

Specificații tehnice (F4.1)

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

Numărul procedurii de achiziție: <u>_21029767_____</u> din <u>_23.11.2020_____</u>
Denumirea cererii ofertelor de prețuri: <i>Servicii de menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM</i>

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5
	Lotul 1: Menținerea și suportul tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM			
72267000-4	Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM	<p>Tip: Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM), exploatată în cadrul Sistemului informațional al BNM pentru perioada 10.02.2021-09.02.2022.</p> <p>Suportul solicitat include următoarele caracteristici:</p> <p>-Serviciile de mentenanță vor asigura în timp funcționarea corectă și fără deficiențe a soluției, precum și îmbunătățirea continuă a acesteia. Serviciile de mentenanță vor include: furnizarea de actualizări minore,</p>	<p>În vederea asigurării în timp a funcționării corecte la parametrii inițiali și fără deficiențe a soluției, precum și îmbunătățirea continuă a performanțelor și siguranței în exploatare a acesteia, se vor furniza actualizări minore, versiuni noi, soluții temporare și pachete de servicii.</p> <p>Toate incidentele sau solicitările vor fi înregistrate de către Beneficiar în sistemul online al Prestatorului de către utilizatorii autorizați ai Beneficiarului după o analiză internă asupra utilizării corespunzătoare a sistemului.</p> <p>Prin intermediul sistemului online de urmărire a incidentelor al Prestatorului, acesta va pune la dispoziția Beneficiarului situația la zi a stării soluționării incidentelor prin intermediul listelor și rapoartelor particularizare pentru a permite evaluarea nivelului de performanță agreat.</p>	N/a

		<p>versiuni noi, soluții temporare și pachete de servicii;</p> <p>-Suportul tehnic va include:</p> <p>a. Asigurarea suportului tehnic prin email, telefon, la distanță sau on-line prin asigurarea accesului de către Producătorul soluției la sistemul on-line de plasare a incidentelor sau problemelor apărute. Suportul tehnic va include : orice suport, pentru orice motiv care afectează funcționalitatea normală a soluției, asistență pentru orice configurări sau customizări suplimentare necesare în cadrul soluției, în scopul asigurării funcționării soluției;</p> <p>b. Înlăturarea problemelor va fi în funcție de gravitatea incidentului raportat în timpul orelor de lucru, în intervalul de timp 08:00 - 17:00 în zile lucrătoare conform legislației RM:</p> <p>Timpul de reacție în funcție de gravitatea incidentului va fi:</p> <p>-Critic - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 oră în timpul orelor normale de lucru;</p> <p>-Urgent - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru;</p> <p>-Mediu - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru;</p> <p>-Ușor - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore.</p> <p>Timpul de soluționare în funcție de gravitatea incidentului va fi:</p> <p>-Critic – soluția temporară va fi furnizată în maxim 6 ore iar rezolvarea în maxim 48 ore;</p>	<p>Incidentele, înregistrate în sistemului online de urmărire a incidentelor al Prestatorului, vor fi automat escaladate către echipa de consultanți a Prestatorului care împreună cu echipa Beneficiarului va face evaluarea situației și va propune soluția de remediere optimă.</p> <p>Pentru cazurile complexe care necesită operațiuni complicate sau dezvoltări, solicitările vor fi escaladate intern de către Prestator către nivelul 2 de asistență (Echipa tehnică) sau către nivelul 3 (CRM Technical Architect).</p> <p>Prestatorul va aloca pentru soluționarea problemelor în funcție de complexitatea solicitării resurse de tip: consultant, dezvoltator, MCP (Microsoft Certified Professional), MS (Microsoft Specialist), MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate), MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert).</p> <p>În cazul în care problemele identificate țin de funcționalitățile standard sau codul intern al soluției Microsoft Dynamics 365 CRM, acestea vor fi escaladate la Microsoft de către furnizorul de licențe Microsoft, nefiind în răspunderea Prestatorului.</p> <p>În cazul în care problemele identificate țin de funcționalitățile standard sau codul intern al soluțiilor de generare a documentelor sau de integrare (respectiv MSCRM ADDONS Documents CorePack și KingsWay Soft) acestea vor fi escaladate de către Prestator direct la respectivul producător în vedere soluționării.</p> <p>Înlăturarea problemelor va fi în funcție de gravitatea incidentului raportat în timpul orelor de lucru, în intervalul de timp 08:00 - 17:00 în zile lucrătoare conform legislației RM.</p> <p>Timpul de reacție în funcție de gravitatea incidentului va fi:</p> <table border="1" data-bbox="1227 1230 1881 1396"> <thead> <tr> <th data-bbox="1227 1230 1431 1299">Gravitatea incidentului</th> <th data-bbox="1431 1230 1881 1299">Timp de reacție</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1227 1299 1431 1396">Critic</td> <td data-bbox="1431 1299 1881 1396">Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 ore în timpul orelor normale de lucru</td> </tr> </tbody> </table>	Gravitatea incidentului	Timp de reacție	Critic	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 ore în timpul orelor normale de lucru	
Gravitatea incidentului	Timp de reacție							
Critic	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 ore în timpul orelor normale de lucru							

