

Cod Cerință	Cerință	Obligativitate	Lot I	Lot II	Răspunsul Ofertantului	Comentariul Ofertantului	Referință
1. Cerințele pentru mentenanță și suport post-implementare							
;	Scopul serviciilor de suport și mentenanță post-implementare de a asigura pentru BNM următoarele obiective:	Informativă	+	>	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.1 a.	Funcționalitatea oferită de soluție va fi aliniată în timp la necesitățile de business în schimbare ale BNM;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.1 b.	Incidentele și problemele identificate la utilizarea soluției vor fi adresate și solutionate în timp util, cu impact minim asupra activității BNM;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.1 c.	Dificultățile în utilizarea soluției vor putea fi depășite corect și în timp util, fără a afecta funcționarea soluției;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.2	Pentru atingerea acestor obiective, serviciile de suport și mentenanță post-implementare urmează să fie prestate de Ofertantul selectat conform cerințelor stabilite în acest caiet de sarcini.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.3	Serviciile de mentenanță și suport post-implementare vor fi gestionate conform următoarei scheme:	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.3 a.	Serviciile de suport și mentenanță a licențelor produsului soft – vor fi gestionate în baza acordului standard de mentenanță a licențelor încheiat de către BNM direct cu producătorul licențelor;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.3 b.	Serviciile de suport și dezvoltare – cuprind serviciile de garanție pentru toate serviciile de implementare (customizări, dezvoltări) livrate ca parte a contractului de achiziție, care vor fi gestionate în conformitate cu cerințele stabilite în continuare.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.4	Ofertantul trebuie să descrie activitățile ce vor fi desfășurate de acesta pentru a răspunde acestor cerințe. Ofertantul trebuie să prezinte informație despre modul în care intenționează să presteze serviciile solicitate la nivelul cerut, precum și informație privind capacitățile sale tehnice, organizatorice și de competență, ce confirmă capacitatea sa de a presta serviciile la nivelul cerut.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.5	BNM așteaptă ca oferta pentru serviciile de suport și mentenanță post-implementare să fie bazată pe cele mai bune practici în domeniul managementului proiectelor și managementului serviciilor TI (ex. ISO 9001, 20000, 27001, ITIL).	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.1 Cerințe generale							
CP.6	Ca parte a contractului inițial pentru livrarea și implementarea soluției, Ofertantul selectat va prevedea o garanție post-implementare, care presupune prestarea serviciilor de suport, mentenanță și dezvoltare pentru soluția furnizată (fără a include serviciile de suport și mentenanță a licențelor), pentru un termen de 12 luni din data acceptanței finale a soluției.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.7	Dupa expirarea perioadei de garanție, Beneficiarul poate solicita prelungirea prestării serviciilor. Ofertantul selectat se angajează să accepte prestarea ulterioară a serviciilor, pentru perioadă solicitată de Beneficiar, în condițiile ce rezultă din acest caiet de sarcini și oferta depusă de către Ofertantul selectat (ex. nivel servicii, preț servicii).	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.2 Cerințe față de servicii							
1.2.1 Aspecte generale							
CP.8	Serviciile de suport pe perioada de garanție sunt prestate de Ofertantul selectat în vederea depășirii incidentelor produse în legătură cu utilizarea soluției, în vederea soluționării problemelor identificate la utilizarea soluției și în scopul utilizării corecte și eficiente a soluției de către BNM.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.9	Un incident aferent soluției este orice eveniment ce a afectat sau ar fi putut afecta funcționarea normală a soluției.	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.10	O problemă aferentă aplicației este o cauză ce a dus sau poate duce la producerea unui incident.	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.11	O solicitare de consultanță este o adresare din parte BNM către Ofertantul selectat în vederea obținerii suportului consultativ la utilizarea, configurarea și menținerea soluției.	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	

CP.12	Serviciile de suport sunt destinate sa asigure utilizarea in timp a solutiei la parametri de calitate necesari BNM.	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.13	Parametrii de calitate pentru funcționarea soluției sunt:	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.13 a.	Disponibilitatea – capacitatea soluției și a componentelor sale de a primi interpelări din partea entităților autorizate și de a răspunde în timp util la aceste interpelari;	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.13 b.	Utilizabilitatea – capacitatea soluției de a funcționa corect, livrând către utilizatori și entități autorizate serviciile scontate;	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.13 c.	Performanța – capacitatea soluției de a răspunde la interelările legitime la parametrii stabiliți;	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.13 d.	Securitatea – capacitatea soluției de a asigura confidențialitatea, integritatea și disponibilitatea informației stocate în cadrul soluției.	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.2.2 Cerințe specifice privind serviciile de suport							
