

CONTRACT DE SERVICE

Nr. 6 din 01.09.2018

Încheiat între:

S.C. Net Communications Systems SRL, cu sediul în București, sector 5, Soseaua Panduri nr.7, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/3729/2015, Cod Unic de înregistrare fiscală nr. 34291656 și contul de virament nr. RO78INGB0000999904908386 deschis la ING Bank reprezentată prin Director General Florin SCARLAT, în calitate de **EXECUTANT**

și

INSTITUTUL DE ADMINISTRARE A AFACERILOR DIN MUNICIPIUL BUCUREȘTI cu sediul în București, Str. Calea GRIVITEI nr. 6-10, Parter, Sector 1, telefon 021.319.64.40, reprezentată prin Rector Duhaneanu Marcel și Director Financiar Manaicu Adrian, în calitate de **BENEFICIAR**.

I. OBIECTUL CONTRACTULUI

Art. 1. Obiectul contractului este asigurarea de către EXECUTANT a bunei funcționări a echipamentelor și tehnicii de calcul din dotarea BENEFICIARULUI, în cantitățile și configurațiile specificate în ANEXE, parte integrantă a acestui Contract. Anexa I la prezentul Contract se poate modifica cu acordul părților, în urma unor mișcări cu structura obiectelor respective.

II. DURATA CONTRACTULUI

Art. 2. Prezentul contract intră în vigoare la data de 01.09.2018 până la data de 31.08.2019.

III. VALOAREA CONTRACTULUI

Art. 3 a. Valoarea contractului este de 700 EURO (TVA 0 %) în conformitate cu echipamentele din Anexa I, a operațiilor prezentate în Anexa II și a serviciilor din Anexa III.

b. Valoarea contractului se modifică prin acte adiționale după caz, semnate de ambele părți.

IV. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

Art. 4 Obligațiile EXECUTANTULUI:

- a. organizează și execută servicii de outsourcing în condițiile prezentului contract;
- b. execută următoarele servicii în cadrul tarifelor :
 - b.1. întreținere periodică a echipamentelor, la locul de exploatare, astfel:
 - întreținere hardware PC; 1 dată/trimestru;
 - întreținere software PC; 1 dată/trimestru



- intretinere hardware imprimanta 1 data/ trimestru
- intretinere hardware fax 1 data/ trimestru;
- intretinere hardware retea 1 data/ trimestru;
- intretinere hardware server 2 ori/an;
- intretinere software server 1 data/luna;

Detalierea operatiilor de la pct. b.1. este cuprinsa in Anexa II, parte integranta a prezentului contract.

b.2. repararea echipamentelor contractate si ansamblele acestora, in laborator, daca :

- repunerea in functiune la locul de exploatare solicita un grad avansat de demontare, daca sunt necesare proceduri specifice laboratorului, sau din considerente de protectia muncii;

b.3. depanare echipamente aflate in stare de nefunctionare, la locul de exploatare si anume:

- service hardware calculatoare;
- service hardware imprimante;

Din momentul sesizarii defectiunii executantul se obliga sa se deplaseze la sediul beneficiarului in maxim 4 ore consecutive, in interval orar 9 - 18.30, in zile lucratoare.

Durata maxima de repunere in functiune este de 5 ore de la prezentare la sediul beneficiarului, in limita intervalului orar specificat.

b.4. transporta echipamentele, subansamblele, piesele de schimb, consumabilele, de la Executant la Beneficiar si retur.

b.5 servicii de back-up

b.5.1 salvare date server de email - 1 data pe saptamana

b.5.2 salvare date serverul de fisiere - 1 data/trimestru

b.6 suport tehnic - zilnic

b.7 administrare servere - zilnic

b.8 servicii de suport pentru videoconferinte, rezidentiale, Markstrat

b.9 asigurarea functionalitatii serverului de SharePoint -zilnic cf. Operatiilor din anexa III.

b.10 asigurarea functionalitatii serverului de RMU

b.11 asigurarea intretinerii centralei telefonice

c. respecta regimul de acces, normele de protectia muncii, valabile la locul de exploatare a echipamentelor si pe traseul de acces, precum si alte norme specifice notificate in prealabil de Beneficiar.

d. intocmeste referate de necesitate pentru materialele si echipamentele prevazute in buget.

e. la piesele cumparate de beneficiar din alta parte executantul isi rezerva dreptul de a ii avertiza de calitatea si compatibilitatea acestora cu echipamentul pentru care au fost procurate.

