

ICS Reliable Solutions Distributor SRL
(Denumirea operatorului economic)
adresa completă: Mun. Chișinău str. Alexandru cel Bun 85
tel, fax, e-mail +37322210208/ office@rsd.md

OFERTĂ

Către MOLDOVAGAZ S.A. mun. Chișinău, Alexandr Puskin nr.64
denumirea beneficiarului și adresa completă

Examinând documentația de achiziție referitor la *Implementarea sistemului de management al serviciilor, incidentelor, problemelor și schimbărilor IT al S.A. "Moldovagaz"*
(denumirea contractului de achiziție anunțate de beneficiar)

prezentăm oferta privind executarea contractului de achiziție susmenționat, și anume:

I. Furnizarea (executarea, prestarea):

1. ManageEngine Service Desk Plus Multi-Language Enterprise Edition
(denumire bunurilor, lucrărilor, serviciilor, cantitatea, preț pe unitate, valoarea fără TVA)
2. ManageEngine Service Desk Plus Multi-Language Enterprise Edition, **8 Technicians (250 nodes)**
3. _____
4. _____
5. _____

II. Valoarea totală a ofertei privind executarea contractului de achiziții este: Una sută șaiszeci și șapte mii cinci sute (167 500 MDL) lei, fără TVA
(suma în litere și în cifre)

la care se adaugă TVA în sumă de treizeci și trei mii cinzi sute (33 500 MDL) lei,
(suma în litere și în cifre)

TOTAL_201 000.00_ lei cu TVA

III. Termeni de plata: 90 zile

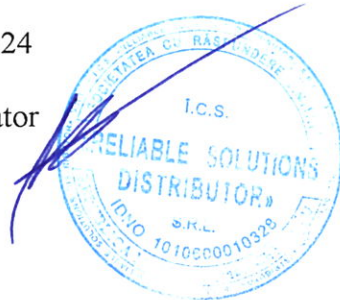
IV. Timp de livrare (executare servicii):30 zile

V. Furnizarea obligațiilor de garanție (termenii și condiții de eliminare a defecțiunilor)

VI. Perioada de valabilitate a ofertei 45 zile din data depunerii.

Data completării:25.10.2024

Vitalie Bîrsan- Administrator
(semnătura) și L.Ș.

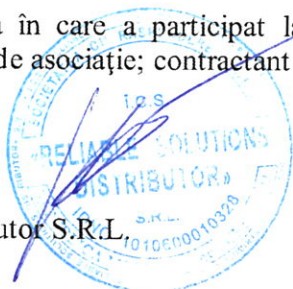


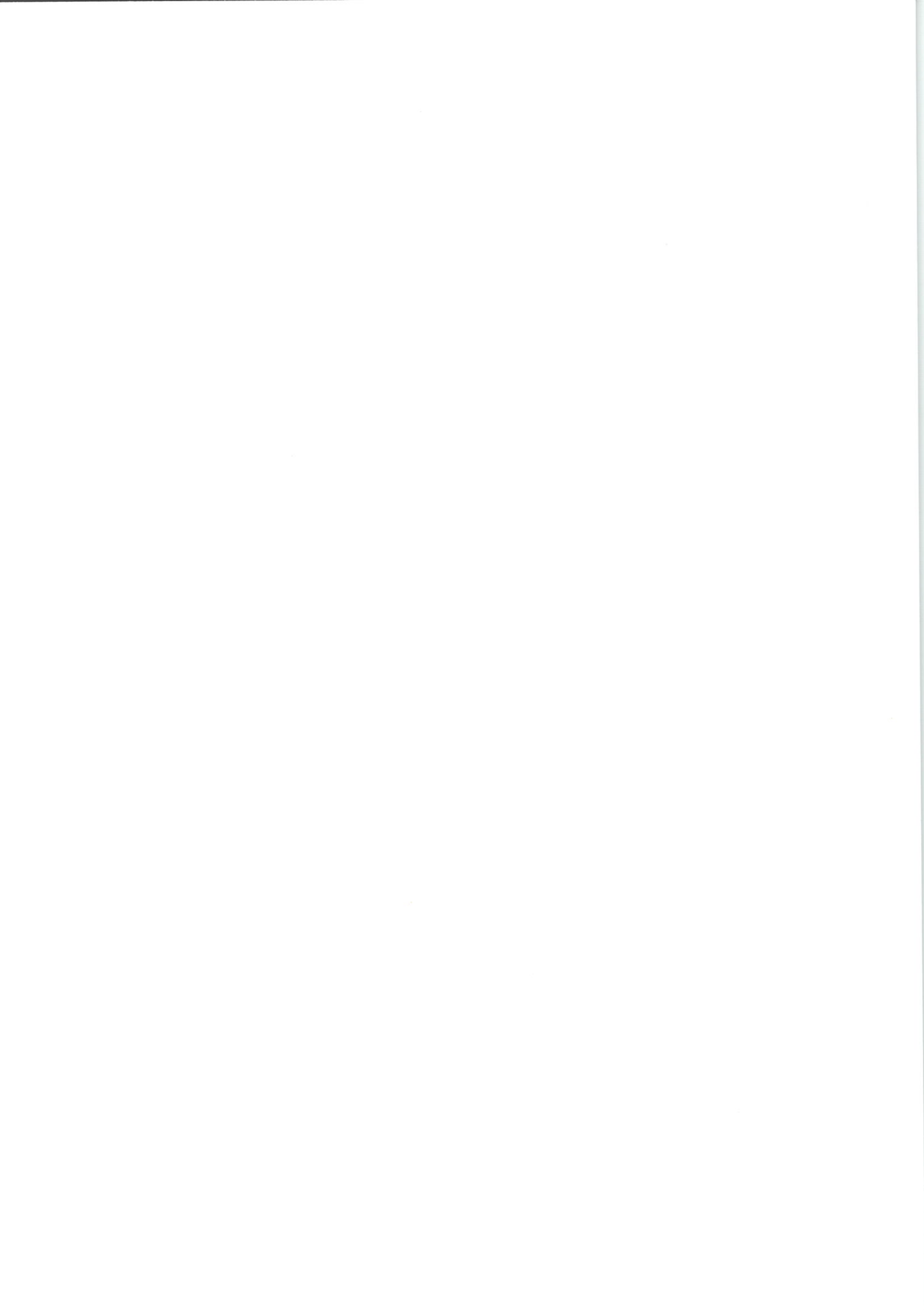
DECLARAȚIE
privind lista principalelor livrări/prestări efectuate în ultimii 3 ani de activitate

