

Răspunsuri la solicitările de clarificare pentru achiziție având ca obiect

„Furnizarea, implementarea și asigurarea suportului pentru o soluție informatică de tip Ticketing / IT Service Management (ITSM), în regim Software as a Service (SaaS)”

Vă comunicăm mai jos întrebările primite și răspunsurile din partea BID:

Întrebarea 1. *In caietul de sarcini mentionati un numar 'minim' de utilizatori, insa pentru a oferta corect avem nevoie de un numar **maxim** (licentele software sunt vandute in praguri de exemplu 25 -> 50 -> 100 -> 200 -> 300.... si asa mai departe. Daca depasiti numarul sugerat de utilizatori, inseana ca intrati in pragul urmator deci e mai scump, si va trebui sa cereti o noua oferta pentru upgrade la momentul respectiv. Life in codes*

Deasemenea dorim sa stim daca luati in considerare solutia de la Atlassian Cloud (Jira/Confluence/Guard..) sau doriti dezvoltare custom (mult mai scump). Noi in calitate de partener Atlassian in Romania, v-am propune acea solutie pentru ca bifeaza majoritatea cerintelor, insa fiind doar un reseller, nu avem control asupra codului sursa al acestor produse si va trebui sa acceptati termenii si conditiile Atlassian (noi oferim support, licenta, si implementare, dar nu putem garanta de exemplu contractual ca pe toata durata contractului Atlassian mentine un 'RTO (recovery time objective) de maxim 8 ore lucratoare si un RPO (recovery point objective) de 24 ore' (citad din caietul de sarcini) - asta intra sub incidenta termenilor de [aici](#) non-negociabili si asupra carora nu avem niciun control). Exemplul acesta e unul pozitiv (RPO 1 ora si RTO 6 ore momentan, insa repet, acestia nu sunt termeni controlati de noi)

Raspuns BID: Cu privire la numărul de utilizatori, pentru scopul prezentei proceduri vă rugăm să aveți în vedere următorul necesar estimat pentru ofertare:

- minim 50 agenți / solveri nominali sau, în cazul unui model de licențiere concurent, minim 20 utilizatori activi simultan;
- minim 200 utilizatori finali / requesters.

În cazul în care modelul de licențiere al producătorului este organizat pe praguri, vă rugăm să ofertați pragul comercial care acoperă acest necesar estimat și să menționați explicit pragul inclus în ofertă, precum și costurile / condițiile aplicabile în cazul unei extinderi ulterioare a numărului de utilizatori.

Cu privire la tipul soluției, confirmăm că BID are în vedere o soluție modernă de tip SaaS / cloud, nu dezvoltarea unei aplicații custom. Prin urmare, soluția Atlassian Cloud, respectiv Jira / Confluence / Guard sau alte componente relevante din ecosistemul Atlassian, poate fi avută în vedere, în măsura în care răspunde cerințelor caietului de sarcini și modulelor oferite.

Înțelegem că, în cazul unei soluții SaaS standard, anumite condiții privind disponibilitatea, RTO/RPO, securitatea, continuitatea serviciului, actualizările și termenii de utilizare sunt stabilite de producătorul platformei și nu pot fi modificate de reseller / partenerul local. În acest sens, vă rugăm să includeți în ofertă documentația oficială relevantă a producătorului, inclusiv termenii și condițiile aplicabile, SLA-urile, informațiile privind RTO/RPO, data residency, securitatea, backup-ul, disaster recovery și suportul oferit.

BID va analiza aceste informații în cadrul evaluării tehnice, ținând cont de modelul SaaS propus, de termenii standard ai producătorului și de serviciile asumate de ofertant / partenerul local pentru licențiere, implementare, configurare, suport și asistență post-implementare.

De asemenea, vă rugăm să precizați explicit în ofertă:

- modulele acoperite de soluția propusă;
- funcționalitățile incluse nativ;
- funcționalitățile acoperite prin configurare, aplicații suplimentare sau integrare;
- eventualele limitări funcționale;
- costurile defalcate pe module, respectiv licențiere, implementare/configurare și suport pentru 12 luni.

Intrebarea 2. *In documentatie este mentionat necesarul estimat de minimum 50 agenti / solveri si minimum 200 utilizatori finali / requesters. Pentru anumite solutii ITSM SaaS, modelul de licentiere al producatorului nu se bazeaza exclusiv pe agenti si requesters, ci poate include si numarul de tehnicieni / utilizatori cu rol de rezolvare, respectiv numarul de active IT / nodes gestionate in modulul Asset / Inventory / CMDB.*

Va rugam sa ne clarificati urmatoarele aspecte:

1. *Confirmati ca cei minimum 50 agenti / solveri mentionati in caietul de sarcini reprezinta utilizatori de tip technician / fulfiller, respectiv persoane care vor prelua, rezolva, reassigna, escalada sau administra tichete si fluxuri in platforma?*
2. *Confirmati ca cei minimum 200 utilizatori finali / requesters reprezinta utilizatori care vor putea crea solicitari, urmari statusul acestora si interactiona cu solver groups prin portal / email, fara rol de rezolvare in platforma?*
3. *Pentru modulul Management Inventar / Asset Management / CMDB, va rugam sa indicati numarul estimat de active IT / nodes care trebuie incluse in licenta initiala. Prin active IT / nodes intelegem, de exemplu:*
 - *laptopuri / statii de lucru;*
 - *servere fizice sau virtuale;*
 - *echipamente de retea;*
 - *imprimante de retea;*
 - *alte echipamente cu IP care urmeaza sa fie inventariate si administrate in platforma.*
4. *Va rugam sa clarificati daca activele non-IT sau activele fara IP trebuie incluse in scope-ul initial al modulului Asset / Inventory / CMDB si, daca da, care este numarul estimat al acestora.*
5. *Va rugam sa confirmati daca integrarea cu Microsoft Intune / Endpoint Manager sau cu alte surse existente de inventar este avuta in vedere in scope-ul initial sau poate fi tratata ca optiune / etapa ulterioara.*
6. *In cazul in care numarul exact de active IT / nodes nu este disponibil in aceasta etapa, va rugam sa confirmati daca ofertantii pot prezenta oferta pe praguri de licentiere / dimensionare, de exemplu un scenariu de baza si scenarii optionale de extindere.*

Raspuns BID: Cu privire la aspectele semnalate, vă transmitem următoarele clarificări:

1. Confirmăm că cei minimum 50 agenți / solveri menționați în caietul de sarcini reprezintă utilizatori de tip technician / fulfiller, respectiv utilizatori cu rol activ în platformă, care pot prelua,

analiza, rezolva, reasigna, escalada sau administra tichete și fluxuri, în funcție de drepturile configurate.

