

CAIET DE SARCINI

Soluție Ticketing

1. Context și scopul achiziției

Banca de Investiții și Dezvoltare (BID) își propune digitalizarea și standardizarea proceselor interne de gestionare a solicitărilor operaționale și IT, prin implementarea unei soluții integrate de tip **Ticketing / IT Service Management (ITSM)**.

BID intenționează să achiziționeze și să implementeze o soluție software modernă, de tip **SaaS**, care să permită:

- gestionarea unitară a tuturor tipurilor de solicitări,
- automatizarea fluxurilor operaționale,
- definirea și monitorizarea SLA-urilor,
- creșterea transparenței și trasabilității proceselor,
- îmbunătățirea colaborării între echipele interne și cu partenerii externi.

Soluțiile propuse pot acoperi, integral sau parțial, următoarele procese / module avute în vedere de BID:

- **Incident Management** (gestionarea incidentelor operaționale, de securitate și IT),
- **Service Request Management** (gestionarea cererilor utilizatorilor),
- **Change Management** (gestionarea modificărilor în sistemele IT),
- **Project Management** (gestionarea inițiativelor și proiectelor interne),
- **Management Inventar** (inventarierea activelor și a relațiilor/dependetelor dintre ele);
- **Knowledge Base** (bază de cunoștințe pentru documentarea soluțiilor, procedurilor și articolelor de suport).

Ofertanții vor preciza explicit în ofertă modulele acoperite de soluția propusă, precum și eventualele limitări funcționale.

De asemenea, soluția trebuie să permită configurarea și operarea fluxurilor organizaționale specifice BID, în care solicitările sunt direcționate către diferite grupuri de rezolvare (solver groups), precum:

- aplicații IT,
- infrastructură,
- securitate,
- IT Help Desk,
- platforme BI,
- guvernanța datelor,
- HR,
- logistică,

conform fluxurilor interne definite de BID.

Obiectivul principal al achiziției este implementarea unei soluții scalabile, flexibile și ușor de utilizat, care să susțină creșterea maturității operaționale a BID și să asigure un cadru standardizat pentru managementul serviciilor.

2. Obiectul achiziției

Obiectul prezentei achiziții îl constituie furnizarea, implementarea și asigurarea suportului (12 luni) pentru o soluție informatică de tip **Ticketing / IT Service Management (ITSM)**, în regim **Software as a Service (SaaS)**, destinată gestionării integrate a solicitărilor interne și externe ale Băncii de Investiții și Dezvoltare (BID).

2.1 Componentele achiziției

Ofertantul va indica în mod explicit modulele / componentele funcționale incluse în oferta sa:

- **Incident Management**
- **Service Request Management**
- **Change Management**
- **Project Management**
- **Management Inventar**
- **Knowledge Base**

Se acceptă oferte care acoperă integral sau parțial modulele avute în vedere de BID, cu condiția ca ofertantul să prezinte clar funcționalitățile incluse, funcționalitățile neacoperite, eventualele module suplimentare necesare și limitările soluției propuse.

Oferta financiară va fi prezentată **defalcăt pe fiecare modul**, cu evidențierea distinctă a:

- costurilor de licențiere;
- costurilor de implementare și configurare;
- costurilor de suport și mentenanță pentru 12 luni;
- altor costuri necesare funcționării soluției, dacă este cazul.

BID își rezervă dreptul de a achiziționa unul sau mai multe module / componente funcționale dintre cele ofertate, în funcție de nevoile identificate, bugetul disponibil și rezultatul evaluării ofertelor.

