e-mail de către beneficiar către responsabilul cu urmărirea contractului. Ulterior, responsabilul respectiv va solicita, telefonic sau prin e-mail, repararea/ înlocuirea echipamentului de către firma contractată.
- Înlocuirea echipamentelor pe perioada reparației sau, dacă această reparație nu se justifică a fi executată, înlocuirea echipamentului cu unul cu caracteristici similare sau conforme cu necesitățile, pe toata durata contractului, acest proces nefiind supus unor costuri de închiriere;
 - Întocmirea și furnizarea documentelor care certifică îndeplinirea obiectivelor asumate prin validarea acestora de către șefii de structuri cărora aparțin echipamentele;
 - Contorizarea numărului de pagini printate astfel încât să se asigure fluența desfășurării activității în permanență;

3. DURATA DE VALABILITATE A CONTRACTULUI

Contractul va fi încheiat până la finalul anului bugetar în curs, **cu posibilitatea prelungirii cu 4 luni în anul 2027**, condiționat de fondurile bugetare alocate cu această destinație.

4. MODUL DE PREZENTARE A OFERTEI

Oferta va cuprinde o **propunere tehnica** și o **propunere financiară**, pentru dovedirea respectării cerințelor minimale de ofertare, conform prezentului caiet de sarcini.

Modul de prezentare a **propunerii tehnice**:

- Se vor prezenta serviciile ofertate și se va elabora astfel încât să răspundă punctual tuturor cerințelor solicitate în Caietul de sarcini.

Modul de prezentare a **propunerii financiare** va conține două componente, după cum urmează:

Componenta I - pentru toate echipamentele de printare puse la dispoziție de către ofertant - **ANEXA 1**

- prețul pe pagina monocrom și color imprimată/copiată, în lei fără T.V.A. Scanarea documentelor nu va fi tarifată.
- prețul pe copie va cuprinde toate costurile aferente echipamentelor puse la dispoziție de prestator, respectiv mentenanță software și hardware, lucrări de service, materialele, consumabilele (cu excepția hârtiei), necesare funcționării echipamentelor, precum și costul transportului consumabilelor și echipamentelor în locațiile DGASPC Timiș. Prețul unitar ofertat pe pagina imprimată/copiată este unic și este valabil pentru orice locație și pentru orice volum de copiere pe toată durata de desfășurare a contractului.
- Prețul unitar pe pagină imprimată/copiată nu va fi condiționat de efectuarea unui

- volum minim de copiere de către autoritatea contractantă.
- Criteriul de atribuire al procedurii este "**prețul cel mai scăzut**", cu condiția îndeplinirii cerințelor minime de calificare stabilite prin Caietul de sarcini.
 - Furnizorul serviciilor de printing trebuie să poată asigura în 24 de ore un nr. de minim 50 de echipamente de printare/ copiere/ scanare.

Componenta II - pentru toate echipamentele de printare din dotarea DGASPC Timis – ANEXA 2

- prețul pe pagina monocrom și color imprimată/copiată, în lei fără T.V.A. Scanarea documentelor nu va fi tarifată, se vor ofera tonerele / buc, acolo unde nu este posibilă citirea contoarelor.
- prețul pe copie va cuprinde toate costurile aferente echipamentelor puse la dispoziție de prestator, respectiv mentenanță software și hardware, lucrări de service, materialele, consumabilele (cu excepția hârtiei), necesare funcționării echipamentelor, precum și costul transportului consumabilelor și echipamentelor în locațiile DGASPC Timiș. Prețul unitar oferit pe pagina imprimată/copiată este unic și este valabil pentru orice locație și pentru orice volum de copiere pe toată durata de desfășurare a contractului.
- Prețul unitar pe pagină imprimată/copiată nu va fi condiționat de efectuarea unui volum minim de copiere de către autoritatea contractantă.
- Criteriul de atribuire al procedurii este "**prețul cel mai scăzut**", cu condiția îndeplinirii cerințelor minime de calificare stabilite prin Caietul de sarcini.

Direcția Generală de Asistență Socială și Protecția Copilului Timiș își propune achiziționarea unui *Serviciu de management pentru imprimare (MPS), copiere și scanare documente acces* la un volum estimat de **210.000** pagini/lună din care 10 % sunt pagini color. (estimare făcută în funcție de volumul de pagini listat în perioada: mai 2024 - aprilie 2026)

MPS (Managed Print Services) este un pachet format din echipamente, consumabile, servicii și aplicații software de gestionare a echipamentelor și activității de imprimare, care permite instituției să aibă un mai mare control asupra costurilor, securității și a modului de gestionare a imprimării, copierii și scanării documentelor.

