Anexa nr. 1
la Regulamentul cu privire la achizițiile
publice de valoare mică

ANUNŢ DE PARTICIPARE SIMPLIFICAT
PENTRU ACHIZIȚIA DE VALOARE MICĂ

Privind achiziționarea **„Sistem de help-desk şi gestionare a incidentelor prin tichetare”**
(se indică obiectul achiziției)

1. Denumirea autorității contractante: **Administrația Națională a Penitenciarelor**
2. IDNO: **1006601001012**
3. Adresa: **mun. Chișinău, str. N. Titulescu, 35**
4. Numărul de telefon/fax: 022/-409-830; 022/409-720.
5. Adresa de e-mail şi pagina web oficială ale autorității contractante: anp@anp.gov.md; http://anp.gov.md
6. Adresa de e-mail sau pagina web oficială de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: *documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP; e-mail: miroslav.sendrea@anp.gov.md*
7. Tipul autorității contractante şi obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): *autoritate administrativă subordonată Ministerului Justiției, care exercită atribuțiile şi implementează politica statului în domeniul punerii în executare a pedepselor penale privative de libertate, a măsurii preventive sub forma arestului preventiv, a sancțiunii arestului contravențional, precum şi a măsurilor de siguranță aplicate persoanelor private de libertate.*
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea următoarelor bunuri/servicii:

Nr. crt.	Codul CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, standardele de referință	Valoarea estimată Lei (fără TVA)
1.	72212982-6	Sistem de help-desk și gestionare a incidentelor prin tichetare	Pachet software	1	**1. Soluția ofertată trebuie sa ofere următoarele funcționalități de baza minime:** **1.1.** Soluția ofertată trebuie să fie de tip on-premise, perpetuala, scalabilă care să ofere un management integrat și centralizat a infrastructurii IT; **1.2.** Consola de administrare trebuie sa afișeze lista dispozitivelor identificate in rețea; **1.3.** Soluția va oferi un dashboard pentru monitorizare si analiză disponibil prin web browser; **1.4.** Consola de administrare va fi instalata minim pe sistemul operațional Windows 7, 8.1, 10, 11 (32-bit si 64-bit) sau Windows Server 2008 R2, 2012, 2012 R2, 2016, 2019; **1.5.** Instalarea agenților pe stații, trebuie sa acopere minim următoarele sisteme de operare: - Microsoft Windows XP SP3, Vista, 7, 8, 8.1, 10 ,11, (all 32-bit and 64-bit editions), - Microsoft Windows Server 2003, 2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2, 2016, 2019.	88 333,33

					1.6. Interfața consolei trebuie sa susțină minim limba engleza; **1.7.** Soluția trebuie sa asigure integrarea cu AD/LDAP; **1.8.** Soluția trebuie sa ofere posibilitatea ca agenții distanți sa fie conectați către consola de management; **1.9.** Cerințe privind funcționalitatea de raportare și alertare a soluției: - Soluția tehnică trebuie să poată genera, cu posibilități de descărcare a fișierului de raport, în baza evenimentelor grupate pe zile, săptămâni, luni, anual și să acopere următoarele categorii: cronologie privind starea dispozitivului, lista aplicațiilor instalate pe dispozitiv, top 10 dispozitive care au consumat cel mai mult din banda de transfer de date, top 10 dispozitive după utilizarea procesorului, top 10 dispozitive care au generat cele mai multe evenimente ș.a.; - Rapoartele generate trebuie să fie posibil de exportat în fișiere PDF; - Soluția trebuie să poată genera automat evenimente/notificări pentru următoarele situații: dispozitivul este disponibil în rețea sau este deconectat, serviciul de evidență a căzut sau serviciul de evidență funcționează la o anumită performanță, un nou dispozitiv identificat în rețea, interfața unui dispozitiv de rețea nu poate fi accesată, a fost identificată o înregistrare nouă în Windows Event Log, starea unui serviciu Windows s-a modificat, starea agentului de monitorizare, utilizatorul a printat pagini înafara limitei prestabilite ș.a. - Notificări posibile prin intermediul platformelor de mesagerie MS Teams și Slack. **2. Soluția ofertată trebuie să acopere licențierea pentru 170 de stații de lucru și să includă minim următoarele module/compartimente: monitorizarea rețelei și sistem helpdesk care sa asigure următoarele cerințe/ funcționalități:** **2.1.** La nivelul modulului de scanare a rețelei soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Control asupra proceselor de sistem pentru îmbunătățirea performanței și stabilității; - Scanarea rețelei și descoperirea dispozitivelor pentru identificarea tuturor dispozitivelor și serviciilor TCP/IP; - Aplicarea contoarelor de performanță la dispozitive pe baza șabloanelor (modelelor) pentru monitorizare consecventă; - Rapoarte personalizabile pentru dispozitive, filiale, hărți selectate sau întreaga rețea;	

