

**ANUNȚ DE PARTICIPARE SIMPLIFICAT
PENTRU ACHIZIȚIA DE VALOARE MICĂ**

Privind achiziționarea licenței anuale de e-Ticket prin achiziție publică de valoare mică.

1. Denumirea autorității contractante: Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
2. IDNO: 1006601001023
3. Adresa mun.Chișinău, str.V.Alecsandri,1
4. Numărul de telefon/fax: 0-22-227-804
5. Adresa de e-mail și pagina web oficială ale autorității contractante: anofm@anofm.md, www.anofm.md.
6. Adresa de e-mail sau pagina web oficială de la care se va putea obține accesul la documentația de atribuire: documentația de atribuire este anexată în cadrul procedurii în SIA RSAP
7. Tipul autorității contractante și obiectul principal de activitate (dacă este cazul, mențiunea că autoritatea contractantă este o autoritate centrală de achiziție sau că achiziția implică o altă formă de achiziție comună): Instituție publică
8. Cumpărătorul invită operatorii economici interesați, care îi pot satisface necesitățile, să participe la procedura de achiziție privind livrarea/prestarea următoarelor bunuri/servicii:

Nr. crt.	Codul CPV	Denumirea bunurilor/serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea	Specificarea tehnică deplină solicitată, standardele de referință	Valoarea estimată, fara TVA, MDL (se va indica pentru fiecare lot în parte)
		Lotul 1				
	46781000-6	Solutie de e-Tichet, licenta anuala	buc	1	Conform Anexei nr.1 Sarcina tehnică	179167,00
Valoarea estimativă totală - 179167,00						

9. În cazul în care contractul este împărțit pe loturi, un operator economic poate depune oferta (se va selecta): 1) pentru un singur lot;
10. Termenele și condițiile de livrare/prestare solicitate_ 10 zile de la semnare contractului.

11. Termenul de valabilitate a contractului – un an de zile de la semnare.

12. Scurtă descriere (indicați după caz) a criteriilor de calificare:

Nr. crt.	Criteriile de calificare și de selecție (descrierea criteriului/cerinței)	Modul de demonstrare a îndeplinirii criteriului/cerinței	Nivelul minim/obligativitatea
1.	Oferta (specificatia de pret si specificatia tehnica)	Completată conform anexei, confirmată prin semnătura electronică	Da
2.	Cerere de participare	Completată conform anexei, confirmată prin semnătura electronică	Da
3.	Dovada înregistrării persoanei juridice	Completată conform anexei, confirmată prin semnătura electronică	Da
4.	Declarație privind valabilitatea ofertei	Completată conform anexei, confirmată prin semnătura electronică	Da
5.	Certificat de atribuire a contului bancar	Eliberat de banca deținătoare de cont-confirmat prin semnătura electronică	Da
6.	Informații generale despre ofertant	Format liber, confirmat prin semnătura electronică	Da
7.	Declarație de eligibilitate	Completată conform anexei nr.2 la Regulamentul cu privire la achizițiile publice de valoare mică, confirmat prin semnătura electronică	Da
8.	Copia Certificatului ISO 27001:2018, Certificatului ISO 9001:2015 și Certificatului ISO 20000:2018	Confirmate cu aplicarea semnăturii electronice;	Da
9.	Autorizarea de la producător care atestă dreptul de a livra bunuri/lucrări/servicii pe produsul oferat.	Confirmat cu aplicarea semnăturii electronice;	Da
10.	Minimum 3 referințe de implementare pe piața locală a soluției oferate de minim aceeași complexitate si volum.	Confirmat cu aplicarea semnăturii electronice;	Da

13. Tehnici și instrumente specifice de atribuire (după caz, specificați dacă se va utiliza licitația electronică) nu se aplică.

14. Condiții speciale de care depinde îndeplinirea contractului (indicați după caz) nu sunt.

15. Ofertele se prezintă în valută MDL.

16. Criteriul de evaluare aplicat pentru atribuirea contractului cel mai mic preț.

17. Factorii de evaluare a celei mai avantajoase oferte din punct de vedere economic, precum și ponderile lor:

Nr. crt.	Denumirea factorului de evaluare	Ponderea, %
1.		
2.		

18. Termenul-limită de depunere/deschidere a ofertelor:

- conform SIA „RSAP”/Mtender (achizitii.md).