CP.14	La acest punct sunt stabilite cerințele pentru serviciile de suport, conform terminologiei de mai sus.	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.15	Ofertantul selectat va oferi suport BNM la soluționarea incidentelor aferente soluției, indiferent de cauzele ce au dus la apariția incidentului (ex. erori în soluție, probleme la nivel de soft de sistem, probleme în aplicații externe). În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz de incident în parte, Ofertantul selectat poate întreprinde următoarele acțiuni:	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.15 a.	Recepționarea de la BNM a informației despre incidentul produs și contextul producerii acestuia;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.15 b.	Localizarea incidentului și identificarea activităților imediate ce trebuie sa fie întreprinse în vederea diminuării impactului incidentului;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.15 c.	Identificarea cauzelor incidentului și stabilirea acțiunilor necesar a fi întreprinse în vederea înlăturării incidentului;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.15 d.	Ghidarea BNM în vederea întreprinderii acțiunilor pentru diminuarea impactului incidentului și soluționarea acestuia în limita de timp stabilită;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.15 e.	Prezentarea informației detaliate către BNM privind cauzele incidentului, raționamentul acțiunilor întreprinse și acțiunile planificate pentru a preveni repetarea incidentelor similare.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.15 f.	Examinarea necesității de înregistrare a unei noi probleme aferente soluției. În cazul înregistrării problemei, Ofertantul selectat o va gestiona conform cerințelor aferente serviciilor de suport pentru soluționarea problemelor.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.16	Ofertantul selectat va presta servicii de suport pentru soluționarea problemelor înregistrate la nivelul soluției. În acest scop, în funcție de specificul fiecărui caz în parte, Ofertantul selectat poate întreprinde următoarele acțiuni:	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.16 a.	Recepționarea și colectarea informației aferente problemei, simptome, efecte, condiții specifice;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.16 b.	Analiza și localizarea problemei la nivelul componentelor soluției. Identificarea interdependențelor ce contribuie la manifestarea problemei sau sunt afectate de problemă;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	

CP.16 c.	Identificarea soluțiilor temporare pentru a diminua efectele problemei și ghidarea BNM în vederea aplicării acestora;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.16 d.	Identificarea soluțiilor aferente problemei. Comunicarea regulată cu BNM privind progresele făcute în vederea identificării soluțiilor.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.16 e.	În cazul în care soluțiile țin de configurări la nivelul soluției, ghidarea BNM în vederea implementării acestora.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.16 f.	În cazul în care soluțiile presupun modificări la nivelul soluției, acestea vor fi dezvoltate de Ofertantul selectat și implementate în cadrul serviciilor de mentenanță în limita de timp stabilită.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.17	Ofertantul selectat va presta servicii de suport consultativ la utilizarea soluției de către BNM. În acest scop, în funcție de specificul necesităților de consultanță ale BNM, Ofertantul selectat poate întreprinde următoarele acțiuni:	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.17 a.	Recepționarea solicitării de consultanță din partea BNM și a informației aferente contextului în care este necesară consultanța;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.17 b.	Identificarea soluțiilor și validarea acestora în mediile de test ale Ofertantului selectat;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.17 c.	Oferirea răspunsurilor complete și corecte privind modul în care trebuie să acționeze BNM la utilizarea soluției, conform solicitării de consultanță.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.2.3 Servicii de mentenanță							
