

## CAIET DE SARCINI

### Servicii de închiriere personal specializat IT OPEX – Specialist Tehnic SAP

#### 1. Context și scopul achiziției

Banca de Investiții și Dezvoltare utilizează platforma SAP S/4HANA pentru susținerea unor procese operaționale, financiare, contabile și de raportare relevante pentru activitatea Băncii. Platforma SAP este integrată cu alte sisteme informatice din ecosistemul BID, precum soluția de core banking, aplicații de raportare, platforme de date, soluții de analiză și alte aplicații interne.

Având în vedere importanța critică a platformei SAP, complexitatea tehnică a administrării acesteia și necesitatea consolidării competențelor interne de monitorizare, operare, analiză și suport, este necesară contractarea unor servicii specializate pentru asigurarea unei resurse cu profil de **Specialist Tehnic SAP**.

Scopul prezentului caiet de sarcini este achiziția de servicii specializate care să permită:

- administrarea tehnică și monitorizarea platformei SAP S/4HANA;
- administrarea, monitorizarea și analiza performanței bazelor de date SAP HANA;
- asigurarea suportului tehnic pentru incidente, probleme de performanță și activități de mentenanță;
- participarea la activități de patching, upgrade, refresh de medii și verificări post-implementare;
- susținerea integrărilor tehnice dintre SAP și celelalte sisteme ale Băncii;
- reducerea dependenței operaționale de furnizorii externi prin creșterea capacității interne de control și administrare;
- transferul de cunoștințe către echipa internă BID.

#### 2. Obiectul achiziției

Obiectul achiziției îl reprezintă prestarea de servicii specializate de administrare tehnică SAP, constând în punerea la dispoziția BID a unei resurse cu profil de **Specialist Tehnic SAP**, care să desfășoare activități de suport, administrare, monitorizare, analiză tehnică și optimizare pentru platforma SAP S/4HANA și componentele asociate.

Serviciile vor include, fără a se limita la:

- administrarea tehnică a sistemelor SAP S/4HANA;
- monitorizarea instanțelor SAP, serviciilor critice, joburilor de sistem, conexiunilor și interfețelor tehnice;
- administrarea și monitorizarea bazelor de date SAP HANA;
- analiza performanței bazei de date și a consumului de resurse;
- suport pentru activități de backup, recovery, high availability și disaster recovery;
- participarea la activități de patching, upgrade, transporturi și refresh-uri de medii;
- analiză tehnică pentru incidente, erori de sistem și probleme de performanță;
- suport pentru integrarea SAP cu alte sisteme informatice ale Băncii;
- documentarea activităților tehnice și transferul de cunoștințe către echipa internă BID.

Resursa alocată nu va avea rol de consultant funcțional SAP, însă trebuie să dețină o înțelegere suficientă a fluxurilor funcționale SAP pentru a putea interpreta corect impactul tehnic al incidentelor asupra proceselor de business.

### 3. Cerințe funcționale și tehnice

Resursa propusă de ofertant trebuie să dețină experiență relevantă în administrarea tehnică a platformelor SAP, cu accent pe SAP S/4HANA, SAP Basis și SAP HANA Database Administration.

#### 3.1. Administrare tehnică SAP / SAP Basis

##### Obiectiv

Asigurarea administrării tehnice, monitorizării și suportului operațional pentru platforma SAP S/4HANA.

##### Cerințe

Prestatorul va asigura o resursă capabilă să desfășoare următoarele activități:

- monitorizarea sistemelor SAP, a instanțelor, serviciilor și proceselor critice;
- analiza logurilor de sistem, dump-urilor, erorilor de aplicație și alertelor tehnice;
- monitorizarea și gestionarea joburilor SAP;
- administrarea și monitorizarea conexiunilor RFC;
- monitorizarea spool-ului, update-urilor, lock-urilor și proceselor de sistem;
- gestionarea transporturilor între medii, inclusiv verificări pre și post-transport;
- participarea la activități de mentenanță tehnică, patching și upgrade;
- suport pentru refresh-uri de medii SAP;
- verificări post-implementare și suport pentru stabilizarea mediilor;
- colaborare cu furnizorii externi pentru incidente de nivel avansat sau activități care necesită suport SAP specializat.