2. Confirmăm că cei minimum 200 utilizatori finali / requesters reprezintă utilizatori care vor putea crea solicitări, urmări statusul acestora și interacționa cu grupurile de rezolvare prin portal, email sau alte mecanisme puse la dispoziție de soluție, fără a avea rol de rezolvare în platformă.
3. Modulul Management Inventar / Asset Management / CMDB este considerat modul opțional. Lipsa ofertării acestui modul nu va conduce automat la respingerea ofertei, în măsura în care sunt îndeplinite cerințele minime generale de conformitate. În cazul în care acest modul este oferit, acesta va fi luat în considerare în cadrul punctajului tehnic de departajare. Acest modul este obligatoriu ca funcționalitate complet operațională, matura și demonstrabilă oferită de aplicație, dar va face obiectul unei analize BID dacă va fi inclus în pachetul achiziționat în cadrul prezentei proceduri de achiziție sau va face obiectul unei achiziții ulterioare în funcție de bugetul disponibil.

În această etapă, BID nu stabilește un număr fix de active IT / nodes care să fie obligatoriu inclus în licența inițială. Pentru comparabilitatea ofertelor, ofertanții pot prezenta oferta pentru modulul Management Inventar / Asset Management / CMDB pe praguri de licențiere dimensionare, conform modelului comercial al producătorului.

4. Activele non-IT sau activele fără IP pot fi avute în vedere în cadrul modulului Management Inventar / Asset Management / CMDB, în măsura în care soluția ofertată permite administrarea acestora. În această etapă, acestea nu reprezintă o cerință obligatorie de dimensionare pentru oferta de bază. Dacă ofertantul propune includerea acestor active, vă rugăm să precizați separat modul de licențiere, eventualele limitări și costurile asociate.
5. Integrarea cu Microsoft Intune / Endpoint Manager sau cu alte surse existente de inventar (SCCM) este considerată o funcționalitate de bază a unui tool de ITSM. Poate fi tratată ca opțiune / etapă ulterioară, cu excepția situației în care ofertantul o include în oferta de bază. În cazul în care este ofertată, vă rugăm să prezentați separat costurile, condițiile tehnice, condițiile de implementare și eventualele limitări. Lipsa acestei funcționalități va fi luată în considerare în cadrul evaluării.
6. În cazul în care modelul de licențiere al producătorului depinde de numărul de active / nodes, iar numărul exact nu este disponibil în această etapă, confirmăm că ofertanții pot prezenta oferta pe praguri de licențiere / dimensionare. În acest sens, vă rugăm să prezentați cel puțin:
 - scenariul de bază propus;
 - pragurile suplimentare de extindere disponibile;
 - costurile aferente fiecărui prag;
 - impactul asupra costurilor de licențiere, implementare și suport;
 - condițiile aplicabile pentru extinderea ulterioară.

Totodată, vă rugăm ca oferta financiară să fie prezentată defalcat pe fiecare modul / componentă funcțională ofertată, cu evidențierea distinctă a costurilor de licențiere, implementare / configurare, suport și mentenanță pentru 12 luni, precum și a oricăror costuri suplimentare necesare funcționării soluției.

Intrebarea 3. *Există în prezent o soluție de Ticketing/ITSM utilizată în cadrul BID? În*

caz afirmativ, implementarea presupune și migrarea datelor istorice?

Raspuns BID: În prezent, la nivelul BID nu există o soluție unitară de tip Ticketing / ITSM utilizată pentru gestionarea integrată a tuturor fluxurilor avute în vedere prin caietul de sarcini.

Prin urmare, pentru implementarea inițială nu se are în vedere migrarea unui istoric de tichete dintr-o soluție ITSM existentă.

În cazul în care ofertantul consideră necesar importul unor date de referință relevante pentru configurarea inițială a soluției — de exemplu utilizatori, grupuri, categorii, liste de servicii, aplicații sau alte nomenclatoare — acestea vor fi analizate în etapa de implementare.

Intrebarea 4. *Procesele și fluxurile de lucru aferente modulelor Incident Management, Service Request Management, Change Management și Project Management sunt deja documentate și vor fi puse la dispoziția ofertantului sau acestea urmează să fie analizate și definite în cadrul proiectului?*

Raspuns BID: Procesele și fluxurile de lucru sunt definite la nivel conceptual în caietul de sarcini și în documentația asociată.

Detalierea finală a fluxurilor, regulilor de business, formularelor, statusurilor și responsabilităților se va realiza în cadrul proiectului de implementare, prin sesiuni de analiză / workshop-uri cu echipele BID.

Ofertanții vor include în estimarea serviciilor de implementare activități de analiză, proiectare și configurare a fluxurilor, pornind de la cerințele caietului de sarcini.

Intrebarea 5. *Vă rugăm să precizați numărul estimativ de workflow-uri care trebuie configurate în cadrul implementării inițiale, pentru fiecare modul solicitat*

Raspuns BID: Pentru elaborarea unor oferte comparabile, ofertanții vor avea în vedere următorul volum orientativ pentru implementarea inițială:

- Incident Management: 1 workflow principal;
- Service Request Management: 1 workflow-cadru, cu ramificații / reguli specifice în funcție de tipul solicitării;
- Change Management: 1 workflow principal, care să permită tratarea tipurilor de schimbări Standard, Normal, Major și În regim de urgență;
- Project Management: 1 workflow principal;
- Management Inventar / Asset Management: 1 workflow / flux de administrare a ciclului de viață al activelor.
- Knowledge Base: 1 workflow de creare / aprobare / publicare articole.

Volumele de mai sus sunt orientative și vor fi definitive în etapa de analiză și design.

Intrebarea 6. *Vă rugăm să precizați numărul estimativ de servicii care vor fi configurate în catalogul de servicii (Service Catalog), precum și numărul estimativ de formulare asociate acestora.*

Raspuns BID: Pentru implementarea inițială, ofertanții vor lua în calcul configurarea unui număr orientativ de până la 25 servicii / tipuri de solicitări în catalogul de servicii, cu formulare asociate.

Acestea vor acoperi, cu titlu orientativ, zone precum:

- IT Help Desk;

- aplicații IT;
- infrastructură;
- securitate;
- HR;
- logistică;
- BI / Data;
- raportări;
- solicitări interdepartamentale;
- alte categorii operaționale care vor fi detaliate în etapa de implementare.

În cazul în care oferta include un număr limitat de servicii / formulare, ofertantul va preciza explicit acest lucru și va indica costurile aferente pentru configurări suplimentare.

Intrebarea 7. *Vă rugăm să precizați numărul estimativ de politici SLA, reguli de automatizare și notificări care trebuie configurate în cadrul implementării.*

Raspuns BID: Pentru estimarea serviciilor de implementare, ofertanții vor avea în vedere următoarele volume orientative:

- până la 8 politici SLA, incluzând timpi de răspuns și timpi de rezolvare diferențiați pe tip de solicitare și prioritate;
- până la 15 reguli de automatizare, incluzând rutare, asignare, escaladare, schimbare status și notificări;
- până la 12 șabloane / tipuri de notificări, aferente etapelor principale ale fluxurilor: creare solicitare, asignare, schimbare status, solicitare clarificări, rezolvare, închidere, escaladare etc.