Nr d/o	Obiectul contractului	Denumirea/numele beneficiarului/Adresa	Calitatea Furnizorului/Prestatorul ui ^{*)}	Prețul contractului / valoarea bunurilor/serviciilor livrate/prestare	Perioada de livrare/prestare (luni)
1	Manage Engine Service Desk	Banca Nationala a Moldovei, mun.Chișinău, bd. Grigore Vieru, 1	Contractant unic	Confidential	12 luni (2022)
2	Manage Engine Service Desk	Agentia de Stat Privind Proprietatea Intelectuală, str Andrei Doga 24/1, Chișinău	Contractant unic	Confidential	12 luni (2023)
3	Annual Maintenance and Support fee for 30 Tehn.(1000 nodes), ManageEngine Service Desk Plus MultiLan	Banca Națională a Republicii Moldova, mun.Chișinău, bd. Grigore Vieru, 1	Contractant unic	Confidential	12 luni (2024)

*) Se precizează calitatea în care a participat la îndeplinirea contractului, care poate fi de: contractant unic sau lider de asociație; contractant asociat; subcontractant.

Semnat:
Vitalie Birsan
Administrator
Reliable Solutions Distributor S.R.L.





Specificații de preț:

Obiectul: *Implementarea sistemului de management al serviciilor, incidentelor, problemelor și schimbărilor IT al S.A. "Moldovagaz"*

Numărul: MG-12/24 din 17.10.2024

Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5, 6, 7, 8:

Nr.	Denumirea bunurilor/serviciilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar fără TVA	Preț unitar cu TVA	Suma/ Valoarea fără TVA	Suma/ Valoarea cu TVA
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Costul abonamentului pentru utilizarea sistemului pe o perioadă de 1 an	Un.	1	105.500,00 MDL	126.600,00 MDL	105.500,00 MDL	126.600,00 MDL
2	Costul implementării și configurării sistemului conform cerințelor Beneficiarului	Un.	1	62.000,00 MDL	74.400,00 MDL	62.000,00 MDL	74.400,00 MDL
Valoarea totală (lei):						167.500,00 MDL	201.000,00 MDL

*** Informativ:**

Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5, 6, 7, 8:

Nr.	Denumirea bunurilor/serviciilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Preț unitar fără TVA	Preț unitar cu TVA	Suma/ Valoarea fără TVA	Suma/ Valoarea cu TVA
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Costul prelungirii ulterioare a abonamentului pentru utilizarea sistemului pe o perioadă de 1 an (nu se va lua în calcul la evaluarea ofertanților)	Un.	1	105.500,00 MDL	126.600,00 MDL	105.500,00 MDL	126.600,00 MDL

Numele, Prenumele: Vitalie Bîrsan În calitate de: Administrator



Ofertantul: ICS Reliable Solutions Distributor SRL
Adresa: Mun. Chisinau str. Alexandru cel Bun of.85

Cerinte Inaintate	Solutia propusa
<p>1. Cerințe generale pentru sistem</p> <p>1.1. Sistemul trebuie să automatizeze următoarele procese cheie ale Beneficiarului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionarea serviciilor. • Gestionarea incidentelor. • Gestionarea problemelor. • Gestionarea modificărilor. • Gestionarea bazei de cunoștințe. <p>1.2. Sistemul trebuie să aibă o interfață web, cu care se poate lucra folosind orice browser web modern.</p> <p>1.3. Sistemul trebuie să includă un portal web de autoservire, care permite utilizatorilor să creeze solicitări pentru furnizarea de servicii, să formuleze cereri pentru efectuarea modificărilor și să trimită informații despre incidente. Prin intermediul portalului de autoservire, utilizatorii trebuie să aibă posibilitatea de a vizualiza starea solicitărilor lor, de a primi răspunsuri de la specialiști tehnici și, dacă este necesar, de a completa cererile.</p> <p>1.4. Sistemul trebuie să aibă un chat integrat pentru schimbul de mesaje între executant și inițiator în cadrul cererii.</p> <p>1.5. Sistemul trebuie să aibă capacitatea de a configura un catalog al unităților organizaționale ale companiei cu cel puțin 3 niveluri de ierarhie (Direcția, Secția, Serviciul).</p>	<p>ManageEngine ServiceDesk Plus Multi-Language Enterprise Edition – Subscription 12 months 8 Technicians (250 nodes), nelimitat utilizatori.</p> <p>1. Cerințe generale pentru sistem</p> <p>1.1. Automatizarea proceselor cheie: Service Desk Plus Enterprise de la Manage Engine automatizează eficient procesele de gestionare a serviciilor, incidentelor, problemelor, modificărilor/schimbărilor, bazei de cunoștințe, achizițiilor, CMDB, inventarierii și gestionării proiectelor, integrându-le într-o singură platformă. Soluția oferă funcționalități avansate de gestionare ITSM, sprijinind astfel Beneficiarul în optimizarea fluxurilor de lucru și îmbunătățirea performanței operaționale.</p> <p>1.2. Interfață web compatibilă cu browsere moderne: Service Desk Plus Enterprise oferă o interfață web prietenoasă, compatibilă cu toate browserele moderne (Chrome, Firefox, Edge), fiind astfel accesibilă de pe orice dispozitiv și permițând utilizatorilor să acceseze sistemul oricând și de oriunde.</p> <p>1.3. Portal web de autoservire: Produsul dispune de un portal de autoservire complet funcțional, care permite utilizatorilor să creeze solicitări, să inițieze cereri de modificări și să raporteze incidente. Utilizatorii pot verifica în timp real starea solicitărilor, pot primi răspunsuri de la specialiști și pot adăuga informații suplimentare la cererile existente, îmbunătățind astfel transparența și satisfacția utilizatorilor finali.</p> <p>1.4. Chat integrat pentru comunicare: Service Desk Plus Enterprise include un chat integrat care facilitează comunicarea rapidă și eficientă între inițiatorii cererilor și echipa de suport, ajutând la soluționarea mai rapidă a problemelor și la clarificarea detaliilor cererilor.</p> <p>1.5. Configurare catalog unități organizaționale: Produsul permite configurarea unui catalog al unităților organizaționale cu o ierarhie de cel puțin 3 niveluri (Direcția, Secția, Serviciul), oferind astfel o structurare clară și detaliată, conform cerințelor specifice ale Beneficiarului.</p> <p>1.6. Configurarea SLA pentru servicii/incidente: Service Desk Plus Enterprise include funcționalități avansate de configurare a SLA-urilor (Service Level</p>



