

## ANUNȚ DE PARTICIPARE

Achiziționarea serviciilor de extindere a funcționalităților și menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM:

1. **Denumirea autorității contractante:** Banca Națională a Moldovei
2. **IDNO:** 79592
3. **Adresa:** bd. Grigore Vieru 1
4. **Numărul de telefon:** 022 822 237 / 022 822 338
5. **Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante:** [achizitii.contracte@bnm.md](mailto:achizitii.contracte@bnm.md), [www.bnm.md](http://www.bnm.md)
6. **Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire:** documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP M-Tender
7. **Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind achiziționarea serviciilor de extindere a funcționalităților și menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM:**

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată	Valoarea estimată, fără TVA, MDL
<b>Lotul 1: Extinderea funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare</b>						
1.1	72211000-7	Servicii de extindere a funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare	om/oră	600	<p><i>Tip: Servicii de extindere a funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM) prestate la necesitate conform solicitării Beneficiarului în baza solicitărilor de schimbare.</i></p> <p><i>Caracteristici:</i></p> <p><i>Ca urmare a utilizării în practică a soluției informatice date s-a constatat necesitatea extinderii funcționalităților a unor componente pentru a facilita :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>- accesul în sistemului informatic de către utilizatorii externi – persoane nerezidente,</i></li> <li><i>- simplifica utilizarea internă/externă a sistemului prin diminuarea etapelor de salvare și actualizare multiple,</i></li> </ul>	

					<p>- crearea mecanismelor necesare ce ar permite comunicarea cu prestatorii de servicii de plată după obținerea actelor permissive/confirmărilor din partea BNM prin intermediul sistemului informatic,</p> <p>Totodată urmare a modificării cadrului de reglementare au fost identificate necesități de ajustare a proceselor precum și a cadrului de raportare.</p> <p><u>Condiții de prestare a serviciilor</u></p> <p>Solicitările de schimbare (Change request) presupun lucrări de schimbare/dezvoltare a funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM), exploatată în cadrul Sistemului informațional al BNM , care vor fi descrise detaliat într-o solicitare adresată de către Beneficiar către Prestator.</p> <p>Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare se vor contoriza prin efort de lucru om/ore și nu vor depăși volumul de 600 om/ore pe parcursul a 12 luni din data intrării în vigoare a contractului, contabilizate ulterior lunar prin acte de prestare și acceptanță a serviciilor detaliate și semnate de ambele părți. Cantitatea specificată este indicată orientativ pentru evaluarea financiară, iar executarea contractului va avea loc în funcție de volumul de servicii prestate efectiv la necesitate conform solicitării Beneficiarului.</p> <p>Prestatorul se obligă la finele perioadei de prestare a serviciilor să prezinte Beneficiarului Raportul privind executarea serviciilor în baza căruia se va semna Actul de acceptanță finală a</p>	
--	--	--	--	--	--	--

serviciilor prestate în baza solicitărilor de schimbare după acceptanța tuturor funcționalităților realizate precum și furnizarea documentației de însoțire actualizate a soluției și codurilor sursă.

Nivelul serviciilor prestate pentru gestionarea solicitărilor de schimbare va corespunde următoarelor cerințe:

a. Beneficiarul va plasa solicitări de schimbare. Solicitățile de schimbare vor corespunde următoarelor cerințe:

Clasificarea solicitărilor plasate de BNM	Timpul de Reacție (TR)	Timpul de Implementare (TI)
Urgentă	5 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare
Ordinară	15 zile lucrătoare	Cel mai bun efort*

\* Participantul selectat va depune tot efortul în vederea soluționării cât mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limită pentru soluționarea solicitării va fi comunicat și acceptat de BNM. Modificări ulterioare a timpului limită sunt permise doar cu acceptul BNM

b. Timp de Reacție (TR) – este timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de schimbare, va analiza solicitarea înaintată, va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse, va evalua efortul și va transmite către BNM un răspuns la solicitare.

c. Timp de Implementare (TI) – este timpul obiectiv în care se așteaptă ca Prestatorul să asigure efectuarea solicitărilor de schimbare / dezvoltarea soluției. Prestatorul va permite BNM setarea