Volumele exacte vor fi stabilite în etapa de analiză și configurare.

Intrebarea 8. *Vă rugăm să precizați dacă implementarea include configurarea modulului Asset Management și, în caz afirmativ:*

- numărul estimativ de active (Assets/CI) care vor fi importate sau administrate;
- dacă se solicită modelarea relațiilor dintre active (CMDB).

Raspuns BID: Lipsa ofertării acestui modul nu va conduce automat la respingerea ofertei, în măsura în care sunt îndeplinite cerințele minime generale de conformitate.

În cazul în care modulul este ofertat, acesta va fi luat în considerare în cadrul punctajului tehnic de departajare, conform documentației de achiziție.

Pentru ofertare, în lipsa unei evidențe finale consolidate a activelor în această etapă, ofertanții pot prezenta oferta pe praguri de licențiere / dimensionare.

Pentru scenariul de bază, ofertanții pot lua în calcul orientativ un volum inițial de până la 1000 active / configuration items (CI), urmând ca aceștia să prezinte separat pragurile suplimentare de extindere, dacă modelul de licențiere al soluției depinde de numărul de active / nodes.

În cazul în care modulul este oferat, se va aprecia favorabil capacitatea soluției de a modela relații între active, utilizatori, servicii, incidente, cereri și schimbări, în funcție de capabilitățile native ale platformei sau ale modulelor propuse.

Intrebarea 9. *Vă rugăm să precizați sistemele pentru care se solicită integrarea în cadrul implementării inițiale (Microsoft Entra ID, Exchange, Microsoft Teams, API etc.) și dacă API-urile necesare sunt disponibile și documentate.*

Raspuns BID: Pentru implementarea inițială, integrarea principală avută în vedere este cu:

- Microsoft Entra ID / Azure AD pentru autentificare / SSO;
- Exchange Online (Microsoft 365) pentru funcționalitatea email-to-ticket.

Integrarea cu Microsoft Teams este considerată un avantaj, dar nu constituie cerință eliminativă.

Integrarea cu alte sisteme interne prin API poate fi avută în vedere, după caz, în funcție de modulele oferate și de soluția propusă. Disponibilitatea și documentarea API-urilor pentru alte sisteme interne vor fi analizate în etapa de implementare.

În cazul în care ofertantul include integrări suplimentare în oferta de bază, acestea vor fi descrise separat, împreună cu ipotezele tehnice, condițiile, limitările și costurile aferente.

Intrebarea 10. *Vă rugăm să precizați numărul estimativ de dashboard-uri și rapoarte personalizate care trebuie configurate în cadrul implementării.*

Raspuns BID: Pentru implementarea inițială, ofertanții vor lua în calcul configurarea orientativă a:

- până la **5 dashboard-uri**, de exemplu pentru management, SLA-uri, volum tichete, performanță solver groups și status implementare / operare;
- până la **10 rapoarte personalizate**, incluzând rapoarte privind volume, SLA, statusuri, categorii, timpi de rezolvare, activitate pe grupuri de rezolvare și exporturi operaționale.

Dacă soluția propusă include rapoarte standard configurabile, ofertantul va preciza ce rapoarte sunt incluse nativ și ce rapoarte necesită configurare suplimentară.

Intrebarea 11. *Pentru activitățile de instruire, se acceptă abordarea de tip Train-the-Trainer sau ofertanții trebuie să estimeze instruirea tuturor utilizatorilor finali?*

Raspuns BID: Se acceptă abordarea de tip Train-the-Trainer.

Pentru estimarea serviciilor de implementare, ofertanții vor avea în vedere cel puțin:

- instruire pentru administratori;
- instruire pentru reprezentanții solver groups;
- sesiune / materiale de instruire pentru utilizatorii finali;
- materiale de tip ghid de utilizare / quick reference, în format electronic.

Nu este necesară estimarea instruirii individuale pentru toți utilizatorii finali / requesters, cu excepția situației în care ofertantul propune acest lucru ca parte a ofertei sale.

Intrebarea 12. *Având în vedere că documentația descrie funcționalitățile soluției fără a preciza volumul configurațiilor necesare (workflow-uri, formulare, servicii, active, automatizări, rapoarte etc.), vă rugăm să precizați dacă ofertanții trebuie să estimeze serviciile de implementare pe baza propriilor ipoteze sau dacă BID poate comunica un volum estimativ al implementării, astfel încât ofertele să fie elaborate pe o bază unitară.*

Raspuns BID: Pentru asigurarea comparabilității ofertelor, ofertanții vor utiliza ca bază de estimare volumele orientative comunicate prin prezentul răspuns.

Totodată, ofertanții vor preciza explicit în ofertă:

- ipotezele utilizate pentru estimarea serviciilor de implementare;
- numărul de workflow-uri, formulare, servicii, SLA-uri, automatizări, notificări, rapoarte și dashboard-uri incluse;
- eventualele limite ale pachetului de implementare;
- costurile aplicabile pentru configurații suplimentare;
- eventualele praguri de licențiere / dimensionare aplicabile.

BID își rezervă dreptul de a solicita clarificări suplimentare în etapa de evaluare, dacă ipotezele de estimare nu sunt suficient de clare sau nu permit compararea ofertelor.

Intrebarea 13. *Vă rugăm să precizați dacă soluția trebuie configurată și livrată cu interfața și conținutul funcțional în limba română (portal utilizatori, catalog de servicii, formulare, notificări, Knowledge Base, rapoarte etc.) sau dacă este acceptată utilizarea interfeței standard în limba engleză.*

Raspuns BID: Pentru utilizatorii finali, se solicită ca elementele funcționale configurate pentru utilizare operațională să fie disponibile în limba română (de preferat) sau engleza, respectiv:

- portalul utilizatorilor, în măsura în care soluția permite configurarea acestuia;
- catalogul de servicii;
- formularele;
- notificările;
- denumirile principale ale categoriilor / serviciilor;
- articolele Knowledge Base, în cazul în care modulul este oferit și achiziționat.

Interfața standard de administrare a platformei poate fi în limba engleză, în măsura în care aceasta este interfața nativă a soluției SaaS propuse.

Rapoartele și dashboard-urile pot fi configurate în limba română sau bilingv, în funcție de capabilitățile soluției și de configurarea agreată în etapa de implementare.

Vă rugăm ca oferta tehnică și financiară să evidențieze clar:

- modulele oferite;

- funcționalitățile incluse nativ;
- funcționalitățile acoperite prin configurare, extensii sau integrări;
- funcționalitățile neacoperite;
- ipotezele de volum utilizate;
- costurile defalcate pe module / componente funcționale;
- costurile de licențiere, implementare / configurare și suport pentru 12 luni;
- eventualele costuri suplimentare sau recurente.