1.6. Soluția trebuie să ofere posibilitatea de a configura standardele de timp de servicii (SLA) pentru diferite servicii/incidente.

1.7. Interfața sistemului trebuie să asigure suport pentru versiunea în limba rusă sau română.

1.8. Sistemul trebuie să fie integrat cu LDAP / Active Directory al Beneficiarului pentru sincronizarea și autentificarea utilizatorilor.

1.9. În sistem trebuie să existe posibilitatea de a configura arhivarea solicitărilor după un interval de timp stabilit de administrator, de la momentul închiderii acestora.

2. Cerințe pentru gestionarea serviciilor

2.1. Sistemul trebuie să susțină înregistrarea cererilor pentru furnizarea de servicii.

2.2. Sistemul trebuie să ofere administratorilor posibilitatea de a configura catalogul serviciilor cu suport pentru cel puțin 2 niveluri de ierarhie.

2.3. Soluția trebuie să ofere administratorilor sistemului posibilitatea de a configura șabloane pentru formularele de înregistrare pentru diferite tipuri de servicii, inclusiv adăugarea, modificarea și ștergerea câmpurilor arbitrare.

2.4. Sistemul trebuie să aibă capacitatea de a configura aprobările în mai multe etape (cererea

Agreements), care pot fi adaptate pentru diferite servicii și tipuri de incidente, garantând respectarea termenelor stabilite pentru fiecare categorie de solicitare.

1.7. Suport multilingv (română/rusă):

Interfața Service Desk Plus Enterprise suportă atât limba română, cât și limba rusă, ceea ce asigură o utilizare eficientă pentru utilizatorii vorbitori ai acestor limbi și contribuie la o experiență îmbunătățită de utilizare.

1.8. Integrare cu LDAP / Active Directory:

Produsul se integrează fără probleme cu LDAP / Active Directory, facilitând autentificarea utilizatorilor și sincronizarea acestora într-un mod securizat, utilizând infrastructura existentă a Beneficiarului.

1.9. Arhivare automată a solicitărilor:

Service Desk Plus Enterprise permite arhivarea automată a solicitărilor în funcție de un interval de timp configurabil de către administrator, asigurând o gestionare eficientă a datelor istorice și optimizarea resurselor de stocare.

Cerințe pentru gestionarea serviciilor

2.1. Înregistrarea cererilor de servicii:

Service Desk Plus Enterprise permite înregistrarea facilă a cererilor pentru furnizarea de servicii, având un sistem eficient de gestionare a solicitărilor, care susține procesarea rapidă și eficientă a acestora.

2.2. Configurare catalog servicii cu suport pentru ierarhie:

Soluția oferă administratorilor posibilitatea de a configura catalogul serviciilor cu suport pentru cel puțin 2 niveluri de ierarhie, permițând o structurare detaliată a ofertelor de servicii, în funcție de complexitatea și specificul organizației Beneficiarului.

2.3. Configurare șabloane pentru formularele de servicii:

Produsul permite configurarea șabloanelor pentru formularele de înregistrare a diferitelor tipuri de servicii, inclusiv opțiuni de adăugare, modificare sau ștergere a câmpurilor arbitrare. Astfel, administratorii pot personaliza formularele în funcție de cerințele organizaționale și de natura fiecărui serviciu.

2.4. Configurare aprobări în mai multe etape:

Service Desk Plus Enterprise are capacitatea de a configura aprobări multi-etapă pentru cereri, inclusiv aprobarea din partea șefului de departament sau a

poate necesita aprobarea șefului de departament / managementului inițiatorului).

