

ANUNȚ DE PARTICIPARE

Achiziționarea serviciilor de menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM

1. **Denumirea autorității contractante:** Banca Națională a Moldovei
2. **IDNO:** 79592
3. **Adresa:** bd. Grigore Vieru 1
4. **Numărul de telefon:** 022 822 528 / 022 822 338
5. **Adresa de e-mail și de internet a autorității contractante:** achizitii.contracte@bnm.md, www.bnm.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” M-Tender
7. **Cumpărătorul/Beneficiarul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție a serviciilor de menținere a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM:**

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea serviciilor solicitate	Unită-tea de măsură	Canti-tatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință
Lotul nr. 1: Menținerea și suportul tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM					
1	72267 000-4	Servicii de mentenanță și suport tehnic a soluției pentru eficientizarea procesului de licențiere, autorizare și notificare bazată pe platforma Microsoft Dynamics CRM	serviciu	1	<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 perioada 10.02.2021-09.02.2022.</i> <i>Suportul solicitat include următoarele caracteristici:</i> - <u>Serviciile de mentenanță</u> 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, versiuni noi, soluții temporare și pachete de servicii; - <u>Suportul tehnic</u> va include: 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;

				b. <u>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:</u> <u>Timpul de reacție în funcție de gravitatea incidentului va fi:</u> - <u>Critic</u> - Răspuns scris (e-mail) sau un răspuns telefonic în 2 oră 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. <u>Timpul de soluționare în funcție de gravitatea incidentului va fi:</u> - <u>Critic</u> – soluția temporară va fi furnizată în maxim 6 ore iar rezolvarea în maxim 48 ore; - <u>Urgent</u> – furnizarea unei soluții temporare în minim 8 ore iar rezolvarea în maxim 3 zile lucrătoare; - <u>Mediu</u> – rezolvarea incidentului în maxim 4 zile lucrătoare; - <u>Ușor</u> – cel mai bun efort sau soluția va fi livrată în următoarea variantă a produsului. <u>Notă:</u> 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 într-o manieră forțată. În timp problema poate afecta productivitatea, dar nu poate determina încetarea imediată a lucrului. 4. <u>Incident de gravitate Ușor</u> - Problemă importantă dar care nu are un impact important asupra productivității. Problema necesită doar monitorizare pentru a lua toate măsurile necesare. c. <u>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.</u> <u>Termen de prestare:</u> serviciile se vor presta pe parcursul a 12 luni pentru perioada 10.02.2021-09.02.2022 <u>Termeni de achitare:</u> 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.									
2	72211 000- 7	Servicii prestate în baza solicitărilor de schimbare	om/oră	100	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. Termen de prestare: Serviciile trebuie să fie prestate pe parcursul a 12 luni începând cu 10.02.2021 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. <u>Nivelul serviciilor prestate pentru gestionarea solicitărilor de schimbare va corespunde următoarelor cerințe:</u> a. Beneficiarul va plasa solicitări de schimbare. Solicitățile de schimbare vor corespunde următoarelor cerințe: <table><tr><td>Clasificarea solicitării plasate de BNM</td><td>Timpul de Reacție (TR)</td><td>Timpul de Implementare (TI)</td></tr><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></table> * 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 va asigura efectuarea solicitărilor de schimbare / dezvoltarea soluției. Prestatorul va permite BNM	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*
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*												

					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. <u>Notă:</u> 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 a serviciilor de schimbare va fi una transparentă și corectă.
Valoarea estimată, lei, fără TVA lot nr. 1:					326 731,67
Lotul 2: Menținerea și suportul standard a licențelor GoGet365 Portal					
1	72268 000-1	Servicii de asigurare a accesului la mentenanță și suport standard pentru licențele GoGet365 Portal	serviciu	1	<u>Tip:</u> 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. <u>Serviciile vor include:</u> Accesul la ultimele versiuni ale componentelor soluției pentru cele trei medii: • 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. - prezentarea de către Prestator a unui document confirmativ parvenit de la compania producător, sau - publicarea informației confirmative pe site-ul producătorului. Termen de prestare: în perioada 11.01.2021-10.02.2021
Valoarea estimată, lei, fără TVA lot nr. 2:					26 696,67
Valoarea estimată totală, lei, fără TVA:					353 428,33