CP.18	Serviciile de mentenanță sunt prestate de Ofertantul selectat în scopul menținerii în timp a soluției la parametri de funcționare optimi. În acest scop, Ofertantul selectat va oferi actualizări și modificări la nivelul soluției și noi versiuni ale acesteia.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.19	Actualizări ale soluției sunt modificări la nivelul soluției, transmise către BNM la inițiativa Ofertantului selectat și destinate să îmbunătățească performanța soluției, să înlăture probleme, erori și vulnerabilități cunoscute Ofertantului selectat.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.20	Versiuni noi (new releases) sunt pachete de software aferente soluției, transmise către BNM la inițiativa Ofertantului selectat și care conțin toate modificările efectuate anterior la nivelul soluției. Suplimentar, pot conține modificări și actualizări, componente noi ale soluției, ce nu au fost prezente în versiunea veche a soluției.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.21	Ca parte a contractului de mentenanță, Furnizorul se obligă să asigure în cadrul versiunilor noi, inclusiv actualizări ale funcționalităților pentru corespunderea cu cerințele setate la nivel european (în conformitate cu directivele europene) cu privire la protecția datelor cu caracter personal.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.22	Ofertantul selectat va presta servicii de actualizare a soluției și de livrare a versiunilor noi. În acest scop, Ofertantul selectat va pregăti pachetele software și documentația aferentă actualizărilor și noilor versiuni. Implementarea tuturor actualizărilor și noilor versiuni se va efectua conform cerințelor stabilite la punctul 1.5. „Managementul schimbării”.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.2.4 Servicii de dezvoltare							
CP.23	Serviciile de dezvoltare sunt prestate de Ofertantul selectat la solicitarea BNM în scopul alinierii soluției la necesitățile de afaceri în schimbare ale BNM.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.24	O solicitare de modificare/ dezvoltare este o adresare din partea BNM către Ofertantul selectat în scopul obținerii modificărilor la nivelul funcționalităților soluției sau în scopul livrării de funcționalități noi pentru soluție. O solicitare din partea BNM se va considera ca fiind de modificare/ dezvoltare doar în cazul în care funcționalitatea solicitată nu este furnizată de soluție sau este furnizată diferit decât solicită BNM. În ultima categorie nu intra solicitările aferente corectării funcționalităților ce prezintă o problemă aferentă soluției (conform definiției de mai sus).	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.25	Parte a serviciilor de modificare și dezvoltare a soluției, Ofertantul selectat va efectua:	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	

CP.25 a.	Recepționarea solicitării de modificare cu descrierea specificațiilor funcționale aferente;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.25 b.	Elaborarea proiectului tehnic aferent solicitării și coordonarea acestuia cu BNM;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.25 c.	Efectuarea modificărilor și dezvoltărilor la nivelul componentelor soluției.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.26	Implementarea modificărilor și dezvoltărilor la nivel de soluție se va efectua conform cerințelor stabilite mai jos la punctul 1.5. „Managementul schimbării”.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.27	Ofertantul va descrie în oferta sa modelul propus pentru gestiunea solicitărilor de modificare și dezvoltare și metodele aplicate pentru estimarea efortului (om-ore)/ 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 dezvoltare va fi una transparentă și corectă.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.3 Cerințe față de nivelul serviciilor (Service level)							
CP.28	Nivelul serviciilor de suport și mentenanță post-implementare stabilește cerințele privind parametrii la care trebuie să fie prestate aceste servicii de către Ofertantul selectat.	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.3.1 Servicii de suport							
CP.29	Parametrii ce caracterizează nivelul serviciilor de suport sunt următorii:	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.29 a.	Timp de Răspuns (TR) - este timpul în care Ofertantul selectat va reacționa la o solicitare de suport, va diagnostica situația și va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse pentru soluționare;	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.29 b.	Timp de Soluționare (TS) – este timpul obiectiv în care se așteaptă că Ofertantul selectat va întreprinde acțiunile în zona sa de responsabilitate pentru a soluționa complet solicitarea BNM.	Informativă	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
	Solicitările BNM pentru servicii de suport și mentenanță post-implementare sunt clasificate din punct de vedere al importanței acestora pentru						
	Clasificare	Impactul asupra parametrilor de calitate pentru funcționarea aplicațiilor					
	Critică	<u>Disponibilitatea:</u> aplicația este indisponibilă pentru toți sau marea majoritate a utilizatorilor de business. Tranzacții importante sunt necesare a fi efectuate cât mai curând posibil (ordin de ore). <u>Utilizabilitatea:</u> funcții cheie de business nu pot fi utilizate. Nu există proceduri și funcționalități alternative. <u>Performanța:</u> timpul de răspuns la interelările utilizatorilor face practic aplicația indisponibilă. <u>Securitatea:</u> există riscuri majore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.					
