

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 4, 5, 6, 8, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 2, 3, 7, 9]

Numărul procedurii de achiziție 21015683 din 04/12/ 2019

Denumirea procedurii de achiziție: *Achiziționarea serviciilor de extindere a funcționalităților și menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM*

Nr. d/o	Codul CPV	Descrierea serviciilor	Modelul	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standard de referință
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Lotul 1: Extinderea funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare								
1.1	72211000-7	Servicii de extindere a funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare				<p><i>Tip: Servicii de extindere a funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM) prestate la necesitate conform solicitării Beneficiarului în baza solicitărilor de schimbare.</i></p> <p><i>Caracteristici:</i></p> <p><i>Ca urmare a utilizării în practică a soluției informatice</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</p>	N/a

					<p><i>date s-a constatat necesitatea extinderii funcționalităților a unor componente pentru a facilita :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>accesul în sistemului informatic de către utilizatorii externi – persoane nerezidente,</i> - <i>simplifica utilizarea internă/externă a sistemului prin diminuarea etapelor de salvare și actualizare multiple,</i> - <i>crearea mecanismelor necesare ce ar permite comunicarea cu prestatorii de servicii de plată după obținerea actelor permissive/confirmărilor din partea BNM prin intermediul sistemului informatic,</i> <p><i>Totodată urmare a modificării cadrului de reglementare au fost identificate necesități de ajustare a proceselor precum și a cadrului de raportare.</i></p> <p><u><i>Condiții de prestare a serviciilor</i></u></p> <p><i>Solicitățile de schimbare (Change request) presupun lucrări de schimbare/dezvoltare a funcționalităților soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma</i></p>	<p>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</p>	
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

					<p><i>Microsoft Dynamics 365 for Customer Service (CRM), exploatăată în cadrul Sistemului informațional al BNM, care vor fi descrise detaliat într-o solicitare adresată de către Beneficiar către Prestator.</i></p> <p><i>Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare se vor contoriza prin efort de lucru om/ore și nu vor depăși volumul de 600 om/ore pe parcursul a 12 luni din data intrării în vigoare a contractului, 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.</i></p> <p><i>Prestatorul se obligă la finele perioadei de prestare a serviciilor să prezinte Beneficiarului Raportul privind executarea serviciilor în baza căruia se va semna Actul de acceptanță finală a serviciilor prestate în baza solicitărilor de schimbare după acceptanța tuturor funcționalităților</i></p>	<p>adaugă toate clarificările necesare.</p> <p>În cazul stării „De revizuit” prestatorul va face modificările necesare și va retrimite solicitarea spre testare beneficiarului.</p> <p>În cazul stării „ Acceptat pentru producție” prestatorul va aplica modificările sistemului productiv și va notifica beneficiarul.</p> <p>Beneficiarul va confirma implementarea Solicității prin marcarea acesteia in cadrul sistemului online de gestiune a solicitărilor al prestatorului cu starea „Acceptat pentru facturare”. Sistemul va genera documentul de acceptanta care va fi semnat de ambele părți.</p> <p>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</p>	
--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

