

Catre

Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală (AGEPI)

Codul fiscal/IDNO 1015601000112

Adresa MD-2024, MOLDOVA, mun.Chișinău, mun.Chișinău, Str. Andrei Doga, 24/1

De la Lina-ing SRL

1018600044565

Adresa juridical Strada Socoleni 10 of 1 Chisinau

In cazul in care oferta noastra va fi cistigatoare, noi ne obligam sa inlaturam neajunsurile in termeni stabiliti .

27 noiembrie 2022

Lina_ing SRL

Administrator Negruta Iurii

Formularul ofertei F 3.1

[Ofertantul va completa acest formular în conformitate cu instrucțiunile de mai jos. Nu se vor permite modificări în formatul formularului, precum și nu se vor accepta înlocuiri în textul acestuia.]

Data depunerii ofertei: “ ___ ” _____ 20__

Procedura de achiziție Nr.: _____

Anunț de participare Nr.: _____

Către: _____
[numele deplin al autorității contractante]

declară că:

[denumirea ofertantului]

a) Au fost examinate și nu există rezervări față de documentele de atribuire, inclusiv modificările nr. _____.

[introduceți numărul și data fiecărei modificări, dacă au avut loc]

b) _____ se angajează să

[denumirea ofertantului]

furnizeze în conformitate cu documentele de atribuire și condițiile stipulate în specificațiile tehnice și preț, următoarele bunuri _____

[introduceți o descriere succintă a bunurilor]

c) Suma totală a ofertei fără TVA constituie: _____

[introduceți prețul pe loturi (unde e cazul) și totalul ofertei în cuvinte și cifre, indicând toate sumele și valutele respective]

d) Suma totală a ofertei cu TVA constituie: _____

[introduceți prețul pe loturi (unde e cazul) și totalul ofertei în cuvinte și cifre, indicând toate sumele și valutele respective]

e) Prezenta ofertă va rămâne valabilă pentru perioada de timp specificată în FDA3.8., începând cu data-limită pentru depunerea ofertei, în conformitate cu FDA4.2., va rămâne obligatorie și va putea fi acceptată în orice moment pînă la expirarea acestei perioade;

f) În cazul acceptării prezentei oferte, _____

[denumirea ofertantului]

se angajează să obțină o Garanție de bună execuție în conformitate cu FDA6, pentru executarea corespunzătoare a contractului de achiziție publică.

g) Nu sîntem în nici un conflict de interese, în conformitate cu art. 74 din Legea nr. 131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice.

h) Compania semnatară, afiliații sau sucursalele sale, inclusiv fiecare partener sau subcontractor ce fac parte din contract, nu au fost declarate neeligibile în baza prevederilor legislației în vigoare sau a regulamentelor cu incidență în domeniul achizițiilor publice.

Semnat: _____
[semnătura persoanei autorizate pentru semnarea ofertei]

Nume: _____

În calitate de: _____
[funcția oficială a persoanei ce semnează formularul ofertei]

Ofertantul: _____

Adresa: _____

Data: “ ___ ” _____ 20__

Specificații de preț F 4.2

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1,2,3,4,9,10]

Numărul procedurii de achiziție _____ ocds-b3wdp1-MD-1668595781827 _____ din _____ 16 nov 2022_
Denumirea procedurii de achiziție:

Cod CPV	Denumirea bunurilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	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	10
	Bunuri								
	Lotul 1								
	<i>[adăugați numărul de rînduri și detalii conform numărului de articole individuale solicitate în cadrul lotului]</i>	bucata	1	79 000.00	94800.00	79 000.00	94800.00	15 zile	
	Total lot 1			79 000.00	94800.00	94800.00	94800.00	15 zile	
	TOTAL								

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _____ lina-ing@mail.ru _____ În calitate de: Administrator _____

Ofertantul: _____ lina-ingSrl Adresa: _____ socoleni 10 of 1 _____

Specificații tehnice F 4.1

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 3, 4, 5, 7, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 2, 6, 8]

Numărul procedurii de achiziție _____ ocds-b3wdp1-MD-1668595781827 _____ din _____ 16 nov 2022 _____
Denumirea procedurii de achiziție: Soft-Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM)