					- Suport pentru mesajele syslog pentru jurnalizarea eficientă a evenimentelor; - Compilator de fișiere MIB pentru gestionarea fișierelor Management Information Base; - Lucrul simultan al mai multor administratori cu gestionarea autorizațiilor și drepturilor de acces; - Monitorizarea serviciilor cruciale pentru a asigura funcționarea continuă a acestora; - Distribuția fișierelor folosind Windows Management Instrumentation (WMI) pentru implementarea la distanță a software-ului; - Monitorizarea umidității și temperaturii în sălile server pentru controlul ambiental; - Disponibilitatea imediată a rapoartelor; - Hărți interactive de rețea, hărți de utilizator/sucursală și hărți inteligente pentru o mai bună vizualizare; - Monitorizarea serviciilor TCP/IP, inclusiv timpul de răspuns, corectitudinea și statistici privind pachetele; - Alerte prin notificări pe desktop, e-mail sau SMS, împreună cu acțiuni corective, cum ar fi lansarea programului sau repornirea mașinii; - Suport pentru SNMP traps pentru gestionarea evenimentelor în timp real; - Maparea porturilor pentru routere și switch-uri pentru gestionarea conexiunilor de rețea; - Alarme pentru acțiuni la evenimente pentru răspunsuri automate la evenimente specifice; - Contoare SNMP v1/2/3 pentru diverse metrici, cum ar fi transferul de rețea, temperatura, umiditatea, tensiunea electrică, nivelul de toner, etc; - Contoare WMI pentru monitorizarea încărcării CPU, utilizarea memoriei, utilizarea discului, transferul de rețea, etc; - Monitorizarea performanței Windows, inclusiv schimbările de stare a serviciilor și înregistrările din jurnalul de evenimente; - Suport pentru criptarea AES, DES și 3DES pentru protocolul SNMPv3 pentru a asigura comunicarea securizată; - Autentificare multifactorial (MFA) pentru accesul la consolă folosind e-mail și/sau SMS; - Monitorizarea VMware pentru urmărirea stării mașinilor virtuale; - Gestionarea VMware pentru gestionarea eficientă a stării mașinilor virtuale. **2.2.** La nivelul modulului de asistență tehnică (HelpDesk) soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Crearea și gestionarea tichetelor de probleme, cu posibilitatea de a le atribui administratorilor; - Gestionarea conturilor locale de utilizator Windows, inclusiv crearea, ștergerea,	

					activarea, editarea drepturilor, resetarea parolelor și editarea conturilor; - Includerea de comentarii, capturi de ecran și atașamente în tichetele de probleme pentru documentare cuprinzătoare; - Câmpuri personalizabile legate de categoriile de tichete selectate pentru capturarea informațiilor relevante; - Planificarea înlocuirilor și atribuirea tichetelor de probleme corespunzător; - Un sistem avansat de raportare pentru generarea de informații detaliate și analize; - Automatizări bazate pe reguli de condiție-acțiune pentru optimizarea proceselor; - Notificări în timp real și actualizări ale tichetelor de probleme; - O bază de date cuprinzătoare a tichetelor de probleme cu un motor de căutare avansat; - Baza de cunoștințe (knowledge base) cu articole categorizate, inclusiv posibilitatea de a insera imagini și videoclipuri YouTube; - Suport pentru teme luminoase și întunecate în interfața web; - Interfață web transparentă și intuitivă pentru ușurința de utilizare; - Mesager intern (chat) cu setări de permisiuni, transfer de fișiere și conversații de grup; - Mesaje trimise către utilizatori/mașini cu confirmare disponibilă/obligatorie a recepției; - Gestionarea proceselor Windows direct din fereastra de informații despre dispozitiv; - Distribuție de fișiere și executarea de sarcini, facilitând instalările de software la distanță; - Procesarea tichetelor din mesajele de e-mail pentru comunicare fără probleme; - Integrarea bazei de date a utilizatorilor cu Active Directory pentru gestionarea eficientă a utilizatorilor; - Acces la distanță la mașini cu opțiunea de blocare a intrărilor pentru mouse și tastatură; - Partajarea bidirecțională de fișiere pentru colaborare ușoară și schimb de date. **3. Soluția trebuie să permită adăugarea ulterioara nativa prin extindere/achiziționare a modulelor suplimentare la cerere, cum ar fi modulele pentru inventariere (HW+SW), utilizatori, dataguard, monitorizarea eficienței/ optimizării timpului utilizatorilor, care să acopere următoarele cerințe/ funcționalități:**	

