

ANUNȚ DE PARTICIPARE
privind achiziționarea SOFT-urilor: Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM); Software pentru audit IT, pentru rețeaua locală, Cod CPV 48517000-5
prin procedura de achiziție de valoare mică

1. **Denumirea autorității contractante:** Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală (AGEPI)
2. **IDNO:** 1015601000112
3. **Adresa:** mun. Chișinău, str. Andrei Doga 24/1
4. **Numărul de telefon/fax:** 022 400627; 022 400642; 022-400571; 022 400508/ 022 440119
5. **Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante:** tender@agepi.gov.md ; office@agepi.gov.md ; www.agepi.gov.md
6. **Adresa de e-mail sau de internet de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire:** *documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP , precum și pe site www.agepi.gov.md;*
7. **Tipul autorității contractante și 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 Centrală în subordinea Guvernului
8. **Procedura a fost inclusă în planul de achiziții publice a autorității contractante (Da/Nu):** Da
Link-ul către planul de achiziții publice publicat:
http://agepi.gov.md/sites/default/files/2021/03/Planul_de_achizitii_2021.pdf
9. **Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție de valoare mică privind livrarea următoarelor bunuri :**

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea bunurilor solicitate	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată, lei fără TVA
Lotul 1: Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM)						
1.1	48517000-5	Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM)	Buc.	1	Licență de model perpetual pentru: - 7 tehnicieni; - Multilingual (obligatoriu limbile rusă, română și engleză). - Suport pentru 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. - 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. 2. Comenzi de e-mail: - E-mail de comandă permite tehnicianului să delimiteze domeniile de e-mail, în funcție de care e-mail-ul poate fi analizat și domeniile corespunzătoare poate fi setat. - Nivel, modul, de prioritate, de urgență, de impact, categorie, subcategorie, element, de grup, 1de 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 e-mail.	80000,00

				- 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. 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 inteligența de a lua în considerare sarcina existența de tehnicieni și apoi distribuie ticketul de intrare în mod automat la tehnicienii care sunt disponibili. 6. Management SLA. 7. Load Balancing. 8. Notificări Help Desk: - Se lucrează asupra tichetului? Informarea utilizatorului ! - Utilizatorul trebuie să fie informat, același lucru este valabil pentru utilizatorii IT. Puteți trimite e-mailuri de notificare a solicitantului, de exemplu, atunci când utilizatorul ridică o cerere. Există mult mai multe pre-definite notificări pe care aplicația trebuie să permită. 9. Baza de cunoștințe: - Aplicația oferă următoarele caracteristici de management ușor de cunoștințe. - O bază solidă de cunoștințe care efectuează ca un mediu 20s 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 soluțiilor 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 să ne ajute în timp real, cu o interfață 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 cadrul 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. - 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 fata 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 15. Caracteristici funcționale și tehnice generale față de soluție • Acces facil bazat pe web; • Pregătire pentru crearea de câmpuri de urmărire particulare; • Șabloane de configurare a software-ului; • Arhivare date; 16. Managementul cererilor – urmărirea lor: • Moduri de cereri: 1. Posta electronica; 2. Telefonice; 3. Portal cu autoservire. • Colectare centralizata pentru problemele apărute și urmărirea lor • Autogenerare tichet • Afișare de anunțuri către utilizatori • Legături către contracte de mentenanță • Posibilitatea de a trimite și primi mesaje de posta electronica din aplicație • Posibilitatea de a trimite și primi SMS din aplicație • Creare de tichete din mesajele de posta electronica primite • Posibilitatea de extragere a datelor din mesajul de posta electronica • Clasificare și dirijare automata a mesajelor • Particularizare formular de cerere • Calendar pentru tehnicieni • Roluri de acces pentru tehnicieni • Cereri clasificate pe categorii • Posibilitatea de comunicare a prioritarii și severității cererii • Expedierea unui mesaj de posta electronica când o regula este îndeplinita • Aplicarea regulilor după editarea cererii • Continuarea cu armatoarea regula când este îndeplinita regula anterioara • Suport de coada de așteptare pentru managementul eficient al tehnicienilor • Posibilitatea de a atașa documente la o cerere	
--	--	--	--	---	--

