



nr. 727
2014 APR. 16.
din _____

**Invitație la concurs
pentru achiziționarea sistemului de monitorizare al problemelor – Aplicație
Helpdesk, prin metoda cererii ofertelor de prețuri**

Stimate Director,

Prin prezenta, Vă informăm despre organizarea concursului prin cererea ofertelor de prețuri privind achiziționarea sistemului de monitorizare al problemelor – Aplicație Helpdesk.

Luând în considerație experiența și competența Dvs. în domeniu, solicităm participarea Dvs. la concursul dat.

Autoritatea contractantă: Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală.

Sediul autorității: Str. Andrei Doga 24/1, MD-2024, Chișinău, Republica Moldova.

Obiectul achiziției: sistem de monitorizare al problemelor – Aplicație Helpdesk.

Numărul de telefon al persoanei de contact: (022) 400-571.

Cerințele și caracteristicile **minimale** tehnice față de bunurile solicitate:

Costul ofertei trebuie să includă instalarea și integrarea produsului în cadrul AGEPI

Cerințe pentru licențiere	
Tehnicienii	10 persoane
Utilizatori	170 persoane
Numărul de noduri deservite	500 unități
Cerințe funcționale	
IT Project Management	
<ul style="list-style-type: none">• Permite de task de configurare dependentă• Împărțiți Proiecte în Repere și Puncte de reper în sarcini• Asocierea directa Sarcini cu proiecte(Ticketul)• Obținerea detalii complete cu privire la orice proiect – tip de proiect, data, data final, data preconizată, timpul estimat.	
Dispeceratul de Ticket automat	
<ul style="list-style-type: none">• În această metodă, aplicatia are inteligenta de a lua în considerare sarcina existenta de tehnicieni și apoi distribuie ticketul de intrare în mod automat la tehnicienii care sunt disponibili	
Arhivarea datelor	
<ul style="list-style-type: none">• Auto-arhivă• Orice sarcina poate fi l repetitiva ar trebui să fie automat și acest lucru este exact ceea ce face un "Program de arhivare".Aplicatia permite arhivare de date în orice moment special, care va fi executat de zi cu zi.	

Comenzi de e-mail

- E-mail de comandă permite tehnicianului să delimiteze domeniile de e-mail, în funcție de care e-mail-ul poate fi analizat și domeniile corespunzătoare poate fi setat .
- Nivel, modul, de prioritate, de urgență, de impact, categorie, subcategorie, element, de grup, 2de e-mail, solicitantului, solicitantului de e-mail, id-ul de cerere, Cerere Format, tip cerere, site-ul, a activelor sunt domeniile care pot fi atribuit prin comenzi prin e-mail
- Abilitatea de a folosi orice caracter special ca delimitator de comandă .
- Operațiuni de cerere, cum ar fi editarea, ridicarea și închiderea cererea poate fi, de asemenea, face prin comenzi prin e-mail.

Notificări Help Desk

- Se lucreaza asupra ticketului? Informarea utilizatorului !
- Utilizatorul trebuie sa fie informat, același lucru este valabil pentru utilizatorii IT. Puteți trimite e-mailuri de notificare a solicitantului, de exemplu, atunci când utilizatorul ridică o cerere. Există mult mai multe pre-definite notificări pe care aplicatia trebuie sa permite.

Help Desk Rapoarte

- Rapoarte predefinite
- Aplicatia ofera peste 150 de rapoarte predefinite de utilizare, care generează detaliile raportului la o 2os . Rapoartele predefinite sunt clasificate în cadrul activităților de asistență tehnică specific.
- Rapoarte de toate cererile
- Rapoarte ale SLA Încălcarea abuz
- Rapoarte de toate problemele
- Rapoarte cu privire la problemele în așteptare
- Rapoarte de toate modificările
- Rapoarte cu privire la modificările în așteptare
- Rapoarte sondaj
- Stație de lucru Raport de sinteză
- Rapoarte de audit, careva tipuri.