8. Admiterea sau interzicerea ofertelor alternative: nu se admite.
9. Termenii și condițiile de prestare: Toate serviciile vor fi prestate de către Prestator la sediul Beneficiarului în termenele indicate pe fiecare lot în parte. Prestatorul va asigura prestarea serviciilor în corespundere cu toate cerințele înaintate.
10. Termenul de valabilitate a contractului: *Este prevăzut la fiecare lot în parte.*
11. Contract de achiziție rezervat atelierelor protejate sau că acesta poate fi executat numai în cadrul unor programe de angajare protejată (după caz): Nu
12. 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 (DUAЕ, documentație):

Nr. d/o	Descrierea criteriului/cerinței	Mod de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței:	Nivelul minim/Obligativitatea
1	Formularul ofertei	<i>Original confirmat prin semnătura electronică – conform formularului F3.1. din documentația de atribuire</i>	Da
2	Garanție pentru ofertă	Forma garanției: a) Garanția pentru ofertă prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare: Beneficiarul plății: Banca Națională a Moldovei Denumirea Băncii: Banca Națională a Moldovei Codul fiscal: 79592 IBAN: MD12NB000000000004914852 Contul bancar: NBMDMD2X <u>cu nota</u> “Pentru garanția pentru ofertă la procedura de achiziție prin LD” sau, b) Oferta va fi însoțită de o Garanție pentru ofertă (emisă de o bancă) conform formularului F3.2 din secțiunea a 3-a – Formulare pentru depunerea ofertei din documentația de atribuire	Da
3	Garanția de bună execuție	Forma garanției de bună execuție: a. Garanția de bună execuție prin transfer la contul autorității contractante, conform următoarelor date bancare: Beneficiarul plății: Banca Națională a Moldovei Denumirea Băncii: Banca Națională a Moldovei Codul fiscal: 79592 IBAN: MD65NB000000000004914771	Da (se va prezenta de către ofertantul câștigător la încheierea contractului)

		Contul bancar: NBMDMD2X cu nota "Pentru garanția de bună executare a contractului la procedura de achiziție prin LD" sau b. Garanția de bună execuție emisă de o bancă conform formularului F3.3 din documentația de atribuire.	
4	Specificații tehnice	Original confirmat prin semnătura electronică –conform formularului F4.1. din documentația de atribuire	Da
5	Specificații de preț	Original confirmat prin semnătura electronică –conform formularului F4.2. din documentația de atribuire	Da
6	Formularul DUAE	Original confirmat prin semnătura electronică	Da
7	Certificatul de înregistrare a întreprinderii/Extrasul din Registrul de stat al persoanelor juridice, emis de către organul împuternicit conform țării de reședință a ofertantului	Varianta scanată de pe original confirmată prin semnătura electronică	Da (la solicitare)
8	Certificat de atribuire a contului bancar eliberat de banca deținătoare de cont după data punerii în aplicare a codurilor IBAN	Varianta scanată de pe original confirmată prin semnătura electronică	Da (la solicitare)
9	Raport financiar	Copia ultimului raport financiar pentru anul 2019, semnat de reprezentatul companiei de audit, de contabilul certificat sau avizate de către Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova – varianta scanată de pe original confirmată prin semnătura electronică	Da (la solicitare)
10	Demonstrarea experienței operatorului economic în domeniul de activitate aferent obiectului contractului ce urmează a fi atribuit	Ofertantul trebuie să posede o experiență specifică în prestarea serviciilor similare de cel puțin 1 an în domeniu, reputație bună, să fie dotat cu tehnică necesară și să dispună de competențe profesionale, echipament și alte resurse, inclusiv servicii post-vânzare, precum și competențe manageriale, experiență specifică, personal calificat necesar pentru realizarea contractului și alte capacități necesare pentru a executa contractul de achiziție publică la calitatea solicitată, pe toată perioada de valabilitate. Pentru demonstrarea îndeplinirii acestor cerințe operatorul economic completează "Declarația privind lista principalelor prestări servicii similare în ultimii ani", iar în scopul verificării și confirmării informațiilor declarate, ofertantul trebuie să fie dispus să prezinte la solicitare următoarele documente suport:	Da (la solicitare)

