

Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7,
iar de către BNM – în coloanele 1, 5,]

Numărul procedurii de achiziție ocds-b3wdp1-MD-1737531579778 din 6 Februarie 2025
Obiectul achiziției: Obiectul achiziției: Servicii de menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics - REPETAT

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producător	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Lotul: Menținerea și suportul tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM						
Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM	Suport	România	Dynamixrm	<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 perioada 10.02.2025-09.02.2026.</p> <p>Supportul solicitat include următoarele caracteristici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviciile de mentenanță 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; - Supportul tehnic 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 	<p>În vederea asigurării în timp a funcționării corecte la parametrii inițiali și fără deficiențe a soluției, precum și îmbunătățirea continuă a performanțelor și siguranței în exploatare a acesteia, se vor furniza actualizări minore, versiuni noi, soluții temporare și pachete de servicii.</p> <p>Toate incidentele sau solicitările vor fi înregistrate de către Beneficiar în sistemul online al Prestatorului de către utilizatorii autorizați ai Beneficiarului după o analiză internă asupra utilizării corespunzătoare a sistemului.</p> <p>Prin intermediul sistemului online de urmărire a incidentelor al Prestatorului, acesta va pune la dispoziția Beneficiarului situația la zi a stării soluționării incidentelor prin intermediul listelor și rapoartelor particularizare pentru a permite evaluarea nivelului de performanță agreat.</p> <p>Incidentele, înregistrate în sistemului online de urmărire a incidentelor al Prestatorului, vor fi automat escaladate către echipa de consultați a Prestatorului care împreună cu echipa Beneficiarului va face evaluarea situației și va propune soluția de remediere optimă.</p> <p>Pentru cazurile complexe care necesită operațiuni complicate sau dezvoltări, solicitările vor fi escaladate intern de către Prestator către nivelul 2 de</p>	Nu se aplică

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producător	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință						
				<p><i>soluției, în scopul asigurării funcționării soluției;</i></p> <p><i>b. 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:</i></p> <p><u><i>Timpul de reacție în funcție de gravitatea incidentului va fi:</i></u></p> <p><i>- Critic - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 ore în timpul orelor normale de lucru;</i></p> <p><i>- Urgent - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru;</i></p> <p><i>- Mediu - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru;</i></p> <p><i>- Ușor - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore.</i></p> <p><u><i>Timpul de soluționare în funcție de gravitatea incidentului va fi:</i></u></p> <p><i>- Critic – soluția temporară va fi furnizată în maxim 6 ore iar rezolvarea în maxim 48 ore;</i></p> <p><i>- Urgent – furnizarea unei soluții temporare în minim 8 ore iar rezolvarea în maxim 3 zile lucrătoare;</i></p> <p><i>- Mediu – rezolvarea incidentului în maxim 4 zile lucrătoare;</i></p> <p><i>- Ușor – cel mai bun efort sau soluția va fi livrată în următoarea variantă a produsului.</i></p> <p>Notă:</p> <p><i>1. Incident de gravitate Critic - Problemă cu impact major care împiedică utilizarea sistemului, prin urmare are impact semnificativ asupra performanței operaționale a organizației Beneficiarului.</i></p> <p><i>2. Incident de gravitate Urgent - O problemă cu un impact major dar care permite utilizarea</i></p>	<p>asistență (Echipa tehnică) sau către nivelul 3 (CRM Technical Architect).</p> <p>Prestatorul va aloca pentru soluționarea problemelor în funcție de complexitatea solicitării resurse de tip: consultant, dezvoltator, MCP (Microsoft Certified Professional), MS (Microsoft Specialist), MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate), MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert).</p> <p>În cazul în care problemele identificate țin de funcționalitățile standard sau codul intern al soluției Microsoft Dynamics 365 CRM, acestea vor fi escaladate la Microsoft de către furnizorul de licențe Microsoft, nefiind în răspunderea Prestatorului.</p> <p>În cazul în care problemele identificate țin de funcționalitățile standard sau codul intern al soluțiilor de generare a documentelor sau de integrare (respectiv MSCRM ADDONS Documents CorePack și KingsWay Soft) acestea vor fi escaladate de către Prestator direct la respectivul producător în vedere soluționării.</p> <p>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.</p> <p>Timpul de reacție în funcție de gravitatea incidentului va fi:</p> <table border="1" data-bbox="1384 1209 2002 1485"> <thead> <tr> <th data-bbox="1384 1209 1554 1278">Gravitatea incidentului</th> <th data-bbox="1554 1209 2002 1278">Timp de reacție</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1384 1278 1554 1382">Critic</td> <td data-bbox="1554 1278 2002 1382">Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 ore în timpul orelor normale de lucru</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 1382 1554 1485">Urgent</td> <td data-bbox="1554 1382 2002 1485">Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru</td> </tr> </tbody> </table>	Gravitatea incidentului	Timp de reacție	Critic	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 ore în timpul orelor normale de lucru	Urgent	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru	
Gravitatea incidentului	Timp de reacție											
Critic	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 ore în timpul orelor normale de lucru											
Urgent	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru											