Achiziția va include următoarele componente principale:

a) Furnizare licențe software

- licențe de utilizare pentru utilizatori de tip:
 - **agenți / solveri (fulfillers)** – minim 50 de licențe (Soluția trebuie să acopere necesarul estimat de minim 50 agenți/solveri nominali sau, în cazul unui model de licențiere concurent, minim 20 utilizatori activi simultan).
 - **utilizatori finali (requesters)** – minim 200 de licențe
- acces la funcționalitățile complete ale platformei ITSM
- drept de utilizare pe durata contractuală

b) Servicii de implementare și configurare

Furnizorul va asigura:

- analiză detaliată a cerințelor BID (workshops de clarificare)
- proiectarea soluției (solution design)
- configurarea fluxurilor conform cerințelor funcționale BID:
 - Incident Management
 - Service Request Management
 - Change Management
 - Project Management
- configurarea formularelor dinamice și a catalogului de servicii
- definirea și configurarea SLA-urilor
- configurarea solver groups și a regulilor de rutare
- configurarea notificărilor și automatizărilor

c) Integrare cu sisteme existente

Soluția trebuie să permită integrarea cu infrastructura existentă BID, inclusiv:

- sistem de identitate (Microsoft Entra ID / Azure AD – SSO)
- sistem de email (Outlook / Exchange – email-to-ticket)
- integrare Teams (este considerată un avantaj)
- alte sisteme interne prin API (unde este cazul)

d) Servicii de testare și validare

- testare funcțională a fluxurilor configurate
- suport în faza de User Acceptance Testing (UAT)
- ajustări rezultate în urma testării

e) Instruire utilizatori și administratori

Furnizorul va asigura:

- sesiuni de training pentru:
 - utilizatori finali
 - solver groups
 - administratori de sistem
- materiale de instruire (manuale, ghiduri)

f) Servicii de suport și mentenanță

- suport tehnic post-implementare (minim 12 luni)
- asistență pentru:
 - incidente tehnice
 - configurări minore
 - întrebări operaționale
- posibilitatea extinderii serviciilor de suport

2.2 Domeniul funcțional

Soluția trebuie să acopere cel puțin următoarele domenii organizaționale din cadrul BID:

- IT (aplicații, infrastructură, securitate)
- IT Help Desk
- Platforme BI și raportare
- Guvernanța datelor
- HR
- Logistică

și să permită gestionarea fluxurilor specifice fiecărui domeniu, într-un cadru unitar.

2.3 Model de livrare

- soluția va fi furnizată în regim **cloud (SaaS)**
- accesul se va realiza prin interfață web securizată
- nu se acceptă soluții exclusiv on-premise

2.4 Rezultatul așteptat

La finalul implementării modulelor achiziționate, BID va beneficia de:

- o platformă unică de gestionare a solicitărilor
- procese standardizate și automatizate
- trasabilitate completă a activităților
- capacitate de raportare și monitorizare a performanței
- integrare cu ecosistemul existent

3. Cerințe funcționale și tehnice

Cerințele de mai jos descriu capabilitățile avute în vedere de BID pentru fiecare modul / componentă funcțională. Ofertanții vor preciza pentru fiecare modul ofertat dacă

funcționalitățile sunt acoperite nativ, prin configurare, prin module suplimentare, prin integrare sau nu sunt acoperite. Cerințele aferente unui modul se aplică numai în măsura în care modulul respectiv este inclus în oferta transmisă.

3.1 Cerințe funcționale generale

Soluția trebuie să permită gestionarea integrată a solicitărilor prin intermediul unui sistem de tip ticketing, care să includă următoarele funcționalități generale:

- înregistrarea, clasificarea și urmărirea solicitărilor (ticket-uri)
- definirea de tipuri multiple de solicitări (Incident, Request, Change, Project)
- configurarea de fluxuri de lucru (workflow-uri) personalizabile
- atribuirea automată sau manuală către grupuri de rezolvare (solver groups)
- monitorizarea statusului și istoricului solicitărilor
- trasabilitate completă a acțiunilor efectuate
- notificări automate către utilizatori și grupuri implicate

3.2 Managementul incidentelor (Incident Management)

Soluția trebuie să permită:

- înregistrarea incidentelor de către utilizatori (portal, email, API)
- clasificarea pe priorități:
 - Low / Medium / High / Critical
- asocierea incidentelor cu:
 - aplicații IT
 - infrastructură
 - servicii interne
- rutarea automată către solver group relevant

Conform fluxurilor BID, incidentele trebuie direcționate către grupuri precum:

- Aplicații IT
- Infrastructură
- Securitate
- Platforme BI
- IT Help Desk
- Data Governance

Soluția trebuie să permită:

- modificarea priorității de către solver group
- reassignarea între grupuri
- închiderea de către inițiator după rezolvare

3.3 Managementul cererilor (Service Request Management)

Soluția trebuie să includă un **catalog de servicii configurabil**, cu formulare dinamice.