SUPLIMENTAR tarifelor de service si contra cost, prin comanda ferma. Executantul asigura piesele de schimb necesare derularii service-ului.

Art. 5 Obligatiile BENEFICIARULUI:

- a) isi asigura mijloace financiare de plata pentru achitarea in termen a tarifelor contractate;
- b) asigura "Condiitiile de instalare si exploatare a echipamentelor" si ia masuri ca personalul sau sa se conformeze normelor specifice de exploatare si de protectia muncii;
- c) utilizeaza echipamentele contractate conform normelor tehnice cerute de producator la locul de utilizare specificat in Anexa I din contract;
- d) asigura securitatea echipamentelor contra oricaror intervenii de service, in afara personalului Executnantului;
- e) permite personalului Executnantului accesul operativ la echipamente;
- f) pune la dispozitia Executnantului toate accesoriile si documentatia hard si soft livrata de furnizor;
- g) este obligat sa sesizeze pe email la adresa service@bitsolutions.ro orice problema de tip tehnic aparuta sau orice nemultumire cu privire la starea tehnica a echipamentelor utilizate.

Problemele tehnice nesesizate în scris, vor fi tratate cu prioritate inferioara celor anuntate în scris;

- h) pentru comenzile de materiale consumabile si echipamentele care nu sunt incluse în buget, se înaintea un referat de necesitate, semnat de catre reprezentantii beneficiarului catre executant
- i) Pentru achizițiile cuprinse în buget executantul întocmeste documentatia necesara achizitiei: referat de necesitate, deviz.
- j) Avizeaza contractul si factura lunara privind furnizarea serviciilor de internet.

V. GARANTII

Art.6. Executantul garanteaza calitatea serviciilor sale pentru o perioada de 3 luni, de la data prestarii lor, la nivelul operatiilor executate.

Art.7. Executantul garanteaza calitatea si functionarea pieselor furnizate de el pe o perioada cuprinsa între 12 luni de la data punerii în funcțiune.

VI. EXECUTAREA CONTRACTULUI

Art.8. Executantul factureaza lunar pe data de 6, utilizand cursul de referinta EURO/RON comunicat de BNR în ziua emiterii facturii, valoarea service-ului hard si soft. În cazul în care 6 este într-o zi nelucratoare se va factura în urmatoarea zi lucratoare.

Art.9. Beneficiarul onorează factura Executantului în termen de 20 de zile lucratoare. În cazul intarzierii platii, Beneficiarul va suporta penalitati de 0.15% din valoarea facturii pentru fiecare zi de intarziere.

Art.10. Confirmarea executarii lucrarilor contractate se face de catre imputernicitii Beneficiarului, prin semnatura, pentru fiecare loc de exploatare, pe baza raportului de service si de cate ori este nevoie a devizului de reparație, prezentate de personalul acestuia.

Art.11. Repunerea în stare de funcțiune a echipamentelor defectate ca urmare a catastrofelor naturale, greselilor în utilizare, neglijenta, accidente, defectiuni electrice externe echipamentelor, defectiuni cauzate de transport, de utilizarea improprie a echipamentelor, se face contra-cost, suplimentar tarifelor convenite.

Art.12. Executantul nu este raspunzător fata de Beneficiar pentru eventualele pagube produse prin pierderea de date datorate manipulării defectuase a echipamentelor de calcul (transport, lipsa împănării, scurtcircuit, virusari, ștergerea accidentală a datelor de către beneficiar sau în oricare situație care nu se încadrează în regimul normal de exploatare a echipamentelor).

VII. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALA

Art. 13. Nerespectarea clauzelor prezentului Contract atrage după sine raspunderea contractuală.

Art. 14. Neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligatiilor ce revin partilor datorita fortei majore, exonereaza de raspundere, cand aceasta este comunicata în termen de 5 zile de la data aparitiei.