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producător	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință				
				<p>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 manieră 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>	<table border="1" data-bbox="1384 188 2000 363"> <tr> <td data-bbox="1384 188 1552 292">Mediu</td> <td data-bbox="1552 188 2000 292">Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1384 292 1552 363">Ușor</td> <td data-bbox="1552 292 2000 363">Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore</td> </tr> </table> <p> Mediu - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru Ușor - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore </p> <p> Timpul de răspuns se va măsura de la ora înregistrării incidentului în sistemul online de urmărire a incidentelor al Prestatorului în timpul orelor de lucru sau ora 8:00 a următoarei zile lucrătoare conform legislației RM Timpul de soluționare în funcție de gravitatea incidentului va fi: - Critic – soluția temporară va fi furnizată în maxim 6 ore, iar rezolvarea în maxim 48 ore; - Urgent – furnizarea unei soluții temporare în minim 8 ore, iar rezolvarea în maxim 3 zile lucrătoare; - Mediu – rezolvarea incidentului în maxim 4 zile lucrătoare; - Ușor – cel mai bun efort sau soluția va fi livrată în următoarea variantă a produsului. Perioada de soluționare se va măsura de la ora răspunsului la solicitare și nu cuprinde timpul în care se așteaptă răspuns de la echipa Beneficiarului, timpul în care Beneficiarul nu reușește să asigure acces de la distanță la sistemele soluției pentru echipa Prestatorului, nici orele nelucrătoare sau sărbătorile legale conform legislației RM. Incidentele care nu fac referire la funcționalități existente la momentul preluării sistemului în suport de către Prestator sau acceptate pentru producție în timpul perioadei de suport în conformitate cu prezenta ofertă, vor fi ridicate la statut de cerere de modificare (Change request). În cazul în care incidentul survine ca urmare a intervenției defectuoase asupra sistemului de către personalul Beneficiarului sau al unui terț, altul decât </p>	Mediu	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru	Ușor	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore	
Mediu	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru									
Ușor	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore									

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producător	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
					<p>echipa Prestatorului, timpul de soluționare va fi cel mai scurt timp posibil de la preluarea incidentului. Incidentele vor fi clasificate astfel</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incident de gravitate Critic - Problemă cu impact major care împiedică utilizarea sistemului, prin urmare are impact semnificativ asupra performanței operaționale a organizației Beneficiarului; 2. Incident de gravitate Urgent - O problemă cu un impact major, dar care permite utilizarea sistemului, dar care va avea consecințe serioase asupra activităților în următoarele zile. 3. Incident de gravitate Mediu - O problemă cu impact important care permite continuarea folosirii sistemului, dar într-o manieră forțată. În timp problema poate afecta productivitatea, dar nu poate determina încetarea imediată a lucrului. 4. Incident de gravitate Ușor - Problemă importantă dar care nu are un impact important asupra productivității. Problema necesită doar monitorizare pentru a lua toate măsurile necesare. <p>Modul de soluționare al solicitărilor se va face după caz prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Furnizarea de răspuns la întrebări - Particularizări formulare și liste, ajustare procese de business sau de lucru - Modificare cod XML, C# sau JavaScript - Furnizarea gratuită a update-urilor (inclusiv noile versiuni și patch-urile) pentru componentele soft ale soluției dezvoltate de către Prestator și asigurarea asistenței necesare pentru testarea și instalarea acestora, de asemenea furnizarea documentației aferente actualizărilor și noilor versiuni. - Prestatorul nu se obligă să asigure suport prin Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru aplicarea de actualizări standard sau trecerea la o versiune nouă a aplicației Microsoft Dynamics 365 CRM și a infrastructurii utilizate. Prestatorul poate asigura suport pentru aceste operații conform 	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producător	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
					<p>cu Lotul 1 Servicii prestate în baza solicitărilor de schimbare al acestei oferte.</p> <p>Pentru realizarea acestor operații Beneficiarul va asigura accesul de la distanță la sistemele soluției pentru echipa Prestatorului din locațiile acestuia din România.</p> <p>Serviciile 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 vor fi prestate în perioada 10.02.2025-09.02.2026.</p>	
Servicii prestate în baza solicitărilor de schimbare	Dezvoltari	România	DynamiXRM	<p>Tip: 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>Cantitate: Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare se vor contoriza prin efort de lucru om/zi și nu vor depăși volumul de 50 om/zile, 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>Pentru extinderea funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM), Beneficiarul va înregistra în sistemul online de gestiune a solicitărilor o cerere detaliată, eventual va atașa toate materialele relevante.</p> <p>Prestatorul va alocă resursa potrivită pentru a putea clarifica cerințele împreună cu echipa Beneficiarului. În urma preluării solicitării, Prestatorul va propune durata necesară pentru etapa de analiză detaliată a solicitării și întocmirea specificației.</p> <p>În urma analizei, Prestatorul va prezenta Beneficiarului soluția tehnică împreună cu evaluarea de durată ore/om estimată pentru implementare, testare și trecere în producție.</p> <p>Dacă soluția este acceptată și semnată de Beneficiar, persoana autorizată din cadrul echipei Beneficiarului va modifica statusul cererii în cadrul soluției online a Prestatorului la stadiul de „Trimisă spre execuție” astfel încât aceasta să intre în fluxul de lucru al Beneficiarului.</p>	Nu se aplică