Trebuie să permită:

- definirea de tipuri de cereri specifice:
 - IT Help Desk (resetare parola, acces, instalare software)
 - HR (deschidere poziție, alte solicitări)
 - Logistică (echipamente, consumabile, facilități)
 - BI / Data (rapoarte, acces date, modificări)
 - Cunoasterea clientelei/partenerilor
 - Solicitari inter-departamentale de recuperare a creditelor neperformante
 - Solicitari de raportare
 - Alte cereri care vor fi definite ulterior

Fiecare categorie trebuie să suporte:

- câmpuri specifice
- fluxuri diferite
- reguli de aprobare (unde este cazul)

3.4 Managementul schimbărilor (Change Management)

Soluția trebuie să suporte următoarele tipuri de schimbări:

- Standard
- Normal
- Major
- In regim de urgenta

Trebuie să permită:

- workflow de aprobare configurabil (multi-level)
- asociere cu:
 - incidente
 - cereri
- definirea de task-uri multiple pe schimbare
- distribuirea task-urilor către diferite solver groups

Etichetare/catalogare:

- change-urile pot include activități precum:
 - patch-uri
 - bug fixing
 - parametrizări
 - dezvoltări noi

3.5 Managementul proiectelor (Project Management)

Soluția trebuie să permită:

- definirea proiectelor și inițiativelor
- gestionarea:
 - obiectivelor
 - livrabilelor (epics)
 - echipelor și rolurilor
- planificare:
 - milestones
 - Gantt chart
- management cerințe și riscuri
- urmărire progres
- raportare KPI
- timesheet (pontaj pe proiect).

3.6 Solver Groups și rutare

Soluția trebuie să permită:

- definirea și administrarea solver groups
- atribuirea automată pe baza:
 - tipului solicitării
 - categoriei
 - aplicației
- posibilitatea de:
 - reassignare
 - escaladare
 - colaborare între grupuri

3.7 SLA și managementul performanței

Soluția trebuie să permită:

- definirea SLA pentru:
 - timp de răspuns
 - timp de rezolvare
- SLA diferențiate în funcție de:
 - prioritate
 - tip solicitare

- notificări automate și escaladări
- monitorizare și raportare SLA

Notificari

- SLA-urile trebuie să declanșeze notificări automate către utilizatori

3.8 Portal utilizatori și interacțiune

Soluția trebuie să includă:

- portal self-service pentru utilizatori interni
- posibilitatea de:
 - creare ticket
 - urmărire status
 - comunicare cu solver group
- integrare:
 - email-to-ticket
 - notificări automate
- control acces și vizibilitate

3.9 Automatizări și workflow

Soluția trebuie să permită:

- configurarea workflow-urilor fără dezvoltare (low-code)
- definirea de:
 - reguli automate
 - trigger-e
 - condiții
- automatizări pentru:
 - asignare
 - notificări
 - schimbare status
 - escaladări

3.10 Raportare și analiză

Soluția trebuie să permită:

- dashboard-uri configurabile
- raportare privind:
 - volum ticket-uri
 - SLA
 - performanță solver groups
- export date
- integrare cu platforme BI (opțional)

3.11 Cerințe tehnice

Soluția trebuie să respecte următoarele cerințe tehnice:

a) Arhitectură

- soluție SaaS (cloud)
- acces web securizat
- scalabilitate

b) Integrare

- API REST pentru integrare cu sisteme interne
- integrare cu:
 - Outlook (email-to-ticket)
 - Teams (opțional)

c) Disponibilitate

- disponibilitate minimă 99.9%

- mecanisme de backup și recovery

d) Conformitate

- stocare date în UE
- respectare GDPR

e) Guvernanță & administrare

- definirea rolurilor administrative
- controlul modificărilor de configurare
- audit asupra modificărilor

f) Audit & compliance

- jurnalizare completă a acțiunilor
- istoric modificări ticket
- export audit

3.12 Management inventar / asset management

Soluția trebuie să includă funcționalități de tip Inventory / Asset Management, integrate sau interoperabile cu modulul de ticketing.