					3.1. La nivelul modulului de inventariere (HW+SW), soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Înregistrări detaliate ale acțiunilor efectuate asupra activelor pe parcursul ciclului lor de viață, inclusiv capacitatea de a defini stări și câmpuri și de a genera acte de predare a echipamentului; - Vizualizarea activelor, aplicațiilor, documentelor și licențelor pentru utilizatori individuali sau o vedere separată a activelor atribuite dispozitivelor; - Capacitatea de a atribui un document mai multor active simultan; - Generator de documente bazat pe șabloane pentru crearea eficientă a documentației; - Numerotarea automată a activelor și documentelor adăugate conform șabloanelor definite; - Gestionarea activelor IT pentru administrarea tuturor activelor aflate sub responsabilitatea departamentului IT; - Listă de chei de software Microsoft pentru acces și gestionare ușoară; - Sistem de gestionare a activelor software pentru administrarea avansată a aplicațiilor și licențelor; - Monitorizarea diferitelor tipuri de licențe, inclusiv modelarea licențelor cloud; - Gestionarea instalărilor/dezinstalărilor de software bazată pe managerul de pachete MSI; - Urmărirea licențelor în funcție de utilizator, dispozitiv, număr serial sau versiunea aplicației instalate; - Urmărirea istoricului de utilizare pentru licențe software specifice; - Auditul inventarului hardware și software pentru urmărirea completă a activelor; - Asistent de inventar mobil pentru Android pentru gestionarea mobilă a activelor; - Revizuirea licențelor atribuite unui utilizator care operează pe mai multe dispozitive; - Acces la distanță la managerul de fișiere cu opțiunea de ștergere a fișierelor utilizatorului pentru gestionare securizată; - Informații despre intrările din registru, fișiere și arhive.zip pe un workstation pentru monitorizare detaliată; - Detalii despre configurația hardware a stației de lucru pentru urmărirea precisă a activelor; - Alerte pentru instalările de software și schimbările de hardware pentru a rămâne informat; - Capacitatea de a arhiva și compara auditurile pentru referință la date istorice; - Monitorizarea planificatorului de sarcini Windows pentru gestionarea sarcinilor;	

					- Conexiune la distanță prin RDP (Remote Desktop Protocol) la dispozitivele finale pentru remediere eficientă; - Monitorizarea în timp real a desktopurilor utilizatorilor pentru informații imediate și asistență. **3.2.** La nivelul modulului de utilizatori, soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Gestionarea completă a utilizatorilor bazată pe grupuri de securitate și politici; - Capacitatea de a bloca procesele din rulare pe baza locației fișierului .EXE; - Optimizarea organizării muncii prin urmărirea timpului petrecut în activități specifice pentru îmbunătățirea proceselor de afaceri; - Minimizarea timpului pierdut în activități neproductive și creșterea performanței angajaților; - Distincția activităților efectuate pe dispozitive specifice; - Îmbunătățirea nivelului de securitate corporativă prin blocarea domeniilor web periculoase; - Blocarea site-urilor considerate nepotrivite sau nelegate de sarcinile de lucru; - Control asupra aplicațiilor lansate, permitând blocarea lor dacă este necesar; - Colectarea de date și atribuirea acestora utilizatorilor specifici, permițând aplicarea automată a drepturilor de acces, a autorizărilor și a politicilor de monitorizare, indiferent de computerul utilizat; - Monitorizarea mesajelor de e-mail (header) pentru contracararea tentativelor de phishing; - Urmărirea detaliată a timpului de lucru, inclusiv începutul și sfârșitul activităților și a pauzelor; - Monitorizarea aplicațiilor utilizate atât în starea activă, cât și în cea inactivă; - Filtrarea web avansată și blocarea aplicațiilor cu crearea și gestionarea flexibilă a regulilor, inclusiv gruparea regulilor; - Urmărirea site-urilor web vizitate, inclusiv titluri, adrese și numărul și durata vizitelor; - Audituri pentru imprimante pentru monitorizarea activităților de imprimare, inclusiv detalii despre imprimante, utilizatori, computere și costurile de imprimare; - Caracteristici pentru reducerea costurilor de imprimare prin monitorizare și gestionare; - Urmărirea utilizării legăturilor pentru monitorizarea traficului de rețea generat de utilizatori;	

					- Vizualizare statică la distanță a desktopurilor utilizatorilor fără acordarea dreptului de acces; - Capturarea de capturi de ecran, pentru crearea istoricului de lucru al utilizatorului, ecran cu ecran. **3.3.** La nivelul modulului de dataguard, soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Alocarea automată a politicilor implicite de monitorizare și securitate utilizatorilor individuali; - Economii de costuri și timp în procesele de recuperare a datelor; - Integrarea fără probleme cu Windows Defender, permițând gestionarea centralizată a setărilor antivirus, alertarea problemelor și rezultatele scanării; - Integrare cu Windows Firewall, furnizând capacitatea de a activa/dezactiva firewall-ul pentru conexiuni specifice, crearea regulilor de trafic și verificarea stării firewall-ului pe stațiile de lucru; - Mitigarea riscului de scurgeri de date sensibile prin dispozitive de stocare portabile și dispozitive mobile; - Stabilirea politicilor corporative de transfer de date pentru angajați, împreună cu autorizările corespunzătoare; - Opțiunea de a șterge în mod securizat suporturile de date inexistente sau eliminate (de exemplu, stick-uri USB); - Alerte pentru dispozitivele externe conectate care nu au atributul "suport de încredere"; - Integrare cu Windows Bitlocker, permițând monitorizarea stării modulului TPM și a criptării volumelor; - Gestionarea drepturilor de acces (scriere, execuție, citire) pentru dispozitive, computere și utilizatori; - Acces la informații despre dispozitivele conectate la un computer specific; - Listă cuprinzătoare a tuturor dispozitivelor conectate la computerele în rețea; - Auditarea (istoricul) conexiunilor și operațiunilor pe dispozitivele mobile și partajările de rețea; - Configurare centralizată pentru reguli la nivel de rețea, hărți de rețea selectate și grupuri și utilizatori din Active Directory; - Alertele în timp real pentru conexiunile/deconectarile dispozitivelor mobile și operațiunile de fișiere pe dispozitivele mobile; - Integrarea bazei de date utilizator/grup cu Active Directory pentru gestionarea eficientă a utilizatorilor; - Protecție automată împotriva virusurilor instalate de pe stick-uri USB sau discuri de stocare externe în rețeaua companiei;	