- 2.5. Utilizatorii trebuie să aibă posibilitatea de a atașa unul sau mai multe fișiere la cerere. Administratorul sistemului trebuie să aibă posibilitatea de a configura tipurile de fișiere permise pentru trimitere.
- 2.6. Sistemul trebuie să susțină posibilitatea de a atribui automat cererile executaților, cu opțiunea de reatribuire manuală.
- 2.7. Soluția trebuie să aibă funcționalitatea de control al progresului și termenelor de îndeplinire a cererilor.
- 2.8. Sistemul trebuie să notifice inițiatorul despre îndeplinirea cererii și să susțină trimiterea de notificări despre alte evenimente legate de îndeplinirea cererii (de exemplu, schimbarea statutului, solicitarea de informații suplimentare etc.).

3. Cerințe pentru gestionarea incidentelor

- 3.1. Sistemul trebuie să susțină înregistrarea incidentelor.
- 3.2. Soluția trebuie să permită determinarea impactului, urgenței și priorității fiecărui incident, utilizând o matrice de priorități personalizată.

managementului inițiatorului. Această funcționalitate asigură un proces controlat și transparent de aprobare, în conformitate cu politicile interne ale organizației.

2.5. Atașare fișiere la cereri:

Utilizatorii pot atașa unul sau mai multe fișiere la cereri, iar administratorii pot configura tipurile de fișiere permise pentru trimitere. Această funcționalitate sporește flexibilitatea sistemului, facilitând transmiterea de informații suplimentare relevante pentru soluționarea cererilor.

2.6. Atribuire automată și reatribuire manuală:

Soluția permite atribuirea automată a cererilor executaților, asigurând astfel o distribuție echitabilă a volumului de muncă. De asemenea, oferă opțiunea de reatribuire manuală pentru cazurile în care este necesară o reassignare a responsabilităților.

2.7. Controlul progresului și termenelor:

Service Desk Plus Enterprise include funcționalități de monitorizare a progresului și a termenelor de îndeplinire a cererilor, oferind vizibilitate asupra stadiului acestora și asigurând conformitatea cu termenele stabilite.

2.8. Notificări legate de cereri:

Sistemul notifică inițiatorul despre îndeplinirea cererii și permite trimiterea de notificări automate pentru alte evenimente legate de cerere (schimbarea statutului, solicitări de informații suplimentare etc.), asigurând astfel o comunicare eficientă și actualizată între utilizatori și echipele de suport.

3. Cerințe pentru gestionarea incidentelor

3.1. Înregistrarea incidentelor:

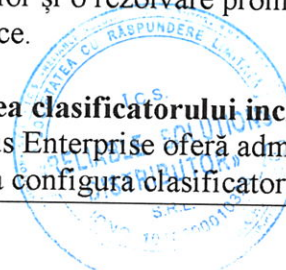
Service Desk Plus Enterprise susține eficient înregistrarea incidentelor, permițând utilizatorilor să raporteze rapid problemele întâlnite, asigurând astfel un răspuns prompt din partea echipelor de suport.

3.2. Determinarea impactului, urgenței și priorității:

Soluția permite evaluarea impactului, urgenței și priorității fiecărui incident utilizând o matrice de priorități personalizată, permițând astfel o alocare corectă a resurselor și o rezolvare promptă a incidentelor critice.

3.3. Configurarea clasificatorului incidentelor:

Service Desk Plus Enterprise oferă administratorilor flexibilitatea de a configura clasificatorul incidentelor,



3.3. Sistemul trebuie să ofere administratorilor posibilitatea de a configura clasificatorul incidentelor.

3.4. Soluția trebuie să ofere administratorilor sistemului posibilitatea de a configura șabloane pentru formularele de înregistrare pentru diferite tipuri de incidente, inclusiv adăugarea, modificarea și ștergerea câmpurilor arbitrare.

3.5. Sistemul trebuie să susțină posibilitatea de a atribui automat incidentele executanților, cu opțiunea de reatribuire manuală.

3.6. Executantul trebuie să aibă posibilitatea de a schimba tipul de incident inițial specificat de utilizator.

3.7. Soluția trebuie să aibă funcționalitatea de control al progresului și termenelor de soluționare a incidentelor.

3.8. Sistemul trebuie să notifice inițiatorul despre soluționarea incidentelor și să susțină trimiterea de notificări despre alte evenimente legate de lucrările la incident (de exemplu, schimbarea statutului, solicitarea de informații suplimentare etc.).

facilitând astfel o identificare mai clară și mai rapidă a tipurilor de incidente și aplicarea proceselor de soluționare corespunzătoare.

3.4. Configurare șabloane pentru formularele de incidente:

Produsul permite configurarea de șabloane pentru formularele de înregistrare a incidentelor, oferind posibilitatea de a adăuga, modifica și șterge câmpuri personalizate. Acest lucru sprijină personalizarea formularelor în funcție de tipul de incident și de necesitățile organizației.

3.5. Atribuire automată și reatribuire manuală a incidentelor:

Sistemul permite atribuirea automată a incidentelor către executanți, cu opțiunea de reatribuire manuală. Aceasta asigură o distribuție echilibrată a sarcinilor și o adaptare la prioritățile dinamice ale echipelor de suport.

3.6. Schimbarea tipului de incident:

Executanții au posibilitatea de a modifica tipul de incident inițial specificat de utilizator, permițând astfel ajustarea categoriei incidentului în funcție de analiza detaliată a problemei.

3.7. Controlul progresului și termenelor de soluționare:

Service Desk Plus Enterprise oferă funcționalități avansate de control al progresului și al termenelor de soluționare a incidentelor, oferind o monitorizare în timp real a performanței echipelor de suport și a respectării termenelor de rezolvare stabilite.

3.8. Notificări legate de incidente:

Sistemul notifică inițiatorii despre soluționarea incidentelor și suportă trimiterea de notificări automate pentru alte evenimente legate de lucrările la incident (schimbarea statutului, solicitări de informații suplimentare etc.), asigurând astfel o comunicare continuă și eficientă între utilizatori și echipele de suport.

