## Specificații tehnice (F4.1)

**În cazul unei discrepanțe sau al unui conflict cu cerințele din secțiunea 2. Fișa de date a achiziției (FDA), prevederile din FDA vor prevala asupra prevederilor de mai jos.**

*[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]*

| | |
|---|---|
| ID licitației: | a4beaa46-be6a-4f5d-aa72-f70e5207139d-1540477772272 |
| Denumire a licitației: | Cererea ofertelor de prețuri Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM) |

| Cod CPV | Denumire a bunurilor și/sau a serviciilor | Modelul articolului | Țara de origine | Produ-cătorul | 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 |
| ***Lotul 1.*** **Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM)** | | | | | | | |
| ***48000000-8*** | Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM) | **ManageEngine ServiceDesk Plus Multi-Language Enterprise Edition - Perpetual Licensing Model -** License fee for 5 Technicians (500 nodes) & support 12 months | SUA | Manage Engine | Soluție pentru gestiunea serviciilor TI (ITSM) va duce la îmbunătățirea calității și scurtarea timpului de răspuns la incidente de suport, care răspund necesităților organizației noastre privind asigurarea nivelului optim de servicii TI către utilizatorii interni.<br><br>Licențiere: Soluția ofertata trebuie sa fie licențiata pentru un număr de 5 tehnicieni<br>Grupul țintă: Analiști 2 persoane și administratori ai aplicației 2 persoane.<br>Pentru: 500 echipamente TI<br>Nelimitat echipamente NON-TI<br>Nelimitat pentru un număr de utilizatori | Corespunde;<br><br>Corespunde, Solutia se licentiaza dupa numarul de noduri si tehnicieni care gestioneaza solutia; In cazul Dvs. s-a ofertat solutie Enterprise care acopera in totalitate cerintele sistemului solicitat.<br><br>Corespunde; | – |

1

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | *Caracteristici funcționale și tehnice cerute de către soluția ofertată:*<br><br>Caracteristici funcționale și tehnice:<br>Caracteristici generale<br>• Acces facil bazat pe web<br>• Pregătire pentru crearea de câmpuri de urmărire particulare<br>• Curba de învățare minimala pentru instruirea simplă a utilizatorilor<br>• Șabloane de configurare a software-ului<br>• Arhivare date<br>• Interfața utilizatorului și administratorului să fie disponibilă în 2 limbi: româna și engleză<br>• Posibilitatea vizualizării tehnicienilor online<br>Managementul cererilor – urmărirea lor<br>• Moduri de cereri<br>1. Posta electronica<br>2. Telefonic<br>3. Portal cu autoservire<br>• Suport pentru organizații multi - site<br>• Colectare centralizată pentru problemele apărute și urmărirea lor<br>• Autogenerare tichet<br>• Afișare de anunțuri către utilizatori<br>• Legături către contracte de mentenantă | <br><br><br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br><br><br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde; | |

2

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Posibilitatea de a trimite și primi mesaje le poșta electronică din aplicație | Corespunde; | |
| | | | | | • Posibilitatea de a trimite și primi SMS din aplicație | Corespunde, aici sistemul are si solutii native de trimitere SMS; | |
| | | | | | • Creare de tichete din mesajele pe poșta electronică | Corespunde; | |
| | | | | | • Posibilitatea de extragere a datelor din mesajul din poșta electronica | Corespunde; | |
| | | | | | • Clasificare și dirijare automată a mesajelor | Corespunde, aici e necesar ca mesajul sa fie structurizat; | |
| | | | | | • Direcționare cerere manuala sau automata | Corespunde; | |
| | | | | | • Particularizare formular de cerere | Corespunde; | |
| | | | | | • Editor de text și abilitate de a adăuga atașamente | Corespunde; | |
| | | | | | • Programarea cererilor | Corespunde; | |
| | | | | | • Calendar pentru tehnicieni | Corespunde; | |
| | | | | | • Roluri de acces pentru tehnicieni | Corespunde; | |
| | | | | | • Autorizări granulare | Corespunde; | |
| | | | | | • Crearea de sarcini multiple pentru o cerere | Corespunde, sunt prevazute in forma solutiei sau prin API; | |
| | | | | | • Posibilitatea de a prelucra sarcini dependente | Corespunde; | |
| | | | | | • Filtru de mesaje electronice spam și notificări | Corespunde; | |
| | | | | | • Clasificare și direcționare bazate pe grupuri | Corespunde; | |
| | | | | | • Istoric stație de lucru și cereri imediate | Corespunde; | |
| | | | | | • Cereri clasificate pe categorie | Corespunde; | |
| | | | | | • Posibilitatea de comunicare a prioritarii și severității cererii | Corespunde; | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Escaladare automata a cererii bazate pe regulile organizației<br>• Declanșarea unui mesaj de posta electronica când o regula este îndeplinita<br>• Aplicarea regulilor după editarea cererii<br>• Continuarea cu următoarea regulă când este îndeplinita regulă anterioara<br>• Suport de coada de așteptare pentru managementul eficient al tehnicienilor<br>• Posibilitatea de a atașa documente la o cerere<br>• Posibilitatea de a administra, edita, asigna și închide tichete ca un grup<br>• Ordine de serviciu (lucru) pentru tehnicienii de mentenanța si service<br>• Cerere de închidere regulă<br>• Legarea și contopirea tichetelor<br><u>Managementul incidentelor</u><br>• Clasificare<br>• Înregistrare cerere serviciu<br>• Impact<br>• Urgența<br>• Prioritizare<br>• Matrice de prioritate<br>• Stare (deschis, în așteptare, închis)<br>• Legătura incidentului cu bunul TI (echipamentul)<br>• Legătura incidentului cu mesajul de posta electronica<br>• Șabloane de incidente | Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde, este atit partea de suprapunerea cit si link;<br>Corespunde;<br>Corespunde; | |