		<p>-Urgent – furnizarea unei soluții temporare în minim 8 ore iar rezolvarea în maxim 3 zile lucrătoare;</p> <p>-Mediu – rezolvarea incidentului în maxim 4 zile lucrătoare;</p> <p>-Ușor – cel mai bun efort sau soluția va fi livrată în următoarea variantă a produsului.</p> <p>Notă:</p> <p>1.Incident de gravitate Critic - Problemă cu impact major care împiedică utilizarea sistemului, prin urmare are impact semnificativ asupra performanței operaționale a organizației Beneficiarului;</p> <p>2.Incident de gravitate Urgent - O problemă cu un impact major dar care permite utilizarea sistemului, dar care va avea consecințe serioase asupra activităților în următoarele zile.</p> <p>3.Incidente de gravitate Mediu - O problemă cu impact important care permite continuarea folosirii sistemului, dar într-o manieră forțată. În timp problema poate afecta productivitatea, dar nu poate determina încetarea imediată a lucrului.</p> <p>4.Incident de gravitate Ușor - Problemă importantă dar care nu are un impact important asupra productivității. Problema necesită doar monitorizare pentru a lua toate măsurile necesare.</p> <p>c.Furnizarea gratuită a update-urilor (inclusiv noile versiuni și patch-urile) pentru componentele soft ale soluției și asigurarea asistenței necesare pentru testarea și instalarea acestora, de asemenea furnizarea documentației aferente actualizărilor și noilor versiuni.</p>	<table border="1"> <tr> <td>Urgent</td> <td>Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru</td> </tr> <tr> <td>Mediu</td> <td>Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru</td> </tr> <tr> <td>Ușor</td> <td>Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore</td> </tr> </table>	Urgent	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru	Mediu	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru	Ușor	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore	<p>Timpul de răspuns se va măsura de la ora înregistrării incidentului în sistemul online de urmărire a incidentelor al Prestatorului în timpul orelor de lucru sau ora 8:00 a următoarei zile lucrătoare conform legislației RM</p> <p>Timpul de soluționare în funcție de gravitatea incidentului va fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Critic – soluția temporară va fi furnizată în maxim 6 ore, iar rezolvarea în maxim 48 ore; - Urgent – furnizarea unei soluții temporare în minim 8 ore, iar rezolvarea în maxim 3 zile lucrătoare; - Mediu – rezolvarea incidentului în maxim 4 zile lucrătoare; - Ușor – cel mai bun efort sau soluția va fi livrată în următoarea variantă a produsului. <p>Perioada de soluționare se va măsura de la ora răspunsului la solicitare și nu cuprinde timpul în care se așteaptă răspuns de la echipa Beneficiarului, timpul în care Beneficiarul nu reușește să asigure acces de la distanță la sistemele soluției pentru echipa Prestatorului, nici orele nelucrătoare sau sărbătorile legale conform legislației RM.</p> <p>Incidentele care nu fac referire la funcționalități existente la momentul preluării sistemului în suport de către Prestator sau acceptate pentru producție în timpul perioadei de suport în conformitate cu prezenta ofertă, vor fi ridicate la statut de cerere de modificare (Change request)</p> <p>În cazul în care incidentul survine ca urmare a intervenției defectuoase asupra sistemului de către personalul</p>	
Urgent	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru										
Mediu	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru										
Ușor	Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore										