Cod CPV	Denumirea bunurilor	Modelul articolului	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
	Bunuri						
	Lotul 1	Soft-Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM)	Moldova	Lina-ing SRL	<p>Licență de model perpetuu pentru: - 7 tehnicieni; - Multilingual (obligatoriu limbile rusă, română și engleză). - Suport pentru minim 1 an.</p> <p>Alte cerințe: Soluția propusă trebuie să figureze în cadranul magic al Gartner pentru IT Service Support Management. Cerințe obligatorii față de soluția Help Desk solicitată: - Soluția va putea fi accesată de toți utilizatorii business prin intermediul unui browser web. - Soluția va fi nelimitată ca și număr de utilizatori care o vor accesa.</p>	<p>Licență de model perpetuu pentru: - 7 tehnicieni; - Multilingual (obligatoriu limbile rusă, română și engleză). - Suport pentru minim 1 an.</p> <p>Alte cerințe: Soluția propusă trebuie să figureze în cadranul magic al Gartner pentru IT Service Support Management. Cerințe obligatorii față de soluția Help Desk solicitată: - Soluția va putea fi accesată de toți utilizatorii business prin intermediul unui browser web. - Soluția va fi nelimitată ca și număr de utilizatori care o vor accesa.</p>	Legale

<p>1. Panou de informații: - Interfețele relevante ale aplicației vor permite afișarea de panouri cu diverși indicatori relevanți pentru fiecare categorie de utilizatori, în manieră comodă, intuitivă și parametrizabilă. - Indicatorii afișați vor permite monitorizarea în timp real a situației generale pe zonele de interes. Utilizatorii vor putea să definească proprii indicatori și să configureze aplicația pentru ca aceștia să fie afișați în modul comod pentru utilizator.</p> <p>2. Comenzi de e-mail: - E-mail de comandă permite tehnicianului să delimiteze domeniile de e-mail, în funcție de care email-ul poate fi analizat și domeniile corespunzătoare poate fi setat. - Nivel, modul, de prioritate, de urgență, de impact, categorie, subcategorie, element, de grup, 1 de e-mail, solicitantului, solicitantului de e-mail, id-ul de cerere, Cerere Format, tip cerere, site-ul, a activelor sunt domeniile care pot fi atribuit prin comenzi prinmail. - Abilitatea de a folosi orice caracter special ca delimitator de comandă. - Operațiuni de cerere, cum ar fi editarea, ridicarea și închiderea cererea poate</p>	<p>1. Panou de informații: - Interfețele relevante ale aplicației vor permite afișarea de panouri cu diverși indicatori relevanți pentru fiecare categorie de utilizatori, în manieră comodă, intuitivă și parametrizabilă. - Indicatorii afișați vor permite monitorizarea în timp real a situației generale pe zonele de interes. Utilizatorii vor putea să definească proprii indicatori și să configureze aplicația pentru ca aceștia să fie afișați în modul comod pentru utilizator.</p> <p>2. Comenzi de e-mail: - E-mail de comandă permite tehnicianului să delimiteze domeniile de e-mail, în funcție de care email-ul poate fi analizat și domeniile corespunzătoare poate fi setat. - Nivel, modul, de prioritate, de urgență, de impact, categorie, subcategorie, element, de grup, 1 de e-mail, solicitantului, solicitantului de e-mail, id-ul de cerere, Cerere Format, tip cerere, site-ul, a activelor sunt domeniile care pot fi atribuit prin comenzi prinmail. - Abilitatea de a folosi orice caracter special ca delimitator de comandă. - Operațiuni de cerere, cum ar fi editarea, ridicarea și închiderea cererea poate</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

fi, de asemenea, face prin comenzi prin e-mail.

3. Integrare:

- Active Directory.
- LDAP.
- API:

- Import din CSV fișiere;
- Chestionar utilizator;
- Istoria completa a solicitărilor;
- Multi Site Support;
- Scheduler.

4. Rapoarte IT Help Desk:

- Aplicația oferată trebuie să dispună de un

instrument de raportare cu capacități analitice avansate, să fie comod în utilizare, relevant,

parametrizabil, inteligent.

- Următoarele caracteristici trebuie să se regăsească în funcționalitățile native ale instrumentului de raportare propus în cadrul soluției:

- Soluția trebuie să dispună de rapoarte predefinite, pentru fiecare din procesele suportate. Rapoartele predefinite trebuie să acopere cel puțin obținerea

informațiilor de bază necesară pentru gestiunea eficientă a serviciilor. În acest sens, Ofertantul va descrie cele mai relevante rapoarte puse la dispoziție în mod nativ pentru fiecare proces în parte;

5. Dispeceratul de Ticket automat:

- În această metodă, aplicația are inteligenta de

lua în considerare sarcina existenta de tehnicieni și

fi, de asemenea, face prin comenzi prin e-mail.