#### 3.2. Administrare baze de date SAP HANA

##### Obiectiv

Asigurarea administrării, monitorizării și optimizării bazelor de date SAP HANA care deservește platforma SAP.

##### Cerințe

Resursa propusă trebuie să dețină cunoștințe solide privind administrarea bazelor de date SAP HANA și să poată realiza următoarele activități:

- monitorizarea serviciilor SAP HANA și a stării generale a bazei de date;
- verificarea disponibilității bazei de date și a componentelor critice;
- monitorizarea consumului de CPU, memorie, I/O și spațiu de stocare;
- analiza sesiunilor active, tranzacțiilor și conexiunilor la baza de date;
- identificarea și investigarea query-urilor cu timp mare de execuție;
- analiza blocajelor, lock-urilor și a tranzacțiilor cu impact asupra performanței;
- monitorizarea creșterii volumelor de date și identificarea riscurilor asociate spațiului de stocare;
- verificarea mecanismelor de backup și recovery;
- suport pentru testarea scenariilor de restore și recovery;
- cunoștințe privind high availability, replicare și disaster recovery pentru SAP HANA;
- utilizarea instrumentelor specifice de administrare și monitorizare, precum SAP HANA Cockpit, SAP HANA Studio, DBACOCKPIT sau instrumente echivalente.

#### 3.3. Analiză de performanță și optimizare

##### Obiectiv

Identificarea cauzelor tehnice care afectează performanța platformei SAP și propunerea de măsuri de remediere și optimizare.

##### Cerințe

Prestatorul va asigura o resursă capabilă să:

- analizeze problemele de performanță la nivel de aplicație SAP, bază de date și infrastructură suport;
- coreleze consumul de resurse al bazei de date cu activitățile SAP rulate în sistem;
- investigheze query-uri lente, blocaje, sesiuni active și tranzacții cu impact operațional;
- identifice cauze tehnice pentru timpi mari de răspuns, indisponibilități sau degradări de performanță;
- propună măsuri de optimizare, remediere sau escaladare către furnizorii de suport;
- documenteze constatările tehnice și recomandările rezultate în urma analizelor.

### 3.4. Integrarea SAP cu alte sisteme

#### Obiectiv

Asigurarea suportului tehnic pentru integrarea platformei SAP cu celelalte sisteme informatice utilizate în cadrul Băncii.

#### Cerințe

Resursa propusă trebuie să poată contribui la:

- monitorizarea interfețelor tehnice dintre SAP și aplicațiile interne/externe;
- analiza erorilor apărute în fluxurile de integrare;
- verificarea conexiunilor tehnice, inclusiv RFC, servicii, certificate, canale de comunicare și alte componente relevante;
- colaborarea cu echipele responsabile de aplicații, infrastructură, securitate și furnizori externi;
- documentarea interfețelor tehnice și a dependențelor dintre sisteme;
- suport pentru integrarea SAP cu sisteme precum core banking, aplicații de raportare, DWH, platforme de date sau alte aplicații utilizate în cadrul BID;
- cunoștințe privind SAP Integration Suite reprezintă avantaj.

### 3.5. Administrare componente conexe SAP

#### Obiectiv

Asigurarea suportului tehnic pentru componentele SAP conexe utilizate în ecosistemul BID.

#### Cerințe

Resursa propusă trebuie să dețină cunoștințe sau experiență relevantă privind:

- SAP S/4HANA;
- SAP Fiori / SAP Gateway;
- SAP NetWeaver sau componente echivalente;
- SAP Solution Manager sau alte instrumente de monitorizare SAP;
- SuccessFactors și SAP Analytics Cloud, din perspectivă de integrare, administrare tehnică și suport operațional;
- administrarea certificatelor, conexiunilor și configurărilor tehnice relevante pentru funcționarea platformei SAP.