					- Criptarea la distanță a discului folosind BitLocker pe Agenți cu versiunea Windows Professional sau superioară; - Criptare sigură la distanță a discului cu BitLocker, salvând cheia de recuperare atât ca fișier, cât și ca activ în consolă; - Informații despre software-ul antivirus terț instalat în afara Windows Defender. **3.4.** La nivelul modulului de monitorizare a eficienței/optimizării timpului utilizatorilor, soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Acces la statisticile activității proprii pentru o zi selectată. - Accesul managerului la indicatorii de activitate pentru subordonați și echipele selectate. - Verificarea timpului petrecut în fața calculatorului și departe de acesta. - Listă cu cele mai populare site-uri și aplicații, cu numărul de minute petrecute pe acestea. - Indicator al timpului dedicat activităților productive, neproductive și neutre. - Moduri de vizualizare cu temă luminată și întunecată. - Vizualizarea tuturor aplicațiilor utilizate de angajat într-un interval de timp selectat. - Posibilitatea de a împărți angajații în diferite grupuri și de a măsura eficacitatea întregilor echipe. - Asignarea independentă a statuturilor la activități - productive, neproductive, neutre. - Adăugarea excepțiilor pentru grupuri sau angajați individual. - Listă cu contactele angajaților cu un motor de căutare încorporat. - Definirea pragului de productivitate și limita de neproductivitate. - Alerte pentru depășirea limitei de neproductivitate sau neatingerea pragului necesar. - Timp privat - posibilitatea dezactivării funcției de analiză a activității atunci când se utilizează un computer de serviciu în scopuri private. **4. Alte cerințe obligatorii:** - Pentru soluția ofertată se solicită a fi 12 luni suport local și de la producător; - Producătorul trebuie să ofere suport 24/7, prin e-mail sau conectare de la distanță, inclusiv suport local din partea partenerului. Necesar de prezentat timpii de reacție ofertat; - Lucrările de instalare, configurare, punerea în funcțiune a soluției trebuie să fie executate de ofertant, iar costul acestora trebuie să fie incluse în oferta comerciala.	

Notă*: *După etapa finalizării licitației electronice, dacă aceasta a avut loc, în cazul micșorării prețurilor inițiale, conform rundelor desfășurate, urmează a fi prezentat formularul specificațiilor de preț (Anexa nr.23) actualizat în format electronic, cu aplicarea semnăturii electronice, la adresa de e-mail indicată în documentația de atribuire.*

9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi, un operator economic poate depune oferta (se va selecta): **pentru mai multe loturi;**

10. Termenele şi condițiile de livrare/prestare solicitate: **livrarea în termen de 10 zile din data intrării în vigoare a contractului. Locul livrării: mun. Chișinău, str. N. Titulescu, 35.**

11. Termenul de valabilitate a contractului: **31.12.2023.**

12. Scurtă descriere (indicați după caz) a criteriilor de calificare:

Nr. crt.	Criteriile de calificare şi de selecție (descrierea criteriului/cerinței)	Modul de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței	Nivelul minim/ obligativitatea
1.	Oferta (Specificația tehnică și specificația de preț)	Completată conform anexei – confirmată prin semnătură electronică	**Obligatoriu**
2.	Dovada înregistrării de stat	Emisă de organul abilitat – confirmată prin semnătură electronică	**Obligatoriu**
3.	Certificat de atribuire a contului bancar	Eliberat de banca deținătoare de cont – confirmat prin semnătură electronică	**Obligatoriu**
4.	Certificat de efectuare sistematică a plății impozitelor, contribuțiilor	Eliberat de către organele abilitate; Valabilitatea certificatului – conform cerințelor Serviciului Fiscal de Stat – confirmat prin semnătură electronică	**Obligatoriu**
5.	Declarație de eligibilitate	Completată conform anexei nr. 2 la Regulamentul cu privire la achizițiile de valoare mică – confirmată prin semnătură electronică	**Obligatoriu**
6.	Autorizarea de la producător care atestă dreptul de a livra bunuri/lucrări/servicii pentru produsul ofertat	Emisă de organul abilitat – copie confirmată prin semnătura și ștampila participantului sau semnătură electronică.	**Obligatoriu**
7.	Autorizarea de la producător pentru licitația la care participă ofertantul	Confirmată prin semnătura electronică a Participantului	**Obligatoriu**
8.	Certificat tehnic pentru soluțiile propuse	Prezentarea a minim 1 certificat, confirmat prin semnătura electronică a Participantului.	**Obligatoriu**
9.	**Alte acte sau declarații pe propria răspundere, după caz, ce confirmă:** **1.** Pentru soluția ofertată se solicită a fi 12 luni suport local și de la producător; **2.** Producătorul trebuie să ofere suport 24/7, prin e-mail sau conectare de la distanță, inclusiv suport local din partea partenerului. Necesar de prezentat timpii de reacție ofertat; **3.** Lucrările de instalare, configurare, punerea în funcțiune a soluției trebuie să fie executate de ofertant, iar costul acestora trebuie să fie incluse în oferta comercială.	Confirmate prin semnătura electronică a Participantului	**Obligatoriu**