4. Cerințe pentru gestionarea problemelor

- 4.1. Sistemul trebuie să permită inițierea și înregistrarea problemelor.
- 4.2. Sistemul trebuie să permită inițierea unei probleme dintr-un incident, precum și asocierea mai multor incidente cu o singură problemă.
- 4.3. Sistemul trebuie să permită determinarea priorității problemelor.
- 4.4. Sistemul trebuie să ofere administratorilor posibilitatea de a configura clasificatorul problemelor.
- 4.5. Sistemul trebuie să permită formarea și stocarea descrierilor soluțiilor problemelor și a documentației aferente.

5. Cerințe pentru gestionarea schimbărilor

- 5.1. Sistemul trebuie să permită inițierea și înregistrarea cererilor de schimbare, inclusiv dintr-un incident sau problemă.

4. Cerințe pentru gestionarea problemelor

4.1. Inițierea și înregistrarea problemelor:

Service Desk Plus Enterprise permite inițierea și înregistrarea eficientă a problemelor, oferind utilizatorilor și echipelor de suport un mecanism dedicat de gestionare a problemelor, care ajută la identificarea și rezolvarea cauzelor profunde ale incidentelor.

4.2. Inițierea problemelor din incidente și asocierea mai multor incidente:

Sistemul permite inițierea unei probleme direct dintr-un incident și oferă posibilitatea de a asocia mai multe incidente cu o singură problemă, facilitând astfel identificarea modelelor recurente și consolidarea rezolvării cauzelor comune.

4.3. Determinarea priorității problemelor:

Produsul include funcționalități de stabilire a priorității problemelor, permițând echipelor de suport să aloc resursele adecvate pentru rezolvarea problemelor critice, asigurând astfel o abordare proactivă și eficientă a gestionării problemelor.

4.4. Configurare clasificator probleme:

Service Desk Plus Enterprise permite administratorilor să configureze un clasificator al problemelor, ceea ce sprijină o categorisire clară și coerentă a problemelor, facilitând astfel procesele de analiză și de soluționare.

4.5. Formarea și stocarea soluțiilor și a documentației:

Sistemul oferă posibilitatea de a crea, stoca și gestiona descrierile soluțiilor pentru problemele rezolvate, inclusiv documentația aferentă. Această funcționalitate contribuie la dezvoltarea unei baze de cunoștințe detaliate, utilă pentru soluționarea rapidă a problemelor similare în viitor.

5. Cerințe pentru gestionarea schimbărilor

5.1. Inițierea și înregistrarea cererilor de schimbare:

Service Desk Plus Enterprise permite inițierea și înregistrarea cererilor de schimbare, inclusiv din incidente sau probleme, oferind astfel un flux complet și integrat de gestionare a schimbărilor.

5.2. Gestionarea catalogului sistemelor informaționale:

Soluția permite administratorilor să gestioneze un



- 5.2. Soluția trebuie să ofere administratorilor sistemului posibilitatea de a gestiona un catalog al sistemelor informaționale. Pentru fiecare sistem, trebuie să existe posibilitatea de a atribui utilizatorilor următoarele roluri: tehnolog, proprietar, administrator.
- 5.3. Soluția trebuie să ofere administratorilor sistemului posibilitatea de a configura șabloane pentru formularele de înregistrare a cererilor de schimbare, inclusiv adăugarea, modificarea și ștergerea câmpurilor arbitrare.
- 5.4. Utilizatorii trebuie să aibă posibilitatea de a atașa unul sau mai multe fișiere la cerere. Administratorul sistemului trebuie să aibă posibilitatea de a configura tipurile de fișiere permise pentru trimitere.
- 5.5. Sistemul trebuie să prevadă o etapă de aprobat cererile de către tehnolog și proprietarul sistemului informațional.
- 5.6. Soluția trebuie să ofere funcționalitatea de aprobat a rezultatelor testării de către inițiator, tehnolog și proprietar al sistemului informațional.
- 5.7. Sistemul trebuie să reflecte faptul instalării schimbării în mediul de producție de către administratorul sistemului.
- 5.8. Soluția trebuie să susțină păstrarea unui jurnal al cererilor cu posibilitatea de a genera rapoarte.
- 5.9. Soluția trebuie să aibă funcționalitatea de control al progresului și termenelor de implementare a schimbărilor.

catalog al sistemelor informaționale și să atribuie utilizatorilor diferite roluri, precum tehnolog, proprietar sau administrator, asigurând astfel o gestionare clară și organizată a responsabilităților pentru fiecare sistem.

5.3. Configurare șabloane pentru formularele de schimbare:

Service Desk Plus Enterprise oferă administratorilor posibilitatea de a configura șabloane personalizabile pentru formularele de înregistrare a cererilor de schimbare, inclusiv adăugarea, modificarea și ștergerea câmpurilor arbitrare, sprijinind astfel personalizarea formularelor în funcție de cerințele organizației.

5.4. Atașarea fișierelor la cererile de schimbare:

Utilizatorii pot atașa unul sau mai multe fișiere la cererile de schimbare, iar administratorii pot configura tipurile de fișiere permise pentru trimitere, asigurând astfel un proces flexibil de documentare a schimbărilor propuse.

5.5. Aprobarea cererilor de către tehnolog și proprietar:

Sistemul prevede o etapă dedicată de aprobare a cererilor de schimbare de către tehnolog și proprietarul sistemului informațional, contribuind la un control eficient și transparent al implementării schimbărilor propuse.

5.6. Aprobarea rezultatelor testării:

Service Desk Plus Enterprise include funcționalitatea de aprobare a rezultatelor testării de către inițiator, tehnolog și proprietarul sistemului informațional, asigurând astfel validarea corectă a schimbărilor înainte de implementare.