Intrebarea 14.

Secțiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
2 f) Servicii de suport și mentenanță	„suport tehnic post-implementare (minim 12 luni)” să fie sub formă de confirmare că suportul e așteptat numai în timpul orelor de program	Textul nu precizează canalele de suport așteptate (email, telefon, portal dedicat, chat) și nici orele de acoperire (business hours vs. 24/7). Va rugăm detaliați aceste așteptări, întrucât ele influențează direct dimensionarea echipei de suport propuse.

Răspuns BID: Confirmăm că suportul tehnic post-implementare solicitat pentru perioada de minimum 12 luni

este așteptat în timpul orelor de program, respectiv în regim business hours, și nu în regim 24/7.

Pentru scopul ofertării, ofertanții vor avea în vedere următoarele cerințe minime privind suportul:

- acoperire în zile lucrătoare, în intervalul orar uzual de lucru, respectiv luni-vineri, 09:00–18:00, ora României, cu excepția zilelor libere legale;
- suport prin cel puțin unul dintre următoarele canale: email și/sau portal dedicat de suport;
- suportul telefonic poate fi inclus de ofertant ca facilitare suplimentară, în special pentru incidente critice, dar nu reprezintă o cerință obligatorie;
- ofertantul va preciza în ofertă canalele de suport disponibile, programul de suport, timpii de răspuns și, după caz, timpii estimați de remediere;
- pentru incidentele aferente platformei SaaS, ofertantul va indica modul de escaladare către producătorul soluției, dacă suportul este asigurat printr-un partener / integrator local.

Se recomandă să se aibă în vedere în cadrul ofertării o schemă de suport care să țină cont de nivele diferite de SLA în funcție de tipologia incidentelor (cel puțin minore, majore, critice) și canalele de suport pe care ofertantul le poate pune la dispoziție. De asemenea, cu privire la orele de acoperire, se recomandă ofertatilor să includă costuri atât pentru suport în timpul orelor de program cât și pentru suport în afara acestora.

Intrebarea 15.

Sectiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
2.2 Domeniul functional	„Solutia trebuie sa acopere cel putin urmatoarele domenii organizationale [...] HR, Logistica”	Pentru domeniile HR si Logistica, va rugam detalati daca BID isi doreste doar gestionarea solicitarilor de tip ticketing standard (inregistrare, atribuire, urmarire, SLA), sau se asteapta functionalitati specifice de proces (ex: fluxuri de onboarding/offboarding pentru HR, gestiune rezervari spatii/echipamente pentru Logistica) care depasesc scopul unui sistem de ticketing generic.

Raspuns BID: Pentru domeniile HR și Logistică, BID are în vedere, în etapa inițială, gestionarea solicitărilor prin funcționalități de tip ticketing standard, respectiv:

- înregistrarea solicitărilor;
- clasificarea pe categorii / tipuri de cereri;
- atribuirea către grupul de rezolvare relevant;
- urmărirea statusului solicitării;
- comunicarea cu solicitantul;
- definirea de SLA-uri, acolo unde este aplicabil;
- notificări și raportare de bază.

Nu se solicită, în etapa inițială, implementarea unor funcționalități complexe specifice proceselor HR sau Logistică care depășesc scopul unei soluții de ticketing / ITSM, cum ar fi, de exemplu:

- fluxuri complete de onboarding / offboarding HR;
- management complex al dosarelor de personal;
- gestiune completă de rezervări pentru spații / echipamente;
- module specializate de facility management sau gestiune logistică extinsă.

Pentru aceste domenii, ofertanții vor avea în vedere configurarea unor categorii de solicitări, formulare și fluxuri de aprobare simple, acolo unde este cazul, în cadrul catalogului de servicii / portalului de solicitări.

În cazul în care soluția propusă include funcționalități suplimentare dedicate pentru HR sau Logistică, acestea pot fi prezentate distinct în ofertă, împreună cu eventualele costuri, limitări și condiții de implementare, însă nu reprezintă cerințe obligatorii pentru implementarea inițială.

Intrebarea 16.

Sectiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
3.1 Cerinte functionale generale	„configurarea de fluxuri de lucru (workflow-uri) personalizabile”	Va rugam precizati nivelul de maturitate al proceselor actuale ale BID pentru gestionarea solicitarilor de tip Incident, Request, Change si Project: (a) exista fluxuri de proces formalizate/documentate in prezent, fie si partial, sau (b) BID este deschis sa adopte fluxurile standard (best-practice/out-of-the-box) ale solutiei ofertate, cu adaptari minime? Aceasta clarificare este necesara pentru dimensionarea corecta a efortului de analiza si design prevazut la etapa 5.2.a, precum

		si pentru evaluarea riscului de a depasi durata de implementare de maximum 3 luni impusa la sectiunea 5.1.
--	--	--

Raspuns BID: La nivelul BID există în prezent o definire conceptuală / parțială a proceselor avute în vedere pentru Incident Management, Service Request Management, Change Management și Project Management, precum și anumite practici interne de lucru. Acestea nu sunt însă implementate într-o soluție unitară de ticketing / ITSM și nu există, în această etapă, workflow-uri complet formalizate și documentate la nivel de detaliu tehnic pentru toate modulele.

Pentru scopul ofertării, ofertanții vor considera că BID este deschisă adoptării unor fluxuri standard / best-practice / out-of-the-box ale soluției propuse, cu adaptările necesare pentru alinierea la cerințele operaționale BID, respectiv:

- definirea grupurilor de rezolvare;
- configurarea tipurilor de solicitări;
- configurarea priorităților;
- configurarea regulilor de rutare;
- configurarea SLA-urilor;
- configurarea etapelor de aprobare, acolo unde este cazul;
- configurarea notificărilor și rapoartelor relevante.

Nu se are în vedere, în etapa inițială, dezvoltarea unor fluxuri complet custom de la zero, cu excepția situațiilor în care anumite adaptări sunt necesare pentru respectarea cerințelor din caietul de sarcini.

Detalierea finală a fluxurilor, statusurilor, regulilor de business, formularelor, responsabilităților și aprobărilor se va realiza în etapa de analiză și design, prin workshop-uri comune între ofertantul declarat câștigător și echipele BID.

Pentru dimensionarea efortului de implementare, ofertanții vor avea în vedere o abordare de tip: fluxuri standard ale soluției propuse + adaptări punctuale la cerințele BID, nu o dezvoltare integrală custom.

Această abordare este considerată compatibilă cu durata estimată de implementare de maximum 3 luni, în măsura în care ofertantul propune o metodologie de implementare pragmatică, incrementală și bazată pe funcționalitățile native ale soluției oferite.

Intrebarea 17.

Sectiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
3.2 Managementul incidentelor	<i>Sectiunea 3.2 defineste 4 niveluri de prioritate, fara valori tinta de raspuns/rezolvare asociate</i>	Caietul de sarcini nu specifica valori tinta pentru timpul de raspuns si timpul de rezolvare asociate fiecarui nivel de prioritate. Va rugam precizati daca BID are deja tinte SLA definite pe fiecare nivel de prioritate (chiar daca neformalizate inca intr-un document SLA), sau aceste valori urmeaza a fi stabilite ulterior, in etapa de analiza si design, impreuna cu furnizorul.

Raspuns BID: În această etapă, BID nu are definite formal valori țintă aprobate pentru timpul de răspuns și timpul de rezolvare aferente fiecărui nivel de prioritate: Low / Medium / High / Critical.

Cele 4 niveluri de prioritate menționate în caietul de sarcini reprezintă clasificarea inițială dorită pentru incidente și solicitări. Valorile concrete ale SLA-urilor, respectiv timpii de răspuns și timpii de rezolvare, vor fi stabilite și validate ulterior, în etapa de analiză și design, împreună cu ofertantul declarat câștigător.

Pentru dimensionarea ofertei, ofertanții vor avea în vedere configurarea unei matrice SLA care să permită cel puțin:

- definirea de timpi de răspuns și timpi de rezolvare pe niveluri de prioritate;
- diferențierea SLA-urilor în funcție de tipul solicitării, unde este cazul;
- configurarea notificărilor și escaladărilor automate;
- posibilitatea modificării valorilor SLA fără dezvoltare custom semnificativă;
- configurarea regulilor de suspendare / reluare SLA pentru situații precum așteptare răspuns solicitant, aprobare, dependență externă etc., dacă soluția permite.

Pentru comparabilitatea ofertelor, ofertanții vor include în efortul de implementare configurarea unui număr orientativ de până la 8 politici SLA, incluzând timpi de răspuns și timpi de rezolvare diferențiați pe tip de solicitare și prioritate. Valorile efective ale acestor politici vor fi agreate în etapa de implementare.

Ofertanții pot include în propunerea tehnică un model recomandat de SLA-uri / bune practici aferent soluției propuse, însă valorile finale vor fi stabilite de BID în cadrul proiectului de implementare.

Intrebarea 18.

Secțiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
3.3 Managementul cererilor	<i>„Solicitari inter-departamentale de recuperare a creditelor neperformante”</i>	Aceasta categorie pare specifica unui proces de business bancar particular, diferit ca natura de restul categoriilor generice (IT Help Desk, HR, Logistica). Va rugam detaliati fluxul de proces asteptat (departamente implicate, tip de aprobari, date/documente necesare), pentru a permite o evaluare corecta a complexitatii de configurare.

Raspuns BID: Categoria „Solicitari interdepartamentale de recuperare a creditelor neperformante” este avută în vedere, în etapa inițială, ca tip de solicitare gestionată prin mecanisme standard de ticketing, nu ca implementare a unui proces bancar complet de recuperare a creditelor neperformante.

Pentru scopul ofertării, ofertanții vor considera această categorie ca parte a modului Service Request Management, cu următoarele capabilități de bază:

- înregistrarea solicitării prin portal / formular dedicat;
- completarea unor câmpuri specifice solicitării;
- posibilitatea atașării de documente, dacă este cazul;

- atribuirea solicitării către grupul / departamentul responsabil;
- urmărirea statusului solicitării;
- comunicarea între solicitant și grupul de rezolvare;
- definirea unui SLA, dacă va fi cazul;
- închiderea solicitării după soluționare.

Nu se solicită, în etapa inițială, implementarea unui flux complex de business pentru recuperarea creditelor neperformante, cum ar fi:

- automatizarea procesului complet de recuperare;
- integrare cu sisteme de creditare / core banking / CRM / sisteme juridice;
- decizii automate privind strategia de recuperare;
- workflow-uri complexe de aprobare specifice procesului de recuperare;
- gestiune completă a dosarelor de credit sau a documentației aferente.

Pentru dimensionarea ofertei, ofertanții vor considera această solicitare ca o categorie / formular în catalogul de servicii, încadrată în workflow-ul general de Service Request Management. Dacă va fi necesar, în etapa de analiză și design se vor detalia câmpurile exacte ale formularului, eventualele reguli de rutare și eventualele aprobări simple.

Cu titlu orientativ, formularul poate include câmpuri precum:

- solicitant / departament solicitant;
- tip solicitare;
- descriere solicitare;
- prioritate / termen dorit;
- referință internă relevantă, dacă este cazul;
- documente atașate, dacă este cazul;
- departament / grup de rezolvare vizat;
- comentarii / observații.

Orice configurare suplimentară care depășește cadrul unui flux standard de tip service request va fi analizată ulterior, în etapa de implementare, împreună cu ofertantul declarat câștigător. Pentru comparabilitatea ofertelor, ofertanții vor include în estimarea inițială configurarea acestei categorii ca solicitare standard în catalogul de servicii, nu ca proces bancar specializat end-to-end.

Intrebarea 19.

Sectiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
3.3 Managementul cererilor	„Cunoasterea clientelei/partenerilor”	Va rugam precizati daca aceasta categorie se refera la un proces de tip KYC/due-diligence intern, si daca implica integrare cu sisteme externe de verificare (ex: registre publice, liste de sanctiuni) dincolo de scopul unui sistem de ticketing.

Raspuns BID: Categoria „Cunoașterea clientelei/partenerilor” se referă, în etapa inițială, la gestionarea prin platforma de ticketing a unor solicitări interne asociate proceselor de tip KYC / due-diligence, nu la implementarea unui sistem specializat de KYC, screening sau conformitate.

Pentru scopul ofertării, ofertanții vor considera această categorie ca parte a modulului Service Request Management, cu funcționalități standard de ticketing, respectiv:

- înregistrarea solicitării prin portal / formular dedicat;
- completarea unor câmpuri specifice solicitării;
- posibilitatea atașării de documente relevante;
- atribuirea solicitării către grupul / departamentul responsabil;
- urmărirea statusului solicitării;
- comunicarea între solicitant și grupul de rezolvare;
- configurarea unor notificări și SLA-uri, dacă va fi cazul;
- închiderea solicitării după soluționare.

Nu se solicită, în etapa inițială, integrarea cu sisteme externe de verificare, cum ar fi registre publice, baze de date externe, liste de sancțiuni, servicii de screening, platforme AML / KYC sau alte sisteme specializate de conformitate.

De asemenea, nu se solicită implementarea unui flux complet de due-diligence sau luarea deciziilor de conformitate în cadrul soluției de ticketing. Soluția va avea rol de înregistrare, urmărire, alocare și trasabilitate a solicitărilor, nu de sistem decizional KYC.

Pentru dimensionarea ofertei, ofertanții vor considera această categorie ca o categorie / formular în catalogul de servicii, încadrată în workflow-ul general de Service Request Management. Câmpurile exacte ale formularului, regulile de rutare, eventualele aprobări simple și grupurile implicate vor fi detaliate în etapa de analiză și design, împreună cu ofertantul declarat câștigător.