3. Integrare:

- Active Directory.
- LDAP.
- API:

- Import din CSV fișiere;
- Chestionar utilizator;
- Istoria completa a solicitărilor;
- Multi Site Support;
- Scheduler.

4. Rapoarte IT Help Desk:

- Aplicația oferată trebuie să dispună de un

instrument de raportare cu capacități analitice avansate, să fie comod în utilizare, relevant,

parametrizabil, inteligent.

- Următoarele caracteristici trebuie să se regăsească în funcționalitățile native ale instrumentului de raportare propus în cadrul soluției:

- Soluția trebuie să dispună de rapoarte predefinite, pentru fiecare din procesele suportate. Rapoartele predefinite trebuie să acopere cel puțin obținerea

informațiilor de bază necesară pentru gestiunea eficientă a serviciilor. În acest sens, Ofertantul va descrie cele mai relevante rapoarte puse la dispoziție în mod nativ pentru fiecare proces în parte;

5. Dispeceratul de Ticket automat:

- În această metodă, aplicația are inteligenta de

lua în considerare sarcina existenta de tehnicieni și

				<p>apoi distribuie ticketul de intrare în mod automat la tehnicienii care sunt disponibili.</p> <p>6. Management SLA. 7. Load Balancing.</p> <p>8. Notificări Help Desk: - Se lucrează asupra tichetului? Informarea utilizatorului !</p> <p>- Utilizatorul trebuie sa fie informat, același lucru este valabil pentru utilizatorii IT. Puteți trimite emailuri de notificare a solicitantului, de exemplu, atunci când utilizatorul ridică o cerere. Există mult mai multe pre-definite notificări pe care aplicația trebuie sa permită.</p> <p>9. Baza de cunoștințe: - Aplicația oferă următoarele caracteristici de management ușor de cunoștințe. - O bază solidă de cunoștințe care efectuează ca un mediu 2os end2t schimbul de cunoștințe.</p> <p>- Un proces de aprobare pentru a simplifica calitatea soluțiilor și pentru a evita crearea de articole nedorite baze de cunoștințe.</p> <p>- Gruparea soluții în anumite subiecte și sub-teme, pentru a facilita un acces mai ușor.</p> <p>- Soluții de căutare cu ajutorul cuvintelor cheie specificate.</p> <p>10. Self Service PortalAplicația are un</p>	<p>apoi distribuie ticketul de intrare în mod automat la tehnicienii care sunt disponibili.</p> <p>6. Management SLA. 7. Load Balancing.</p> <p>8. Notificări Help Desk: - Se lucrează asupra tichetului? Informarea utilizatorului !</p> <p>- Utilizatorul trebuie sa fie informat, același lucru este valabil pentru utilizatorii IT. Puteți trimite emailuri de notificare a solicitantului, de exemplu, atunci când utilizatorul ridică o cerere. Există mult mai multe pre-definite notificări pe care aplicația trebuie sa permită.</p> <p>9. Baza de cunoștințe: - Aplicația oferă următoarele caracteristici de management ușor de cunoștințe. - O bază solidă de cunoștințe care efectuează ca un mediu 2os end2t schimbul de cunoștințe.</p> <p>- Un proces de aprobare pentru a simplifica calitatea soluțiilor și pentru a evita crearea de articole nedorite baze de cunoștințe.</p> <p>- Gruparea soluții în anumite subiecte și sub-teme, pentru a facilita un acces mai ușor.</p> <p>- Soluții de căutare cu ajutorul cuvintelor cheie specificate.</p> <p>10. Self Service PortalAplicația are un</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Portal Self-service care sa ne</p> <p>ajute în timp real, cu o interfața simplă pentru utilizator. Utilizatorii finali pot crea sau verifica biletele chiar și fără apel Tehnicianului.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Combinarea și afișarea șabloanelor Incidentelor și serviciilor Solicitate sub Cerere catalog în Service Portal. - Opțiune pentru a dezactiva cererea șablonul implicit (link-ul „Cerere Noua”) pentru solicitanți. - Utilizatorii finali pot crea și urmări biletul fără tehnicieni. - Utilizatorii pot revizui istoria de cereri. - Utilizatorii finali pot schimba parolele lor, fără a ridica un bilet și, de asemenea, personaliza portalul. - A permite utilizatorilor finali să aprobe cererile de așteptare prin propriu lor portal. - Ancheta utilizatorului <ul style="list-style-type: none"> - Aplicația permite cunoașterea nivelului de satisfacție al utilizatorilor finali cu opțiunea de studiu în cadru instituției, aplicația permite să configurați întrebări, nivelul de satisfacție și să le declanșeze în specificația criteriilor de sondaj. 