5.7. Reflectarea implementării schimbării:

Sistemul permite înregistrarea faptului instalării schimbării în mediul de producție de către administratorul sistemului, garantând o trasabilitate completă a procesului de schimbare.

5.8. Jurnalul cererilor și generarea de rapoarte:

Soluția susține păstrarea unui jurnal detaliat al cererilor de schimbare și oferă funcționalitatea de generare de rapoarte, permițând astfel o analiză clară a istoricului schimbărilor și a performanței echipelor responsabile.

5.9. Controlul progresului și termenelor de implementare:

Sistemul include funcționalități de monitorizare a progresului și a termenelor de implementare a schimbărilor, oferind vizibilitate în timp real asupra stadiului cererilor de schimbare și conformității cu termenele stabilite.

5.10. Sistemul trebuie să notifice inițiatorul despre finalizarea schimbărilor și să susțină trimiterea de notificări despre alte evenimente legate de lucrările asupra schimbării (de exemplu, schimbarea statutului, solicitarea de informații suplimentare etc.).

6. Cerințe pentru gestionarea bazei de cunoștințe

6.1. Sistemul trebuie să ofere specialiștilor tehnici acces la funcționalitatea de gestionare a cunoștințelor.

6.2. Sistemul trebuie să ofere administratorilor săi posibilitatea de a configura clasificatorul bazei de cunoștințe.

6.3. Administratorii sistemului trebuie să aibă posibilitatea de a configura nivelul de acces al utilizatorilor la elementele bazei de cunoștințe.

6.4. Utilizatorii sistemului trebuie să aibă acces la baza de cunoștințe prin intermediul portalului de autoservire.

6.5. Utilizatorii sistemului trebuie să aibă funcția de căutare în baza de cunoștințe.

5.10. Notificări legate de schimbări:

Service Desk Plus Enterprise trimite notificări automate către inițiator privind finalizarea schimbărilor și suportă trimiterea de notificări pentru alte evenimente asociate (schimbarea statutului, solicitarea de informații suplimentare etc.), asigurând astfel o comunicare eficientă și actualizată în toate etapele procesului de schimbare.

6. Cerințe pentru gestionarea bazei de cunoștințe

6.1. Accesul specialiștilor tehnici la gestionarea cunoștințelor:

Service Desk Plus Enterprise oferă specialiștilor tehnici acces complet la funcționalitatea de gestionare a cunoștințelor, permițând crearea, modificarea și menținerea documentației necesare pentru rezolvarea eficientă a problemelor și incidentelor.

6.2. Configurarea clasificatorului bazei de cunoștințe:

Soluția oferă administratorilor flexibilitatea de a configura clasificatorul bazei de cunoștințe, permițând o organizare structurată și coerentă a informațiilor, astfel încât acestea să fie ușor de accesat și utilizat de către utilizatori și echipele de suport.

6.3. Configurarea nivelului de acces la baza de cunoștințe:

Administratorii pot gestiona nivelurile de acces la elementele bazei de cunoștințe, asigurând astfel controlul necesar asupra informațiilor sensibile și oferind acces diferit în funcție de rolul și necesitățile fiecărui utilizator.

6.4. Accesul utilizatorilor la baza de cunoștințe prin portalul de autoservire:

Utilizatorii pot accesa baza de cunoștințe direct prin intermediul portalului de autoservire, beneficiind astfel de un mod rapid și ușor de a găsi soluții la problemele frecvente, reducând nevoia de intervenție directă a echipelor de suport.

6.5. Funcția de căutare în baza de cunoștințe:

Sistemul include o funcție de căutare avansată în baza de cunoștințe, permițând utilizatorilor să identifice rapid articolele relevante, ceea ce contribuie la rezolvarea mai rapidă a problemelor și la îmbunătățirea eficienței generale a proceselor de suport.



7. Cerințe pentru sistemul de raportare

- 7.1. Soluția trebuie să aibă un sistem de raportare încorporat cu cel puțin 10 rapoarte predefinite.
- 7.2. Sistemul trebuie să permită administratorilor să creeze propriile rapoarte.
- 7.3. Vizualizarea rezultatelor rapoartelor trebuie să fie disponibilă atât în formă tabelară, cât și sub formă de grafice și diagrame.
- 7.4. Trebuie să existe posibilitatea de a imprima rezultatele rapoartelor.
- 7.5. Sistemul trebuie să aibă funcționalitatea de exportare a rezultatelor rapoartelor în formate HTML, CSV, XLSX și PDF.

8. Cerințe pentru gestionarea utilizatorilor

- 8.1. Gestionarea utilizatorilor și a rolurilor acestora trebuie să includă următoarele funcționalități:
 - Crearea utilizatorilor manual sau prin sincronizarea cu Active Directory.

7. Cerințe pentru sistemul de raportare

7.1. Sistem de raportare încorporat cu rapoarte predefinite:

Service Desk Plus Enterprise include un sistem de raportare avansat, care oferă cel puțin 10 rapoarte predefinite, acoperind diverse aspecte ale performanței operaționale și ale gestionării serviciilor IT, ceea ce facilitează analiza și monitorizarea eficientă.

7.2. Crearea de rapoarte personalizate de către administratori:

Soluția permite administratorilor să creeze rapoarte personalizate, oferind astfel flexibilitatea de a obține date specifice nevoilor organizației și de a adapta analizele în funcție de cerințele operaționale.

7.3. Vizualizare în formă tabelară, grafică și diagrame:

Sistemul permite vizualizarea rezultatelor rapoartelor atât în formă tabelară, cât și sub formă de grafice și diagrame, oferind o interpretare mai clară și ușor de înțeles a datelor, permițând utilizatorilor să analizeze informațiile din perspective diferite.