Notă: *În situații identificării de către autoritatea contractantă a diferenței între suma prețurilor unitare și prețul total din ofertă,* ***urmează a fi luat în calcul prețul unitar fără TVA,*** *iar suma totală va fi corectată corespunzător, fiind coordonată în prealabil cu operatorul economic.* ***Prețul ofertat per unitate, după virgulă va fi rotunjit pînă la zecimi.*** *Dacă ofertantul nu va accepta corecția acestor erori, oferta, în consecință, va fi respinsă.*

13. Tehnici şi instrumente specifice de atribuire: **licitație electronică în 3 runde cu pasul minim de 1%.**

14. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului: **-**
15. Ofertele se prezintă în valută: **lei moldovenești.**
16. Criteriul de evaluare aplicat pentru atribuirea contractului: **Cel mai scăzut preț fără TVA și corespunderea specificațiilor tehnice solicitate.**
17. Factorii de evaluare a celei mai avantajoase oferte din punct de vedere economic, precum şi ponderile lor:

Nr. crt.	Denumirea factorului de evaluare	Ponderea, %
1.		

18. Termenul-limită de depunere/deschidere a ofertelor: **conform SIA „RSAP", MTender (achizitii.md);**
19. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare: **Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA „RSAP".**
20. Termenul de valabilitate a ofertelor: **60 de zile din data limită de depunere a ofertelor.**
21. Locul deschiderii ofertelor: **SIA „RSAP", MTender (achizitii.md). Ofertele întârziate vor fi respinse.**
22. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: **română.**
23. Alte informații relevante: **-**

Conducătorul grupului de lucru, **Valentina DUCA**

Anexă

SPECIFICAȚIA TEHNICĂ

Nr. lot	Denumirea bunurilor	Modelului bunului	Țara de origine	Producătorul	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	8
1.	Sistem de help-desk și gestionare a incidentelor prin tichetare				**1. Soluția ofertată trebuie sa ofere următoarele funcționalități de baza minime:** **1.1.** Soluția ofertată trebuie să fie de tip on-premise, perpetuala, scalabilă care să ofere un management integrat și centralizat a infrastructurii IT; **1.2.** Consola de administrare trebuie sa afișeze lista dispozitivelor identificate in rețea; **1.3.** Soluția va oferi un dashboard pentru monitorizare si analiză disponibil prin web browser; **1.4.** Consola de administrare va fi instalata minim pe sistemul operațional Windows 7, 8.1, 10, 11 (32-bit si 64-bit) sau Windows Server 2008 R2, 2012, 2012 R2, 2016, 2019; **1.5.** Instalarea agenților pe stații, trebuie sa acopere minim următoarele sisteme de operare: - Microsoft Windows XP SP3, Vista, 7, 8, 8.1, 10 ,11, (all 32-bit and 64-bit editions), - Microsoft Windows Server 2003, 2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2, 2016, 2019. 1.6. Interfața consolei trebuie sa susțină minim limba engleza; **1.7.** Soluția trebuie sa asigure integrarea cu AD/LDAP; **1.8.** Soluția trebuie sa ofere posibilitatea ca agenții distanți sa fie conectați către consola de management; **1.9.** Cerințe privind funcționalitatea de raportare și alertare a soluției: - Soluția tehnică trebuie să poată genera, cu posibilități de descărcare a fișierului de raport, în baza evenimentelor grupate pe zile, săptămâni, luni, anual și să acopere următoarele categorii: cronologie privind starea dispozitivului, lista aplicațiilor instalate pe dispozitiv, top 10 dispozitive care au consumat cel mai mult din banda de transfer de date, top 10 dispozitive după utilizarea procesorului, top 10 dispozitive care au generat cele mai multe evenimente ș.a.; - Rapoartele generate trebuie să fie posibil de exportat în fișiere PDF; - Soluția trebuie să poată genera automat evenimente/notificări pentru următoarele situații: dispozitivul este disponibil în rețea sau este deconectat, serviciul de evidență a căzut sau serviciul de evidență funcționează la o anumită performanță, un nou dispozitiv identificat în rețea, interfața unui dispozitiv de rețea nu poate fi accesată, a fost identificată o înregistrare nouă în Windows Event Log, starea unui serviciu Windows s-a modificat, starea agentului de monitorizare, utilizatorul a printat pagini înafara limitei prestabilite ș.a.		