Cerințe funcționale:

- evidența activelor IT și non-IT:
 - hardware (laptopuri, echipamente)
 - software (licențe)
 - infrastructură (serve, rețea)
- asocierea activelor cu:
 - utilizatori
 - incidente
 - cereri
 - schimbări
 - servicii
- gestionarea ciclului de viață al activelor:
 - alocare
 - modificare
 - retragere
- posibilitatea de integrare cu:
 - Microsoft Intune / Endpoint Manager (opțional)
 - alte sisteme de inventar existente
- raportare asupra:
 - stării activelor
 - utilizării
 - relației cu incidentele

3.13 Knowledge Base / bază de cunoștințe

Soluția include funcționalități de tip Knowledge Base / bază de cunoștințe, integrate sau interoperabile cu modulul de ticketing, în scopul documentării soluțiilor, procedurilor operaționale și articolelor de suport.

Cerințe funcționale:

- crearea și administrarea articolelor de suport;
- organizarea articolelor pe categorii / domenii / servicii;
- asocierea articolelor cu tipuri de solicitări, incidente sau cereri;
- posibilitatea utilizatorilor de a căuta articole relevante în portalul self-service;
- posibilitatea solver groups de a consulta și utiliza articolele în procesul de rezolvare a ticket-urilor;
- mecanisme de aprobare / publicare a articolelor, acolo unde este cazul;

- versionare / istoric modificări pentru articolele publicate;
- definirea drepturilor de acces și vizibilitate asupra articolelor;
- raportare privind utilizarea bazei de cunoștințe, acolo unde este disponibilă.

4. Cerințe Securitate

- Soluția trebuie să asigure separarea logică a datelor (tenant isolation) între clienți.
- Locația datelor (datacenter/region) trebuie să poată fi auditată și aliniată cerințelor UE/GDPR.
- Datele trebuie criptate atât on rest cât și în tranzit folosind algoritmi standard (ex. AES-256, TLS 1.2+).
- Nu este permis accesul neautentificat în aplicație. Orice acces în aplicație (atât la nivelul utilizatorilor cât și la nivelul altor module de aplicație) va fi precedat de identificarea, autentificarea și autorizarea accesului. Accesul la date și la tichete trebuie controlat prin RBAC și principiul minimului privilegiu.
- Autentificare prin Microsoft Entra ID (Azure AD) cu suport SSO. Integrare securizată cu directorul de utilizatori al Bancii (LDAPS)
- Sesiunile de lucru ale utilizatorilor trebuie să expire și să se închidă automat după o perioadă de timp configurabilă.
- Soluția trebuie să păstreze istoricul complet al modificărilor (ticket-e, configurații CMDB, relații CI și modificări configuratii).
- Soluția trebuie să ofere loguri de audit imutabile pentru acces și modificări sau cu posibilitatea de trimiterea la distanță pe protocoale standard;
- Modificările critice trebuie să fie trasabile din punct de vedere utilizator, timp și acțiune
- Non repudiare: orice acțiune sensibilă în aplicație va avea atașate: ID-ul utilizatorului preluat din informațiile de login, un identificator de înregistrare și timestamp privind data/ora operației efectuate.
- Serviciul SaaS trebuie să asigure un RTO (recovery time objective) de maxim 8 ore lucratoare și un RPO (recovery point objective) de 24 ore.
- Arhitectură redundantă, fără single point of failure.
- Backup automat, periodic, cu proceduri de restaurare testate, și raport al rezultatelor trimis periodic către Banca.
- Furnizorul trebuie să definească și să trimită Clientului un plan de Disaster Recovery (recuperare din dezastru).
- Soluția trebuie să îndeplinească cerințele de patching și actualizări de securitate ale bancii din punct de vedere (timp de remediere) aplicate de furnizor în mod regulat.
- Protecție împotriva vulnerabilităților cunoscute (OWASP Top 10); inițial, înainte de livrarea serviciilor și apoi anual sau la modificări majore se va trimite Bancii un raport de testare de securitate efectuat de o companie independentă specializată. Vulnerabilitățile cu severitate Medie, Ridicăta sau Critică vor fi remediate conform termenelor de remediere agreeate cu Banca.
- Monitorizare de securitate și capacitate de răspuns la incidente.
- Certificări ale soluției care să ateste nivelul de securitate a informațiilor și protecția datelor în cloud trebuie prezentate și menținute pe durata furnizării serviciilor.
- Soluția trebuie să ofere o strategie de exit, care să fie confirmată de Bancă din punct de vedere tehnic, incluzând cel puțin preluarea datelor de către Bancă și ștergerea securizată a acestora după încetarea contractului.