7.4. Imprimarea rezultatelor rapoartelor:

Produsul include funcționalitatea de imprimare a rezultatelor rapoartelor, facilitând astfel partajarea și distribuirea rapidă a analizelor în format fizic sau pentru arhivare.

7.5. Exportarea rapoartelor în multiple formate:

Sistemul permite exportarea rapoartelor în formate HTML, CSV, XLSX și PDF, oferind astfel flexibilitate maximă în partajarea și prelucrarea datelor, permițând utilizatorilor să selecteze formatul cel mai potrivit pentru nevoile lor.

8. Cerințe pentru gestionarea utilizatorilor

8.1. Gestionarea utilizatorilor și a rolurilor:

Service Desk Plus Enterprise oferă o serie de funcționalități avansate pentru gestionarea utilizatorilor și a rolurilor acestora, incluzând:

- **Crearea utilizatorilor manual sau prin sincronizarea cu Active Directory:** Sistemul permite adăugarea utilizatorilor atât manual, cât și prin sincronizarea automată cu Active Directory, ceea ce asigură actualizarea continuă și eficientă a bazelor de date ale utilizatorilor.

- Gestionarea specialiștilor tehnici și a altor utilizatori.
- Crearea și gestionarea grupurilor de utilizatori, inclusiv configurarea accesului.
- Configurarea drepturilor de acces ale utilizatorilor în funcție de rolurile lor prin includerea acestora în grupuri de acces.
- Suport pentru autentificarea locală a utilizatorilor, precum și prin LDAP / Active Directory.

9. Cerințe pentru licențierea și termenele de implementare a sistemului

- 9.1. Sistemul trebuie să fie licențiat pe baza unui abonament, asigurând accesul pentru cel puțin 8 specialiști tehnici și 250 de utilizatori.
- 9.2. Furnizorul trebuie să asigure implementarea și configurarea sistemului conform cerințelor Beneficiarului.

- **Gestionarea specialiștilor tehnici și a altor utilizatori:** Soluția permite gestionarea separată a specialiștilor tehnici și a altor categorii de utilizatori, asigurând alocarea corectă a resurselor și a responsabilităților în funcție de rolurile definite.
- **Crearea și gestionarea grupurilor de utilizatori, inclusiv configurarea accesului:** Produsul permite crearea și administrarea grupurilor de utilizatori, facilitând configurarea accesului și drepturilor, astfel încât utilizatorii să fie grupați eficient în funcție de responsabilități și niveluri de acces.
- **Configurarea drepturilor de acces ale utilizatorilor:** Sistemul permite configurarea drepturilor de acces pentru utilizatori, prin includerea acestora în grupuri de acces definite pe baza rolurilor lor, garantând astfel accesul controlat și securizat la funcționalitățile sistemului.
- **Suport pentru autentificarea locală și prin LDAP / Active Directory:** Service Desk Plus Enterprise suportă autentificarea utilizatorilor atât local, cât și prin intermediul LDAP / Active Directory, ceea ce asigură flexibilitate și securitate în procesul de autentificare.

9. Cerințe pentru licențierea și termenele de implementare a sistemului

9.1. Licențiere pe bază de abonament:

Service Desk Plus Enterprise este disponibil pe bază de abonament, asigurând acces pentru cel puțin 8 specialiști tehnici, 250 noduri IT (utilizate pentru serviciul de eventariere inclus în licența) și utilizatori nelimitat, conform cerințelor de utilizare ale Beneficiarului.

9.2. Implementarea și configurarea sistemului:

Furnizorul asigură implementarea și configurarea completă a sistemului Service Desk Plus Enterprise în conformitate cu cerințele specificate de Beneficiar, garantând astfel adaptarea optimă la nevoile operaționale ale organizației.

9.3. Instruirea specialiștilor tehnici:

Furnizorul va realiza instruirea pentru cei 8 specialiști tehnici ai Beneficiarului, acoperind funcționalitățile



<p>9.3. Furnizorul trebuie să efectueze instruirea a 8 specialiști tehnici ai Beneficiarului.</p> <p>9.4. Sistemul trebuie să fie desfășurat în infrastructura cloud a Furnizorului.</p> <p>9.5. Furnizorul trebuie să garanteze suportul și actualizarea sistemului pentru o perioadă de cel puțin un an.</p> <p>9.6. Termenul de furnizare a licențelor, precum și de implementare și configurare a sistemului conform cerințelor Beneficiarului nu trebuie să depășească 30 de zile lucrătoare de la data semnării contractului.</p>	<p>cheie ale sistemului și asigurând o utilizare eficientă și rapidă a acestuia.</p> <p>9.4. Desfășurarea în infrastructura cloud: Soluția Service Desk Plus Enterprise va fi desfășurată în infrastructura cloud a Furnizorului, oferind acces rapid și securizat la sistem, cu un management simplificat al resurselor și costurilor.</p> <p>9.5. Suport și actualizare pentru cel puțin un an: Furnizorul garantează suport tehnic și actualizări pentru o perioadă de cel puțin un an, asigurând astfel întreținerea și optimizarea continuă a sistemului pentru Beneficiar.</p> <p>9.6. Termen de furnizare și implementare: Termenul de furnizare a licențelor, implementare și configurare a sistemului este de maximum 30 de zile lucrătoare de la data semnării contractului, asigurând astfel conformitatea cu cerințele de timp ale Beneficiarului.</p>
<p>10. Cerințe pentru prezentarea ofertei comerciale</p> <p>10.1. În oferta comercială, furnizorul trebuie să menționeze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costul abonamentului pentru utilizarea sistemului pe o perioadă de 1 an. • Costul implementării și configurării sistemului conform cerințelor Beneficiarului. • Costul prelungirii ulterioare a abonamentului pentru utilizarea sistemului pe o perioadă de 1 an. 	<p>10. Cerințe pentru prezentarea ofertei comerciale</p> <p>10.1. Informații necesare în oferta comercială: Furnizorul va include în oferta comercială detaliile solicitate, asigurând astfel transparența costurilor pentru Beneficiar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costul abonamentului pentru utilizarea sistemului pe o perioadă de 1 an: Se va menționa clar costul anual pentru licențierea soluției Service Desk Plus Enterprise, acoperind accesul pentru cel puțin 8 specialiști tehnici și 250 de utilizatori. • Costul implementării și configurării sistemului: Se va preciza separat costul aferent implementării și configurării sistemului conform cerințelor Beneficiarului, inclusiv instruirea specialiștilor tehnici. • Costul prelungirii ulterioare a abonamentului pentru utilizarea sistemului pe o perioadă de 1 an: Oferta va include și costul prelungirii abonamentului pentru încă un an, asigurând o continuitate a utilizării sistemului și a suportului aferent.