					- Notificări posibile prin intermediul platformelor de mesagerie MS Teams și Slack. **2. Soluția ofertată trebuie să acopere licențierea pentru 170 de stații de lucru și să includă minim următoarele module/compartimente: monitorizarea rețelei și sistem helpdesk care sa asigure următoarele cerințe/ funcționalități:** **2.1.** La nivelul modulului de scanare a rețelei soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Control asupra proceselor de sistem pentru îmbunătățirea performanței și stabilității; - Scanarea rețelei și descoperirea dispozitivelor pentru identificarea tuturor dispozitivelor și serviciilor TCP/IP; - Aplicarea contoarelor de performanță la dispozitive pe baza șabloanelor (modelelor) pentru monitorizare consecventă; - Rapoarte personalizabile pentru dispozitive, filiale, hărți selectate sau întreaga rețea; - Suport pentru mesajele syslog pentru jurnalizarea eficientă a evenimentelor; - Compilator de fișiere MIB pentru gestionarea fișierelor Management Information Base; - Lucrul simultan al mai multor administratori cu gestionarea autorizațiilor și drepturilor de acces; - Monitorizarea serviciilor cruciale pentru a asigura funcționarea continuă a acestora; - Distribuția fișierelor folosind Windows Management Instrumentation (WMI) pentru implementarea la distanță a software-ului; - Monitorizarea umidității și temperaturii în sălile server pentru controlul ambiental; - Disponibilitatea imediată a rapoartelor; - Hărți interactive de rețea, hărți de utilizator/sucursală și hărți inteligente pentru o mai bună vizualizare; - Monitorizarea serviciilor TCP/IP, inclusiv timpul de răspuns, corectitudinea și statistici privind pachetele; - Alerte prin notificări pe desktop, e-mail sau SMS, împreună cu acțiuni corective, cum ar fi lansarea programului sau repornirea mașinii; - Suport pentru SNMP traps pentru gestionarea evenimentelor în timp real; - Maparea porturilor pentru routere și switch-uri pentru gestionarea conexiunilor de rețea; - Alarme pentru acțiuni la evenimente pentru răspunsuri automate la evenimente specifice; - Contoare SNMP v1/2/3 pentru diverse metrici, cum ar fi transferul de rețea, temperatura, umiditatea, tensiunea electrică, nivelul de toner, etc; - Contoare WMI pentru monitorizarea încărcării CPU, utilizarea memoriei, utilizarea discului, transferul de rețea, etc; - Monitorizarea performanței Windows, inclusiv schimbările de stare a serviciilor și înregistrările din jurnalul de evenimente; - Suport pentru criptarea AES, DES și 3DES pentru protocolul SNMPv3 pentru a asigura comunicarea securizată;		

					- Autentificare multifactorial (MFA) pentru accesul la consolă folosind e-mail și/sau SMS; - Monitorizarea VMware pentru urmărirea stării mașinilor virtuale; - Gestionarea VMware pentru gestionarea eficientă a stării mașinilor virtuale. **2.2.** La nivelul modulului de asistență tehnică (HelpDesk) soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Crearea și gestionarea tichetelor de probleme, cu posibilitatea de a le atribui administratorilor; - Gestionarea conturilor locale de utilizator Windows, inclusiv crearea, ștergerea, activarea, editarea drepturilor, resetarea parolelor și editarea conturilor; - Includerea de comentarii, capturi de ecran și atașamente în tichetele de probleme pentru documentare cuprinzătoare; - Câmpuri personalizabile legate de categoriile de tichete selectate pentru capturarea informațiilor relevante; - Planificarea înlocuirilor și atribuirea tichetelor de probleme corespunzător; - Un sistem avansat de raportare pentru generarea de informații detaliate și analize; - Automatizări bazate pe reguli de condiție-acțiune pentru optimizarea proceselor; - Notificări în timp real și actualizări ale tichetelor de probleme; - O bază de date cuprinzătoare a tichetelor de probleme cu un motor de căutare avansat; - Baza de cunoștințe (knowledge base) cu articole categorizate, inclusiv posibilitatea de a insera imagini și videoclipuri YouTube; - Suport pentru teme luminoase și întunecate în interfața web; - Interfață web transparentă și intuitivă pentru ușurința de utilizare; - Mesager intern (chat) cu setări de permisiuni, transfer de fișiere și conversații de grup; - Mesaje trimise către utilizatori/mașini cu confirmare disponibilă/obligatorie a recepției; - Gestionarea proceselor Windows direct din fereastra de informații despre dispozitiv; - Distribuție de fișiere și executarea de sarcini, facilitând instalările de software la distanță; - Procesarea tichetelor din mesajele de e-mail pentru comunicare fără probleme; - Integrarea bazei de date a utilizatorilor cu Active Directory pentru gestionarea eficientă a utilizatorilor; - Acces la distanță la mașini cu opțiunea de blocare a intrărilor pentru mouse și tastatură; - Partajarea bidirecțională de fișiere pentru colaborare ușoară și schimb de date. **3. Soluția trebuie să permită adăugarea ulterioara nativa prin extindere/achiziționare a modulelor suplimentare la cerere, cum ar fi modulele pentru inventariere (HW+SW), utilizatori, dataguard,**		