4

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Catalog de servicii<br>• Previzionare servicii oferite<br>• Șabloane cereri servicii<br>• Șabloane cu câmpuri interactive<br>• Flux de lucru pre - configurat<br>• Nivele de servicii agreate după timp<br>• Integrare cu baza de date ITIL CMDB<br>• Asocierea sarcinilor multiple cu dependințe la un șablon<br>Autoservire<br>• Portal web de autoservire<br>• Posibilitatea utilizatorilor de a crea cereri noi<br>• Verificarea stării cererii și actualizarea cererilor existente<br>• Actualizare date de contact<br>• Baza de date de cunoștințe cu posibilitate de căutare pentru utilizatori<br>• Acces la întrebări frecvente (FAQ)<br>• Vizualizare anunțuri<br>• Acțiuni de aprobare<br>• Roluri acces<br>• Grupe de acces<br>• Grupe de utilizatori<br>Managementul cunoștințelor<br>• Acces la serviciile de management al cunoștințelor pentru tehnicieni<br>• Aprobare pentru soluții noi adăugate | Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde, solutia este granulara, este la decizia companiei la definirea posibilitatilor pentru utilizatori;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde, soluția permite crearea unui arbore după necesitatea companiei; | |

5

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Căutare după cuvinte cheie pentru a găsi soluții bazate pe descrierea cererii | Corespunde; | |
| | | | | | • Indexarea documentelor pentru o căutare rapidă | Corespunde; | |
| | | | | | • Istoric de căutare cu cereri rezolvate anterior | Corespunde, se poate de trecut la revizuire dupa necesitate; | |
| | | | | | • Întrebări frecvente (FAQ) | Corespunde; | |
| | | | | | • Editor de text | Corespunde; | |
| | | | | | • Accesarea cu permisiune pe grupe | Corespunde; | |
| | | | | | <u>Managementul problemelor</u> | | |
| | | | | | • Detecția și clasificarea problemelor | Corespunde; | |
| | | | | | • Inițierea unei probleme din incident | Corespunde; | |
| | | | | | • Inițiere/înregistrare de noi probleme | Corespunde; | |
| | | | | | • Asocierea multiplelor incidente la o singura problema | Corespunde; | |
| | | | | | • Prioritizarea problemelor | Corespunde; | |
| | | | | | • Adăugare analiza la cauza principala, impact | Corespunde; | |
| | | | | | • Adăugare rezolvare, soluții sau erori cunoscute | Corespunde; | |
| | | | | | • Închiderea problemei | Corespunde; | |
| | | | | | • Inițierea/înregistrare unei noi schimbări direct din problema (ticket-ul de problemă) | Corespunde, sistemul are mai multe instrumente de a automatiza ticketele; | |
| | | | | | • Analiza schimbării direct din din problema (ticket-ul de problemă) | Corespunde; | |
| | | | | | <u>Managementul schimbărilor</u> | | |
| | | | | | • Inițiere/înregistrare noi cereri de schimbare | Corespunde; | |
| | | | | | • Inițiere de cerere de schimbare din incident/problema | Corespunde; | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Asocierea multiplelor incidente/probleme la o schimbare | Corespunde; | |
| | | | | | • Crearea și schimbarea comisiei de avizare | Corespunde; | |
| | | | | | • Trimiterea spre aprobare la membrii comisiei de avizare | Corespunde; | |
| | | | | | • Adăugare de analiza de impact, cauza principală și simptome | Corespunde; | |
| | | | | | • Înregistrare rezolvare și soluții | Corespunde; | |
| | | | | | • Coordonarea implementării schimbării | Corespunde; | |
| | | | | | • Revederea schimbărilor | Corespunde; | |
| | | | | | • Anunțarea schimbărilor către utilizatori și tehnicieni | Corespunde, solutia propusa are un instrument bine pus la punct de notificare; | |
| | | | | | • Contopirea cu un Proiect/Proiect nou | Corespunde; | |
| | | | | | • Crearea formulare granulare | Corespunde; | |
| | | | | | • Workflow particularizat fiecărui șablon (după necesitate) | Corespunde; | |
| | | | | | <u>Managementul proiectelor</u> | | |
| | | | | | • Integrarea sarcinilor și proiectelor | Corespunde; | |
| | | | | | • Planificare sarcini și management | Corespunde; | |
| | | | | | • Istoric proiecte | Corespunde; | |
| | | | | | • Estimare efort | Corespunde; | |
| | | | | | • Notificări și comentarii | Corespunde; | |
| | | | | | • Managementul timpului | Corespunde; | |
| | | | | | • Vizualizarea hărții proiectelor | Corespunde; | |
| | | | | | <u>Managementul bunurilor TI (echipamente)</u> | | |