Serviciul de imprimare/copiere/scanare documente trebuie să asigure:

1. echipamentele cu specificațiile din **Anexa 1** care vor fi puse la dispoziția **Direcției Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului Timiș** pe toată perioada de derulare a contractului, la solicitarea autorității contractante, în funcție de necesități;
2. Se vor asigura consumabilele (tonere, piese de schimb), mentenanța, întreținerea și serviciile de reparații pentru echipamentele din dotarea autorității contractante (**Anexa 2**), fără să constituie un cost suplimentar pentru achizitor, exceptând hârtia.
3. piesele de schimb ce vor fi înlocuite, trebuie să fie obligatoriu noi și tonerele/cartușele de cerneala trebuie să fie OEM neexpirate;

Instalarea, configurarea și punerea în funcțiune a echipamentelor din **Anexa 1** și **Anexa 2**:

1. livrarea consumabilelor se va face, pentru fiecare model de echipament existent, la sediul autorității contractante, ceea ce va permite continuitatea serviciului de printare;
2. se vor efectua intervenții semestriale de mentenanță, astfel încât întregul parc

de echipamente să se situeze în parametrii optimi de funcționare;

3. intervențiile de service sunt gratuite și nelimitate, la cerere. Aceste intervenții se vor realiza de către **personal tehnic certificat de către prestator (certificare pentru echipamentele din Anexa 1)**, iar solicitările de service se vor realiza prin intermediul serviciului de mail sau telefonic, pe perioada programului de lucru al autorității contractante, cu excepția zilelor declarate oficial nelucrătoare;

4. timpul de intervenție la sesizări este de **2 ore** dacă există posibilitatea remedierii incidentului de la distanță, acces remote/telefonic, respectiv **24 ore** dacă intervenția necesită deplasarea la sediul beneficiarului. La sfârșitul fiecărei intervenții se va realiza o fișă de intervenție, care va conține descrierea operațiilor efectuate pentru remedierea defectelor. În cazul unui echipament la care nu se poate remedia defecțiunea la sediul autorității contractante și necesită transportarea acestuia la sediul prestatorului, acesta din urmă va pune la dispoziția beneficiarului un alt echipament, similar, **în termen de maxim 48 ore de la sesizarea defectului;**

5. instruirea utilizatorilor se va face gratuit la punctele de lucru din cadrul D.G.S.A.P.C. Timiș, la punerea în funcțiune a echipamentelor, ce le înlocuiesc pe cele defecte.

6. pentru întreaga infrastructură oferată se va pune la dispoziție o listă care să conțină: Producător, Produs/Model, Cod produs.

Serviciile și aplicațiile software de gestionare a echipamentelor și activități de imprimare:

1. soluția de monitorizare trebuie să fie o soluție de tip SaaS (Software as a Service), care să permită monitorizarea echipamentelor de la distanță;
2. aplicația trebuie să ofere cel puțin următoarele informații despre echipament: model, număr serial, IP, hostname, MAC Adress, locație;
3. monitorizarea contoarelor, cu posibilitatea generării de rapoarte de utilizare pe o anumită perioadă definită din interfața de utilizator;
4. monitorizarea nivelului consumabilelor, cu posibilitatea estimării numărului de pagini pe care aceste consumabile le mai pot tipări;
5. vizualizare istoric alerte pe fiecare echipament;
6. soluția integrată de monitorizare a echipamentelor va fi implementată **obligatoriu** pe echipamentele din **Anexa 1** și, în măsura în care există compatibilitate, și pe echipamentele din **Anexa2**.

5. OBLIGAȚIILE PRESTATORULUI DE SERVICII

- să asigure suport tehnic, inclus în prețul oferat, pe perioada contractului. Suportul tehnic constă în efectuarea de modificări ale funcționalităților existente ale sistemului, precum și remedierea în **maxim 24 de ore** a oricărei probleme de natură tehnică sau funcțională, apărută ulterior recepției acestuia.
- timpul de remediere pentru orice defecțiune va fi de **maxim 24 de ore;**
- să livreze kituri de instalare ale aplicațiilor din cadrul sistemului pe suport media adecvat, împreună cu instrucțiuni detaliate de instalare și configurare a acestora;
- să asigure un serviciu gratuit de instruire a utilizatorilor la punctele de lucru ale beneficiarului;
- rezolvarea unor cerințe noi ale utilizatorilor, în afara specificațiilor inițiale ale

sistemului, datorate unor nevoi noi de optimizare sau de creștere a performanțelor sistemului actual (update-uri);