		- copie (extras) ale respectivului/ respectivelor contract/ contracte, astfel încât autoritatea contractantă să poată identifica natura serviciilor prestate, valoarea acestora și prețul, - scrisori de recomandare din partea beneficiarilor/clientilor.	
11	Valoarea minimă a unui contract individual îndeplinit pe parcursul ultimilor 3 ani	Valoarea unui contract individual îndeplinit pe parcursul ultimilor 3 ani, cu anexarea actelor doveditoare conținând valori, perioade de livrare, beneficiari, indiferent dacă aceștia din urmă sunt autorități contractante sau clienți privați, trebuie să fie similară ca obiect și volum celui solicitat de BNM. Pentru demonstrarea îndeplinirii acestor cerințe operatorul economic completează "Declarația privind lista principalelor prestări servicii similare în ultimii ani", iar în scopul verificării și confirmării informațiilor declarate, ofertantul trebuie să fie dispus să prezinte la solicitare copie (extras) ale respectivului/ respectivelor contract/ contracte, astfel încât autoritatea contractantă să poată identifica natura serviciilor prestate, valoarea acestora și prețul.	Da (la solicitare)
12	Actul care atestă dreptul de prestare a serviciilor	Pentru lotul 2 Ofertantul va prezenta copia certificatului ce atestă relația Ofertantului cu Producătorul sau copia certificatului de partener autorizat al producătorului sau autorizației de livrare.	Da (la solicitare)
13	Demonstrarea accesului la infrastructura/mijloacele indicate de autoritatea contractantă, pe care aceasta le consideră strict necesare pentru îndeplinirea corespunzătoare a Contractului	1. Pentru Lotul 1 Ofertantul trebuie să prezinte dovezi că poate pune la dispoziția Beneficiarului pentru executarea contractului de achiziție publică ce face obiectul prezentei achiziții personal tehnic calificat. În acest sens, Ofertantul va prezenta CV-urile echipei tehnice ce va fi alocată pentru prestarea serviciilor către BNM, cu detalierea competențelor și a experienței de lucru. 2. Echipa tehnică propusă trebuie să posede cel puțin 3 ani de lucru pe platforma Microsoft Dynamics 365, să posede o experiență de lucru în cel puțin 2 proiecte implementate cu succes similar ca obiect și complexitate celui implementat în BNM.	Da (la solicitare)

IMPORTANT: În conformitate cu Legea privind achizițiile publice nr.131 din 03.07.2015 și anume, art.65 alin. (4), prezentarea ofertei presupune în mod obligatoriu depunerea „ofertei tehnice (F4.1), ofertei financiare (F4.2), formularului DUAE și garanția pentru ofertă”.

13. Criteriul de evaluare aplicat pentru adjudecarea contractului: Prețul cel mai scăzut, fără TVA.

Evaluarea va fi efectuată pe lot, cu corespunderea cerințelor față de ofertant și corespunderea tuturor cerințelor tehnice minime obligatorii privind obiectul achiziției.

14. Termenul limită de depunere/deschidere a ofertelor:

- până la ora: _____
- pe data: _____

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

Ofertele vor fi depuse electronic prin intermediul SIA „RSAP” M-Tender.

16. Termenul de valabilitate a ofertelor: 90 zile calendaristice

17. Locul deschiderii ofertelor: SIA „RSAP” M-TENDER.

Ofertele întârziate vor fi respinse

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

19. Alte informații relevante: *Operatorul economic desemnat câștigător, la contractare, va prezenta în mod obligatoriu „Chestionarul pentru Prestator/Furnizor”- formularul (F.3.4) din documentația de atribuire, varianta scanată de pe original sau original/copie confirmată prin semnătura electronică.*

20. Denumirea și adresa organismului competent de soluționare a contestațiilor:

Agencia 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

21. Data publicării anunțului de intenție sau, după caz, precizarea că nu a fost publicat un astfel de anunț: *Buletin nr.4 din 28.01.2020.*

22. Data transmiterii spre publicare a anunțului de participare: _____

Conducătorul grupului de lucru: Aureliu CINCILEI (semnat electronic)