Baza de cunoștințe

- Aplicatia oferă următoarele caracteristici de management ușor de cunoștințe
- O bază solidă de cunoștințe care efectuează ca un mediu 2os end2t schimbul de cunoștințe.
- Un proces de aprobare pentru a simplifica calitatea soluțiilor și pentru a evita crearea de articole nedorite baze de cunoștințe.
- Gruparea soluții în anumite subiecte și sub-teme, pentru a facilita un acces mai ușor.
- Soluții de căutare cu ajutorul cuvintelor cheie specificate.

Self Service Portal

- Aplicatia are un Portal Self-service care sa ne ajute în timp real, cu o interfata simpla pentru utilizator. Utilizatorii finali pot crea sau verifica biletele chiar și fără apel Tehnicianului.
- Combinarea și afișarea șabloanelor Incidentelor și serviciilor Solicitate sub Cerere catalog în Service Portal.
- Opțiune pentru a dezactiva cererea șablonul implicit (link-ul „Cerere Noua”) pentru solicitanți.
- Utilizatorii finali pot crea și urmări biletul fără tehnicieni.
- Utilizatorii pot revizui istoria de cereri.
- Utilizatorii finali pot schimba parolele lor, fără a ridica un bilet și, de asemenea, personaliza portalul.
- A permite utilizatorilor finali să aprobe cererile de asteptare prin propriu lor portal.
- Ancheta utilizatorului
- Aplicatia permite cunoasterea nivelului de satisfactie al utilizatorilor finali cu opțiunea de 2studiu in Cadru AGEPI, aplicatia permite să configurați întrebări, nivelul de satisfacție și să le declanșeze în specifică criteriile de sondaj.

Caracteristici tehnice ale produsului

GENERAL FEATURES

- Easy web based access
- Provision to create custom tracking fields
- Minimal learning curve supported with simple user fiind
- Configuration wizard to setup software
- Data Archiving

- Themes
- Translations

ITIL Standards Support

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Project Management
- Integrated CMDB
- Service Catalogs

Call Tracking/Request Management

- Request modes
 - Email
 - Phone
 - Self-Service Portal
- Multi-site Support
- Central repository to log and track issues
- Auto-generation of tickets
- Announcements to display important crisis to the users
- Maintenance Contract Links
- Send and receive email from the application
- Send and receive SMS (short message services) from the application
- Create tickets from incoming email
- Email Parser
- Automatic classification and routing of messages
- Forward requests manually and automatically
- Request Form Customization
- Rich text editor and ability to add attachments
- Requests Scheduling
- Technician Calendar
- Technician access roles
- Fine grained authorizations
- Creating multiple tasks for the request
- Handling of dependent task
- Email Spam Filter & Email Notification
- Filter
- Classification and routing based on work groups
- Instant request and workstation history
- Request classification by category
- Communicate priorities and severities along with the request
- Automatic escalation of requests based on Business Rules
- Trigger email when a business rule is matched
- Apply business rule after editing a request
- Continue with subsequent business rules after one rule is matched
- Queue support to efficiently manage technicians
- Provision to attach documents to a request
- Manage, edit, assign, and close tickets as a group
- Work orders for dispatching maintenance/service technicians
- Request Closing Rules
- Linking/Merging Tickets

Incident Management

- Priority
- Status (e.g., Open, On hold, Closed)
- Link incidents to assets and Cis
- Mailbox Management / Link an incident with an email
- Incident Templates

- Provision to Showcase offered services
- Service Request Templates
- Pre – Configured Work Flow
- Multi Stage Approval Process
- Service Level Agreement – Agreed upon Time
- Integration with CMDB
- Provision to add customized Service category, Resources & Services
- Associate Multiple Tasks with dependencies to a Template
- Self-service portal included with the Help Desk
- End users can create new requests
- Check status and update existing requests
- Update contact details
- Search knowledge base for users
- Access to Frequently Asked Questions (FAQs)
- View Announcements
- Take Approval Action
- Access to knowledge management services for technicians
- Approval for newly added solution
- Keyword search to find solutions based on request description
- Indexed document search for faster results
- Search history with previously resolved requests
- Frequently Asked Questions (FAQs)
- Rich text editor
- Problem detection and classification
- Initiate new problem from incident
- Initiate/Record new problem
- Associate multiple incidents to a single problem
- Problem priority
- Add analysis on root cause, impact etc.
- Add workaround, solutions or known- error
- Problem closure
- Initiate/Record new change request
- Initiate change request from incident/problem
- Associate multiple incidents/problems to a change
- Create Change Advisory Boards (CABs)
- Send for approval to CAB members
- Technician license required for Change request approval for CAB members
- Add impact analysis, root cause and symptoms
- Record workarounds and solutions
- Coordinate change implementation
- Review changes
- Make announcements to technicians and/or end users
- Automatic discovery of workstations in the network
- Discovery of all IP devices such as printer, scanner etc
- Discovery and complete scan for Windows, Linux and Mac machines
- Discovery with agents
- Discovery without agents
- Distributed workstation scan
- Vendor and asset associations along with details
- Assets and Asset relationships
- Asset History along with the request
- Software compliance
- Software License Management
- Software Agreement Management
- Configure Asset Depreciation