					<p>priorităților pentru solicitările de schimbare și revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Prestator.</p> <p><u>Notă:</u> Ofertantul va descrie în oferta sa modelul propus pentru gestiunea solicitărilor de schimbare și metodele aplicate pentru estimarea prețurilor pentru Beneficiar. Informația inclusă în ofertă trebuie să fie suficientă pentru a aprecia că relația dintre BNM și Ofertantul selectat în procesul de prestare a serviciilor de schimbare va fi una transparentă și corectă.</p>	
Valoarea estimată, lei, fără TVA, lot 1						630 833,33
<b>Lotul 2: Menținerea și suportul standard a licențelor GoGet365 Portal</b>						
2.1	7226800 0-1	Servicii de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard pentru licențele GoGet365 Portal	serv	1	<p><u>Tip:</u> Serviciile de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard, de la producătorul licențelor, sunt necesar să fie oferite pentru o perioadă de 12 luni din data intrării în vigoare a contractului, în baza prelungirii termenului de prestare a serviciilor respective pentru licențele GoGet365 Portal OnSite Installation, exploatate în cadrul soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM) pe mediul de dezvoltare, testare și producție pentru un număr nelimitat de utilizatori. <b>Serviciile vor include:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător, sau</li> <li>- publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului.</li> </ul>	

					Termen de prestare: 10 zile lucrătoare din data intrării în vigoare a contractului	
Valoarea estimată, lei, fără TVA, lot 2						25 833,33
<b>Lotul 3: Menținerea și suportul tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM</b>						
3.1	7226800 0-1	Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM	serv	1	<p>Tip: Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM), exploatată în cadrul Sistemului Informațional al BNM pentru o perioadă de 12 luni din data intrării în vigoare a contractului.</p> <p>Suportul solicitat include următoarele caracteristici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Serviciile de mentenanță</b> vor asigura în timp funcționarea corectă și fără deficiențe a soluției, precum și îmbunătățirea continuă a acesteia. Serviciile de mentenanță vor include: furnizarea de actualizări minore, versiuni noi, soluții temporare și pachete de servicii;</li> <li>- <b>Suportul tehnic</b> va include: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Asigurarea suportului tehnic prin email, telefon, la distanță sau on-line prin asigurarea accesului de către Producătorul soluției la sistemul on-line de plasare a incidentelor sau problemelor apărute. Suportul tehnic va include : orice suport, pentru orice motiv care afectează funcționalitatea normală a soluției, asistență pentru orice configurări sau customizări suplimentare necesare în cadrul soluției, în scopul asigurării funcționării soluției;</li> <li>-Înlăturarea problemelor va fi în funcție de gravitatea incidentului raportat în timpul orelor de lucru, în intervalul de timp 08:00 - 17:00 în zile lucrătoare conform legislației RM;</li> </ul> </li> </ul>	

					<p><u>Timpul de reacție în funcție de gravitatea incidentului va fi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Critic</u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 oră în timpul orelor normale de lucru;</li> <li>- <u>Urgent</u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru;</li> <li>- <u>Mediu</u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru;</li> <li>- <u>Ușor</u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore.</li> </ul> <p><u>Timpul de soluționare în funcție de gravitatea incidentului va fi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Critic</u> - soluția temporară va fi furnizată în maxim 6 ore iar rezolvarea în maxim 48 ore;</li> <li>- <u>Urgent</u> - furnizarea unei soluții temporare în minim 8 ore iar rezolvarea în maxim 3 zile lucrătoare;</li> <li>- <u>Mediu</u> - rezolvarea incidentului în maxim 4 zile lucrătoare;</li> <li>- <u>Ușor</u> - cel mai bun efort sau soluția va fi livrată în următoarea variantă a produsului.</li> </ul> <p>Notă:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Incident de gravitate Critic</u> - Problemă cu impact major care împiedică utilizarea sistemului, prin urmare are impact semnificativ asupra performanței operaționale a organizației Beneficiarului;</li> <li>2. <u>Incident de gravitate Urgent</u> - O problemă cu un impact major dar care permite utilizarea sistemului, dar care va</li> </ol>
--	--	--	--	--	--

					<p>avea consecințe serioase asupra activităților în următoarele zile.</p> <p>3. <u>Incident de gravitate Mediu</u> - O problemă cu impact important care permite continuarea folosirii sistemului, dar într-o maniera forțată. În timp problema poate afecta productivitatea, dar nu poate determina încetarea imediată a lucrului.</p> <p>4. <u>Incident de gravitate Ușor</u> - Problemă importantă dar care nu are un impact important asupra productivității. Problema necesită doar monitorizare pentru a lua toate măsurile necesare.</p> <p>Furnizarea gratuită a update-urilor (inclusiv noile versiuni și patch-urile) pentru componentele soft ale soluției și asigurarea asistenței necesare pentru testarea și instalarea acestora, de asemenea furnizarea documentației aferente actualizărilor și noilor versiuni.</p> <p><b><u>Termen de prestare:</u></b> serviciile se vor presta pe parcursul a 12 luni din data intrării în vigoare a contractului.</p> <p><b><u>Termeni de achitare:</u></b> Achitarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic se va efectua lunar, în baza actului de prestare a serviciilor, semnat de reprezentanții ambelor Părți și a facturii fiscale prezentate de către Prestator, în termen de 15 zile lucrătoare de la data recepționării documentelor de către Beneficiar.</p>	
Valoarea estimată, lei, fără TVA, lot 3					210 750,00	
Valoarea estimată totală, lei fără TVA					867 416,66	