	Înaltă	<u>Disponibilitatea:</u> aplicația este indisponibilă pentru o bună parte din utilizatori. Tranzacții și operațiuni importante sunt necesare a fi efectuate până la începutul următoarei zile. <u>Utilizabilitatea:</u> funcții cheie de business pot fi utilizate limitat.					

CP.30		<u>Performanța</u>: timpul de răspuns la interelările utilizatorilor afectează în măsură semnificativă desfășurarea proceselor de business cheie. <u>Securitatea</u>: există riscuri înalte de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.	Obligatorie	+	+				
	Medie	<u>Disponibilitatea</u>: aplicația este indisponibilă pentru o parte din utilizatori. Sunt tranzacții și operațiuni importante ce trebuie să fie efectuate în următoarele trei zile. <u>Utilizabilitatea</u>: funcționalitatea de business a aplicației poate fi utilizată limitat. <u>Performanța</u>: timpul de răspuns la interelările utilizatorilor afectează în măsură moderată desfășurarea proceselor de business. <u>Securitatea</u>: există riscuri de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.							
	Joasă	<u>Disponibilitatea</u>: aplicația este indisponibilă pentru un număr limitat de utilizatori. Nu sunt tranzacții și operațiuni ce trebuie executate în următoarele trei zile. <u>Utilizabilitatea</u>: funcționalitatea de business a aplicației este afectată nesemnificativ. Există proceduri și funcționalități alternative. <u>Performanța</u>: timpul de răspuns la interelările utilizatorilor este mai mare decât cel obișnuit. Nu este afectată desfășurarea proceselor de business. <u>Securitatea</u>: există riscuri minore de compromitere a confidențialității, integrității sau disponibilității informației.							
CP.31	La plasarea unei solicitări pentru servicii de suport și mentenanță post-implementare, BNM stabilește clasificarea pentru solicitare. BNM va atașa scurta informație pentru a explica clasificarea efectuată. BNM va putea reclasifica solicitările plasate, în funcție de modificările în contextul aferent solicitărilor.		Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.		
CP.32	Ofertantul selectat va presta servicii de suport în zilele lucrătoare conform legislației din R. Moldova, în intervalul de timp 08:00 – 18:00.		Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.		
CP.32 a.	Nivelul indicativ al serviciilor de suport prestate de Ofertantul selectat trebuie să corespundă următoarelor cerințe:		Obligatorie	+	-	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.		
