

ANUNȚ DE PARTICIPARE
privind achiziționarea soft-ului: Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM) pentru rețeaua locală, Cod CPV 48517000-5

prin procedura de achiziție de valoare mică

*Procedura a fost inclusă în planul de achiziții publice a autorității contractante (Da/Nu): Da (pct. 103)

Link-ul către planul de achiziții publice publicat:

https://agepi.gov.md/sites/default/files/2022/02/Planul_de_achizitii_2022.pdf

1. Denumirea autorității contractante: Agencia de Stat pentru Proprietatea Intelectuală (AGEPI)

2. IDNO: 1015601000112

3. Adresa mun. Chișinău, str. Andrei Doga 24/1

4. Numărul de telefon/fax: 022 400627; 022 400642; 022 400585

5. Adresa de e-mail și pagina web oficială ale autorității contractante: tender@agepi.gov.md ; office@agepi.gov.md ; <https://agepi.gov.md/>

6. Adresa de e-mail sau pagina web oficială de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: *documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP*

7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): Autoritate Administrativă Centrală în subordinea Guvernului, responsabilă de promovarea și realizarea activităților în domeniul protecției juridice a proprietății intelectuale privind drepturile de proprietate industrială, dreptul de autor și drepturile conexe.

8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea următoarelor bunuri:

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată, lei fără TVA
Soft-Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM)						
1.1	48517000-5	Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM)	Buc.	1	Licență de model perpetual pentru: - 7 tehnicieni; - Multilingual (obligatoriu limbile rusă, română și engleză). - Suport pentru minim 1 an. Alte cerințe: Soluția propusă trebuie să figureze în cadranul magic al Gartner pentru IT Service Support Management. Cerințe obligatorii față de soluția Help Desk solicitată: - Soluția va putea fi accesată de toți utilizatorii business prin intermediul unui browser web. - Soluția va fi nelimitată ca și număr de utilizatori care o vor accesa. 1. Panou de informații: - Interfețele relevante ale aplicației vor permite afișarea de panouri cu diverși indicatori relevanți pentru fiecare categorie de utilizatori, în manieră comodă, intuitivă și parametrizabilă. - Indicatorii afișați vor permite monitorizarea în timp real a situației generale pe zonele de interes. Utilizatorii vor putea să definească proprii indicatori și să configureze aplicația pentru ca aceștia să fie afișați în modul comod pentru utilizator. 2. Comenzi de e-mail: - E-mail de comandă permite tehnicianului să delimiteze domeniile de e-mail, în funcție de care e-mail-ul poate fi analizat și domeniile corespunzătoare poate fi setat. - Nivel, modul, de prioritate, de urgență, de impact, categorie, subcategorie, element, de grup, 1de e-mail, solicitantului, solicitantului de e-mail, id-ul de cerere, Cerere Format, tip cerere, site-ul, a activelor sunt domeniile care pot fi atribuit prin comenzi prin e-	83330,00

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată, lei fără TVA
					mail. - Abilitatea de a folosi orice caracter special ca delimitator de comandă. - Operațiuni de cerere, cum ar fi editarea, ridicarea și închiderea cererea poate fi, de asemenea, face prin comenzi prin e-mail. 3. Integrare: - Active Directory. - LDAP. - API: • Import din CSV fișiere; • Chestionar utilizator; • Istoria completa a solicitărilor; • Multi Site Support; • Scheduler. 4. Rapoarte IT Help Desk: - Aplicația ofertată trebuie să dispună de un instrument de raportare cu capacități analitice avansate, să fie comod în utilizare, relevant, parametrizabil, inteligent. - Următoarele caracteristici trebuie să se regăsească în funcționalitățile native ale instrumentului de raportare propus în cadrul soluției: • Soluția trebuie să dispună de rapoarte predefinite, pentru fiecare din procesele suportate. Rapoartele predefinite trebuie să acopere cel puțin obținerea informațiilor de bază necesară pentru gestiunea eficientă a serviciilor. În acest sens, Ofertantul va descrie cele mai relevante rapoarte puse la dispoziție în mod nativ pentru fiecare proces în parte; 5. Dispeceratul de Ticket automat: - În această metodă, aplicația are inteligența de a lua în considerare sarcina existența de tehnicieni și apoi distribuie ticketul de intrare în mod automat la tehnicienii care sunt disponibili. 6. Management SLA. 7. Load Balancing. 8. Notificări Help Desk: - Se lucrează asupra tichetului? Informarea utilizatorului ! - Utilizatorul trebuie să fie informat, același lucru este valabil pentru utilizatorii IT. Puteți trimite e-mailuri de notificare a solicitantului, de exemplu, atunci când utilizatorul ridică o cerere. Există mult mai multe pre-definite notificări pe care aplicația trebuie să permită. 9. Baza de cunoștințe: - Aplicația oferă următoarele caracteristici de management ușor de cunoștințe. - O bază solidă de cunoștințe care efectuează ca un mediu 20s end2t schimbul de cunoștințe. - Un proces de aprobare pentru a simplifica calitatea soluțiilor și pentru a evita crearea de articole nedorite baze de cunoștințe. - Gruparea soluții în anumite subiecte și sub-teme, pentru a facilita un acces mai ușor. - Soluții de căutare cu ajutorul cuvintelor cheie specificate. 10. Self Service Portal:	