### 3.6. Securitate, acces și conformitate tehnică

#### Obiectiv

Asigurarea suportului tehnic pentru administrarea sigură a platformei SAP, în conformitate cu cerințele interne ale Băncii.

#### Cerințe

Prestatorul va asigura o resursă cu cunoștințe privind:

- conceptele de securitate tehnică SAP;
- roluri, autorizări și segregarea accesului în mediile SAP;
- administrarea certificatelor și conexiunilor securizate;
- analiza logurilor relevante pentru activități tehnice și operaționale;

- suport pentru audit, controale interne și cerințe de conformitate;
- colaborarea cu echipele de securitate IT pentru investigarea alertelor sau incidentelor cu impact asupra SAP.

### 3.7. Cunoștințe funcționale SAP

#### Obiectiv

Asigurarea unei înțelegeri suficiente a proceselor SAP pentru interpretarea corectă a incidentelor tehnice în context operațional.

#### Cerințe

Resursa propusă trebuie să:

- înțeleagă arhitectura generală SAP S/4HANA și relația dintre module, procese, baza de date și infrastructura suport;
- poată interpreta impactul tehnic al incidentelor asupra proceselor funcționale;
- colaboreze eficient cu echipele funcționale SAP și cu utilizatorii cheie;
- înțeleagă fluxurile principale din SAP relevante pentru procesele operaționale, financiare, contabile și de raportare ale Băncii;
- poată formula întrebări tehnice și funcționale relevante pentru diagnosticarea incidentelor.

### 4. Livrabile

Prestatorul va furniza, fără a se limita la:

- rapoarte de analiză tehnică pentru incidente și probleme de performanță;
- documentație privind activitățile de administrare și monitorizare SAP;
- proceduri operaționale pentru activități recurente;
- documentație privind monitorizarea și administrarea SAP HANA;
- documentație privind backup, recovery, verificări post-implementare și activități de mentenanță;
- recomandări tehnice pentru optimizare, stabilizare sau îmbunătățire a platformei SAP;
- documentație privind interfețele tehnice și dependențele dintre SAP și alte sisteme;
- suport documentat pentru activități de testare, implementare, patching, upgrade și refresh de medii;
- transfer de cunoștințe către echipa internă BID.

Livrabilele vor fi puse la dispoziția BID în format electronic și vor deveni proprietatea Băncii, în măsura în care acestea sunt realizate în cadrul serviciilor contractate.

### 5. Durata și resursele estimate

- Resursă solicitată: Specialist Tehnic SAP Senior, în quantum de 1 FTE;
- Durată estimată: 7 luni / 138 zile.
- Modalitate de lucru: activitatea se va desfășura conform cerințelor BID, cu disponibilitate pentru colaborare cu echipele interne și furnizorii externi implicați în administrarea și suportul platformei SAP;
- Prezența la sediul BID poate fi solicitată pentru activități de analiză, workshop-uri, implementări, troubleshooting, transfer de cunoștințe sau alte activități care impun colaborare directă, dar nu mai mult de 2 zile pe săptămână.

### 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).

## 7. Criteriul de atribuire

În vederea determinării ofertei celei mai avantajoase se va utiliza criteriul de atribuire cel mai bun raport calitate-preț, unde calitatea are o pondere de 60% iar prețul 40%.

### Factorii de evaluare și algoritmi de punctare în cazul criteriului de atribuire cel mai bun raport calitate-preț

#### a. Factorii de evaluare:

| Nr. crt.           | Denumire factor de evaluare                                                  | Pondere     |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| I                  | Prețul (pret per MD / FTE)                                                   | 40%         |
| II                 | Calitatea CV-ului specialistului propus (sau echipei)                        | 40%         |
| III                | Feedbackul comisiei în urma interviuării specialistului propus (sau echipei) | 20%         |
| <b>Nota ofertă</b> | Suma ponderată a notelor                                                     | <b>100%</b> |