	Clasificarea solicitării plasate de BNM	Timpul de Răspuns (TR)							Timpul de Soluționare (TS)
	Critică**	60 min							4 ore
	Înaltă**	3 ore							1 zi
	Medie***	24 h							3 zile
Joasă***	3 zile	Cel mai bun efort*							
CP.32 b.	Clasificarea solicitării plasate de BNM	Timpul de Răspuns (TR)	Timpul de Soluționare (TS)	Obligatorie	-	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
	Critică**	2 ore	6 ore						
	Înaltă**	4 ore	1 zi						
	Medie***	48 h	5 zile						
	Joasă***	3 zile	Cel mai bun efort*						
* Ofertantul selectat va depune tot efortul în vederea soluționării cât mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul									

CP.32 c.	** În cazul în care Ofertantul, în perioada de garanție post-implementare, va înregistra abateri de la timpul prestabilit pentru soluționarea solicitărilor, acesta va suporta o penalitate în valoare de 0,1% din valoarea sumei pentru perioada raportată a Serviciilor de mentenanță și suport prestate cu întârziere, pentru fiecare oră de întârziere pentru incidentele cu prioritate critică și înaltă, *** În cazul în care Ofertantul, în perioada de garanție post-implementare, va înregistra abateri de la timpul prestabilit pentru soluționarea solicitărilor, acesta va suporta o penalitate în valoare de 0,1% din valoarea sumei pentru perioada raportată a Serviciilor de mentenanță și suport prestate cu întârziere pentru fiecare zi de întârziere pentru incidentele cu prioritate medie și joasă.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.3.2 Servicii de mentenanță							
CP.33	Ofertantul selectat va aplica o politica de neobligativitate a implementării noilor versiuni ale soluției. Politica aplicată de Ofertantul selectat va permite BNM să implementeze noi versiuni ale soluției la discreția sa, nu mai frecvent de o dată la trei ani.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.34	Ofertantul selectat va comunica BNM graficul său de emiteră a actualizărilor și noilor versiuni. Pentru actualizări, Ofertantul selectat urmează să notifice BNM cu cel puțin o lună în prealabil. Pentru noile versiuni, Ofertantul selectat urmează să notifice BNM cu cel puțin 6 luni în prealabil.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.3.3 Servicii de dezvoltare							
CP.35	Nivelul serviciilor de dezvoltare oferite de Ofertantul selectat va corespunde următoarelor cerințe:	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.35 a.	Ofertantul selectat va veni cu estimările de buget și conceptul soluției în maxim 10 zile lucrătoare, dacă Părțile nu au convenit altfel.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.35 b.	Ofertantul selectat va livra soluția în timpul agreed cu BNM, aplicând principiul „the best effort”.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.35 c.	Ofertantul selectat va permite BNM setarea priorităților pentru solicitările de dezvoltare și revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluției de către Ofertantul selectat.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.36	Ofertantul selectat va trata solicitările de dezvoltare din partea BNM în regim prioritar, asigurând livrarea soluției solicitate în termen de maxim 7 zile lucrătoare din momentul agreării soluției și costului dintre Părți, pentru cazuri critice și urgente.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.37	În cazul în care Ofertantul, în perioada de garanție post-implementare, va înregistra abateri de la timpul prestabilit aferent serviciilor de dezvoltare, acesta va achita o penalitate în valoare de 0,1% din valoarea solicitării de schimbare/dezvoltare pentru fiecare zi de întârziere pentru serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare/dezvoltare de nivel critic sau urgent.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.4 Cerințe față de managementul serviciilor de suport							
CP.38	Este recomandabil ca prestarea serviciilor de către Ofertantul selectat către BNM să fie efectuată considerând standardele ISO 20000 și setul de practici ITIL v4.0. Ofertantul selectat trebuie să dețină capacitatea de a interacționa cu Beneficiarul conform celor mai bune practici stabilite. De asemenea, trebuie să dețină procese și capabilități interne de a presta operațional conform practicilor menționate în domeniu.	Recomandabil	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.39	Serviciile de suport vor fi prestate în baza unui Acord de prestare servicii, ce va fi anexat la Contractul semnat între Părți. Acordul va stabili nivelul serviciilor de suport și mentenanță post-implementare, în baza cerințelor incluse în acest caiet de sarcini.