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată, lei fără TVA
					- Aplicația are un Portal Self-service care sa ne ajute în timp real, cu o interfață simplă pentru utilizator. Utilizatorii finali pot crea sau verifica biletele chiar și fără apel Tehnicianului. - Combinarea și afișarea șabloanelor Incidentelor și serviciilor Solicitate sub Cerere catalog în Service Portal. - Opțiune pentru a dezactiva cererea șablonul implicit (link-ul „Cerere Noua”) pentru solicitanți. - Utilizatorii finali pot crea și urmări biletul fără tehnicieni. - Utilizatorii pot revizui istoria de cereri. - Utilizatorii finali pot schimba parolele lor, fără a ridica un bilet și, de asemenea, personaliza portalul. - A permite utilizatorilor finali să aprobe cererile de așteptare prin propriu lor portal. - Ancheta utilizatorului - Aplicația permite cunoașterea nivelului de satisfacție al utilizatorilor finali cu opțiunea de studiu în cadrul instituției, aplicația permite să configurați întrebări, nivelul de satisfacție și să le declanșeze în specificația criteriilor de sondaj. 11. Managementul incidentelor: - Raportarea incidentelor de către utilizatorii beneficiarilor de servicii. - Înregistrarea incidentelor de către responsabili TI. - Stabilirea ciclului de viață pentru incidente. - Desemnarea persoanelor responsabile de soluționarea incidentului. - Generarea notificărilor către persoanele responsabile la anumite etape în ciclul de viață al incidentelor. - Emiterea ordinelor de lucru către persoanele responsabile, în vederea soluționării incidentelor. - Comunicarea între toate părțile implicate la gestiunea incidentului. 12. Cerințe minime față de sisteme de operare suportate al soluției HelpDesk solicitate: • Windows Server: 1. Windows server 2016/2019. • Windows: 1. Windows 7; 2. Windows 10. 13. Baze de date suportate: • MS SQL • MySQL • Postgre SQL. 14. Client de navigare web: • Internet Explorer • Firefox • Google Chrome • MS Edge	

9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta): Nu este împărțită pe loturi, este un singur lot.

10. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admit.

11. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitate: În termen de 15 zile din data intrării în vigoare a contractului (data înregistrării contractului la una din Trezoreriile Regionale ale Ministerului Finanțelor).

12. Termenul de valabilitate a contractului: 31.12.2022

13. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): nu

14. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz): Nu

15. 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 (documentație):

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Specificații tehnice	Original autentificat prin semnătură electronică sau semnat și ștampilat de către participant	Obligativiu
2.	Specificații de preț	Original autentificat prin semnătură electronică sau semnat și ștampilat de către participant	Obligativiu
3.	Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii, Extras din Registrul de Stat al Unităților de drept	Copie autentificată prin semnătura electronică sau prin aplicarea ștampilei și semnăturii ofertantului	Obligativiu
4.	Certificat privind lipsa sau existența restanțelor față de BPN	Copie autentificată prin semnătura electronică sau prin aplicarea ștampilei și semnăturii ofertantului	Obligativiu
5.	Certificat privind lipsa sau existența restanțelor față de BPN	Copie autentificată prin semnătura electronică sau prin aplicarea ștampilei și semnăturii ofertantului	Obligativiu

16. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), după caz: nu se aplică

17. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): Nu se aplică

18. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz): nu

19. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: Prețul cel mai scăzut și corespunderea specificațiilor tehnice.

20. Modalitatea de evaluare: pentru achiziția integrală.

21. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor: nu se aplică.

22. Ofertele se prezintă în valuta: nu se aplică.

23. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor: Conform SIA RSAP.

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

Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP

25. Termenul de valabilitate a ofertelor: 60 zile.

26. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP.

27. Ofertele întârziate vor fi respinse.

28. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:
Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA "RSAP".

29. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: română

30. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: nu se aplică

31. 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

32. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul): nu se aplică

33. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: nu se aplică

34. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: nu a fost publicat

35. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: conform SIA RSAP

36. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:

Denumirea instrumentului electronic	Se va utiliza/accepta sau nu
depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare	Se va utiliza
sistemul de comenzi electronice	Nu se acceptă
facturarea electronică	Se va utiliza
plățile electronice	Se va utiliza

37. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): nu

38. Alte informații relevante: _____

**Președinte al grupului de lucru în domeniul
achizițiilor publice în cadrul AGEPI:** _____ **Vadim URSU**