#### b. Algoritmi de calcul

##### I. Preț – 40%

| Denumire factor de evaluare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nota   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Prețul (pret per MD / FTE)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1 - 10 |
| <b>Algoritm de calcul:</b><br>Nota se acordă astfel:<br><br>a) Pentru cel mai scăzut dintre prețuri* se acordă nota maximă alocată (10);<br>b) Pentru celelalte prețuri oferite nota N se calculează proporțional, astfel:<br><br>$\text{Nota } (N_i) = (\text{Preț minim oferit} / \text{Preț oferit}) \times 10.$ *Prețul va fi exprimat în cost per MD per FTE |        |

Se va avea în vedere cerința din acest caiet de sarcini privind activitățile pentru care se contractează **1 FTE** și perioada în care acestea trebuie realizate (**7 luni**, în cumatum total de **138 zile**).

## II. Calitatea CV-ului specialistului propus – 40%

| Denumire factor de evaluare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nota   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Calitatea CV-ului specialistului propus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1 - 10 |
| Algoritm de calcul:<br><br><b>1. Experiență relevantă în administrare tehnică SAP / SAP Basis</b><br>Se evaluează numărul de ani de experiență relevantă în administrarea tehnică SAP, SAP Basis, monitorizare sisteme, transporturi, joburi, loguri, conexiuni, patching, upgrade sau activități similare. <ul style="list-style-type: none"> <li>- peste 10 ani experiență relevantă – nota 10;</li> <li>- între 7 – 10 ani experiență relevantă – nota 8;</li> <li>- între 5 – 7 ani experiență relevantă – nota 6;</li> <li>- între 3 – 5 ani experiență relevantă – nota 4;</li> <li>- sub 3 ani experiență relevantă – nota 2;</li> <li>- fără experiență relevantă – nota 1.</li> </ul><br><b>2. Experiență relevantă în administrarea bazelor de date SAP HANA</b><br>Se evaluează experiența demonstrabilă în administrarea, monitorizarea, analiza performanței și operarea bazelor de date SAP HANA. <ul style="list-style-type: none"> <li>- experiență demonstrabilă în administrarea SAP HANA pentru minimum 6 sisteme/proiecte relevante – nota 10;</li> <li>- experiență demonstrabilă pentru minimum 4 sisteme/proiecte relevante – nota 7;</li> <li>- experiență demonstrabilă pentru minimum 3 sisteme/proiecte relevante – nota 5;</li> <li>- experiență demonstrabilă pentru minimum 2 sisteme/proiecte relevante – nota 3;</li> <li>- experiență demonstrabilă pentru minimum 1 sistem/proiect relevant – nota 2;</li> <li>- fără experiență relevantă – nota 1.</li> </ul><br>Prin experiență relevantă se înțelege, fără a se limita la: monitorizare servicii HANA, backup/recovery, analiză CPU/memorie/I/O, analiză query-uri, sesiuni active, lock-uri, spațiu de stocare, high availability, disaster recovery sau utilizarea instrumentelor specifice de administrare HANA. |        |

### 3. Experiență în analiză de performanță și troubleshooting SAP / HANA

Se evaluează experiența în identificarea, investigarea și remedierea problemelor de performanță la nivel de SAP, bază de date și infrastructură suport.

- experiență demonstrabilă în minimum 6 investigații/proiecte relevante de performanță sau troubleshooting – nota 10;
- experiență demonstrabilă în minimum 4 investigații/proiecte relevante – nota 7;
- experiență demonstrabilă în minimum 3 investigații/proiecte relevante – nota 5;
- experiență demonstrabilă în minimum 2 investigații/proiecte relevante – nota 3;
- experiență demonstrabilă în minimum 1 investigație/proiect relevant – nota 2;
- fără experiență relevantă – nota 1.

### 4. Experiență în integrarea SAP cu alte sisteme

Se evaluează experiența în suportul tehnic pentru integrarea SAP cu alte aplicații, sisteme externe, core banking, DWH, raportare, interfețe, servicii sau componente de integrare.