5. Durata implementare

Durata de implementare a soluției de tip ticketing / IT Service Management (ITSM) va fi propusă de ofertant, în baza cerințelor funcționale și tehnice definite în prezentul caiet de sarcini.

5.1 Durata estimată

BID estimează o durată totală de implementare de **maximum 3 luni (12 săptămâni)** de la data semnării contractului, pentru livrarea unei soluții complet funcționale (end-to-end).

Ofertanții vor prezenta un plan detaliat de implementare, care va include:

- etapele proiectului
- activitățile specifice fiecărei etape
- livrabilele aferente
- resursele implicate

5.2 Etapele implementării

Implementarea va include, fără a se limita la, următoarele etape:

a) Analiză și design (2–4 săptămâni)

- colectare și validare cerințe detaliate
- definire arhitectură soluție
- design fluxuri (Incident, Request, Change, Project)
- definire solver groups și reguli de rutare

b) Configurare și dezvoltare (4–6 săptămâni)

- configurare platformă
- definire workflow-uri
- configurare formulare și catalog servicii
- configurare SLA și automatizări
- integrare cu sistemele BID (SSO, email etc.)

c) Testare și validare (2–3 săptămâni)

- testare funcțională
- suport în UAT (User Acceptance Testing)
- corecții și ajustări

d) Training și Go-Live (1–2 săptămâni)

- instruire utilizatori și administratori
- pregătire documentație
- lansare în producție (Go-Live)

5.3 Livrare incrementală

Se încurajează implementarea incrementală, astfel încât:

- funcționalitățile de bază (Incident și Request Management) să fie disponibile într-o fază inițială,
- funcționalitățile avansate (Change Management, Project Management, integrări suplimentare) să fie livrate ulterior.

5.4 Cerințe pentru ofertanți

Ofertanții vor include în propunerea tehnică:

- un plan de implementare detaliat
- estimări de durată pentru fiecare etapă
- dependențe și riscuri identificate
- propuneri de optimizare a duratei de implementare

6. Cerințe de calificare

Ofertanții vor prezenta următoarele documentele:

1. Certificatul constatator eliberat de Oficiul Național al Registrului Comerțului din care să rezulte adresa actuală, obiectul de activitate al societății, acționarii/asociații, administratorii societății, eliberat cu cel mult 3 luni în urmă;

2. Certificatul eliberat de Oficiul Național al Registrului Comerțului "Furnizare Informații din Registrul Beneficiarilor Reali" din care să rezulte beneficiarii reali declarați ai societății, în conformitate cu Legea 129/2019, eliberat cu cel mult 3 luni în urmă.
3. Declarația privind conflictele de interese (terți) (modelul furnizat de Bancă), completată și semnată de reprezentantul legal al societății.