Contracts Management

- Create and manage contracts
- Add information and attach documents related to contract
- Associate contracts to Assets
- Generate alarms before contracts expire
- Track renewed contracts

Purchase Management

- Manage purchase requests
- Directly contact vendor from application
- Integration with purchase, assets, and vendors
- Purchase order approval system

SLA Management

- Configure different levels of escalation
- Automate escalations during escalation
- First Response based SLA
- Notify before SLA is breached

Reporting

- Pre-built standard reports
- Custom reports in tabular format
- Query Builder for Reports
- Flash Reports
- Integration with third party reporting software like Crystal Reports
- Reports to be exported as .csv, .xls and Pdf format
- Reports Scheduler (Auto generation & distribution)
- Analyze trends and performance levels
- Real-time update on reports
- Save and schedule customized reports

Surveys

- Generate surveys
- Customize questions for surveys
- Schedule surveys
- Set rules on when to end surveys
- Multi Language Surveys

Integration

- Integration with Network Management software
- Integration with LDAP, Active Directory (AD)
- Integration with email and pagers
- Apps for iPhone and android devices
- Integration with remote control
- Interface to integrate with external data
- Integration with short message services
- Use of web services
- APIs

Active Directory

- Import users, rights from AD, LDAP
- Scheduled import from Active Directory
- Scheduled import from LDAP

Sisteme de operare suportate

Windows

- Windows 2000 + SP4
- Windows 2000 / 2003 Server
- Windows XP Professional
- Windows 2008 Server
- Windows 7

Linux

- Red Hat Linux 7.2 and above

- Linux Debian 3.0

Baze de date

- MySQL 4.1.18
- MySQL 5.1.50
- MS SQL 2000, MS SQL 2005, MS SQL 2008

Termenul-limită de prezentare a ofertelor: 29.04.2014, ora 11.00.

Data/ora desfășurării concursului: 29.04.2014, ora 11.30.

Criteriile de evaluare a ofertelor:

- a) Oferta cea mai avantajoasă economic și corespunderea cerințelor suplimentare, conform următorului punctaj:

<i>No</i>	<i>Criteriu de evaluare</i>	<i>Punctaj</i>
1.	Costul ofertei	50
2.	Calitatea bunurilor/serviciilor	40
3.	Situația financiară a ofertantului	5
4.	Suportul tehnic (termenul de intervenție, reacționare în cazul apariției problemelor)	5

- b) completarea ofertei în conformitate cu cerințele și caracteristicile tehnice;
 c) prezentarea tuturor documentelor de calificare solicitate;
 d) experiență în domeniu de minim 3 ani;
 e) prezentarea cat mai amplă a informației ce demonstrează profesionalismul, calificarea înaltă, calitatea serviciilor oferite.

Mențiuni privind costul (de indicat în ofertă):

- a) Prețul și respectiv costul produselor/serviciilor va cuprinde toate cheltuielile, impozitele și taxele, inclusiv, transportarea și instalarea în cadrul AGEPI.
 b) Valuta și modul de achitare.
 c) Termenul de valabilitate a ofertelor.

Mențiuni privind calitatea (de indicat în ofertă):

- a) Informația despre produsele/serviciile solicitate și/sau adresa paginii Web a companiei producătoare / furnizor.
 b) Informația ce demonstrează profesionalismul, calificarea înaltă, calitatea serviciilor oferite (portofoliul companiilor contractate).
 c) Experiența ofertantului în prestarea serviciilor.