		<p>Termen de prestare: serviciile se vor presta pe parcursul a 12 luni pentru perioada 10.02.2021-09.02.2022</p> <p>Termeni de achitare: Achitarea serviciilor de mentenanță și suport tehnic se va efectua lunar, în baza actului de prestare a serviciilor, semnat de reprezentanții ambelor Părți și a facturii fiscale prezentate de către Prestator, în termen de 15 zile lucrătoare de la data recepționării documentelor de către Beneficiar.</p>	<p>Beneficiarului sau al unui terț, altul decât echipa Prestatorului, timpul de soluționare va fi cel mai scurt timp posibil de la preluarea incidentului.</p> <p>Incidentele vor fi clasificate astfel</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incident de gravitate Critic - Problemă cu impact major care împiedică utilizarea sistemului, prin urmare are impact semnificativ asupra performanței operaționale a organizației Beneficiarului; 2. Incident de gravitate Urgent - O problemă cu un impact major dar care permite utilizarea sistemului, dar care va avea consecințe serioase asupra activităților în următoarele zile. 3. Incident de gravitate Mediu - O problemă cu impact important care permite continuarea folosirii sistemului, dar într-o manieră forțată. În timp problema poate afecta productivitatea, dar nu poate determina încetarea imediată a lucrului. 4. Incident de gravitate Ușor - Problemă importantă dar care nu are un impact important asupra productivității. Problema necesită doar monitorizare pentru a lua toate măsurile necesare. <p>Modul de soluționare al solicitărilor se va face după caz prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Furnizarea de răspuns la întrebări - Particularizări formulare și liste și ajustare procese de business sau de lucru - Modificare cod XML, C# sau JavaScript - Furnizarea gratuită a update-urilor (inclusiv noile versiuni și patch-urile) pentru componentele soft ale soluției dezvoltate de către Prestator și asigurarea asistenței necesare pentru testarea și instalarea acestora, de asemenea furnizarea documentației aferente actualizărilor și noilor versiuni. - Prestatorul nu se obligă să asigure suport prin Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru aplicarea de actualizări standard sau trecerea la o versiune nouă a aplicației Microsoft Dynamics 365 CRM și a infrastructurii utilizate. Prestatorul poate asigura suport pentru aceste 	
--	--	--	---	--

			<p>operații conform cu Lotul 1 Servicii prestate în baza solicitărilor de schimbare al acestei oferte.</p> <p>Pentru realizarea acestor operații Beneficiarul va asigura accesul de la distanță la sistemele soluției pentru echipa Prestatorului din locațiile acestuia din România (București respectiv Tg. Mureș)</p>	
72211000-7	Servicii prestate în baza solicitărilor de schimbare	<p><i>Tip: Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare (Change request) presupun lucrări de schimbare/dezvoltare a funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM), exploatată în cadrul Sistemului informațional al BNM , care vor fi descrise detaliat într-o solicitare adresată de către Beneficiar către Prestator.</i></p> <p><i>Termen de prestare: Serviciile trebuie să fie prestate pe parcursul a 12 luni începând cu 10.02.2021</i></p> <p><i>Cantitate: Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare se vor contoriza prin efort de lucru om/ore și nu vor depăși volumul de 100 om/ore, contabilizate ulterior lunar prin acte de prestare și acceptanță a serviciilor detaliate și semnate de ambele părți. Cantitatea specificată este indicată orientativ pentru evaluarea financiară, iar executarea contractului va avea loc în funcție de volumul de servicii prestate efectiv la necesitate conform solicitării Beneficiarului. Nivelul serviciilor prestate pentru gestionarea solicitărilor de schimbare va corespunde următoarelor cerințe:</i></p> <p><i>a. Beneficiarul va plasa solicitări de schimbare. Solicitățile de schimbare vor corespunde următoarelor cerințe:</i></p>	<p>Pentru extinderea funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM) Beneficiarul va înregistra în sistemul online de gestiune a solicitărilor o cerere detaliată, eventual va atașa toate materialele relevante.</p> <p>Prestatorul va alocă resursa potrivită pentru a putea clarifica cerințele împreună cu echipa Beneficiarului.</p> <p>În urma preluării solicitării, Prestatorul va propune durata necesară pentru etapa de analiză detaliată a solicitării și întocmirea specificației.</p> <p>În urma analizei, Prestatorul va prezenta Beneficiarului soluția tehnică împreună cu evaluarea de durată ore/om estimată pentru implementare, testare și trecere în producție.</p> <p>Dacă soluția este acceptată și semnată de Beneficiar, persoana autorizată din cadrul echipei Beneficiarului va modifica statusul cererii în cadrul soluției online a Prestatorului la stadiul de „Trimisă spre execuție” astfel încât aceasta să intre în fluxul de lucru al Beneficiarului.</p> <p>Prestatorul va implementa modificarea și o va importa în sistemul de test al Beneficiarului și va notifica Beneficiarul.</p> <p>Beneficiarul va efectua toate testele necesare și va marca starea solicitării după caz în: „Acceptat pentru producție” sau „De revizuit” caz în care va adăuga toate clarificările necesare.</p> <p>În cazul stării „De revizuit” Prestatorul va face modificările necesare și va retrimite solicitarea spre testare Beneficiarului.</p>	