Art. 15. Eventualele litigii între parti vor fi solutionate pe cale amiabila, iar în cazul unor rezultate contradictorii de catre instantele competente.

Art. 16. Clauzele prezentului contract precum si informatiile care vor fi cunoscute de catre Executant prin natura activitatii sale sunt confidentiale. În cazul în care, componente sau bunuri ale Beneficiarului vor fi încredintate temporar unor terte parti pentru asistenta tehnica, având acordul acestuia, Executantul se obliga sa ia toate masurile necesare pentru mentinerea confidentialitatii eventualelor date aflate pe aceste componente sau bunuri. Clauzele pot fi modificate, completate sau înlocuite, după caz, prin negociere între parti si consemnate prin Acte Aditionale.

Art. 17. Rezilierea contractului se face cu acordul partilor, iar în caz de divergenta, contractul înceteaza în termen de 15 de zile de la cererea preaviz a oricăreia din parti si după stingerea reciproca a creantelor.



Art. 18. Contractul intra in vigoare la data semnarii sale.

Art. 19. Presentul contract se completeaza cu dispozițiile Codului civil, Codului Comercial si cu alte acte normative care reglementeaza domeniul ce formeaza obiectul contractului in vigoare.

Presentul contract conține 3 (trei) anexe, a fost incheiat in Bucuresti, la data de 01.09.2018, in 2 (doua) exemplare , cate unul pentru fiecare parte.

EXECUTANT,

Director General,



BENEFICIAR,

Rector,

Duhaneanu Marcel

Director Financiar,

Manajcu Adrian

Decan,

Ovidiu Dambean Creta

Consultant SharePoint

Firica Oana Eugenia

A handwritten signature in the bottom right corner of the page.

La Contractul de service nr. 6 din 01.09.2018

ECHIPAMENTELE CE FAC OBIECTUL CONTRACTULUI

Nr	Nr. inv.	Denumire	Incapere folosinta	Responsabil
1.	20	Calculator BIT OFFICE	Sala mare de curs	DOBRE Constantin
2.	22	Calculator BIT OFFICE	Birou Contabilitate	ILIE GABRIELA
3.	23	Calculator BIT OFFICE	Birou Rector	DIMBEAN-CRETA OVIDIU
4.	493	Calculator HP	Birou Academic	GHIORGHIU Doina
5.	496	Calculator HP	Birou Rector	FIRICA Oana Eugenia
6.	485	Calculator HP P3500	Birou Academic	IOAN Bianca Ileana
7.	464	Calculator LENOVO	Birou Contabilitate	MICHESCU Veronica
8.	465	Calculator LENOVO	Birou Academic	ISPASIU ANDREI
9.	36	Calculator server HP PROLIANT ML370G5	Sala Server	DOBRE Constantin
10.	452	Calculator server HP Proliant ML110G6	Sala Server	DOBRE Constantin
11.	547	Calculator HP Server Proliant 18	Sala Server	Dobre Constantin
12.	536	Calculator Laptop Lenevo	Birou Contabilitate	ILIE GABRIELA
13.	539	Calculator Laptop ASUS	Sala mica de curs	Dobre Constantin
14.	552	Calculator Dell	Birou Contabilitate	Ivan Felicia
15.	554	Calculator Laptop HP proboc	Sala mare de curs	Dobre Constantin
16.	555	Calculator Lenovo Ideea Centr	Birou Rector	Marcel Duhaneanu
17.	556	Calculator Lenovo Ideea Centre	Birou Director Financiar	MANAICU Adrian
18.	58	Centrala telefonica PANASONIC	Sala Server	DOBRE Constantin
19.	249	Camera video instalatie videoconferinta	Sala mare de curs	DOBRE Constantin
20.	248	Convertor cablu instalatie videoconferinta	Sala mare de curs	DOBRE Constantin
21.	457	Dispozitiv antispam HP H3C MSR900	Sala mare de curs	DOBRE Constantin
22.	437	Dulap Rack Estap	Sala Server	DOBRE Constantin
23.	80	Fax Canon	Receptie	Dobre Constantin
24.	202	Hard Disk Extern Seagate 1TB	Sala Server	DOBRE Constantin
25.	85	Imprimanta EPSON LX-300+II	Birou Contabilitate	MICHESCU Veronica
26.	86	Imprimanta HP Color LaserJet 2840	Birou Contabilitate	ILIE GABRIELA
27.	88	Imprimanta HP LaserJet P2015DN	Sala mare de curs	DOBRE Constantin
28.	195	Imprimanta color Canon IP4600	Birou Rector	DUHANEANU Marcel
29.	329	Imprimanta matriciala Epson LX300	Sala mare de curs	DOBRE Constantin
30.	630	Imprimanta Canon i-Sensys	Birou Director Financiar	MANAICU Adrian
31.	247	Instalatie videoconferinta POLYCOM	Sala mare de curs	DOBRE Constantin
32.	236	Monitor LCD HP L 1720	Birou Rector	DUHANEANU Marcel
33.	105	Monitor Samsung 940N-19"	Sala mare de curs	Dobre Constantin
34.	108	Monitor Samsung 940N-19"	Birou Academic	IOAN Bianca Ileana
35.	109	Monitor Samsung 940N-19"	Birou Academic	Ispasiu Andrei
36.	110	Monitor Samsung 940N-19"	Birou Contabilitate	MICHESCU Veronica
37.	111	Monitor Samsung 940N-19"	Sala mare de curs	DOBRE Constantin
38.	112	Monitor Samsung 940N-19"	Sala mare de curs	Dobre Constantin
39.	113	Monitor Samsung 943N-19"	Birou Rector	DIMBEAN-CRETA Ovidiu