- actualizări ale aplicațiilor informatice (upgrade) în termene utile;
- actualizări de versiuni ale sistemului (upgrade) în scopul adaptării acestora la noile tehnologii;
- asigurarea unui mecanism eficient pentru actualizarea noilor versiuni de aplicații software;
- întreținerea și monitorizarea consistenței bazei de date;
- modificarea/actualizarea aplicațiilor informatice componente ale sistemului, la solicitarea beneficiarului sau în urma constatării unor defecțiuni și să documenteze aceste modificări. Modificările se vor constitui în pachete de corecții pentru reducerea efortului de implementare individual la nivelul fiecărei instalări a acestora;
- testarea funcționalităților modificate, înainte de instalarea și livrarea acestora către beneficiar;
- să prezinte executabilele și kit-urile/procedurile de instalare, precum și documentația de instalare și utilizare actualizată, cel puțin în format electronic;
- să actualizeze și să pună la dispoziția beneficiarului ultimele versiuni ale tuturor livrabilelor aferente sistemului (kit-uri de instalare, specificații tehnice și funcționale, manual de utilizare etc), ori de câte ori apar modificări ale acestora, care diferă față de livrabilele deja furnizate;
- timpul de reacție din partea prestatorului la primirea unei sesizări din partea beneficiarului privind apariția unei probleme de funcționare a sistemului sau pentru consumabile trebuie să fie cât mai scurt posibil, dar să nu depășească următoarele termene:
 - ✓ **2 ore** dacă există posibilitatea remedierii incidentului, acces remote/telefonic, prin alocarea unui angajat al beneficiarului spre a rezolva problema de la distanță;
 - ✓ **24 ore** dacă intervenția necesită deplasare la sediul beneficiarului;
- are obligația de a garanta că sistemul furnizat este în bună stare de funcționare și că va funcționa la parametrii solicitați, în condiții normale de funcționare;
- să includă în prețul ofertei toate materialele necesare (cabluri, accesorii de montaj etc) și manopera, în afară de infrastructura de electricitate și conexiune la Ethernet (prize);
- să colecteze periodic consumabilele și deșeurile.
- Serviciul de mentenanță va fi prestat la sediul central al autorității contractante: **TIMIȘOARA, str. P-ța Regina Maria Nr.3** respectiv în centrele subordonate **DGASPC Timiș.**
- Reparațiile se vor realiza după caz, la sediul prestatorului, al autorității contractante sau în centrele subordonate acesteia.

6. PLATA SERVICIILOR PRESTATE

Prestatorul se obligă să emită factura începând cu data de **1 a lunii următoare recepționării serviciilor achiziționate, până cel târziu în data de 10.** Factura va fi însoțită de un aviz/raport de lucrări și documente justificative semnate de reprezentanți ai beneficiarului și procesul verbal de recepție a serviciilor.

Achizitorul are obligația de a efectua plata către Prestator în termen **de 30 de zile de la primirea facturii prin platforma e-factura**

Plata se va realiza prin ordin de plată, pe baza documentelor mai sus menționate, în contul Prestatorului deschis la Trezorerie.

7. RECEPȚIE ȘI VERIFICĂRI

Recepția serviciilor se va realiza lunar, în baza unui proces verbal de recepție a serviciilor, plus documente justificative semnate de reprezentanți ai beneficiarului și va fi atașată facturii emise lunar. În cazul în care, în urma verificărilor efectuate de Achizitor se constată neconformități ale prestațiilor, datorate fie unei erori, fie unei neîndepliniri sau îndeplinirii necorespunzătoare a unei obligații, atunci, după caz, Achizitorul va returna și Prestatorul va reface corespunzător documentele sau Prestatorul va răspunde conform prevederilor din contract.

Neexecutarea, executarea cu întârziere sau necorespunzătoare a obligațiilor prevăzute în contract atrag pentru partea în culpă plata de despăgubiri potrivit legislației în vigoare, precum și penalități calculate, conform prevederilor din contract.

8. AJUSTAREA PREȚULUI CONTRACTULUI

Prețul contractului este ferm și nerevizuibil pe toată durata de valabilitate.

Anexele 1 și 2 fac parte din prezentul Caiet de sarcini

Dir.Gen.Adj. Economic
Cosmina PETRICESCU



Sef SPITA
Marius PANDELE



Intocmit
Inspector superior
Adrian PINTA