Clasificarea solicitării plasate de BNM
Timpul de Reacție (TR) Timpul de Implementare (TI)

Urgentă 5 zile lucrătoare 15 zile lucrătoare
*Ordinară 15 zile lucrătoare Cel mai bun efort**

** Participantul selectat va depune tot efortul în vederea soluționării cât mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limită pentru soluționarea solicitării va fi comunicat și acceptat de BNM. Modificări ulterioare a timpului limită sunt permise doar cu acceptul BNM*

b. Timp de Reacție (TR) – este timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de schimbare, va analiza solicitarea înaintată, va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse, va evalua efortul și va transmite către BNM un răspuns la solicitare.

c. Timp de Implementare (TI) – este timpul obiectiv în care se așteaptă ca Prestatorul să asigure efectuarea solicitărilor de schimbare / dezvoltarea soluției. Prestatorul va permite BNM setarea priorităților pentru solicitările de schimbare și revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Prestator.

Notă: Ofertantul va descrie în oferta sa modelul propus pentru gestiunea solicitărilor de schimbare și metodele aplicate pentru estimarea prețurilor pentru Beneficiar. Informația inclusă în ofertă trebuie să fie suficientă pentru a aprecia că relația dintre BNM și Ofertantul selectat în procesul de

În cazul stării „ Acceptat pentru producție” Prestatorul va aplica modificările sistemului productiv și va notifica Beneficiarul.

Beneficiarul va confirma implementarea Solicitării prin marcarea acesteia în cadrul sistemului online de gestiune a solicitărilor al Prestatorului cu starea „Acceptat pentru facturare”. Sistemul va genera documentul de acceptanță care va fi semnat de ambele părți.

Lunar toate solicitările acceptate pentru facturare în luna curentă vor fi centralizate în „Raportul privind executarea serviciilor” pe baza căruia se va semna Actul de acceptanță finală a serviciilor prestate în baza solicitărilor de schimbare după acceptanța tuturor funcționalităților realizate, precum și furnizarea documentației de însoțire actualizate a soluției sau a codului sursă după caz.

Actul de acceptanță finală a serviciilor prestate va fi depus de către un împuternicit al Prestatorului în forma fizică la sediul Beneficiarului.

Pe baza Actului de acceptanță finală a serviciilor prestate Prestatorul va factura spre plată contravaloarea numărului de ore prestate, efectuate și acceptate.