startup;

- d) stergere fisiere temporare, vizualizare programe instalate;
- e) verificare si indepartare programe de tip add-on din browserul de internet;
- f) reorganizare si compactare spatii HDD prin rularea utilitatelor scandisk si defrag -- dupa

caz;

- g) optimizare si reorganizare sistem de operare-dupa caz;

3. ÎNTREȚINERE /REVIZIE HARDWARE IMPRIMANTA

- a) curatare generala de praf si reziduri de consumabil;
- b) verificare si curatare senzori;
- c) efectuare autotest pentru verificarea calitatii imprimarii;

4. ÎNTREȚINERE /REVIZIE HARDWARE FAX

- a) curatare generala de praf si reziduri de consumabil;
- b) verificare si curatare senzori;
- c) efectuare autotest pentru verificarea calitatii imprimarii;

5. ÎNTREȚINERE /REVIZIE HARDWARE RETEA

- a) verificare stare prize de retea, patch-corduri
- b) verificare stare cabluri de alimentare, cabluri de conectare;
- c) verificare stare mufe conectare periferice(mouse ,tastatura,imprimanta,scanner).

6. ÎNTREȚINERE HARDWARE SERVERE

- a) testare initiala de functionare a calculatorului;
- b) verificare elementelor de strangere;
- c) curatare incinta circuite de aerisire, ventilatoare;
- d) curatare carcasa;
- e) testare finala de functionare a calculatorului;

7. ÎNTREȚINERE SOFTWARE SERVERE

- a) verificare Active Directory si mentenanta;
- b) verificare, mentenanta si instalare update-uri si patch-uri securitate;
- c) optimizare si reorganizare sistem de operare-dupa caz;
- d) verificare si update-uri securitate server web;
- e) monitorizare activa stare servicii server.

8. ADMINISTRARE SERVERE

- a) verificarea cozii de mesaje a serverului de e-mail;
- b) verificare registru jurnal si corectare probleme;
- c) scanare sistem pentru viruși cunoscuti.
- d) verificare securitate si jurnal server DNS;
- e) verificare si vizualizare stare back-up;

9. SERVICII DE BACK-UP

9.1 salvare date server mail

- a) salvare baza date email-uri pe suport extern,
- b) salvare lista de distributie pe suport extern

9.2 salvare date

- a) salvarea datelor de pe serverul de fisiere
- b) efectuarea procesului de restaurare date de pe server pe un calculator selectat aleator