19. Adresa la care trebuie transmise ofertele sau cererile de participare

Ofertele sau cererile de participare vor fi depuse electronic prin intermediul SIA „RSAP”. Mtender (achizitii.md).

20. Termenul de valabilitate a ofertelor 30 zile din data depunerii ofertelor.

21. Locul deschiderii ofertelor conform SIA „RSAP”/Mtender (achizitii.md).

Ofertele întârziate vor fi respinse.

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

23. Alte informații relevante - nu sunt.

Conducătorul grupului de lucru Raisa Dogaru

Specificația tehnică

Caracteristici funcționale si tehnice obligatorii ale soluției de e-Ticket, licența anuală

Licențierea:

- 10 tehnicieni;
- Multi-language (obligatoriu limbile rusă, română și engleză).
- Suport pentru 1 an inclus.
- Soluția va fi nelimitată ca și număr de utilizatori care vor accesa platforma.

Caracteristici generale:

- Soluția propusă trebuie să figureze în cadranul magic al Gartner pentru IT Service Support Management.
- Acces facil bazat pe web
- Pregătire pentru crearea de câmpuri de urmărire particulare
- Curba de învățare minimală pentru instruirea simplă utilizatorilor
- Șabloane de configurare a software-ului
- Arhivare date
- Dashboard-e predefinite
- Adăugarea și customizare dashboard-elor
- Suport pentru organizații multisite
- Interfață în mai multe limbi (En, Ru Ro, etc)

Managementul utilizatori:

- Adăugarea utilizatori: manual, import din csv, import din AD
- Grupe de utilizatori
- Grupe de suport tehnic
- Roluri de acces
- Autorizări granulare
- Autentificare: locală, LDAP, AD, SSO

Managementul cererilor – urmărirea lor

- Colectare centralizata pentru problemele apărute si urmărirea lor
- Moduri de cereri
- Moduri jurnal de lucru
- Autogenerare tichet
- Legături către contracte de mentenanță
- Asociere cu: Soluții, Schimbări, Proiecte, Achiziții
- Posibilitatea de a trimite si primi mesaje de posta electronica din aplicație
- Posibilitatea de a trimite SMS din aplicație
- Posibilitate de seta dependente de la alte cereri
- Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere
- Posibilitate de adaugă deșteptători in cerere
- Posibilitate de adaugă notițe cu posibilitatea de ascuns de la solicitantul in cerere
- Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite
- Posibilitate de analiza timp alocat in cerere
- Cronometru in cereri
- Creare de tichete din mesaje de posta electronica primite
- Posibilitatea de extragere a datelor din mesajul de posta electronica
- Clasificare si dirijare automata a mesajelor
- Direcționare cerere manuala sau automata
- Particularizare formular de cerere
- Editor de text si abilitate de a adaugă atașamente
- Programarea cererilor
- Calendar pentru tehnicieni
- Crearea de sarcini multiple pentru o cerere
- Posibilitatea de a prelucra sarcini dependente
- Baza de date de cunoștințe cu posibilitate de căutare pentru utilizatori
- Acces la întrebări frecvente (FAQ)
- Vizualizare anunțuri
- Acțiuni de aprobare
- Posibilitate de a vedea toata istoria evenimentelor in cerere
- Vizualizarea cererilor: Tabel, Kanban
- Drag and drop cererilor dintre administratori, status si prioritate

Managementul incidentelor:

- Clasificare
- Înregistrare cerere serviciu

- Nivel(depanare, informatii)
- Impact
- Urgenta
- Prioritare
- Matrice de prioritate
- Stare (deschis, in aşteptare, închis, s-a rezolvat)
- Legătura incidentului cu bunul IT (echipamentul)
- Legătura incidentului cu mesajul de posta electronica
- Definirea categorii, subcategorii si unităţi
- Şabloane de incidente
- Reguli pentru închiderea incidentelor
- Şabloane de sarcini
- Reguli pentru închiderea sarcinilor
- Şabloane pentru liste de verificare
- Tipuri jurnal de lucru
- Şabloane pentru anunţuri
- Câmpuri adiţionale si comune cu şabloanele de solicitări
- Reguli pentru câmpii si forme locale (pentru un anumit şablon) si globale
- Şabloane de rezoluţie
- Şabloane de răspuns
- Chat intern in aplicaţie
- Posibilitatea de seta ciclu de viaţă pentru incidente
- Posibilitatea de crea meniu personalizat
- Posibilitatea de crea funcţii personalizate
- Reguli de business
- Acorduri de nivel de serviciu
- Posibilitatea de crea reguli personalizate in baza scripturi