11. Managementul incidentelor: - Raportarea incidentelor de către utilizatorii beneficiarilor de servicii. 	<p>Portal Self-service care sa ne</p> <p>ajute în timp real, cu o interfața simplă pentru utilizator. Utilizatorii finali pot crea sau verifica biletele chiar și fără apel Tehnicianului.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Combinarea și afișarea șabloanelor Incidentelor și serviciilor Solicitate sub Cerere catalog în Service Portal. - Opțiune pentru a dezactiva cererea șablonul implicit (link-ul „Cerere Noua”) pentru solicitanți. - Utilizatorii finali pot crea și urmări biletul fără tehnicieni. - Utilizatorii pot revizui istoria de cereri. - Utilizatorii finali pot schimba parolele lor, fără a ridica un bilet și, de asemenea, personaliza portalul. - A permite utilizatorilor finali să aprobe cererile de așteptare prin propriu lor portal. - Ancheta utilizatorului <ul style="list-style-type: none"> - Aplicația permite cunoașterea nivelului de satisfacție al utilizatorilor finali cu opțiunea de studiu în cadru instituției, aplicația permite să configurați întrebări, nivelul de satisfacție și să le declanșeze în specificația criteriilor de sondaj. 11. Managementul incidentelor: - Raportarea incidentelor de către utilizatorii beneficiarilor de servicii.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					<ul style="list-style-type: none"> - Înregistrarea incidentelor de către responsabilii TI. - Stabilirea ciclului de viață pentru incidente. - Desemnarea persoanelor responsabile de soluționarea incidentului. - Generarea notificărilor către persoanele responsabile la anumite etape în ciclul de viață al incidentelor. - Emiterea ordinelor de lucru către persoanele responsabile, în vederea soluționării incidentelor. - Comunicarea între toate părțile implicate la gestiunea incidentului. <p>12. Cerințe minime față de sisteme de operare suportate al soluției HelpDesk solicitate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Windows Server: <ul style="list-style-type: none"> 1. Windows server 2016/2019. <input type="checkbox"/> Windows: <ul style="list-style-type: none"> 1. Windows 7; 2. Windows 10. 13. Baze de date suportate: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> MS SQL <input type="checkbox"/> MySQL <input type="checkbox"/> Postgre SQL. 14. Client de navigare web: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Internet Explorer <input type="checkbox"/> Firefox <input type="checkbox"/> Google Chrome <input type="checkbox"/> MS Edge 	<ul style="list-style-type: none"> - Înregistrarea incidentelor de către responsabilii TI. - Stabilirea ciclului de viață pentru incidente. - Desemnarea persoanelor responsabile de soluționarea incidentului. - Generarea notificărilor către persoanele responsabile la anumite etape în ciclul de viață al incidentelor. - Emiterea ordinelor de lucru către persoanele responsabile, în vederea soluționării incidentelor. - Comunicarea între toate părțile implicate la gestiunea incidentului. <p>12. Cerințe minime față de sisteme de operare suportate al soluției HelpDesk solicitate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server: <ul style="list-style-type: none"> 1. Windows server 2016/2019. • Windows: <ul style="list-style-type: none"> 1. Windows 7; 2. Windows 10. 13. Baze de date suportate: <ul style="list-style-type: none"> • MS SQL • MySQL • Postgre SQL. 14. Client de navigare web: <ul style="list-style-type: none"> • Internet Explorer • Firefox • Google Chrome • MS Edge 		
	<i>[adăugați numărul de rînduri și detalii conform numărului de articole individuale solicitate în cadrul lotului]</i>							
	Total lot 1							

	TOTAL						

Semnat: _____ Numele, Prenumele: _Negruta Iuri _ În calitate de: Administrator _____
Ofertantul: __Lina-ing SRL __ Adresa: _Socoleni 10 of 1 Chisinau _____