				• Legarea și contopirea tichetelor 17. Managementul incidentelor • Clasificare • Înregistrare cerere serviciu • Impact • Urgenta • Prioritizare • Matrice de prioritate • Stare (deschis, în așteptare, închis) • Legătura incidentului cu bunul IT (echipamentul) • Legătura incidentului cu mesajul de posta electronica • Șabloane de incidente • Câmpuri comune cu șabloanele de solicitări 18. Managementul cunoștințelor • Acces la serviciile de management al cunoștințelor pentru tehnicieni • Aprobare pentru soluții noi adăugate • Căutare după cuvinte cheie pentru a găsi soluții bazate pe descrierea cererii • Indexarea documentelor pentru o căutare rapida • Istoric de căutare cu cereri rezolvate anterior • Întrebări frecvente (FAQ) • Editor de text • Accesarea cu permisiune pe grupe 19. Managementul problemelor • Detecția și clasificarea problemelor • Inițierea unei probleme din incident • Inițiere/înregistrare de noi probleme • Asocierea multiplelor incidente la o singura problema • Prioritizarea problemelor • Adăugare analiza la cauza principala, impact • Adăugare rezolvare, soluții sau erori cunoscute • Închiderea problemei 20. Managementul schimbărilor • Inițiere/înregistrare noi cereri de schimbare • Inițiere de cerere de schimbare din incident/problema • Asocierea multiplelor incidente/probleme la o schimbare • Crearea și schimbarea comisiei de avizare • Trimiterea spre aprobare la membrii comisiei de avizare • Adăugare de analiza de impact, cauza principala și simptome • Înregistrare rezolvare și soluții • Coordonarea implementării schimbării • Revederea schimbărilor • Anunțarea schimbărilor către utilizatori și tehnicieni • Contopirea cu un Proiect/Proiect nou • Crearea formulare granulare 21. Managementul proiectelor • Integrarea sarcinilor și proiectelor • Planificare sarcini și management • Istoric proiecte • Estimare efort • Notificări și comentarii • Managementul timpului • Vizualizarea hărții proiectelor 22. Managementul bunurilor IT (echipamente) • Descoperire automata a stațiilor de lucru în rețea • Descoperirea tuturor echipamentelor cu IP cum ar fi imprimante, scanere etc... • Descoperire și scanare completa de mașini bazate pe Windows, Linux și Mac • Descoperire cu și fără agent instalat • Scanare distribuita stație de lucru • Echipamente și relații echipamente • Istoric bun IT (echipament) împreuna cu cerere • Conformitate software • Management licențe software • Management contracte software • Graficul relațiilor care descrie relațiile între bunuri, stații de lucru, software și utilizatori etc. • Definirea tipurilor de elemente de configurație și tipurilor de relații 23. Managementul contractelor	
--	--	--	--	--	--

					• Posibilitatea de a crea și administra contracte • Adăugare de informații și atașare documente la un contract • Asocierea contractelor cu bunurile IT • Generare de alarme înainte de expirarea unui contract • Urmărirea contractelor reînnoite 24. Managementul achiziției • Managementul cererilor de achiziție • Contactarea vânzătorului direct din aplicație • Integrarea achiziției cu bunurile IT și vânzătorul • Sistem de aprobare a ordinelor de achiziție • Recepționarea bunurilor integral sau separat • Istoricul acțiunilor pe forma de achiziție 25. Raportare • Rapoarte standard șablon pre configurate • Rapoarte particulare în format tabelar • Posibilitatea de a construi interogări pentru rapoarte • Rapoarte programate (autogenerare și distribuție) • Actualizare în timp real pe rapoarte • Salvare și programare rapoarte particulare 26. Integrare • Integrare cu LDAP și Active Directory • Integrare cu sistemele de posta electronica și pagere • Aplicații pentru echipamente iphone și android • Integrare cu control de la distanță • Interfața de integrare cu date externe • Integrare cu servicii de SMS • Utilizează servicii web și API 27. Active Directory • Posibilitatea de a importa utilizatori, drepturi din AD, LDAP • Import programat din Active Directory • Import programat din LDAP	
Lotul 2: Software pentru audit IT, pentru rețeaua locală						
2.1	4851 7000 -5	Software pentru audit IT, pentru rețeaua locală	Buc.	1	Licență de model perpetual pentru: Server de date (fileserv) – 120 de utilizatori, Active Directory – 120 de utilizatori) Suport pentru 1 an în limba rusă și Engleză On-Premis implementare COLECTAREA ȘI PĂSTRAREA DATELOR Arhitectură non-intruzivă Funcționalitatea fără agenți. Colectare certificată de date de audit Nu utilizează metode nedocumentate pentru a colecta date din sisteme. Analize de securitate în regim neobservat Date de audit sigure Informații detaliate despre fiecare modificare Captează și oferă detalii complete despre modificări și încercări de acces, inclusiv când și unde a fost făcută orice modificare dată, cine a făcut-o și ce anume a fost schimbat. Valorile înainte și după, corelarea datelor Stocarea pe termen lung Utilizează un sistem de stocare scalabil pe două niveluri (bază de date SQL pentru raportare și stocare comprimată bazată pe fișiere pentru stocare pe termen lung). SISTEME SUPPORTATE ȘI DOMENIUL DE AUDIT Active Directory și politica de grup • Rapoarte despre modificările Active Directory și ale politicii de grup • Informații specifice timpului despre configurațiile AD și Politica de grup • Windows File Servers, NetApp, EMC • Raportarea modificărilor la fișiere, foldere, partajări și permisiuni • Raportarea fișierelor mutate, redenumite sau copiate • Informații despre încercările de citire reușite și eșuate • Informații specifice timpului despre permisiunile efective, inclusiv drepturile de acces excesive • Suport pentru mai multe servere de fișiere și dispozitive de fișiere în mai multe site-uri, domenii și OU • Suport pentru Windows Server	60000,00