Catalog de servicii:

- Previzionare servicii oferite
- Şabloane cereri servicii
- Şabloane cu câmpuri interactive
- Flux de lucru pre configurat
- Nivele de servicii agreate după timp
- Integrare cu baza de date ITIL CMDB
- Câmpuri adiţionale si comune cu şabloanele de incidente

• Reguli pentru câmpuri și forme locale (pentru un anumit șablon) și globale • Reguli de business • Fluxuri pentru aprobare • Asocierea sarcinilor multiple cu dependențe la un șablon
Autoservire: • Portal web de autoservire • Afășare de anunțuri către utilizatori • Posibilitatea utilizatorilor de a crea cereri noi • Verificarea stării cererii și actualizarea cererilor existente • Actualizare date de contact • Baza de date de cunoștințe cu posibilitate de căutare pentru utilizatori • Acces la întrebări frecvente (FAQ) • Vizualizare anunțuri • Acțiuni de aprobare • Chat • Posibilitate de a participa în proiecte • Posibilitate de a modifica setările personale
Managementul cunoștințelor: • Acces la serviciile de management al cunoștințelor pentru tehnicieni • Aprobare pentru soluții noi adăugate • Căutare după cuvinte cheie pentru a găsi soluții bazate pe descrierea cererii • Indexarea documentelor pentru o căutare rapidă • Istoric de căutare cu cereri rezolvate anterior • Întrebări frecvente (FAQ) • Editor de text • Posibilitate de import din fișier XLS • Posibilitate de seta deferite niveluri de acces • Accesarea cu permisiune pe grupe
Managementul problemelor: • Detectia și clasificarea problemelor • Inițierea unei probleme din incident • Inițiere/înregistrare de noi probleme • Asocierea multiplelor incidente la o singură problemă • Prioritizare problemelor • Adăugare analiză la cauza principală, impact, simptome

- Adăugare rezolvare, soluții sau erori cunoscute
- Închiderea problemei
- Reguli de închiderea problemelor
- Posibilitate de adaugă câmpii noi
- Posibilitate de adaugă jurnal de lucru în cerere
- Posibilitate de adaugă sarcinile noi și predefinite
- Posibilitate de crea în baza problemei schimbare
- Asociere cu: Incidente
- Posibilitate de adaugă deșteptători
- Posibilitate de adaugă notițe
- Notificări și comentarii

Managementul schimbărilor:

- Inițiere/înregistrare noi cereri de schimbare
- Inițiere de cerere de schimbare din incident/problema
- Asocierea multiplelor incidente/probleme la o schimbare
- Crearea și schimbarea comisiei de avizare
- Trimiterea spre aprobare la membrii comisiei de avizare
- Adăugare de analiza de impact, cauza principală și simptome
- Înregistrare rezolvare și soluții
- Coordonarea implementării schimbării
- Revederea schimbărilor
- Anunțarea schimbărilor către utilizatori și tehnicieni
- Contopirea cu un Proiect/Proiect nou
- Crearea formulare granulare
- Reguli de închiderea schimbărilor
- Posibilitate de adaugă câmpii noi
- Posibilitate de adaugă jurnal de lucru în cerere
- Posibilitate de adaugă sarcinile noi și predefinite
- Posibilitatea de crea comitetul consultativ pentru schimbări
- Lista cu etape schimbări predefinite
- Lista cu roluri schimbări predefinite și posibilitatea de modifica
- Fluxuri de schimbări predefinite și posibilitatea de crea/modifica
- Șabloane schimbări
- Posibilitatea de crea reguli personalizate în baza scripturi
- Asociere cu: Incidente, Probleme

• Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă deșteptători • Posibilitate de adaugă notițe • Notificări si comentarii
Managementul proiectelor: • Integrarea sarcinilor si proiectelor • Planificare sarcini si management • Istoric proiecte • Estimare efort • Notificări si comentarii • Managementul timpului • Managementul resurselor • Vizualizarea hartii proiectelor • Presetate roluri in proiecte si posibilitate de modifica si adaugă noi • Posibilitate de adaugă câmpuri adiționale • Predefinite tipuri de proiecte • Stare (deschis, in așteptare, închis) • Șabloane de proiecte • Puncte de control • Vizualizare Grantt si export in PDF • Asociere cu: Incidente, Cereri, Schimbări • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Notificări si comentarii • Posibilitate de importat din Microsoft Project
Managementul bunurilor IT (echipamente): • Descoperire automata a stațiilor de lucru in rețea • Descoperirea tuturor echipamentelor cu IP cum ar fi imprimante, scanere etc... • Descoperire si scanare completa de mașini bazate pe Windows, Linux si Mac • Descoperirea tuturor echipamentelor din Active Directory • Descoperire cu si fără agent instalat • Scanare distribuita stație de lucru • Scanarea periodica echipamentelor IT • Asociere vânzător-echipament împreuna cu detalii • Echipamente si relații echipamente • Istoric bun IT (echipament) împreuna cu cerere