8. **Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admite**
9. **Termenii și condițiile de prestare:** *Toate serviciile vor fi prestate de către Prestator la sediul Beneficiarului, în termenele indicate pe fiecare lot în parte. Prestatorul va asigura prestarea serviciilor în corespundere cu toate cerințele înaintate.*
10. **Termenul de valabilitate a contractului: 31 decembrie 2020.**
11. **Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): Nu**
12. **Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (DUAE, documentație):**

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1	Formularul ofertei (F 3.1)	<i>Conform Formularului F 3.1 din documentația de atribuire.</i>	Da
2	Garanție pentru ofertă	<i>Conform Formularului F 3.2 din documentația de atribuire.</i>	Da
3	Garanția de bună execuție (la încheierea contractului atribuit)	<i>Conform Formularului F 3.3 din documentația de atribuire.</i>	Da (se va prezenta de către ofertantul câștigător la încheierea contractului)
4	Specificații tehnice	<i>Original- conform formularului F4.1, confirmat prin ștampila și semnătura participantului din documentația de atribuire</i>	Da
5	Specificații de preț	<i>Original- conform formularului F4.2, confirmat prin ștampila și semnătura participantului din documentația de atribuire</i>	Da
6	Formularul DUAE	<i>Original- confirmat prin ștampila și semnătura participantului</i>	Da
7	Actul care atestă dreptul de livrare a bunurilor/prestare a serviciilor	<i>Pentru lotul 2 ofertantul va prezenta copia certificatului ce atestă relația Ofertantului cu Producătorul sau copia certificatului de partener autorizat al producătorului sau autorizației de livrare.</i>	Da (la solicitare)
8	Măsuri de identificare a clientului, de monitorizare a activităților și tranzacțiilor, conform procedurilor interne ale Băncii Naționale a Moldovei cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.	<i>Chestionar pentru Furnizor/Prestator F3.4 – original / copie - confirmat prin aplicarea ștampilei și semnăturii participantului.</i>	Da (la solicitare)
9	Declarația privind lista principalelor livrări de bunuri similare în ultimii 3 ani	<i>Ofertantul trebuie să posede o experiență specifică în prestarea serviciilor și/sau livrarea bunurilor similare de cel puțin 3 ani în domeniu.</i>	Da (la solicitare)



		<i>Pentru demonstrarea îndeplinirii acestor cerințe operatorul economic completează formularul (F3.5) „Declarația privind lista principalelor prestări servicii și/sau livrări de bunuri similare în ultimii ani”.</i>	
10	Valoarea minimă a unui contract individual îndeplinit pe parcursul ultimilor ani	<i>Valoarea unui contract individual îndeplinit pe parcursul ultimilor ani, cu anexarea actelor doveditoare conținând valori, perioade de livrare, beneficiari, indiferent dacă aceștia din urmă sunt autorități contractante sau clienți privați, trebuie să fie similară ca obiect și volum celui solicitat de BNM. Pentru demonstrarea îndeplinirii acestor cerințe operatorul economic completează ”Declarația privind lista principalelor prestări servicii similare în ultimii ani”(F3.5), iar în scopul verificării și confirmării informațiilor declarate, ofertantul trebuie să fie dispus să prezinte la solicitare copie (extras) ale respectivului/ respectivelor contract/ contracte, astfel încât autoritatea contractantă să poată identifica natura serviciilor prestate, valoarea acestora și prețul.</i>	Da (la solicitare)
11	Certificatul de înregistrare a întreprinderii/Extrasul din Registrul de stat al persoanelor juridice, emis de către Camera Înregistrării de Stat / I.P. „Agenția Servicii Publice” sau organul împuternicit conform țării de reședință a ofertantului	<i>Copie - conform cu originalul – confirmată prin aplicarea semnăturii și stampilei participantului.</i>	Da (la solicitare)
12	Certificat de atribuire a contului bancar eliberat de banca deținătoare de cont după data punerii în aplicare a codurilor IBAN	<i>Copie - conform cu originalul – confirmată prin semnătura și ștampila participantului.</i>	Da (la solicitare)
13	Raport financiar	<i>Copia ultimului raport financiar pentru anul 2018 confirmat prin aplicarea semnăturii și stampilei participantului.</i>	Da (la solicitare)
14	Demonstrarea accesului la infrastructura/mijloacele indicate de autoritatea contractantă, pe care aceasta le consideră strict	<i>1. Pentru Lotul 1 și 3 Ofertantul trebuie să prezinte dovezi că poate pune la dispoziția Beneficiarului pentru executarea contractului de achiziție publică ce face</i>	Da (la solicitare)