| | | | | | • Descoperire automată a stațiilor de lucru în rețea | Corespunde; | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Descoperirea tuturor echipamentelor cu IP cum ar fi imprimante, scanere etc...<br>• Descoperire și scanare completa de mașini bazate pe Windows, Linux și Mac<br>• Descoperire cu și fără agent instalat<br>• Scanare distribuita stație de lucru<br>• Asociere vânzător-echipament împreuna cu detalii<br>• Echipamente și relații echipamente<br>• Istoric bun TI (echipament) împreuna cu cerere<br>• Conformitate software<br>• Management licențe software<br>• Management contracte software<br>• Configurarea deprecierii bunurilor TI<br>• Graficul relațiilor care descrie relațiile între bunuri, stații de lucru, software si utilizatori etc.<br>• Definirea tipurilor de elemente de configurație și tipurilor de relații<br>• Atașarea de documente la elementele de configurație<br>• Vizualizare de tip harta pentru relațiile elementelor de configurație<br>• Integrarea incidentelor, problemelor și schimbărilor cu baza de date ITIL CMDB | Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde; | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Managementul contractelor<br>• Posibilitatea de a crea și administra contracte<br>• Adăugare de informații și atașare documente la un contract<br>• Asocierea contractelor cu bunurile TI și furnizorul<br>• Generare de alarme înainte de expirarea unui contract<br>• Urmărirea contractelor reînnoite<br>Managementul achiziției<br>• Managementul cererilor de achiziție<br>• Contactarea furnizorului direct din aplicație<br>• Integrarea achiziției cu bunurile TI și furnizorul<br>• Sistem de aprobare a ordinelor de achiziție<br>• Generarea achizițiilor din solicitări<br>• Recepționarea bunurilor integral sau separat<br>• Istoricul acțiunilor pe forma de achiziție<br>Managementul nivelelor de servicii<br>• Posibilitatea de a configura diferite niveluri de escaladare<br>• Automatizarea escaladărilor<br>• Răspuns primar bazat pe nivelul de servicii<br>• Posibilitatea de notificare înainte ca nivelul de servicii să fie încălcat<br>Raportare<br>• Rapoarte standard șablon pre-configurate | Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde;<br>Corespunde, Solutia aduce mai multe posibilitati de raportare; rapoarte costumizabile; | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Rapoarte particulare în format tabelar | Corespunde; | |
| | | | | | • Posibilitatea de a construi interogări pentru rapoarte | Corespunde; | |
| | | | | | • Rapoarte de tip flash | Corespunde; | |
| | | | | | • Integrare cu soluții terțe de raportare cum ar fi Crystal Reports | Corespunde; | |
| | | | | | • Posibilitatea de a exporta rapoartele în formate de fișiere de tip csv, xls și pdf | Corespunde, inclusiv si html; | |
| | | | | | • Rapoarte programate (autogenerare și distribuție) | Corespunde; | |
| | | | | | • Analiza tendințelor si nivelelor de performanta | Corespunde; | |
| | | | | | • Actualizare în timp real pe rapoarte | Corespunde; | |
| | | | | | • Salvare și programare rapoarte particulare | Corespunde; | |
| | | | | | <u>Chestionare pentru sondaje</u> | | |
| | | | | | • Generare de chestionare pentru sondaje | Corespunde; | |
| | | | | | • Posibilitatea de a genera întrebări particulare pentru chestionare de sondare | Corespunde; | |
| | | | | | • Chestionare de sondare programate | Corespunde; | |
| | | | | | • Setarea de reguli când să fie trimise chestionarele de sondare | Corespunde; | |
| | | | | | • Chestionare multi – limba | Corespunde; | |
| | | | | | <u>Integrare</u> | | |
| | | | | | • Integrare cu LDAP si Active Directory | Corespunde; | |
| | | | | | • Integrare ci sistemele de poșta electronica și pagere | Corespunde; | |
| | | | | | • Aplicații pentru echipamente iphone și android | Corespunde; | |
| | | | | | • Integrare cu control de la distanța | Corespunde; | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | • Interfața de integrare cu date externe<br>• Integrare cu servicii de SMS<br>• Utilizează servicii web și API<br><br><u>Active Directory</u><br>• Posibilitatea de a importa utilizatori, drepturi din AD, LDAP<br>• Import programat din Active Directory<br><br><u>*Cerințe de sistem al soluției:*</u><br><br><u>Sisteme de operare suportate</u>:<br>• Sisteme de operare pentru statii de lucru: Windows 10, Windows 8, Windows 7, Windows Vista (SP1), Windows XP (SP3), Mavericks (10.9.x), Mountain Lion (10.8.x), Lion (10.7.x)<br><br>• Sisteme de operare embedded: Windows Embedded 8.1 Industry, Windows Embedded 8 Standard, Windows Embedded Standard 7, Windows Embedded POSReady 7, Windows Embedded Enterprise 7, Windows Embedded POSReady 2009, Windows Embedded Standard 2009, Windows XP | Corespunde;<br><br>Corespunde, aici sistemul are si solutii native de trimitere SMS;<br>Corespunde;<br><br>Corespunde;<br>Corespunde;<br><br>Corespunde;<br><br>Corespunde; | |