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producător	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință									
				<p><i>Nivelul serviciilor prestate pentru gestionarea solicitărilor de schimbare va corespunde următoarelor cerințe:</i></p> <p><i>a. Beneficiarul va plasa solicitări de schimbare. Solicitățile de schimbare vor corespunde următoarelor cerințe:</i></p> <table border="1" data-bbox="768 408 1355 770"> <thead> <tr> <th data-bbox="768 408 965 579"><i>Clasificarea solicitării plasate de BNM</i></th> <th data-bbox="965 408 1162 579"><i>Timpul de Reacție (TR)</i></th> <th data-bbox="1162 408 1355 579"><i>Timpul de Implementare (TI)</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="768 579 965 671"><i>Urgentă</i></td> <td data-bbox="965 579 1162 671"><i>5 zile lucrătoare</i></td> <td data-bbox="1162 579 1355 671"><i>15 zile lucrătoare</i></td> </tr> <tr> <td data-bbox="768 671 965 770"><i>Ordinară</i></td> <td data-bbox="965 671 1162 770"><i>15 zile lucrătoare</i></td> <td data-bbox="1162 671 1355 770"><i>Cel mai bun efort*</i></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>* 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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <p><i>c. Timp de Implementare (TI) – este timpul obiectiv în care se așteaptă ca Prestatorul va asigura efectuarea solicitărilor de schimbare / dezvoltarea soluției. Prestatorul va permite BNM setarea priorităților pentru solicitările de schimbare și revizuirea ulterioară a acestora.</i></p>	<i>Clasificarea solicitării plasate de BNM</i>	<i>Timpul de Reacție (TR)</i>	<i>Timpul de Implementare (TI)</i>	<i>Urgentă</i>	<i>5 zile lucrătoare</i>	<i>15 zile lucrătoare</i>	<i>Ordinară</i>	<i>15 zile lucrătoare</i>	<i>Cel mai bun efort*</i>	<p>Prestatorul va implementa modificarea și o va importa în sistemul de test al Beneficiarului și va notifica Beneficiarul.</p> <p>Beneficiarul va efectua toate testele necesare și va marca starea solicitării după caz în: „Acceptat pentru producție” sau „De revizuit” caz în care va adăuga toate clarificările necesare.</p> <p>În cazul stării „De revizuit” Prestatorul va face modificările necesare și va retrimite solicitarea spre testare Beneficiarului.</p> <p>În cazul stării „Acceptat pentru producție” Prestatorul va aplica modificările sistemului productiv și va notifica Beneficiarul.</p> <p>Beneficiarul va confirma implementarea Solicitării prin marcarea acesteia în cadrul sistemului online de gestiune a solicitărilor al Prestatorului cu starea „Acceptat pentru facturare”. Sistemul va genera documentul de acceptanță care va fi semnat de ambele părți.</p> <p>Lunar toate solicitările acceptate pentru facturare în luna curentă vor fi centralizate în „Raportul privind executarea serviciilor” pe baza căruia se va semna Actul de acceptanță finală a serviciilor prestate în baza solicitărilor de schimbare după acceptanța tuturor funcționalităților realizate, precum și furnizarea documentației de însoțire actualizate a soluției sau a codului sursă după caz.</p> <p>Actul de acceptanță finală a serviciilor prestate va fi depus de către un împuternicit al Prestatorului în forma fizică la sediul Beneficiarului.</p> <p>Pe baza Actului de acceptanță finală a serviciilor prestate Prestatorul va factura spre plată contravaloarea numărului de ore prestate, efectuate și acceptate.</p> <p>a. Nivelul serviciilor prestate pentru gestionarea solicitărilor de schimbare sunt prezentate mai jos, în funcție de clasificarea solicitării:</p>	
<i>Clasificarea solicitării plasate de BNM</i>	<i>Timpul de Reacție (TR)</i>	<i>Timpul de Implementare (TI)</i>													
<i>Urgentă</i>	<i>5 zile lucrătoare</i>	<i>15 zile lucrătoare</i>													
<i>Ordinară</i>	<i>15 zile lucrătoare</i>	<i>Cel mai bun efort*</i>													

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producător	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant			Standarde de referință
				<p><i>Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Prestator.</i></p> <p>Notă: <i>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.</i></p>	Clasificarea solicitării 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	

Semnătura electronică a administratorului / reprezentantului

Numele, Prenumele: Cătălin Ionut Bizadea În calitate de: Director General
Ofertantul: DYNAMIXRM SRL, Cod Fiscal RO34643390, J40/6996/2015
Adresa: Romania, Bucuresti, Sector 2, Sos. Colentina 2B, bl 4A, Sc A, et 8, Ap 36