Doar pentru Ofertantul câștigător, adițional:

- a. Certificat de atestare fiscală privind lipsa datoriilor restante cu privire la plata impozitelor, taxelor, sau a contribuțiilor la bugetul general consolidat (buget local, buget de stat etc.), valabil la data prezentării;
- b. Cazierul Fiscal al ofertantului - operator economic, valabil la data prezentării;
- c. Cazierul Judiciar al ofertantului și Cazierul Judiciar pentru reprezentanții legali și persoane imputernicite, valabile la data prezentării;
- d. Copie CI ale reprezentanților legali/persoane imputernicite care semnează contractul cu BID și documentul de imputernicire;
- e. În cazul unei structuri de proprietate complexe se va prezenta Schema structurii actuale de proprietate care să includă toate entitățile din lanțul de proprietate (inclusiv jurisdicția de înregistrare, cota de participare în capitalul social) și membrii organelor de conducere ale acestora, semnată de persoana împuternicită a Ofertantului, conform Anexa 5 la Instrucțiunea KYS (modelul furnizat de Bancă);
- f. Chestionar de securitate și protecția datelor – (model furnizat de Bancă);
- g. Chestionarul asupra politicii de risc social și de mediu (modelul furnizat de Bancă), completat și semnat de reprezentantul legal al societății;
- h. FORMULAR DE CUNOAȘTERE – FURNIZOR PERSOANĂ JURIDICĂ (modelul furnizat de Bancă);
- i. Formularul "Ultimate Beneficial Owner" (modelul furnizat de Bancă);
- j. Declarația PEP, în cazul în care se constată că în formularul UBO există persoane expuse public (modelul furnizat de Bancă).

7. Criteriul de atribuire

În vederea determinării ofertei celei mai avantajoase, BID va utiliza criteriul de atribuire **„cel mai bun raport calitate-preț”** în care componenta tehnică are o pondere de 40%, iar componenta financiară are o pondere de 60%.

Evaluarea ofertelor va avea în vedere atât componenta financiară, cât și componenta tehnică, urmărindu-se identificarea soluției care răspunde cel mai bine cerințelor funcționale, tehnice și operaționale ale BID, în condiții de cost eficiente.

7.1 Factori principali de evaluare

Evaluarea ofertelor se va realiza având în vedere următorii factori principali:

a) Propunerea financiară

Se va evalua atât costul individual al fiecărui modul cât și costul total al soluției propuse, incluzând, după caz:

- costul licențelor software;
- costul serviciilor de implementare și configurare;
- costul serviciilor de suport și mentenanță pentru perioada solicitată (12 luni);
- eventuale costuri suplimentare necesare pentru funcționarea completă a soluției propuse.

Defalcarea se va realiza, după caz, pentru modulele / componentele oferite dintre următoarele:

- Incident Management;
- Service Request Management;
- Change Management;

- Project Management;
- Management Inventar / Asset Management;
- Knowledge Base / bază de cunoștințe;

BID va avea în vedere costul total al ofertei, exprimat în RON fără TVA, precum și structura costurilor pe fiecare modul / componentă funcțională.

Structura ofertei financiare

Ofertantul va prezenta oferta financiară în mod defalcat, pentru fiecare modul / componentă funcțională ofertată, indicând separat:

- costul licențelor software;
- costul serviciilor de implementare și configurare;
- costul serviciilor de suport și mentenanță pentru 12 luni;
- alte costuri necesare funcționării soluției, dacă este cazul.

Oferta financiară va include cel puțin următoarea structură:

Modul	Componentă	Cost licențe	Cost implementare	Cost suport 12 luni	Alte costuri	Total

b) Propunerea tehnică

Se va evalua măsura în care soluția propusă răspunde cerințelor caietului de sarcini, cu accent pe:

- acoperirea proceselor de
 - **Incident Management,**
 - **Service Request Management,**
 - **Change Management**
 - **Project Management;**
 - **Management Inventar / Asset Management;**
 - **Knowledge Base / bază de cunoștințe;**
- posibilitatea de configurare a fluxurilor de lucru, formularelor dinamice, SLA-urilor și notificărilor;
- gradul de automatizare și flexibilitatea soluției;
- integrarea cu ecosistemul BID, inclusiv Microsoft Entra ID / Azure AD, Outlook / Exchange și API-uri;
- ușurința de utilizare pentru utilizatori interni, solver groups și administratori;
- capabilitățile de raportare, audit și trasabilitate.