					monitorizarea eficienței/ optimizării timpului utilizatorilor, care să acopere următoarele cerințe/ funcționalități: **3.1.** La nivelul modulului de inventariere (HW+SW), soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Înregistrări detaliate ale acțiunilor efectuate asupra activelor pe parcursul ciclului lor de viață, inclusiv capacitatea de a defini stări și câmpuri și de a genera acte de predare a echipamentului; - Vizualizarea activelor, aplicațiilor, documentelor și licențelor pentru utilizatori individuali sau o vedere separată a activelor atribuite dispozitivelor; - Capacitatea de a atribui un document mai multor active simultan; - Generator de documente bazat pe șabloane pentru crearea eficientă a documentației; - Numerotarea automată a activelor și documentelor adăugate conform șabloanelor definite; - Gestionarea activelor IT pentru administrarea tuturor activelor aflate sub responsabilitatea departamentului IT; - Listă de chei de software Microsoft pentru acces și gestionare ușoară; - Sistem de gestionare a activelor software pentru administrarea avansată a aplicațiilor și licențelor; - Monitorizarea diferitelor tipuri de licențe, inclusiv modelarea licențelor cloud; - Gestionarea instalărilor/dezinstalărilor de software bazată pe managerul de pachete MSI; - Urmărirea licențelor în funcție de utilizator, dispozitiv, număr serial sau versiunea aplicației instalate; - Urmărirea istoricului de utilizare pentru licențe software specifice; - Auditul inventarului hardware și software pentru urmărirea completă a activelor; - Asistent de inventar mobil pentru Android pentru gestionarea mobilă a activelor; - Revizuirea licențelor atribuite unui utilizator care operează pe mai multe dispozitive; - Acces la distanță la managerul de fișiere cu opțiunea de ștergere a fișierelor utilizatorului pentru gestionare securizată; - Informații despre intrările din registru, fișiere și arhive.zip pe un workstation pentru monitorizare detaliată; - Detalii despre configurația hardware a stației de lucru pentru urmărirea precisă a activelor; - Alerte pentru instalările de software și schimbările de hardware pentru a rămâne informat; - Capacitatea de a arhiva și compara auditurile pentru referință la date istorice; - Monitorizarea planificatorului de sarcini Windows pentru gestionarea sarcinilor; - Conexiune la distanță prin RDP (Remote Desktop Protocol) la dispozitivele finale pentru remediere eficientă; - Monitorizarea în timp real a desktopurilor utilizatorilor pentru informații imediate și asistență.		

					3.2. La nivelul modulului de utilizatori, soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Gestionarea completă a utilizatorilor bazată pe grupuri de securitate și politici; - Capacitatea de a bloca procesele din rulare pe baza locației fișierului .EXE; - Optimizarea organizării muncii prin urmărirea timpului petrecut în activități specifice pentru îmbunătățirea proceselor de afaceri; - Minimizarea timpului pierdut în activități neproductive și creșterea performanței angajaților; - Distincția activităților efectuate pe dispozitive specifice; - Îmbunătățirea nivelului de securitate corporativă prin blocarea domeniilor web periculoase; - Blocarea site-urilor considerate nepotrivite sau nelegate de sarcinile de lucru; - Control asupra aplicațiilor lansate, permitând blocarea lor dacă este necesar; - Colectarea de date și atribuirea acestora utilizatorilor specifici, permițând aplicarea automată a drepturilor de acces, a autorizărilor și a politicilor de monitorizare, indiferent de computerul utilizat; - Monitorizarea mesajelor de e-mail (header) pentru contracararea tentativelor de phishing; - Urmărirea detaliată a timpului de lucru, inclusiv începutul și sfârșitul activităților și a pauzelor; - Monitorizarea aplicațiilor utilizate atât în starea activă, cât și în cea inactivă; - Filtrarea web avansată și blocarea aplicațiilor cu crearea și gestionarea flexibilă a regulilor, inclusiv gruparea regulilor; - Urmărirea site-urilor web vizitate, inclusiv titluri, adrese și numărul și durata vizitelor; - Audituri pentru imprimante pentru monitorizarea activităților de imprimare, inclusiv detalii despre imprimante, utilizatori, computere și costurile de imprimare; - Caracteristici pentru reducerea costurilor de imprimare prin monitorizare și gestionare; - Urmărirea utilizării legăturilor pentru monitorizarea traficului de rețea generat de utilizatori; - Vizualizare statică la distanță a desktopurilor utilizatorilor fără acordarea dreptului de acces; - Capturarea de capturi de ecran, pentru crearea istoricului de lucru al utilizatorului, ecran cu ecran. **3.3.** La nivelul modulului de dataguard, soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Alocarea automată a politicilor implicite de monitorizare și securitate utilizatorilor individuali; - Economii de costuri și timp în procesele de recuperare a datelor; - Integrarea fără probleme cu Windows Defender, permițând gestionarea centralizată a setărilor antivirus, alertarea problemelor și rezultatele scanării; - Integrare cu Windows Firewall, furnizând capacitatea de a activa/dezactiva firewall-ul pentru conexiuni specifice, crearea regulilor de trafic și verificarea stării firewall-ului pe stațiile de lucru;		