11

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Embedded with Service Pack 2, Windows XP Tablet PC Edition | | |
| | | | | | • Sisteme de operare pentru servere: Windows Server 2012 R2, Windows Server 2012, Windows Small Business Server (SBS) 2011, Windows Small Business Server (SBS) 2008, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2008, Windows Small Business Server (SBS) 2003, Windows Server 2003 R2, Windows Server 2003 with Service Pack 1, Windows Home Server | Corespunde; | |
| | | | | | • Sisteme de operare Linux: Red Hat Enterprise Linux / CentOS 5.6 sau mai recent, Ubuntu 10.04 LTS sau mai recent, SUSE Linux Enterprise Server 11 sau mai recent, OpenSUSE 11 sau mai recent, Fedora 15 sau mai actual and Debian 5.0 sau mai recent. | Corespunde; | |
| | | | | | • Sisteme de operare MAC: Mac OS X El Capitan (10.11.x), Mac OS X Yosemite (10.10.5), Mac OS X Mavericks (10.9.5), Mac OS X Mountain Lion (10.8.5). | Corespunde; | |
| | | | | | <u>Baze de date suportate</u><br>• MS SQL 2000, 2005, 2008, 2012, 2014<br>• MySQL 4.1.18, 5.1.50 | Corespunde;<br>Corespunde; | |