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.40	Ofertantul selectat va deține un Centru de suport clienți către care vor fi direcționate toate solicitările din partea Beneficiarului. Programul de lucru și organizarea activității Centrului de suport trebuie să asigure prestarea serviciilor de suport și mentenanță post-implementare la nivelul stabilit în acest caiet de sarcini.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.41	Centrul de suport va putea fi contactat cel puțin prin următoarele modalități: email, telefon, web etc.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.42	Ofertantul selectat trebuie să poată demonstra accesul în timp util a Centrului de suport la specialiști certificați de către producătorii soluției aplicative furnizate.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.43	Serviciile de suport vor fi prestate la distanță. La necesitate, specialiștii Ofertantului selectat se vor deplasa la sediul BNM.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	

CP.44	Pentru prestarea serviciilor de suport și mentenanță post-implementare, Ofertantul selectat va pune la dispoziția BNM o platforma aplicativă, disponibilă pentru BNM prin rețeaua Internet. Platforma aplicativă va fi adecvat securizată. Toate interacțiunile între Ofertantul selectat și BNM în cadrul prestării serviciilor de suport și mentenanță post-implementare se vor efectua prin intermediul platformei respective.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.45	Ofertantul selectat va monitoriza calitatea serviciilor de suport și mentenanță post-implementare și va reacționa la abaterile admise în vederea prevenirii acestora.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.46	Ofertantul selectat va prezenta rapoarte lunare către BNM privind serviciile prestate și nivelul acestora. Rapoartele vor conține și informație cu privire la acțiunile întreprinse, sau planificate, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.47	Ofertantul selectat va prezenta trimestrial către BNM actul de acceptanță al serviciilor de suport și mentenanță post-implementare. Actul de acceptanță va conține volumul și suma serviciilor prestate. Actul de acceptanță va fi însoțit de raportul privind serviciile prestate și nivelul acestora.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.48	Plata serviciilor de suport și mentenanță post-implementare se va efectua trimestrial, după prestarea serviciilor, în baza actului de acceptanță și a raportului privind serviciile prestate.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.5 Managementul schimbării							
CP.49	Toate modificările aferente soluției implicate de prestarea serviciilor de suport și mentenanță post-implementare vor fi gestionate conform unui proces matur de management al schimbărilor.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.50	În oferta sa, Ofertantul va include informație privind abordarea propusă pentru managementul schimbărilor la nivelul soluției.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.51	Ofertantul va propune BNM procedura de management al schimbărilor aferente soluției. Procedura va fi coordonată și acceptată de BNM.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.52	Procedura de management al schimbărilor trebuie să prevadă cel puțin următoarele activități în responsabilitatea Ofertantului:	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.52 a.	Testarea modificărilor în mediul de testare al Ofertantului;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.52 b.	Pregătirea planului de implementare a modificărilor;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.52 c.	Pregătirea planului de roll back în cazul modificărilor eșuate;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.52 d.	Pregătirea documentației tehnice aferente modificărilor, inclusiv: scopul modificărilor, componente afectate, ghidul de implementare, ghidul de aplicare a planului de roll back, ghidul de follow-up al modificărilor;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.52 e.	Pregătirea documentației tehnice detaliate aferente modificărilor. Documentația va include descrierea modificărilor, componentele afectate, instrucțiunile de instalare, planul de roll back în caz de eșec, procedurile de follow-up pentru asigurarea implementării corecte a modificărilor;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.52 f.	Actualizarea documentației utilizator și documentației tehnice aferente soluției și transmiterea acesteia către BNM;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.52 g.	Furnizarea pachetelor software aferente modificărilor. Furnizarea fișierelor ce conțin codul sursă aferent modificărilor. Autenticitatea și integritatea pachetelor software și a codului sursă trebuie să fie asigurată cu aplicarea semnăturii digitale a Ofertantului selectat (code signing);	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.52 h.	Reacționarea imediată în cazul depistării erorilor în modificările implementate și corectarea lor într-un timp cât mai scurt.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	