Nivelul serviciilor prestate pentru gestionarea solicitărilor de schimbare va corespunde următoarelor cerințe:

Beneficiarul va plasa solicitări de schimbare. Solicitățile de schimbare vor corespunde următoarelor cerințe:

Clasificarea solicitării plasate de BNM	Timpul de Reacție (TR)	Timpul de Implementare (TI)
Urgentă	5 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare
Ordinară	15 zile lucrătoare	Cel mai bun efort

b. Timp de Reacție (TR) – este timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de schimbare, va analiza solicitarea înaintată, va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse, va

		<i>prestare a serviciilor de schimbare va fi una transparentă și corectă.</i>	<p>evalua efortul și va transmite către BNM un răspuns la solicitare.</p> <p>c. Timp de Implementare (TI) – este timpul obiectiv în care se așteaptă ca Prestatorul va asigura efectuarea solicitărilor de schimbare / dezvoltarea soluției. Prestatorul va permite BNM setarea priorităților pentru solicitările de schimbare și revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Prestator.</p> <p>Pentru realizarea acestor operații Beneficiarul va asigura accesul de la distanță la sistemele soluției pentru echipa Prestatorului din locațiile acestuia din România (București, respectiv Tg. Mureș).</p>	
	Lotul 2: Menținerea și suportul standard a licențelor GoGet365 Portal			
72268000-1	Servicii de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard pentru licențele GoGet365 Portal	<p><i>Tip: Serviciile de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard, de la producătorul licențelor, sunt necesar să fie oferite pentru perioada 10.02.2021-09.02.2022, în baza prelungirii termenului de prestare a serviciilor respective pentru licențele GoGet365 Portal OnSite Installation, exploatate în cadrul soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM) pe mediul de dezvoltare, testare și producție pentru un număr nelimitat de utilizatori.</i></p> <p><i>Serviciile vor include:</i></p> <p><i>Accesul la ultimele versiuni ale componentelor soluției pentru cele trei medii:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Soluție Particularizată pentru Microsoft Dynamics 365 CRM ce permite particularizarea paginilor, formularelor și</i> 	<p><i>Prin serviciul de mentenanță și suport standard Beneficiarul va putea accesa ultimele variante ale componentelor soluției pe cele trei zone:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>a. Soluție Particularizată pentru Microsoft Dynamics 365 CRM ce permite particularizarea paginilor, formularelor și listelor, cât și comunicarea criptată cu portalul.</i> <i>b. Portal CMS bazat pe tehnologia IIS și XML ce permite expunerea în mod controlat a informației către terți.</i> <i>c. Serviciu de gestiune documente</i> <p><i>Notă: Operațiile pentru actualizarea sistemelor la ultimele versiuni nu face parte din Lotul 2 a prezentei oferte, dar pot fi efectuate de către Prestator conform Lotului 1 din prezenta ofertă.</i></p> <p><i>Serviciile de mentenanță vor fi asigurate în două moduri:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Proactiv: în cazul în care producătorul identifică și remediază eventualele probleme de funcționare sau probleme de securitate acesta va anunța Beneficiarul pentru ca acesta să poată întreprinde măsurile necesare pentru aducerea soluției utilizate la parametrii de funcționare optimi.</i> 	

		<p>listelor, cât și comunicarea criptată cu portalul;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal CMS bazat pe tehnologia IIS și XML ce permite expunerea în mod controlat a informației către terți; • Serviciu de gestiune documente. <ul style="list-style-type: none"> - prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător, sau - publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului. <p>Termen de prestare: în perioada 11.01.2021-10.02.2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reactiv: în cazul în care Beneficiarul identifica probleme de funcționare, securitate sau propune îmbunătățiri general valabile pentru soluție. Toate solicitările ce țin de securitate sau buna funcționare a sistemului (bug free) vor fi imediat procesate în vederea soluționării de către producător. Propunerile de îmbunătățire vor fi preluate pentru a fi introduse în programul curent de dezvoltări pentru a fi disponibile în versiunile ulterioare a soluției. 	
	TOTAL:			



Semnat: _____
Numele, Prenumele: Catalin Bizadea ____
În calitate de: Director general _____

Ofertantul: DynamiXRM SRL

Adresa: Sos. Colentina nr. nr. 2B, bl. 4A, sc. A, et. 8, ap. 36 sector 2, Bucuresti