

ANUNȚ DE PARTICIPARE

Achiziționarea serviciilor de furnizare de licențe pentru produsele Microsoft Dynamics 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:** 022 822 338 / 022 822 237
5. **Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante:**
official@bnm.md/achizitii.contracte@bnm.md, 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 furnizare de licențe pentru produsele Microsoft Dynamics și menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM:**

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor or	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată	Valoarea estimată, fără TVA, MDL
Lotul 1: Subscriere pentru licențele Microsoft de tip Dynamix 365						
1.1	4878300 0-0	Subscriere pentru licențe Microsoft de tip Dynamics 365 for Customer Service Enterprise Edition	buc	5	<i>Tip: Subscriere pentru licențe Microsoft de tip Dynamics 365 for Customer Service Enterprise Edition inclusiv suport standard de la Producător, sau echivalentul, pentru perioada 16.10.2019-31.12.2019. La momentul actual licențele de acest tip sunt exploatate în cadrul soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM).</i> <i>Cerințe de livrare: Livrarea trebuie să fie confirmată de compania producător Microsoft prin prezentarea documentului confirmativ sau publicarea pe site-ul oficial Microsoft.</i> <i>Termen de livrare: până la 16.10.2019 inclusiv</i>	

1.2	4878300 0-0	Subscriere pentru licențe Microsoft de tip Dynamics 365 for Team Members	buc	30	<p>Tip: Subscriere pentru licențe Microsoft de tip Dynamics 365 for Team Members inclusiv suport standard de la Producător, sau echivalentul, pentru perioada 16.10.2019-31.12.2019. La momentul actual licențele de acest tip sunt exploatate în cadrul soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM).</p> <p>Cerințe de livrare: Livrarea trebuie să fie confirmată de compania producător Microsoft prin prezentarea documentului confirmativ sau publicarea pe site-ul oficial Microsoft.</p> <p>Termen de livrare: până la 16.10.2019 inclusiv.</p>	
Valoarea estimată, lei, fără TVA, lot 1						58 333,33
Lotul 2: Menținerea licențelor pentru componentele adiționale de integrare și generare a documentelor						
2.1	7226800 0-1	Servicii de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard pentru licențele Integration Add-on	buc	1	<p>Tip: Se solicită asigurarea accesului la mentenanță și suport standard pentru perioada 16.10.2019-15.10.2020 pentru componenta adițională de integrare Integration Add-on de tipul SSIS Integration Toolkit for Microsoft Dynamics 365 exploatată în cadrul soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM).</p> <p>Serviciile vor include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător, sau - publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului. <p>Termen de prestare: până la 16.10.2019 inclusiv</p>	
2.2	7226800 0-1	Servicii de asigurare a accesului la mentenanță și	buc	1	<p>Tip: Se solicită asigurarea accesului la mentenanță și suport standard pentru perioada 16.10.2019-15.10.2020</p>	

		suport standard pentru licențele Documents Generation Add-on			<p>pentru componenta adițională de generare a documentelor Documents Generation Add-on de tipul DocumentsCorePack for MS CRM 2015/2016, server-based, exploatată în cadrul soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM) cu următoarea componență:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizator de tip Operator – generare de Documente Server-Side (access pentru maxim 85 de Useri CRM inclus) - utilizator de tip Editor – creare și administrare de Template-uri de Documente (access pentru maxim 2 Useri de CRM inclus). <p>Serviciile vor include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător, sau - publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului. <p>Termen de prestare: până la 16.10.2019 inclusiv</p>	
Valoarea estimată, lei, fără TVA, lot 2						21 670,00
Lotul 3: Menținerea și suportul standard a licențelor GoGet365 Portal						
3.1	7226800 0-1	Servicii de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard pentru licențele GoGet365 Portal	buc	1	<p>Tip: Serviciile de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard, de la producătorul licențelor, sunt necesar să fie oferite în baza prelungirii termenului de prestare a serviciilor respective pentru perioada 16.10.2019-15.10.2020 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.</p> <p>Serviciile vor include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prezentarea de către Prestator a unui document 	

					confirmativ parvenit de la compania producător, sau - publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului. Termen de prestare: până la 16.10.2019 inclusiv	
Valoarea estimată, lei, fără TVA, lot 3						25 833,33
Lotul 4: Menținerea și suportul tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM						
4.1	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	buc	1	<p><i>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), pentru perioada 16.10.2019-15.10.2020, exploatată în cadrul Sistemului informațional al BNM</i></p> <p><i>Suportul solicitat include următoarele caracteristici:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Serviciile de mentenanță</u> 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; - <u>Suportul tehnic</u> va include: <ul style="list-style-type: none"> a. 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; b. Înlăturarea problemelor va fi în funcție de gravitatea incidentului raportat în 	

					<p><i> timpul orelor de lucru, în intervalul de timp 08:00 - 17:00 în zile lucrătoare conform legislației RM:</i></p> <p><u><i>Timpul de reacție în funcție de gravitatea incidentului va fi:</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u><i>Critic</i></u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 1 oră în timpul orelor normale de lucru; - <u><i>Urgent</i></u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 ore în timpul orelor de lucru; - <u><i>Mediu</i></u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor normale de lucru; - <u><i>Ușor</i></u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore. <p><u><i>Timpul de soluționare în funcție de gravitatea incidentului va fi:</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Critic</i> – soluția temporară va fi furnizată în maxim 3 ore iar rezolvarea în maxim 48 ore; - <i>Urgent</i> – furnizarea unei soluții temporare în minim 6 ore iar rezolvarea în maxim 3 zile lucrătoare; - <i>Mediu</i> – rezolvarea incidentului în maxim 5 zile lucrătoare; - <i>Ușor</i> – cel mai bun efort sau soluția va fi livrată în următoarea variantă a produsului. <p><i>Notă:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u><i>Incident de gravitate Critic</i></u> - Problemă cu impact major care împiedică utilizarea sistemului, prin urmare are impact semnificativ asupra performanței operaționale a organizației Beneficiarului; 2. <u><i>Incident de gravitate Urgent</i></u> - O problemă cu
--	--	--	--	--	---