12

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Client de navigare web<br>• Internet Explorer v6, v7, v8 si v9<br>• Firefox v3.6 sau mai mult<br>• Google Chrome și altele<br><br>**CERINȚE SUPLIMENTARE:**<br><br>1. Sistemul informațional trebuie să fie furnizat de producători recunoscuți mondiali (BRAND NAME) certificat ISO 9001.<br>2. Prezența la furnizor a certificatului de securitate ISO 27001.<br>3. Furnizorul trebuie să fie autorizat din partea producătorului. Minimul un specialist certificat în produsul. Prezentarea certificatelor este obligatorie.<br>4. Garanția soluției livrate cade în răspunderea producătorului pe toată perioada de garanție definită în ofertă (1 an). Serviciile de garanție post-implementare și suport se referă la serviciile oferite de către furnizorul selectat adițional la serviciile de mentenanță și suport a licențelor, oferite direct de către producătorul licențelor. Serviciile de garanție post-implementare și suport, vor include următoarele componente: | Corespunde;<br><br>Corespunde;<br>Corespunde;<br><br>Da, producatorul este "Manage Engine" – brand recunoscut la nivel international.<br><br>Da, corespunde. RSD este certificat ISO 27001.<br><br>Da, anexat veti gasi autorizarea de la producator. Certificatul specialistului este anexata la oferta.<br><br>Garnatia produsului ofertat este de 12 luni in care este inclusa mentenanta si suportul producatorului. Aceasta include toate componentele solicitate. | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | a. Gestionarea incidentelor de securitate apărute pe perioada suportului activ;<br>b. Solicitărilor de schimbare a politicilor de securitate<br>c. Solicitări de analiza și corecție a politicilor de securitate în cadrul companiei implementate. | | |
| | | | | | 5. Soluția propusă trebuie să fie o soluție matură și să figureze în cadranul magic al Gartner pentru anul 2018 pentru TI Service Support Management și soluția trebuie să fie matură cel puțin 5 ani. | Solutia este matura si figureaza in Gartner: https://www.manageengine.com/news/manageengine-servicedesk-plus-2018-gartner-peer-insights-itsm.html | |
| | | | | | 6. Autorizare de la Vendor (Manufacturer Authorization Forma) | Da, anexat veti gasi autorizarea de la producator | |
| | | | | | 7. Referințe de la minim 3 organizații prin prezentarea contractelor și Recomandărilor de utilizare pe teritoriul Republicii Moldova cu experiență similară. | Da, anexat veti gasi 3 contracte realizate in Republica Moldova. | |
| | | | | | 8. Produsul livrat urmează să fie însoțit de certificatul de origine și certificatul de atestare a calității soluției. | Da, odata cu livrarea produsului se va livra si licenta care atesta calitatea solutiei de la producator. | |
| | | | | | 9. Câștigătorul licitației în urma aplicării criteriului de atribuire, înainte de semnarea contractului, va instala sistemul informațional într-un mediu de test al Autorității Contractante, în vederea verificării cerințelor tehnice din propunerea tehnică a ofertantului. Soluția trebuie să fie instalată pe tenant CNAS de către furnizor. | Da, ne obligam sa instalam mediul de test ca ulterior sa il dam in productie impreuna cu Autoritatea Contractanta. | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 10. Câștigătorul va organiza instruire necesară pentru diferite grupuri de utilizatori la sediul beneficiarului cu prezentarea unui plan de instruire, unde va fi indicat categoria de instruire, precum și prezentarea agendei de instruire.<br>11. Furnizorul (cel puțin o persoană din partea furnizorului) trebuie să asiste la configurarea sistemului informațional la sediul beneficiarului.<br>12. Suport local inclus 24/5 în limba română pentru primul an.<br>13. Suport producător inclus 24/5 pentru primul an.<br>14. Câștigătorul licitației va organiza instruiri necesare și va prezenta agenda de instruire a personalului însoțit cu planul de instruiri.<br>15. Asigurarea beneficiarului cu Instrucțiuni/ghiduri de utilizare și administrare, fișiere surse pentru toate configurările și customizările realizate pe parcursul proiectului | Da, confirmarea instruirea ON-site a administratorilor si utilizatorilor.<br>Da, vom asigura prezenta specialistului tehnic pentru configurarea sistemului informational ofertat.<br>DA, suport local in limba romana pentru 12 luni.<br>DA, suport de la producator pentru 12 luni.<br>Da, conform cerintelor.<br>Da, se va prezenta ghiduri de utilizare si administrare. | |
| | **TOTAL** | | | | | | |

Semnat:_____Numele, Prenumele: **Nicolaev Maxim** În calitate de: **Sales Representative**

Ofertantul: **Î.C.S. Reliable Solutions Distributor S.R.L.** Adresa: **Alexandru Cel Bun 85, MD-2012**