În cazul în care ofertantul propune funcționalități suplimentare sau integrări dedicate pentru procese KYC / due-diligence, acestea pot fi prezentate distinct în ofertă, cu menționarea clară a costurilor, condițiilor tehnice, limitărilor și implicațiilor de implementare. Aceste funcționalități suplimentare nu reprezintă cerințe obligatorii pentru implementarea inițială.

Pentru comparabilitatea ofertelor, ofertanții vor include în estimarea inițială configurarea acestei categorii ca solicitare standard în catalogul de servicii, nu ca proces KYC / due-diligence integrat end-to-end. Clarificarea se înscrie în zona de dimensionare a serviciilor de implementare solicitată de ofertanți.

Intrebarea 20.

Secțiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
3.4 Managementul schimbărilor	„ <i>workflow de aprobare configurabil (multi-level)</i> ”	Va rugăm precizați nivelul de maturitate al procesului actual de Change Management la BID: (a) există în prezent o procedură formalizată de aprobare a schimbărilor, cu un Change Advisory Board (CAB) constituit, roluri și componente definite, sau (b) BID este deschis să adopte structura de guvernanta standard (best-practice) propusă de soluția ofertată, cu adaptări minime? Această clarificare este necesară pentru evaluarea corectă a efortului de analiză și

		design, precum și a riscului asupra duratei de implementare de maximum 3 luni.
--	--	--

Raspuns BID: La nivelul BID există în prezent un proces de CAB implementat în conformitate cu best practices ITIL iar prin aceasta achiziție dorește să îl transpună într-un tool.

Pentru scopul ofertării, ofertanții vor considera că BID este deschisă adoptării unei structuri standard / best-practice de Change Management propuse de soluția oferită, cu adaptările necesare la specificul operațional și de guvernare al BID.

Implementarea inițială va avea în vedere un workflow de Change Management care să permită cel puțin:

- tratarea tipurilor de schimbări menționate în caietul de sarcini: Standard, Normal, Major și În regim de urgență;
- configurarea unui flux de aprobare multi-level;
- asocierea schimbărilor cu incidente și/sau cereri;
- definirea de task-uri multiple aferente unei schimbări;
- alocarea task-urilor către grupuri de rezolvare diferite;
- urmărirea statusului schimbării;
- trasabilitatea aprobărilor și a acțiunilor efectuate;
- notificări către persoanele / grupurile implicate.

În ceea ce privește Change Advisory Board (CAB), BID nu solicită în etapa inițială configurarea unui model complex, rigid sau extins de CAB. Dacă soluția oferită include un model standard de CAB sau de aprobare a schimbărilor, acesta poate fi utilizat ca punct de plecare, urmând ca rolurile, aprobatorii, nivelurile de aprobare și eventualele reguli specifice să fie stabilite în etapa de analiză și design.

Pentru dimensionarea efortului de implementare, ofertanții vor avea în vedere o abordare de tip:

workflow standard / best-practice al soluției propuse + adaptări punctuale la cerințele BID, nu dezvoltarea unui proces complet custom de Change Management de la zero.

Detalierea finală a procesului, inclusiv rolurile, aprobatorii, componența eventualului grup de aprobare / CAB, statusurile, regulile de escaladare și notificările, se va realiza în etapa de analiză și design, împreună cu ofertantul declarat câștigător.

Această abordare este avută în vedere pentru a asigura încadrarea în durata estimată de implementare de maximum 3 luni și pentru a permite utilizarea capacităților native / standard ale soluției oferite. Solicitarea de clarificare se referă la dimensionarea serviciilor de implementare și la nivelul de maturitate al proceselor BID.

Intrebarea 21.

Secțiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
3.5 Managementul proiectelor	<i>Modulul Project Management (obiective, livrabile/epics, echipe, milestones, Gantt, riscuri, KPI, timesheet)</i>	Modulul Project Management nu este, în mod tipic, o componenta standard a soluțiilor de tip ITSM/Ticketing, fiind de regula un domeniu de sine statator (Project/Portfolio Management - PPM). Va rugăm detaliați scopul de business urmărit de BID prin includerea acestui modul: (a) urmărirea proiectelor de implementare IT/schimbări majore, direct legate de activitatea altor module (Incident/Change), (b) instrument de management de proiect la nivel de organizație, pentru proiecte de business independente de IT, sau (c) alt scop specific. Aceasta clarificare este esențială pentru propunerea unei soluții adecvate ca nivel de complexitate și cost.

Raspuns BID: Modulul Project Management este avut în vedere, în principal, pentru urmărirea proiectelor interne de implementare, inițiativelor IT/operaționale și schimbărilor majore, inclusiv acele activități care pot avea legătură cu modulele de Incident Management, Service Request Management și Change Management.

Pentru scopul ofertării, BID nu are în vedere implementarea unei soluții complexe de tip Project Portfolio Management (PPM) la nivel enterprise și nici înlocuirea unui sistem dedicat de management strategic al portofoliului de proiecte.

Scopul urmărit este acoperirea unui nivel operațional / tactic de project management, care să permită cel puțin:

- definirea proiectelor și inițiativelor;
- definirea obiectivelor și livrabilelor;
- structurarea activităților / epics / task-uri;
- alocarea echipei și a rolurilor;
- urmărirea milestone-urilor;
- vizualizare de tip Gantt sau echivalent;
- urmărirea progresului;
- evidența riscurilor la nivel de proiect;
- raportare KPI;
- timesheet / pontaj pe proiect, dacă soluția permite;
- legături între proiecte și solicitări, incidente, change-uri sau task-uri, acolo unde este aplicabil.

Prin urmare, varianta cea mai apropiată de scopul BID este (a) urmărirea proiectelor de implementare IT / operaționale și a schimbărilor majore, inclusiv cele corelate cu activitatea celorlalte module.

Totodată, soluția poate fi utilizată și pentru anumite inițiative interne non-IT, dar într-un mod simplificat, fără cerințe de tip portofoliu complex, management financiar avansat, capacity planning extins sau guvernare PPM enterprise.

Pentru dimensionarea ofertei, ofertanții vor considera:

- un workflow principal de Project Management pentru implementarea inițială;
- utilizarea funcționalităților native / standard ale soluției propuse sau a unui modul dedicat integrat în platformă;
- configurări limitate și adaptări punctuale la nevoile BID;
- nu se solicită dezvoltarea unui sistem PPM custom de la zero.

În cazul în care soluția ofertată nu include nativ un modul de Project Management, ofertantul poate propune acoperirea acestei cerințe printr-un modul dedicat, extensie, componentă integrată sau integrare cu o soluție complementară, cu precizarea clară a funcționalităților incluse, limitărilor, costurilor și condițiilor de implementare.