10. SUPORT TEHNIC

- a) rezolvarea problemelor telefonice, fara a fi nevoie de deplasare la sediul clientului;
- b) rezolvarea problemelor prin acces remote de la sediul firmei Bit Solutions.
- c) Asistenta tehnica videoconferinte ,rezidentiale, Markstrat

11. SERVER SHAREPOINT

- f) asigurarea functionalitatii serverului de sharepoint
- g) administrare utilizatori
- h) servicii de backup

12. SERVER RMU

- a. Asigurarea functionalitatii
- b. Administrare
- c. Interconectare cu alte aplicatii

EXECUTANT,

Director General
Searlat Florin



BENEFICIAR,

Rector,
Duhaneanu Marcel

Director Financiar
Manaiacu Adrian

Decan
Ovidiu Dambean Creta

Consultant SharePoint
Firica Oana Eugenia

Anexa III

La Contractul de service nr. 6 din 01.09.2018

- I. In ceea ce priveste operatiunile, mentenanta si upgradarile la SharePoint, Bit Solutions:
 - 1.1. Se va asigura ca SharePoint-ul este fiabil si disponibil sa intruniasca conditiile necesare pentru activitatea Beneficiarului 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana, pe tot parcursul anului.
 - 1.2. Va dezvolta toate procesele de suport necesare, documentatia tehnica si planurile de mentenanta pentru echipamentele hardware ale Beneficiarului si aplicatiile software referitoare la SharePoint. De asemenea, va stoca online in SharePoint-ul Beneficiarului, toate documentele si toata documentatia referitoare la SharePoint.
 - 1.3. Va intretine si va administra sistemele de calcul incluzand Serverele, SharePoint-urile, sistemele software, aplicatiile software si bazele de date aferente ale Beneficiarului, conform standardelor publicate de catre furnizorii de software si hardware.
 - 1.4. Se va consulta cu personalul si Consiliul de Administratie al Beneficiarului, astfel incat back-up-ul SharePoint-ului sa fie savarsit pe baza unui program stabilit de comun acord.
 - 1.5. Se va consulta cu personalul si Consiliul de Administratie al Beneficiarului, astfel incat upgradarile si intretinerea software sa aiba un impact minim asupra operatiunilor Beneficiarului.
 - 1.6. Va stabili un plan de lucru si proceduri pentru monitorizarea, evaluarea, diagnosticarea si rezolvarea problemelor din retea, sistemul si SharePoint-ul Beneficiarului.
 - 1.7. Va desemna angajati care cunosc nivelurile de securitate in SharePoint si completarile de utilizator folosind Active Directory, pentru a furniza suport pentru Beneficiarului.
 - 1.8. Va fi responsabil pentru administrarea, intretinerea si rezolvarea problemelor din mediul de SharePoint Server.
 - 1.9. Va efectua intretinerea intregului SharePoint cum ar fi instalatiile, upgradarile, back-up-urile si antivirusul, astfel incat sa aiba un impact minim asupra operatiunilor Beneficiarului.
 - 1.10. Va elabora documentatia tehnica care detaliaza si descrie sistemele, procedurile, evenimentele si procesele aferente. Documentatia trebuie sa fie stocata in SharePoint.
 - 1.11. Va intretine, va regla si va repara sistemele pentru performante si securitate optime.
 - 1.12. Va raspunde prompt tuturor erorilor din sistem pentru a repune sistemul online, astfel incat sa existe un impact minim asupra operatiunilor Beneficiarului.
 - 1.13. Va instala upgradari, pachete servicii si actualizari de securitate pentru SharePoint si bazele de date din SharePoint, astfel incat sa protejeze datele de intruziuni si sa maximizeze stabilitatea sistemului.
 - 1.14. Va administra mediile de stocare pentru bazele de date SharePoint, incluzand dimensionarea optima, monitorizare spatiu, solicitare stocare suplimentara si furnizare statistica de crestere.
 - 1.15. Va depista problemele de aplicatie, bug-urile si va cauta solutii si va raporta rezultatele periodic Consiliului de Administratie al Beneficiarului.
 - 1.16. Va efectua alte activitati referitoare la SharePoint astfel incat sa se asigure ca Beneficiarului poate opera 24 de ore/ zi, 7 zile/ saptamana.