În cadrul evaluării tehnice, se va avea în vedere gradul de acoperire a modulelor solicitate de BID. Modulele Incident Management, Service Request Management, Change Management și Project Management reprezintă modulele principale vizate de achiziție.

Modulele Management Inventar / Asset Management și Knowledge Base / bază de cunoștințe sunt considerate module opționale. Lipsa ofertării acestor module nu va conduce automat la respingerea ofertei, în măsura în care sunt îndeplinite cerințele minime generale de conformitate.

Cu toate acestea, în cazul în care sunt ofertate, modulele Management Inventar / Asset Management și Knowledge Base / bază de cunoștințe vor fi luate în considerare în cadrul punctajului tehnic de departajare. Astfel, o ofertă care include unul sau ambele module opționale, cu un grad adecvat de integrare cu soluția de ticketing și cu celelalte module ofertate, va putea fi evaluată favorabil față de o ofertă similară care nu include aceste module sau include doar parțial aceste capabilități.

c) Planul de implementare

Se va evalua calitatea planului de implementare propus, inclusiv:

- metodologia de implementare;
- durata estimată;
- etapele proiectului;
- livrabilele propuse;
- resursele implicate;
- riscurile identificate și măsurile de diminuare a acestora;
- abordarea privind testarea, instruirea și tranziția în producție.

d) Experiența ofertantului

Se va evalua experiența ofertantului în implementarea unor soluții similare, inclusiv:

- proiecte relevante implementate;
- experiență în soluții de ticketing / ITSM;
- certificări relevante;
- experiența echipei propuse;
- capacitatea de a asigura suport post-implementare.

7.2 Cerințe minime de conformitate

Oferta va fi considerată conformă dacă îndeplinește cerințele minime generale prevăzute în prezentul caiet de sarcini, respectiv:

- este furnizată în model SaaS;
- include servicii de implementare, instruire și suport pentru modulele oferite;
- respectă cerințele de securitate, audit, integrare și conformitate aplicabile;
- asigură integrarea cu Microsoft Entra ID / Azure AD pentru autentificare, acolo unde este aplicabil;
- permite integrarea email-to-ticket, acolo unde este aplicabil;
- permite definirea și monitorizarea SLA-urilor pentru modulele oferite, acolo unde este aplicabil;
- permite configurarea de fluxuri de lucru și automatizări pentru modulele oferite, acolo unde este aplicabil;
- prezintă clar modulele oferite și funcționalitățile acoperite;
- prezintă clar eventualele funcționalități neacoperite sau limitările soluției;
- include defalcarea costurilor pe fiecare modul / componentă funcțională oferită, cu evidențierea costurilor de licențiere, implementare și suport pentru 12 luni.

Acoperirea modulelor oferite va fi analizată în cadrul evaluării tehnice, în funcție de gradul de acoperire al fiecărei oferte. Lipsa modulelor Management Inventar / Asset Management și/sau Knowledge Base / bază de cunoștințe nu va conduce automat la respingerea ofertei, acestea fiind considerate module opționale și punctate, după caz, în cadrul evaluării tehnice.

7.3 Evaluarea ofertelor

BID va analiza ofertele primite din perspectiva raportului dintre beneficiile tehnice și costul total al soluției propuse.

În cadrul evaluării, BID poate solicita clarificări ofertanților cu privire la:

- funcționalitățile incluse;
- modelul de licențiere;
- serviciile de implementare;
- nivelul de suport oferit;
- eventuale limitări ale soluției;
- costuri suplimentare sau recurente.

BID își rezervă dreptul de a respinge ofertele care nu îndeplinesc cerințele minime generale de conformitate sau care nu oferă suficiente informații pentru evaluarea completă a soluției propuse.

8. Negociere

BID își rezervă dreptul de a organiza o etapă de negociere a ofertelor.