

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-1666768783468](#) din 26 oct 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
Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM)							
48517000 - 5	Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM)	Manage Engine Service Desk Plus Standard	SUA	Zoho Corporation	Licență de model perpetual pentru: - 7 tehnicieni; - Multilingual (obligatoriu limbile rusă, română și engleză). - Suport pentru minim 1 an.	ManageEngine ServiceDesk Plus Multi-Language Standard Edition – Perpetual pentru: - 7 tehnicieni; - Multilingual (inclusiv limbile rusă, română și engleză). - Suport pentru minim 1 an.	
					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. 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. -	Alte cerințe: Soluția propusă figurează în cadranul magic al Gartner pentru IT Service Support Management. Cerințe obligatorii față de soluția Help Desk solicitată: - Soluția este disponibilă pentru toți utilizatorii business prin intermediul unui browser web. - Soluția este nelimitată ca și număr de utilizatori care o vor accesa. 1. Panou de informații: - Interfețele relevante ale aplicației 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 propriii indicatori și să configureze aplicația pentru ca aceștia să fie afișați în modul comod pentru utilizator. 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, 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 prin email. - Abilitatea de a folosi orice caracter special ca delimitator de comandă. - Operațiuni de cerere, cum ar fi editarea, ridicarea și închiderea cererea poate 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.	Indicatorii afișați permit monitorizarea în timp real a situației generale pe zonele de interes. Utilizatorii pot să definească propriii indicatori și să configureze aplicația pentru ca aceștia să fie afișați în modul comod pentru utilizator. 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, 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 atribuite prin comenzi prin email. - Abilitatea de a folosi orice caracter special ca delimitator de comandă. - Operațiuni de cerere, cum ar fi editarea, ridicarea și închiderea cererea poate 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 dispune 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;	Rapoartele predefinite trebuie să acopere cel puțin obținerea informațiilor de bază necesară pentru gestiunea eficientă a serviciilor. Rapoarte relevante predefinite de sistem sunt: Rapoarte bazate pe: 1. Prioritate 2. Impact 3. Grupa 4. Categorie 5. SLA 6. Data 7. Tehnician 8. Inchise 9. Deschise 10. Departament 11. Statut, etc	
				5. Dispeceratul de Ticket automat: - În această metodă, aplicația are inteligența de a lua în considerare sarcina existența de tehnicieni și apoi distribuie ticketul de intrare în mod automat la tehnicienii care sunt disponibili.	5. Dispeceratul de Ticket automat: - În această metodă, aplicația are inteligența de a lua în considerare sarcina existența de tehnicieni și apoi distribuie ticketul de intrare în mod automat la tehnicienii care sunt disponibili. Sunt 3 tipuri de metode de distribuire a tecketelor automatizat: 1. Round Robin 2. Load Balancing 3. Custom Configure Rules	
				6. Management SLA. 7. Load Balancing. 8. Notificări Help Desk: - Se lucrează asupra tichetului Informarea utilizatorului - 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	6. Management SLA. 7. Load Balancing. 8. Notificări Help Desk: - Se lucrează asupra tichetului Informarea utilizatorului - Utilizatorul este informat, același lucru este valabil pentru utilizatorii IT. Puteți trimite emailuri de notificare a solicitantului, de exemplu, atunci când	

				cerere. Există mult mai multe pre-definite notificări pe care aplicația trebuie sa permită. 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. - Un proces de aprobare pentru a simplifica calitatea soluțiilor și pentru a evita crearea de articole nedorite baze de cunoștințe. - Gruparea soluții în anumite subiecte și sub-teme, pentru a facilita un acces mai ușor. - Soluții de căutare cu ajutorul cuvintelor cheie specificate. 10. Self Service Portal: - Aplicația are un Portal Self-service care sa ne ajute în timp real, cu o interfața simplă pentru utilizator. Utilizatorii finali pot crea sau verifica biletele chiar și fără apel Tehnicianului. - 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 - Aplicația permite cunoașterea nivelului de satisfacție al utilizatorilor finali cu opțiunea de studiu în cadru instituției, aplicația permite să configurați întrebări, nivelul de satisfacție	utilizatorul ridică o cerere. Există mult mai multe pre-definite notificări pe care aplicația trebuie sa permită. 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. - Un proces de aprobare pentru a simplifica calitatea soluțiilor și pentru a evita crearea de articole nedorite baze de cunoștințe. - Gruparea soluții în anumite subiecte și sub-teme, pentru a facilita un acces mai ușor. - Soluții de căutare cu ajutorul cuvintelor cheie specificate. 10. Self Service Portal: - Aplicația are un Portal Self-service care sa ne ajute în timp real, cu o interfața simplă pentru utilizator. Utilizatorii finali pot crea sau verifica biletele chiar și fără apel Tehnicianului. - 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. - Permite utilizatorilor finali să aprobe cererile de așteptare prin propriu lor portal. - Ancheta utilizatorului - Aplicația permite cunoașterea nivelului de satisfacție al utilizatorilor finali cu opțiunea de studiu în cadru instituției, aplicația permite să configurați întrebări, nivelul de	
--	--	--	--	--	--	--

					și să le declanșeze în specificația criteriilor de sondaj. 11. Managementul incidentelor: - Raportarea incidentelor de către utilizatorii beneficiarilor de servicii. - 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. 12. Cerințe minime față de sisteme de operare suportate al soluției HelpDesk solicitate: • Windows Server: 1. Windows server 2016/2019. • Windows: 1. Windows 7; 2. Windows 10. 13. Baze de date suportate: • MS SQL • MySQL • Postgre SQL. 14. Client de navigare web: • Internet Explorer • Firefox • Google Chrome • MS Edge	satisfacție și să le declanșeze în specificația criteriilor de sondaj. 11. Managementul incidentelor: - Raportarea incidentelor de către utilizatorii beneficiarilor de servicii. - 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. 12. Cerințe minime față de sisteme de operare suportate al soluției HelpDesk solicitate: • Windows Server: 1. Windows server 2016/2019. • Windows: 1. Windows 7; 2. Windows 10. 13. Baze de date suportate: • MS SQL • MySQL • Postgre SQL. 14. Client de navigare web: • Internet Explorer • Firefox • Google Chrome • MS Edge	
--	--	--	--	--	---	---	--

Numele, Prenumele: Birsan Vitalie

În calitate de: Administrator

Ofertantul: Reliable Solutions Distributor S.R.L.

Adresa: str. Alexandru cel Bun 85, MD-2012, mun Chisinau, Republica Moldova.