- experiență demonstrabilă în minimum 6 integrări relevante – nota 10;
- experiență demonstrabilă în minimum 4 integrări relevante – nota 7;
- experiență demonstrabilă în minimum 3 integrări relevante – nota 5;
- experiență demonstrabilă în minimum 2 integrări relevante – nota 3;
- experiență demonstrabilă în minimum 1 integrare relevantă – nota 2;
- fără experiență relevantă – nota 1.

### 5. Experiență în medii reglementate / banking și înțelegere funcțională SAP

Se evaluează experiența în medii enterprise, banking sau alte medii reglementate, precum și capacitatea de a înțelege fluxurile funcționale SAP și impactul tehnic al incidentelor asupra proceselor de business.

- experiență relevantă de minimum 5 ani în banking / medii reglementate și înțelegere funcțională SAP demonstrabilă – nota 10;
- experiență relevantă între 3 – 5 ani – nota 7;
- experiență relevantă între 1 – 3 ani – nota 5;
- experiență limitată, dar demonstrabilă, în medii enterprise – nota 3;
- experiență fără legătură directă cu medii reglementate, dar cu expunere SAP – nota 2;
- fără experiență relevantă – nota 1.

Calculul notei finale pentru factorul „Calitatea CV-ului specialistului propus”

Nota finală ( $N_{II}$ ) se calculează astfel:

$$N_{II} = \frac{N_1 + N_2 + N_3 + N_4 + N_5}{5}$$

unde:

- $N_1$  - Experiență relevantă în administrare tehnică SAP / SAP Basis
- $N_2$  - Experiență relevantă în administrarea bazelor de date SAP HANA
- $N_3$  - Experiență în analiză de performanță și troubleshooting SAP / HANA
- $N_4$  - Experiență în integrarea SAP cu alte sisteme
- $N_5$  - 5. Experiență în medii reglementate / banking și înțelegere funcțională SAP

**III. Feedbackul comisiei în urma interviuării specialistului propus – 20%**

| Denumire factor de evaluare                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nota   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Feedbackul comisiei în urma interviuării specialistului propus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 - 10 |
| <p>Criterii avute în vedere în evaluare:</p> <p>În cadrul interviului, comisia va analiza, în mod integrat, următoarele aspecte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>capacitatea de a explica arhitectura tehnică SAP, relația dintre aplicație, baza de date HANA, sistemul de operare și infrastructura suport – 2 puncte;</li> <li>capacitatea de a analiza probleme tehnice complexe, inclusiv incidente de performanță, blocaje, query-uri lente, indisponibilități sau erori de sistem – 2 puncte;</li> <li>nivelul de cunoștințe privind administrarea SAP HANA, backup/recovery, monitorizare resurse, high availability și disaster recovery – 2 puncte;</li> <li>capacitatea de a interpreta problemele tehnice în context funcțional SAP și de a colabora cu echipele funcționale și de business – 1 punct;</li> <li>claritatea exprimării, profesionalismul, capacitatea de comunicare și colaborare cu echipe tehnice, furnizori externi și stakeholderi interni – 1 punct;</li> <li>nivelul de încredere acordat de comisie cu privire la capacitatea specialistului de a susține operațional platforma SAP în condiții de calitate și predictibilitate – 1 punct;</li> <li>capacitatea de a documenta activitățile, de a transfera cunoștințe și de a lucra conform standardelor și procedurilor BID – 1 punct.</li> </ul> <p>Algoritm de calcul:</p> $N_{III} = p_1 + p_2 + p_3 + p_4 + p_5 + p_6 + p_7$ <p>Se aduna punctajul obținut la fiecare criteriu enumerat mai sus. Dacă rezultatul final este zero puncte, se acorda 1 punct din oficiu.</p> |        |

**Punctajul final se va calcula astfel:**

$$P_{final} = P_I + P_{II} + P_{III}$$

Unde:

- $P_{final}$  – punctajul final
- $P_I = N_I \times 40\%$
- $P_{II} = N_{II} \times 40\%$
- $P_{III} = N_{III} \times 20\%$

**8. Negociere**

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