				• Rapoarte despre toate modificările aduse configurației serverului — hardware și software, servicii, aplicații, setări de rețea, setări de registry, DNS și multe altele • Informații despre ștergerea jurnalului de audit, modificări ale politicii locale de audit, defecțiuni ale serviciului Windows, opriri ale sistemului și modificări ale orei • Raportarea modificărilor partajării fișierelor pe Windows Server, SharePoint RAPORTARE ȘI ALERTARE Rapoarte și dashboard-uri predefinite care oferă informații detaliate despre modificări, acces și configurații într-un format care poate fi citit de om și permit utilizatorilor să filtreze, să sorteze și să exporte datele de audit. Rapoarte prin e-mail Permite abonarea persoanelor pentru rapoartele de care au nevoie. Rapoartele sunt livrate automat prin e-mail sau salvate într-o partajare de fișiere la un program specificat (zilnic, săptămânal etc.). Opțiuni multiple de export de rapoarte Permite exportarea rapoartelor în formatele PDF, XLS(X) și CSV. Căutare interactivă asemănătoare Google. Permite utilizatorilor să sorteze rapid datele de audit și să ajusteze criteriile de căutare, făcându-le ușor să se concentreze asupra informațiilor exacte de audit de care au nevoie. Rapoarte de stat în timp Afișează setările de configurare curente sau setările din orice moment din trecut, cum ar fi permisiunile efective ale utilizatorului sau ale obiectului sau setările politicii de grup. Rapoarte de conformitate ieșite din cutie Include rapoarte gata de utilizare aliniate cu controalele de conformitate de la PCI DSS, ISO/IEC 27001 și GDPR. Alerte Notifică despre acțiuni care s-ar putea transforma în incidente de securitate Raportare folosind SQL SRS Utilizează SQL Server Reporting Services standard din industrie (este acceptat SQL Express gratuit) pentru a oferi o selecție largă de rapoarte de audit. Fără motoare de raportare proprietate. CAPACITĂȚI DIVERSE Include rapoarte predefinite supraexpuse și proprietatea datelor, utilizarea datelor și volumele de date, fișiere învechite și duplicate. Analiza comportamentului utilizatorului Oferă analize de securitate privind potențialele incidente de securitate, cum ar fi activitatea în afara orelor de lucru, conectări neobișnuite, vârfuri de activitate eșuată, acces la date arhivate, acțiuni efectuate de utilizatori anterior inactivi, crearea de fișiere care conțin date sensibile și multe altele. Rollback modificării AD Audit servere endpoint: utilizatori locali și grupuri + înregistrare video Interfață unică și căutare pe mai multe platforme Descoperirea comportamentului utilizatorului Vizibilitate fragmentată Clasificarea datelor neintegrate	
Valoarea estimativă totală, lei fără TVA					140000,00

10. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi un operator economic poate depune oferta (se va selecta):

- 1) Pentru un singur lot;**
- 2) Pentru mai multe loturi;**
- 3) Pentru toate loturile;**
- 4) Alte limitări privind numărul de loturi care pot fi atribuite aceluiași ofertant.**

11. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admit

12. Termenii și condițiile de livrare/prestare/executare solicitate: În termen de 3 zile din data înțării în vigoare a contractului (data înregistrării contractului la una din Trezoreriile Regionale ale Ministerului Finanțelor).