11. Cerințe pentru furnizor

- 11.1. Furnizorul trebuie să asigure suportul sistemului pe întreaga durată a abonamentului (1 an).
- 11.2. Furnizorul trebuie să ofere suport de la 8:00 la 17:00 în zilele lucrătoare (luni-vineri) prin e-mail, telefon sau prin conexiune la distanță pentru a rezolva rapid orice probleme tehnice, ținând cont de Acordul privind nivelul serviciilor (SLA), condițiile cărui trebuie să fie stipulate în contract.
- 11.3. În oferta comercială, furnizorul trebuie să prezinte copii ale certificatelor ISO 27001:2018, ISO 9001:2015 și ISO 20000:2018 pentru a demonstra conformitatea cu standardele internaționale de calitate și siguranță.
- 11.4. Furnizorul trebuie să prezinte o autorizație din partea producătorului, care confirmă dreptul de a furniza bunuri, lucrări sau servicii pentru produsul propus, garantând astfel legitimitatea și competența în furnizarea soluției.
- 11.5. Furnizorul trebuie să confirme experiența în implementarea cu succes pe teritoriul Moldovei a cel puțin 3 proiecte de implementare a sistemelor de gestionare a serviciilor IT. În acest sens, furnizorul trebuie să prezinte o listă a acestor proiecte și pentru fiecare dintre ele să indice următoarele informații:
- Numele companiei în care a fost implementat proiectul.
 - Descriere scurtă a proiectului, care să permită evaluarea dimensiunii sale.
 - Termenele de realizare și implementare.

10. Cerințe pentru furnizor

11.1. Asigurarea suportului pe durata abonamentului:

Furnizorul va asigura suportul sistemului Service Desk Plus Enterprise pe întreaga durată de 1 an a abonamentului, garantând astfel continuitatea serviciilor și intervenția promptă pentru orice necesități tehnice.

11.2. Suport disponibil de la 8:00 la 17:00, luni-vineri:

Furnizorul va oferi suport în intervalul 8:00 – 17:00, în zilele lucrătoare (luni-vineri), prin e-mail, telefon sau conexiune la distanță, asigurând astfel rezolvarea rapidă a problemelor tehnice. Acordul privind nivelul serviciilor (SLA) va fi specificat clar în contract, pentru a asigura transparența și respectarea termenelor stabilite.

11.3. Prezentarea certificatelor ISO:

Oferta comercială va include copii ale certificatelor ISO 27001:2018, ISO 9001:2015 și ISO 20000:2018, demonstrând astfel conformitatea furnizorului cu standardele internaționale de siguranță și calitate.

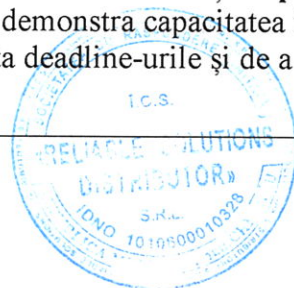
11.4. Prezentarea autorizației din partea producătorului:

Furnizorul va prezenta o autorizație emisă de producătorul soluției Service Desk Plus Enterprise, confirmând dreptul de a furniza bunuri, lucrări și servicii pentru acest produs, garantând astfel legitimitatea și competența furnizorului.

11.5. Demonstrarea experienței de implementare în Moldova:

Furnizorul va prezenta o listă a cel puțin 3 proiecte de implementare a sistemelor de gestionare a serviciilor IT realizate cu succes în Moldova. Pentru fiecare proiect, vor fi furnizate informații detaliate, incluzând:

- **Numele companiei beneficiară a implementării.**
- **Descrierea scurtă a proiectului**, care să permită evaluarea dimensiunii și complexității acestuia.
- **Termenele de realizare și implementare**, pentru a demonstra capacitatea furnizorului de a respecta deadline-urile și de a livra servicii de calitate.



11.6. Echipa furnizorului trebuie să includă cel puțin 1 angajat care a obținut certificarea de la producătorul sistemului, pentru a garanta calificarea necesară în implementarea și suportul soluției. Furnizorul trebuie să confirme această cerință prin prezentarea CV-ului specialistului și a unei copii a certificatului său.

11.6. Echipa calificată pentru implementare și suport:

Furnizorul va demonstra că echipa sa include cel puțin un specialist certificat de producătorul sistemului. Pentru aceasta, va fi prezentat CV-ul specialistului, alături de o copie a certificatului obținut, garantând astfel calificarea necesară pentru implementarea și suportul soluției.