- Conformitate software
- Management licențe software
- Management contracte software
- Configurarea deprecierii bunurilor IT
- Graficul relațiilor care descrie relațiile între bunuri, stații de lucru, software și utilizatori etc.
- Definirea tipurilor de elemente de configurație și tipurilor de relații
- Atașarea de documente la elementele de configurație
- Vizualizare de tip hartă pentru relațiile elementelor de configurație
- Integrarea incidentelor, problemelor și schimbărilor cu baza de date ITIL CMDB
- Posibilitate de importat echipamentelor IT din fișier csv
- Posibilitate de importat software din fișier csv
- Posibilitate pentru acces la distanță stații de lucru
- Scanarea în baza protocoale: ICMP, SNMP, WMI și altele
- Baza de date predefinită cu producători și dispozitive, și coduri ei OID
- Posibilitate de adăugă câmpuri adiționale pentru dispozitive IT și software
- Stare (În folosință, în reparație, expirat)
- Tipuri de relații (Folosit de, Conectat la)
- Posibilitate de importat relații din fișier XLS
- Tipuri de software
- Categoriile software
- Tipuri de licență software
- Grupuri predefinite de dispozitive IT (AP, printer, Laptop, Desktop și altele)
- Dashboard cu tab-uri pentru dispozitive IT, mașini virtuale, dispozitive IT simple (scanner, printer usb și altele), software și componente dispozitivelor IT
- Asocieri automate dintre stații de lucru și utilizatori
- Fereastra cu un dispozitiv IT reprezintă prin tab-uri: detalii generale, detalii despre utilizator curent, partea hardware, partea software, relații, partea cu achiziții și finanțe, asocieri cu cereri, probleme, schimbări, toată istoria de modificări în acest dispozitiv IT

Managementul contractelor:

- Posibilitatea de a crea și administra contracte
- Adăugare de informații și atașare documente la un contract
- Asocierea contractelor cu bunurile IT
- Generare de alarme înainte de expirarea unui contract
- Urmărirea contractelor reînnoite

Managementul achiziției:

• Managementul cererilor de achiziție • Contactarea vânzătorului direct din aplicație • Integrarea achiziției cu bunurile IT si vânzătorul • Sistem de aprobare a ordinelor de achiziție • Generare achiziție din solicitări • Recepționarea bunurilor integral sau separat • Refuzarea achizițiilor • Istoricul acțiunilor pe forma de achiziție • Asociere cu Cereri
Chestionare pentru sondaje: • Generare de chestionare pentru sondaje • Posibilitatea de a genera întrebări particulare pentru chestionare de sondare • Chestionare de sondare programate • Setarea de reguli când sa fie trimise chestionarele de sondare • Chestionare multi-limba
Integrare: • Integrare cu LDAP si Active Directory • Integrare cu aplicații pentru management Active Directory • Integrare cu aplicații pentru analitica aprofundata. • Integrare cu sistemele de posta electronica: recepționarea si primirea • Aplicații pentru management echipamente bazate pe sisteme operaționale: Android, iOS, MacOS, Windows, Linux • Integrare cu control de la distanta • Integrare nativă cu JIRA • Integrare nativă cu Microsoft Teams • Integrare nativă cu Microsoft Outlook • Integrare nativă cu Microsoft Calendar • Integrare nativă cu sisteme de IP telefonie • Integrare nativă cu SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager) • Interfața de integrare cu date externe • Integrare cu servicii de SMS • Utilizează servicii web si API
Raportare: • Rapoarte standard șablon pre configurate • Rapoarte particulare in format tabelar