13. Termenul de valabilitate a contractului: 31.12.2021

14. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): nu

15. Prestarea serviciului este rezervată unei anumite profesii în temeiul unor acte cu putere de lege sau al unor acte administrative (după caz): Nu

16. Scurta descriere a criteriilor privind eligibilitatea operatorilor economici care pot determina eliminarea acestora și a criteriilor de selecție; nivelul minim (nivelurile minime) al (ale) cerințelor eventual impuse; se menționează informațiile solicitate (documentație):

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1.	Formularul ofertei(Formularul F 3.1)	Original autentificat prin semnătură electronică sau semnat și ștampilat de către participant	Obligativiu
2.	Specificații tehnice (Formularul F 4.1)	Original autentificat prin semnătură electronică sau semnat și ștampilat de către participant	Obligativiu
3.	Specificații de preț (Formularul F 4.2)	Original autentificat prin semnătură electronică sau semnat și ștampilat de către participant	Obligativiu
4.	Certificat/decizie de înregistrare a întreprinderii, Extras din Registrul de Stat al Unităților de drept	Copie, autentificată prin semnătură electronică sau semnat și ștampilat de către participant	Obligativiu
5.	Certificat privind lipsa sau existența restanțelor față de BPN	Original, eliberat de Serviciul Fiscal de Stat (valabilitatea certificatului - conform cerințelor Serviciului Fiscal de Stat al Republicii Moldova), autentificat prin semnătura electronică sau prin aplicarea ștampilei și semnăturii ofertantului.	Obligativiu

17. Motivul recurgerii la procedura accelerată (în cazul licitației deschise, restrânse și al procedurii negociate), după caz nu se aplică

18. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (dacă este cazul specificați dacă se va utiliza acordul-cadru, sistemul dinamic de achiziție sau licitația electronică): Nu se aplică

19. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz): nu

20. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: Prețul cel mai scăzut și corespunderea specificațiilor tehnice.

21. Modalitatea de evaluare: pe loturi.

22. Factorii de evaluare a ofertei celei mai avantajoase din punct de vedere economic, precum și ponderile lor: nu se aplică

23. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor: Conform SIA RSAP

24. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare:

Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA RSAP

25. Termenul de valabilitate a ofertelor: 60 zile

26. Locul deschiderii ofertelor: SIA RSAP

27. Ofertele întârziate vor fi respinse.

28. Persoanele autorizate să asiste la deschiderea ofertelor:
Ofertanții sau reprezentanții acestora au dreptul să participe la deschiderea ofertelor, cu excepția cazului când ofertele au fost depuse prin SIA "RSAP".

29. Limba sau limbile în care trebuie redactate ofertele sau cererile de participare: română

30. Respectivul contract se referă la un proiect și/sau program finanțat din fonduri ale Uniunii Europene: nu se aplică
31. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:
Agenția Națională pentru Soluționarea Contestațiilor
Adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr.124 (et.4), MD 2001;
Tel/Fax/email: 022-820 652, 022 820-651, contestatii@ansc.md
32. Data (datele) și referința (referințele) publicărilor anterioare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene privind contractul (contractele) la care se referă anunțul respective (dacă este cazul): nu se aplică
33. În cazul achizițiilor periodice, calendarul estimat pentru publicarea anunțurilor viitoare: nu se aplică
34. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: nu a fost publicat
35. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: conform SIA RSAP
36. În cadrul procedurii de achiziție publică se va utiliza/accepta:
- | Denumirea instrumentului electronic | Se va utiliza/accepta sau nu |
|--|------------------------------|
| depunerea electronică a ofertelor sau a cererilor de participare | Se acceptă |
| sistemul de comenzi electronice | Nu se acceptă |
| facturarea electronică | Se acceptă |
| plățile electronice | Se acceptă |
37. Contractul intră sub incidența Acordului privind achizițiile guvernamentale al Organizației Mondiale a Comerțului (numai în cazul anunțurilor transmise spre publicare în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene): nu
38. Alte informații relevante: _____

Conducătorul grupului de lucru în domeniul achizițiilor publice în cadrul AGEPI: _____ Vadim URSU