					<p>un impact major dar care permite utilizarea sistemului, dar care va 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>c.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><u>Termen de prestare:</u> serviciile se vor presta pe parcursul a 12 luni pentru perioada 16.10.2019-15.10.2020</p> <p><u>Termeni de achitare:</u> Achitarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic se va efectua trimestrial, 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>
--	--	--	--	--	---

4.2	72212517-6	Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare	Om/oră	100	<p>Serviciile prestate în baza solicitărilor 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 de schimbare se vor contoriza prin efort de lucru om/ore și nu vor depăși volumul de 100 om/ore pe parcursul perioadei de mentenanță și suport tehnic (16.10.2019 – 15.10.2020), contabilizate ulterior (la fiecare 3 luni) prin acte de acceptanță 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>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 4					316 670,00
Valoarea estimată totală, lei fără TVA					422 506,66

8. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admite

9. Termenii și condițiile de livrare/prestare: Toate bunurile/serviciile vor fi livrate și/sau prestate de către Vânzător/Prestator la sediul Cumpărătorului/Beneficiarului în termenele

indicate pe fiecare lot în parte. Vânzătorul/Prestatorul va asigura livrarea bunurilor și/sau prestarea serviciilor în corespundere cu toate cerințele înaintate.

10. Termenul de valabilitate a contractului: 31 decembrie 2019.

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)	Conform Formularului F 3.1 din documentația de atribuire.	Da
2	Garanția de bună execuție (la încheierea contractului atribuit)	Conform Formularului F 3.2 din documentația de atribuire.	Da
3	Specificații tehnice	Original- conform formularului F4.1, confirmat prin ștampila și semnătura participantului din documentația de atribuire	Da
4	Specificații de preț	Original- conform formularului F4.2, confirmat prin ștampila și semnătura participantului din documentația de atribuire	Da
5	Formularul DUAE	Original- confirmat prin ștampila și semnătura participantului	Da
6	Actul care atestă dreptul de livrare a bunurilor/prestare a serviciilor	Pentru lotul 1, și lotul 3, ofertantul va prezenta copia certificatului ce atestă relația Ofertantului cu Producătorul sau copia certificatului de partener autorizat al producătorului sau autorizației de livrare.	Da
7	Măsurile 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.	Chestionar pentru Furnizor F3.4 – original / copie - confirmat prin aplicarea ștampilei și semnăturii participantului (Se va prezenta în mod obligatoriu la încheierea contractului de achiziție de către Ofertantul desemnat câștigător)	Nu
8	Declarația privind lista principalelor livrări de bunuri similare în ultimii ani	Ofertantul trebuie să posede o experiență specifică în prestarea serviciilor și/sau livrarea bunurilor similare de cel puțin 1 an în domeniu, inclusiv minim 1 contracte în această perioadă pe teritoriul Republicii Moldova, 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,	Da

		<p><i>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><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”, cu anexarea copiilor contractelor/extraselor din contracte aferente.</i></p>	
9	Valoarea minimă a unui contract individual îndeplinit pe parcursul ultimilor ani	<p><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.</i></p> <p><i>Pentru demonstrarea îndeplinirii acestor cerințe operatorul economic completează Declarația privind lista principalelor livrări de bunuri similare, ca obiect și complexitate celor solicitate de BNM, în ultimii ani de activitate cu nominalizarea cel puțin a 1 (unui) contract în baza căruia se întrunesc cerințele stabilite. În scopul verificării și confirmării informațiilor declarate, vor fi anexate următoarele documente suport:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>- copie (extras) ale respectivului/ respectivelor contract/ contracte, astfel încât autoritatea contractantă să poată identifica natura serviciilor prestate și/sau bunurilor livrate, valoarea acestora și prețul.</i> 	Da
10	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”	<i>Copie - conform cu originalul – confirmată prin aplicarea semnăturii și stampilei participantului.</i>	Da
11	Certificat de atribuire a contului bancar eliberat de banca deținătoare de cont după data	<i>Copie - conform cu originalul – confirmată prin semnătura și ștampila participantului.</i>	Da

	punerii în aplicare a codurilor IBAN		
12	Raport financiar	<i>Copia ultimului raport financiar pentru anul 2018 confirmat prin aplicarea semnăturii și ștampilei participantului.</i>	Da
13	Demonstrarea accesului la infrastructura/mijloacele indicate de autoritatea contractantă, pe care aceasta le consideră strict necesare pentru îndeplinirea corespunzătoare a Contractului	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Pentru Lotul 4 Ofertantul trebuie să prezinte dovezi că poate pune la dispoziția Beneficiarului pentru executarea contractului de achiziție publică ce face 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> 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> 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 substituie a unuia sau mai mulți membri ai echipei în perioada de executare a contractului dacă performanța sau comportamentul acestuia/acestora nu este acceptabilă.</i> 	Da

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.

14. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:
- până la ora: 13.00
 - pe data: 16 septembrie 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: 90 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 (1²) 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: 02 august 2019

Conducătorul grupului de lucru: Olga PISARENCO _____