- Posibilitatea de a construi interogări pentru rapoarte
- Integrare cu soluții terțe de raportare cum ar fi Crystal Reports
- Posibilitatea de a exporta rapoartele in formate de fișiere de tip html, csv, xls si pdf
- Rapoarte programate (autogenerare si distribuție)
- Analiza tendințelor si nivelelor de performanta
- Actualizare in timp real pe rapoarte
- Salvare si programare rapoarte particulare
- Vizualizări grafice (2D, 3D)

Cerinte fata de furnizor:

1. Pentru soluția oferată se solicită suport local și de la producător pentru 12 luni.
2. Producătorul trebuie să ofere suport 24/7, prin e-mail sau conectare de la distanță, inclusiv suport local.
3. Ofertantul va prezenta copia Certificatului ISO 27001:2018, Certificatului ISO 9001:2015 și Certificat ISO 20000:2018 - confirmat cu aplicarea semnăturii electronice;
4. Ofertantul va prezenta Autorizarea de la producător care atestă dreptul de a livra bunuri/lucrări/servicii pe produsul oferat.
5. Ofertantul va prezenta minim 3 referințe de implementare pe piața locală a soluției oferate de minim aceeași complexitate si volum.

Termen de livrare: 10 zile lucrătoare de la data semnării contractului, care include și timpul lucrărilor de instalare, configurare și punerea în funcțiune a soluției.

SPECIFICAȚIA TEHNICĂ

r. lot	Denumirea Bunurilor	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
	2	3	4	5
	<u>Licența anuală de e-Ticket</u>	Conform specificației tehnice, anexa nr. 1		

Ofertantul: _____ Adresa: _____ Semnat: _____

Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____

SPECIFICAȚIA DE PREȚ

Cod CPV	Denumir ea bunurilor	Cantitatea /Unitatea de măsură	Preț unitar (fără TVA)	Preț unitar (cu TVA)	Suma fără TVA	Suma cu TVA	Termenul de livrare	Clasificație bugetară (IBAN)
	2	3	4	5	6		8	9
	<u>Licența anuală de e-Ticket</u>						10 zile calendaristice dupa inregistrarea contractului la Trezoreria de Stat	IBAN MD97TRPBA A317110B1639 0AB

Ofertantul: _____ Adresa: _____ Semnat: _____

Numele, Prenumele: _____ În calitate de: _____

CERERE DE PARTICIPARE

Către Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, mun. Chișinău, str.
Vasile Alecsandri,1
(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

Ca urmare a anunțului/invitației de participare/de preselecție apărut în Buletinul achizițiilor publice și/sau Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, nr. - din -, privind aplicarea procedurii pentru atribuirea contractului Achiziție de valoare mică privind achiziționarea **licenței anuale de e-Tichet**, noi _____ (denumirea/numele ofertantului/candidatului), am luat cunoștință de condițiile și de cerințele expuse în documentația de atribuire și exprimăm prin prezenta interesul de a participa, în calitate de ofertant/candidat, neavând obiecții la documentația de atribuire.

Data completării _____

Cu stimă,

Ofertant/candidat

(semnătura autorizată)

**DECLARAȚIE
privind valabilitatea ofertei**

Către **Agentia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, mun. Chișinău, str.
Vasile Alecsandri,1**

(denumirea autorității contractante și adresa completă)

Stimați domni,

Ne angajăm să menținem oferta valabilă, privind achiziționarea **licentei anuale de e-Ticket** prin procedura de Achiziție de valoare mică, pentru o durată de 30 (treizeci) zile, respectiv până la data de _____ (ziua/luna/anul), și ea va rămâne obligatorie pentru noi și poate fi acceptată oricând înainte de expirarea perioadei de valabilitate.

Data completării _____

Cu stimă,

Ofertant/candidat

(semnătura autorizată)

Anexa nr. 5
la Regulamentul cu privire la achizițiile
publice de valoare mică

DECLARAȚIE DE ELIGIBILITATE

Către **Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, mun. Chișinău, str.**
Vasile Alecsandri,1
(denumirea autorității/entității contractante și adresa
completă)

Stimați domni,

Subsemnatul, reprezentant împuternicit al _____,
(denumirea operatorului economic)

în calitate de ofertant, declar pe propria răspundere, sub sancțiunea excluderii din procedură
și sub sancțiunile aplicate faptei de fals în acte publice, că nu mă aflu în una dintre situațiile
prevăzute la art. 19 din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice.

Mă oblig, la solicitarea autorității/entității contractante, în scopul verificării și confirmării
declarației, să prezint orice document doveditor de care dispun.

Data completării _____

Ofertant/candidat

(semnătura autorizată)