Mențiuni privind situația financiară (documentele se vor prezenta obligatoriu):

- a) Ultimul Raport financiar anual (2013) cu anexele aferente nr. 1-4, autorizat de organele de statistică (copia).
 b) Certificatul de înregistrare ca plătitor de TVA (copia).
 c) Licența pentru activitatea în domeniul solicitat (copia), după caz.
 d) Certificatul privind lipsa datoriilor la bugetul de stat valabil și emis către autoritatea contractantă (original).

Mențiuni privind suportul tehnic (de indicat în ofertă):

- a) Perioada suportului tehnic – minim 1 an.
- b) Ofertantul va garanta corespunderea bunurilor/serviciilor livrate la toți parametrii tehnici de calitate și performanță indicați în ofertă și ulterior în contract.
- c) Termenul de reacție, intervenție și rezolvare a problemelor apărute.

Termenul și condițiile de livrare a produsului și prestare a serviciilor (de indicat în ofertă): în termen de 1 zi de la semnarea contractului, inclusiv instalarea și integrarea.

Valuta: prețurile pentru bunurile și serviciile solicitate se indică în lei moldovenești (în cazul în care prețurile vor fi indicate în altă valută, prețul în lei pentru compararea ofertelor se va determina în baza cursului oficial al BNM valabil la data deschiderii ofertelor).

Prețurile indicate de către ofertant vor fi fixe pe parcursul efectuării concursului și executării contractului. Oferta prezentată cu preț nefixat se consideră nulă și se respinge. Oferta care conține mai multe variante se consideră ofertă cu preț nefixat și se respinge.

Modul de achitare: achitarea se va efectua în lei moldovenești prin transfer bancar.

Termenul de valabilitate a ofertelor: 30 zile.

Documentele de calificare ale operatorilor economici:

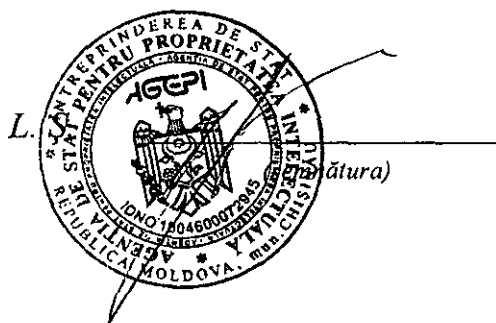
- a) Oferta completată în limba de stat în conformitate cu cerințele indicate mai sus, fără corectări, cu număr și dată de ieșire, cu semnătura persoanei responsabile și stampila operatorului economic (specificațiile tehnice pot fi prezentate în limba engleză).
- b) Certificatul de înregistrare a întreprinderii, emis de către Camera Înregistrării de Stat (copia).
- c) Ultimul Raport financiar anual (2013) cu anexele aferente nr. 1-4, autorizat de organele de statistică (copia).
- d) Certificatul de înregistrare ca plătitor de TVA (copia).
- e) Licența pentru activitatea în domeniul solicitat (copia), după caz.
- f) Certificatul privind lipsa datoriilor la bugetul de stat valabil și emis către autoritatea contractantă (original).
- g) Certificat de conformitate pentru bunurile prezentate în ofertă.

Modul de întocmire a ofertelor:

- a) **fiecare pagină a ofertei, inclusiv a documentelor de calificare, trebuie să fie stampilată și semnată de ofertant;**
- b) oferta și documentele de calificare se prezintă într-un exemplar, în plic sigilat. Pe plic se indică denumirea operatorului economic cu mențiunea:
“Participarea la concursul prin cererea ofertei, pentru achiziționarea sistemului de monitorizare al problemelor – Aplicație Helpdesk”.

Înștiințarea privind determinarea câștigătorului se expediază în termen de 3 zile de la data aprobării rezultatelor evaluării de către investitor.

Condițiile de contractare: contractul se încheie între AGEPI și ofertantul câștigător în termen de 20 zile de la data remiterii spre semnare.



Ion Țiganaș,
Președintele grupului de lucru
pentru achiziții