2. In ceea ce priveste suportul pentru utilizator, BitSolutions:
 - 2.1. Va identifica si rezolva problemele hardware si software, va investiga posibilele cauze si va implementa solutiile.
 - 2.2. Va furniza consultanti care sa lucreze cu corpul profesoral si personalul Beneficiarului si consultanti externi care sa ii ajute sa utilizeze aplicatiile SharePoint.
 - 2.3. Va raspunde si va acorda sprijin apelurilor referitoare la infrastructura.
 - 2.4. Va mentine o documentatie adecvata a incidentelor si solicitarilor de la inceput pana la rezolvare si va furniza rapoarte lunare de solicitari de interventii.
 - 2.5. Va furniza suport la cerere, dupa orele de program, pentru incidente de mare prioritate.
 - 2.6. Isi va asuma responsabilitatea in ceea ce priveste rezolvarea problemelor de server raportate de catre utilizatori.
 - 2.7. Va raspunde si va rezolva problemele identificate Help Desk-ului Bit Solutions.
 - 2.7.1. Help desk = personalul Bit Solutions care preia problemele IT semnalate de Beneficiar
 - 2.8. Va dezvolta si va desfasura solutii tehnice pentru nevoile identificate de client folosind SharePoint-ul si serviciile aferente.
 - 2.9. Va lucra cu corpul profesoral, personalul si consultantii on-site pentru a defini, dezvolta si desfasura solutii tehnice.
 - 2.10. Va furniza servicii de customer service exceptionale corpului profesoral si personalului.
 - 2.11. Va studia functiile utilizatorilor, procesele de business si rolurile organizatorice, in functie de necesitati.
 - 2.12. Va furniza suport pentru utilizatori pentru penele de sistem si schimbarile planificate.
 - 2.13. Va furniza suport ocazional noaptea sau la sfarsitul saptamanii, cand va fi solicitat acest lucru de catre Consiliul de Administratie al Beneficiarului.
 - 2.14. Va efectua rezolvarea problemelor si diagnosticarea de bilete de sprijin si escaladare a consultantilor BitSolutions, in functie de necesitati.
 - 2.14.1. Bilet de sprijin si escaladare = tichetul obtinut in urma introducerii sesizarii in programul de Help Desk – www.bithelp.ro
 - 2.14.2. Program de Help Desk – aplicatia software pusa la dispozitia clientilor pentru a face sesizari.
3. In ceea ce priveste planificarea SharePoint, BitSolutions:
 - 3.1. Va furniza utilizatorilor noi specificatii hardware, bazat pe aplicatii, necesitatile companiei si cresterea anticipata; va instala servere noi si va intretine infrastructura server-ului cand va fi aprobat de catre Consiliul de Administratie al Beneficiarului
 - 3.2. Va evalua tehnologii si va determina punctele forte si punctele slabe ale arhitecturii tehnologice, implementarii si gradului de adecvare; va recomanda solutii pentru a asigura consecventa in viziunea Beneficiarului.
 - 3.3. Va informa utilizatorii asupra noilor proceduri ale SharePoint-ului, proceselor, capacitatilor si altor progrese tehnologice.
 - 3.4. Va elabora planuri de migrare sau upgradare a sistemelor pentru aprobarea din partea Consiliului de Administratie al Beneficiarului.
 - 3.5. Va colecta si revizui sistemul informatic pentru scopuri de capacitate si planificare. Va analiza capacitatea de date si va dezvolta planurile de capacitate pentru un nivel adecvat pentru sistemele Beneficiarului. Se va coordona cu personalul de management adecvat pentru implementarea schimbarilor.



3.6. Va recomanda schimbari pentru a imbunatati configuratiile sistemelor si retelelor si va determina solicitarile hardware sau software referitoare la asemenea schimbari.

EXECUTANT,
Director General
Scarlat Florin



BENEFICIAR,
Rector,
Duhaneanu Marcel

Director Financiar
Manaiacu Adrian

Decan
Ovidiu Dambean Creta

Consultant SharePoint
Firica Oana Eugenia