1.6 Cerințe față de asigurarea calității							
CP.53	Calitatea serviciilor de suport și mentenanță post-implementare influențează în mod direct calitatea utilizării soluției de către BNM. Ofertantul trebuie să poată demonstra că aceste servicii vor fi prestate la nivelele stabilite.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.54	Ofertantul va prezenta un plan de asigurare a calității serviciilor de suport și mentenanță post-implementare. Planul va conține indicatorii de performanță pentru servicii, riscurile ce pot afecta indicatorii de performanță, acțiunile preventive implementate pentru gestiunea riscurilor și măsurile de mitigare a riscurilor reziduale. Planul prezentat de Ofertant trebuie să fie ulterior acceptat de BNM. Planul de calitate va fi revizuit de Ofertantul selectat cel puțin anual, sau în cazurile în care se vor constata abateri importante în prestarea serviciilor la nivelul stabilit.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.55	Ofertantul va include în ofertă informație privind abordarea sa în privința planului de asigurare a calității serviciilor de suport și mentenanță post-implementare.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.56	Este recomandabil ca Ofertantul selectat să aibă stabilite auditări anuale a capacității sale de a presta servicii de suport și mentenanță post-implementare la nivelul stabilit. În acest caz auditările trebuie să fie efectuate de entități independente în raport cu Ofertantul selectat, iar metodologia de audit aplicată să fie aliniată la cele mai bune practici în domeniu (ex. ITIL, standarde ISACA, etc.). Este recomandabil ca rapoartele de audit să fie prezentate către BNM, împreună cu planurile de acțiune pentru remedierea neajusurilor identificate de auditor.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
1.7 Încheierea relațiilor contractuale (Contract conclusion)							
CP.57	În cazul în care părțile decid să nu prelungească contractul pentru servicii de suport și mentenanță post-implementare, activitatea BNM nu trebuie să fie afectată. BNM trebuie să dețină posibilitatea de a contracta un alt furnizor sau să preia intern suportul și menținerea soluției.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.58	În cazul în care se preconizează pierderea efectului contractului pentru servicii de suport și mentenanță post-implementare, furnizorul trebuie să asigure cel puțin:	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.58 a.	Toate codurile sursă aferente soluției sunt transmise, ca parte a unui acord de protecție de tip „escrow”, către un agent escrow recunoscut, selectat și agreat de către Cumpărător și Furnizor, la solicitarea Cumpărătorului (emisă la discreția Cumpărătorului, după acceptanța finală a soluției), într-un termen ce nu va depăși 30 zile lucrătoare, dacă Părțile nu au convenit în mod expres asupra altor termeni. Acestea trebuie să fie codurile sursă în baza cărora au fost produse componentele soluției ce sunt rulate la momentul respectiv în mediul de producție al BNM. Autenticitatea și integritatea fișierelor menționate va fi confirmată prin semnatura digitală a furnizorului. Acordul de tip escrow va acoperi o perioadă de cel puțin 5 ani;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.58 b.	Toată documentația aferentă soluției este actualizată și transmisă către BNM;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.58 c.	Toate înregistrările aferente solicitărilor BNM efectuate pe partea furnizorului (pentru incidente, probleme, consultanță, modificări, dezvoltări, etc.) sunt exportate în format comun (ex. CSV, XLS) și transmise către BNM;	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.58 d.	Furnizorul va păstra pentru un termen de un an calendaristic toate înregistrările produse pe parcursul prestării serviciilor, codurile sursă și documentația aferentă soluției.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.59	Pentru un termen de un an calendaristic după expirarea contractului de suport, furnizorul va fi dispus să coopereze cu terțe părți autorizate de BNM, în vederea prestării către BNM a serviciilor de suport și mentenanță post-implementare. În acest scop furnizorul va asigura cel puțin furnizarea oricărei informații deținute ce ar ajuta la îmbunătățirea serviciilor.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	
CP.60	Ofertantul va include în oferta sa informație cu privire la abordarea propusă pentru încetarea serviciilor de suport și menținerea post-implementării, ținând cont de cerințele și necesitățile BNM.	Obligatorie	+	+	Cerința este îndeplinită pe deplin	Confirmam ca am luat la cunoștință cerința și ne asumăm îndeplinirea acesteia.	