	<p>necesare pentru îndeplinirea corespunzătoare a Contractului</p>	<p><i>obiectul prezentei achiziții personal tehnic calificat. În acest sens, Ofertantul va prezenta CV-urile echipei tehnice ce va fi alocată pentru prestarea serviciilor către BNM, cu detalierea competențelor și a experienței de lucru.</i></p> <p>2. <i>Echipa tehnică propusă trebuie să posede cel puțin 3 ani de lucru pe platforma Microsoft Dynamics 365, să posede o experiență de lucru în cel puțin 2 proiecte implementate cu succes similar ca obiect și complexitate celui implementat în BNM.</i></p> <p>3. <i>Personalul propus în cadrul echipei va fi asigurat până la finalizarea executării contractului. În cazul dacă va fi necesară schimbarea unui membru din echipă, această schimbare va fi efectuată după coordonarea și acceptul în scris al BNM. Noile persoane nominalizate vor da dovada îndeplinirii cel puțin a aceluiași criterii ca și persoanele pe care le vor înlocui. BNM are dreptul de a înainta solicitări argumentate de substituție a unuia sau mai mulți membri ai echipei în perioada de executare a contractului dacă performanța sau comportamentul acestuia/acestora nu este acceptabilă.</i></p> <p><i>Suplimentar, ofertantul trebuie să prezinte dovezi</i></p>	
15	<p>Demonstrarea experienței operatorului economic în domeniul de activitate aferent obiectului contractului ce urmează a fi atribuit</p>	<p><i>Ofertantul trebuie să posede o experiență specifică în prestarea serviciilor similare de cel puțin 3 ani în domeniu, reputație bună, să fie dotat cu tehnică necesară și să dispună de competențe profesionale, echipament și alte resurse, inclusiv servicii post-vânzare, precum și competențe manageriale, experiență specifică, personal calificat necesar pentru realizarea contractului și alte capacități necesare pentru a executa contractul de achiziție publică la calitatea solicitată, pe toată perioada de valabilitate.</i></p>	<p>Da (la solicitare)</p>

		<p>Pentru demonstrarea îndeplinirii acestor cerințe operatorul economic completează "Declarația privind lista principalelor prestări servicii similare în ultimii ani", iar în scopul verificării și confirmării informațiilor declarate, ofertantul trebuie să fie dispus să prezinte la solicitare următoarele documente suport:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- copie (extras) ale respectivului/ respectivelor contract/ contracte, astfel încât autoritatea contractantă să poată identifica natura serviciilor prestate, valoarea acestora și prețul,</li> <li>- scrisori de recomandare din partea beneficiarilor/clienților.</li> </ul>	
--	--	--	--

**IMPORTANT:** În conformitate cu legea privind achizițiile publice nr.131 din 03.07.2015 și anume, art.65 (4), prezentarea ofertei presupune în mod obligatoriu depunerea „ofertei tehnice, ofertei financiare, formularului DUAЕ și după caz, garanția pentru ofertă”.

**13. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului:** *Prețul cel mai scăzut fără TVA, cu corespunderea cerințelor față de ofertant și corespunderea tuturor cerințelor tehnice minime obligatorii privind obiectul achiziției.*

*Evaluarea va fi efectuată pe loturi, cu corespunderea cerințelor față de ofertant și corespunderea tuturor cerințelor tehnice minime obligatorii privind obiectul achiziției.*

**14. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:**

- până la ora: 14.00
- pe data: 08 noiembrie 2019

**15. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:**

*Ofertele vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP „M-Tender”.*

**16. Termenul de valabilitate a ofertelor:** 60 zile calendaristice

**17. Locul deschiderii ofertelor:** SIA RSAP „M-TENDER”.

*Ofertele întârziate vor fi respinse*

**18. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare:** *limba română.*

**19. Alte informații relevante:** *în conformitate cu prevederile art.117 ( 1<sup>2</sup>) din Codul Fiscal, începând cu 01.07.2019, facturile fiscale electronice urmează a fi emise de către furnizorii rezidenți, prin SIA e-Factura.*

**20. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:**

*Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor*

*Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;*

*Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md*

**21. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare:** 18.10.2019

Conducătorul grupului de lucru: Ion STURZU \_\_\_\_\_