					<p>realizate precum și furnizarea documentației de însoțire actualizate a soluției și codurilor sursă.</p> <p><u>Nivelul serviciilor prestate pentru gestionarea solicitărilor de schimbare va corespunde următoarelor cerințe:</u></p> <p>a. Beneficiarul va plasa solicitări de schimbare. Solicitățile de schimbare vor corespunde următoarelor cerințe:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Clasificarea solicitărilor plasate de BNM</th> <th>Timpul de Reacție (TR)</th> <th>Timpul de Implementare (TI)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Urgentă</td> <td>5 zile lucrătoare</td> <td>15 zile lucrătoare</td> </tr> <tr> <td>Ordinară</td> <td>15 zile lucrătoare</td> <td>Cel mai bun efort*</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 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</p>	Clasificarea solicitărilor 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*	<p>actualizate a soluției sau a codului sursă după caz.</p> <p>Actul de acceptanță finală a serviciilor prestate va fi depus de către un împuternicit al prestatorului în forma fizică la sediul beneficiarului.</p> <p>Pe baza Actul de acceptanță finală a serviciilor prestate prestatorul va factura spre plată contravaloarea numărului de ore prestate, efectuate și acceptate.</p> <p><u>Nivelul serviciilor prestate pentru gestionarea solicitărilor de schimbare va corespunde următoarelor cerințe:</u></p> <p>a. Beneficiarul va plasa solicitări de schimbare. Solicitățile de schimbare vor corespunde următoarelor cerințe:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Clasificarea solicitărilor plasate de BNM</th> <th>Timpul de Reacție (TR)</th> <th>Timpul de Implementare (TI)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Urgentă</td> <td>5 zile lucrătoare</td> <td>15 zile lucrătoare</td> </tr> <tr> <td>Ordinară</td> <td>15 zile lucrătoare</td> <td>Cel mai bun efort</td> </tr> </tbody> </table>	Clasificarea solicitărilor 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	
Clasificarea solicitărilor 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*																							
Clasificarea solicitărilor 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																							

					<p>b. <i>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.</i></p> <p>c. <i>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.</i></p> <p><u>Notă:</u> <i>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 prestare</i></p>	<p>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.</p> <p>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.</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>	
--	--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

						a serviciilor de schimbare va fi una transparentă și corectă.		
Lotul 2: Menținerea și suportul standard a licențelor GoGet365 Portal								
2.1	72268000-1	Servicii de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard pentru licențele GoGet365 Portal				<p>Tip: Serviciile de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard, de la producătorul licențelor, sunt necesar să fie oferite pentru o perioadă de 12 luni din data intrării în vigoare a contractului, 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.</p> <p>Serviciile vor include:</p> <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>Soluția GoGet365 Portal OnSite Installation permite detinatorului de licență respectiv beneficiarului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dezvoltarea, în număr nelimitat, a paginilor cu un aspect modern, care se adaptează la orice dispozitiv de orice dimensiune. Se pot folosi diverse teme sau se poate adapta o temă existentă furnizată de beneficiar. • Dezvoltarea, în număr nelimitat, a listelor dinamice, liste ce afișează conținut din Dynamics 365 CRM în timp real, editare date direct in liste editabile. • Dezvoltarea, în număr nelimitat, a formularelor pentru creare sau editare date în Dynamics 365 CRM în timp real cu aspect modern și adaptabile la orice formă de dispozitiv. • Gestiunea de documente în număr nelimitat, semnarea electronică și partajarea acestora cu utilizatorii autorizați externi. • Securitate și consistență a datelor printr-un mecanism 	N/a

					<p>Termen de prestare: 10 zile lucrătoare din data intrării în vigoare a contractului</p>	<p>complex de roluri și autorizări ce permit crearea oricărui model de securitate; validare date la nivel de formular sau validări complexe în cadrul Dynamics 365 CRM.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibilități avansate de particularizare prin utilizarea de către beneficiar a limbajelor: XML, HTML, C# și JavaScript. <p>Prin serviciul de mentenanță și suport standard beneficiarul va putea accesa ultimele variante ale componentelor soluției pe cele trei zone:</p> <ol style="list-style-type: none"> Soluție Particularizată pentru Microsoft Dynamics 365 CRM ce permite particularizarea paginilor, formularelor și listelor, cât și comunicarea criptată cu portalul. Portal CMS bazat pe tehnologia IIS și XML ce permite expunerea în mod controlat a informației către terți. Serviciu de gestiune documente <p><i>Notă:</i> Operațiile pentru actualizarea sistemelor la ultimele versiuni nu face parte din Lotul 2 a prezentei oferte, dar pot fi efectuate de către</p>	
--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

						<p>prestator conform Lotului 1 din prezenta ofertă.</p> <p>Serviciile de mentenanță vor fi asigurate în două moduri:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.• 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.	
--	--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Lotul 3: Menținerea și suportul tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM

3.1	72268000-1	Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM			<p><i>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 o perioadă de 12 luni din data intrării în vigoare a contractului.</i></p> <p><i>Suportul solicitat include următoarele caracteristici:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Serviciile de mentenanță</u> vor asigura în timp funcționarea corectă și fără deficiențe a soluției, precum și îmbunătățirea continuă a acesteia. <i>Serviciile de mentenanță vor include: furnizarea de actualizări minore, versiuni noi, soluții temporare și pachete de servicii;</i> - <u>Suportul tehnic</u> va include: <i>-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</i> 	<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 agreed.</p> <p>Incidentele, înregistrate în sistemului online de urmărire a incidentelor al prestatorului, vor fi automat escaladate către</p>	N/a
-----	------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

					<p><i>funcționalitatea normală a soluției, asistență pentru orice configurări sau customizări suplimentare necesare în cadrul soluției, în scopul asigurării funcționării soluției;</i></p> <p><i>-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;</i></p> <p><u><i>Timpul de reacție în funcție de gravitatea incidentului va fi:</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u><i>Critic</i></u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 oră în timpul orelor normale de lucru; - <u><i>Urgent</i></u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru; - <u><i>Mediu</i></u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru; - <u><i>Ușor</i></u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore. <p><u><i>Timpul de soluționare în funcție de gravitatea incidentului va fi:</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Critic</i> – soluția temporară va fi furnizată în maxim 6 	<p>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 (Arhitectul tehnic CRM).</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>ore iar rezolvarea în maxim 48 ore;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Notă:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Incident de gravitate Critic</u> - Problemă cu impact major care împiedică utilizarea sistemului, prin urmare are impact semnificativ asupra performanței operaționale a organizației Beneficiarului; 2. <u>Incident de gravitate Urgent</u> - O problemă cu un impact major dar care permite utilizarea sistemului, dar care va avea consecințe serioase asupra activităților în următoarele zile. 3. <u>Incident de gravitate Mediu</u> - O problemă cu impact important care permite continuarea folosirii sistemului, dar 	<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 vederea 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><u>Timpul de reacție în funcție de gravitatea incidentului va fi:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Critic</u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 ore în timpul orelor normale de lucru; - <u>Urgent</u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 4 ore în timpul orelor de lucru; - <u>Mediu</u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 6 ore în timpul orelor normale de lucru; - <u>Ușor</u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 8 ore. 	
--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

					<p><i>într-o manieră forțată. În timp problema poate afecta productivitatea, dar nu poate determina încetarea imediată a lucrului.</i></p> <p>4. Incident de gravitate Ușor - <i>Problemă importantă dar care nu are un impact important asupra productivității. Problema necesită doar monitorizare pentru a lua toate măsurile necesare.</i></p> <p><i>-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.</i></p> <p><u>Termen de prestare:</u> <i>serviciile se vor presta pe parcursul a 12 luni din data intrării în vigoare a contractului</i></p> <p><u>Termeni de achitare:</u> <i>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</i></p>	<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><u>Timpul de soluționare în funcție de gravitatea incidentului va fi:</u></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><i>fiscale prezentate de către Prestator, în termen de 15 zile lucrătoare de la data recepționării documentelor de către Beneficiar.</i></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 și se vor supune prevederilor Lotului 1 din prezenta ofertă.</p> <p>În cazul în care incidentul survine ca urmare a intervenției defectuoase asupra sistemului de către personalul 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> <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</p>	
--	--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

						<p>asupra activităților în următoarele zile.</p> <p>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.</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>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	
--	--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

							<p>aferente actualizărilor și noilor versiuni.</p> <p>- 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 operații conform cu Lotul 1 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>	
--	--	--	--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Semnat: _____ **Numele, Prenumele:** Bizadea Catalin Ionut **În calitate de:** Director General

Ofertantul: DYNAMIXRM SRL **Adresa:** Romania, Mun. Bucuresti, sector 2, Sos. Colentina Nr. 2B, Bl. 4A, Sc. A, Et. 8, Ap. 36