					- Mitigarea riscului de scurgeri de date sensibile prin dispozitive de stocare portabile și dispozitive mobile; - Stabilirea politicilor corporative de transfer de date pentru angajați, împreună cu autorizările corespunzătoare; - Opțiunea de a șterge în mod securizat suporturile de date inexistente sau eliminate (de exemplu, stick-uri USB); - Alerte pentru dispozitivele externe conectate care nu au atributul "suport de încredere"; - Integrare cu Windows Bitlocker, permițând monitorizarea stării modulului TPM și a criptării volumelor; - Gestionarea drepturilor de acces (scriere, execuție, citire) pentru dispozitive, computere și utilizatori; - Acces la informații despre dispozitivele conectate la un computer specific; - Listă cuprinzătoare a tuturor dispozitivelor conectate la computerele în rețea; - Auditarea (istoricul) conexiunilor și operațiunilor pe dispozitivele mobile și partajările de rețea; - Configurare centralizată pentru reguli la nivel de rețea, hărți de rețea selectate și grupuri și utilizatori din Active Directory; - Alertele în timp real pentru conexiunile/deconectarile dispozitivelor mobile și operațiunile de fișiere pe dispozitivele mobile; - Integrarea bazei de date utilizator/grup cu Active Directory pentru gestionarea eficientă a utilizatorilor; - Protecție automată împotriva virusurilor instalate de pe stick-uri USB sau discuri de stocare externe în rețeaua companiei; - Criptarea la distanță a discului folosind BitLocker pe Agenți cu versiunea Windows Professional sau superioară; - Criptare sigură la distanță a discului cu BitLocker, salvând cheia de recuperare atât ca fișier, cât și ca activ în consolă; - Informații despre software-ul antivirus terț instalat în afara Windows Defender. **3.4.** La nivelul modulului de monitorizare a eficienței/optimizării timpului utilizatorilor, soluția trebuie să ofere următoarele funcționalități: - Acces la statisticile activității proprii pentru o zi selectată. - Accesul managerului la indicatorii de activitate pentru subordonați și echipele selectate. - Verificarea timpului petrecut în fața calculatorului și departe de acesta. - Listă cu cele mai populare site-uri și aplicații, cu numărul de minute petrecute pe acestea. - Indicator al timpului dedicat activităților productive, neproductive și neutre. - Moduri de vizualizare cu temă luminată și întunecată. - Vizualizarea tuturor aplicațiilor utilizate de angajat într-un interval de timp selectat. - Posibilitatea de a împărți angajații în diferite grupuri și de a măsura eficacitatea întregilor echipe. - Asignarea independentă a statuturilor la activități - productive, neproductive, neutre. - Adăugarea excepțiilor pentru grupuri sau angajați individual. - Listă cu contactele angajaților cu un motor de căutare încorporat.		

					- Definirea pragului de productivitate și limita de neproductivitate. - Alerte pentru depășirea limitei de neproductivitate sau neatingerea pragului necesar. - Timp privat - posibilitatea dezactivării funcției de analiză a activității atunci când se utilizează un computer de serviciu în scopuri private. **4. Alte cerințe obligatorii:** - Pentru soluția ofertată se solicită a fi 12 luni suport local și de la producător; - Producătorul trebuie să ofere suport 24/7, prin e-mail sau conectare de la distanță, inclusiv suport local din partea partenerului. Necesar de prezentat timpii de reacție ofertat; - Lucrările de instalare, configurare, punerea în funcțiune a soluției trebuie să fie executate de ofertant, iar costul acestora trebuie să fie incluse în oferta comerciala.		

Ofertantul: _____ Adresa: _____ Semnat: _____

Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____

SPECIFICAȚIA DE PREȚ

Cod CPV	Denumirea bunurilor	Cantitatea/ Unitatea de măsură	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare	Clasificație bugetară (IBAN)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
72212982-6	Sistem de help-desk și gestionare a incidentelor prin tichetare	1 pachet software					10 zile de la data intrării în vigoare a contractului	-

Ofertantul: _____ Adresa: _____ Semnat: _____

Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____