Detalierea finală a structurii proiectelor, tipurilor de activități, rapoartelor, drepturilor de acces și eventualelor legături cu modulele Incident / Request / Change se va realiza în etapa de analiză și design, împreună cu ofertantul declarat câștigător. Această clarificare este în linie cu solicitarea de dimensionare a serviciilor de implementare și a numărului estimativ de workflow-uri.

Intrebarea 22.

Secțiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
3.5 Managementul proiectelor	„timesheet (pontaj pe proiect)”	Va rugam confirmați dacă funcționalitatea de timesheet trebuie să se integreze cu un sistem de pontaj/HR existent la BID (pentru evitarea dublei înregistrări a timpului lucrat), sau este destinată exclusiv urmăririi interne a efortului la nivel de proiect IT, fără conexiune cu sistemul de salarizare/HR.

Raspuns BID: Funcționalitatea de timesheet / pontaj pe proiect este avută în vedere, în etapa inițială, exclusiv pentru urmărirea internă a efortului la nivel de proiect / inițiativă, fără integrare cu un sistem de pontaj, salarizare sau HR existent la BID.

Nu se solicită, în cadrul implementării inițiale:

- integrare cu sisteme HR / payroll;
- preluarea automată a timpului lucrat în sistemul de salarizare;
- validări salariale sau administrative;
- fluxuri de aprobare a pontajului în scop de salarizare;
- înlocuirea unui sistem HR / timekeeping existent.

Pentru scopul ofertării, ofertanții vor considera că funcționalitatea de timesheet trebuie să permită, în măsura în care soluția ofertată include această capacitate:

- înregistrarea timpului lucrat pe proiect / task / activitate;
- asocierea timpului raportat cu proiecte, livrabile, epics sau task-uri;
- vizualizarea / raportarea efortului pe proiect, echipă sau utilizator;
- utilizarea datelor de timesheet pentru analiză operațională și monitorizarea capacității, nu pentru salarizare.

În cazul în care soluția ofertată permite integrarea cu sisteme HR / timekeeping sau include fluxuri avansate de aprobare a pontajului, aceste funcționalități pot fi prezentate distinct în ofertă, împreună

cu eventualele costuri, limitări și precondiții tehnice, însă nu reprezintă cerințe obligatorii pentru implementarea inițială.

Prin urmare, pentru dimensionarea ofertei, ofertanții vor considera funcționalitatea de timesheet ca o componentă destinată urmăririi efortului proiectelor, fără integrare cu sisteme de salarizare / HR.

Intrebarea 23.

Secțiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
3.8 Portal utilizatori si interactiune	<i>„portal self-service pentru utilizatori interni”</i>	Va rugam precizati daca se doreste ca accesul la portalul self-service sa fie disponibil si din exteriorul rețelei interne BID (ex: acces de la distanta, VPN, sau direct din internet cu autentificare securizata), aspect relevant pentru arhitectura de securitate a solutiei.

Raspuns BID: Se dorește ca portalul self-service să poată fi accesat de utilizatorii autorizați ai

BID și în scenarii de lucru la distanță, nu exclusiv din rețeaua internă BID.

Pentru scopul ofertării, ofertanții vor avea în vedere că soluția propusă este de tip SaaS / cloud, iar accesul la portal trebuie să se realizeze securizat, prin mecanisme de autentificare și control al accesului.

Accesul din exteriorul rețelei BID poate fi avut în vedere prin una dintre următoarele variante, în funcție de arhitectura soluției oferite și de politicile de securitate aplicabile:

- acces direct din internet, cu autentificare securizată;
- autentificare prin Microsoft Entra ID / Azure AD, cu SSO și, după caz, MFA / conditional access;
- acces prin VPN, dacă BID va decide aplicarea acestui model în etapa de implementare;
- mecanisme suplimentare de control, precum IP allowlisting, RBAC, politici de sesiune sau alte controale disponibile în soluția propusă.

Nu se acceptă acces neautentificat la portal sau la informațiile aferente solicitărilor. Orice acces la portal trebuie să fie realizat pe bază de utilizator identificat, autentificat și autorizat.

Pentru ofertare, ofertanții vor descrie în propunerea tehnică modelul de acces suportat de soluția SaaS, inclusiv:

- dacă portalul poate fi accesat din internet;
- mecanismele de autentificare disponibile;
- integrarea cu Microsoft Entra ID / Azure AD;
- posibilitatea de aplicare MFA / conditional access;
- opțiuni de restricționare acces, dacă există;
- eventualele limitări sau precondiții tehnice.

Prin urmare, se solicită ca soluția să permită acces securizat la portalul self-service pentru utilizatori autorizați, inclusiv în scenarii de lucru la distanță, cu modelul final de acces urmând a fi stabilit în etapa de analiză și design, împreună cu ofertantul declarat câștigător

Intrebarea 24.

Sectiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
3.10 Raportare si analiza	„integrare cu platforme BI (optional)”	Va rugam precizati care este platforma BI utilizata in prezent de BID (mentionata generic la sectiunea 2.2 ca domeniu „Platforme BI si raportare”), pentru evaluarea corecta a efortului si metodei de integrare (ex: Power BI, conector nativ vs. export/API).

Raspuns BID: Integrarea cu platforme BI este menționată în caietul de sarcini ca funcționalitate opțională, nu ca cerință obligatorie pentru implementarea inițială. Întrebarea ofertantului vizează clarificarea efortului și metodei de integrare, respectiv dacă este necesar un conector nativ, export de date sau integrare prin API.

Pentru scopul ofertării, ofertanții vor considera că nu se solicită în oferta de bază o integrare directă obligatorie cu o platformă BI specifică.

În etapa inițială, este suficient ca soluția propusă să permită cel puțin una dintre următoarele modalități de acces la date pentru raportare / analiză:

- export de date în formate uzuale, de tip CSV / XLSX;
- export programat de rapoarte, dacă soluția permite;
- acces la date prin API;
- conector nativ către platforme BI, dacă este disponibil în soluția ofertată;
- alte mecanisme standard de extragere / integrare a datelor puse la dispoziție de platforma SaaS.

În cazul în care ofertantul propune o integrare directă cu o platformă BI, aceasta va fi prezentată distinct în ofertă, cu menționarea:

- platformelor BI suportate;
- tipului de integrare disponibil: conector nativ, export, API etc.;
- costurilor asociate;
- condițiilor tehnice;
- limitărilor;
- efortului de implementare.

Platforma BI care va fi avută efectiv în vedere, dacă BID va decide ulterior implementarea unei integrări directe, va fi clarificată în etapa de analiză și design împreună cu ofertantul declarat câștigător.

Prin urmare, pentru comparabilitatea ofertelor, integrarea BI va fi tratată ca opțiune / posibilitate de extindere, nu ca cerință eliminatorie pentru implementarea inițială.

Intrebarea 25.

Sectiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
3.12 Management inventar / asset management	<i>„functionalitati de tip Inventory / Asset Management”</i>	Caietul de sarcini foloseste atat termenul „Management Inventar”, cat si „Inventory/Asset Management”, fara a preciza daca se doreste: (a) un CMDB (Configuration Management Database) cu evidenta elementelor de configuratie (CI-uri) si a relatiilor dintre ele, in scopul suportului pentru Incident/Change Management, sau (b) un modul complet de Asset Management (financiar/contractual - achizitie, licentiere, amortizare, cicluri de reinnoire). Va rugam clarificati scopul principal urmarit.

Raspuns BID: Scopul principal urmărit de BID prin modulul Management Inventar / Asset Management este mai apropiat de varianta (a), respectiv existența unei evidențe de tip CMDB / inventar operațional, care să permită administrarea activelor / elementelor de configurare relevante și asocierea acestora cu procesele de Incident Management, Service Request Management și Change Management.

Prin urmare, în cazul în care acest modul este oferit, BID are în vedere în principal:

- evidența activelor IT și non-IT relevante;
- evidența elementelor de configurare / CI-uri, acolo unde soluția permite;
- asocierea activelor cu utilizatori, servicii, incidente, cereri și schimbări;
- modelarea relațiilor / dependențelor dintre active, servicii și procese operaționale;
- utilizarea acestor informații pentru analiza impactului, trasabilitate și suport în procesele de Incident / Change Management;
- raportare operațională privind starea, utilizarea și relația activelor cu solicitările gestionate în platformă.

Nu se solicită implementarea unui modul complet de Asset Management financiar / contractual, care să acopere funcționalități precum:

- gestiunea completă a achizițiilor de active;
- management contractual al activelor;
- amortizare contabilă;
- management financiar al ciclului de viață;
- evidență contabilă a activelor;
- gestiunea completă a reînnoirilor contractuale sau a obligațiilor financiare asociate activelor.

Aceste funcționalități pot fi prezentate de ofertant ca facilități suplimentare, dacă soluția le include, însă nu reprezintă cerințe pentru implementarea inițială.

Totodată, precizăm că modulul Management Inventar / Asset Management / CMDB este considerat modul opțional. Lipsa ofertării acestui modul nu va conduce automat la respingerea ofertei, în măsura în care sunt îndeplinite cerințele minime generale de conformitate. În cazul în care modulul este oferit, acesta va fi luat în considerare în cadrul punctajului tehnic de departajare, conform documentației de achiziție.

Pentru comparabilitatea ofertelor, ofertanții vor descrie clar dacă soluția propusă acoperă zona de CMDB / CI-uri, zona de Asset Management operațional, zona de Asset Management financiar / contractual sau o combinație a acestora, precum și eventualele limitări, condiții tehnice și costuri asociate.

Intrebarea 26.

Secțiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
3.12 Management inventar / asset management	<i>„posibilitatea de integrare cu: Microsoft Intune / Endpoint Manager (optional); alte sisteme de inventar existente”</i>	In situatia in care BID are deja un sistem sursa de evidenta a activelor, va rugam precizati daca modificarile efectuate asupra unui activ in cadrul unui flux de Change Management din solutia de ticketing trebuie sincronizate automat (bidirectional) inapoi catre sistemul sursa, sau modulul de inventar din solutia de ticketing functioneaza ca o evidenta secundara/read-only, alimentata unidirectional din sistemul sursa.

Raspuns BID: Pentru implementarea inițială, BID nu solicită o sincronizare automată bidirecțională obligatorie între soluția de ticketing / ITSM și un eventual sistem sursă de evidență a activelor.

Pentru scopul ofertării, ofertanții vor considera că modulul de inventar / asset management, dacă este oferat, va funcționa în principal ca o evidență operațională secundară / CMDB, alimentată unidirecțional sau prin import din sursele disponibile, în vederea susținerii proceselor de Incident Management, Service Request Management și Change Management.

Astfel, pentru dimensionarea ofertei se va avea în vedere:

- importul / sincronizarea activelor dintr-un sistem sursă, dacă acesta este disponibil și permite integrarea;
- alimentarea prin import fișiere CSV / XLSX, API sau conector standard, în funcție de capabilitățile soluției;
- utilizarea activelor în cadrul ticketelor, incidentelor, cererilor și schimbărilor;
- asocierea activelor cu utilizatori, servicii, grupuri de suport sau schimbări;
- actualizarea evidenței operaționale din platforma ITSM, fără obligația de a actualiza automat sistemul sursă.

Sistemul sursă de evidență a activelor, dacă va fi utilizat, va rămâne sistemul de referință pentru datele respective, cu excepția cazului în care, în etapa de analiză și design, se va agreea explicit un alt model de operare.

Modificările efectuate asupra unui activ în cadrul unui flux de Change Management vor trebui să fie trasabile în soluția de ticketing / ITSM, prin asocierea schimbării cu activul / CI-ul afectat, însă nu se solicită, în etapa inițială, propagarea automată bidirecțională a acestor modificări către sistemul sursă.

Integrarea cu Microsoft Intune / Endpoint Manager sau cu alte sisteme de inventar este considerată opțională. În cazul în care ofertantul propune o astfel de integrare, aceasta va fi descrisă distinct în ofertă, cu menționarea:

- tipului de integrare: conector nativ, API, import programat, export/import fișiere etc.;
- direcției de sincronizare: unidirecțională sau bidirecțională;
- frecvenței de sincronizare;

- câmpurilor sincronizate;
- limitărilor tehnice;
- costurilor asociate;
- condițiilor necesare din partea BID.

Prin urmare, pentru comparabilitatea ofertelor, ofertanții vor considera în oferta de bază un model de tip evidență operațională / CMDB alimentată unidirecțional sau prin import, iar orice sincronizare bidirecțională cu sisteme sursă va fi prezentată ca funcționalitate suplimentară, dacă este disponibilă.

Intrebarea 27.

Sectiunea din caietul de sarcini	Text citat din caietul de sarcini	Intrebare de clarificare
4. Cerinte Securitate	<i>„Autentificare prin Microsoft Entra ID (Azure AD) cu suport SSO. Integrare securizata cu directorul de utilizatori al Bancii (LDAPS)”</i>	Textul mentioneaza atat autentificare prin Microsoft Entra ID cu suport SSO, cat si integrare securizata prin LDAPS cu directorul de utilizatori al Bancii, in cadrul aceleiasi cerinte. Va rugam precizati daca aceste doua mecanisme reprezinta cerinte alternative (SSO federat prin Entra ID SAU integrare LDAPS directa) sau cumulative (ambele sunt necesare simultan), dat fiind ca Entra ID, ca serviciu de identitate cloud, nu expune in mod nativ un protocol LDAPS.

Raspuns BID: Cele două mecanisme menționate trebuie interpretate ca mecanisme alternative / aplicabile în funcție de arhitectura soluției oferite, nu ca cerințe cumulative obligatorii care trebuie implementate simultan.

Cerința principală a BID este ca soluția oferită să permită autentificarea securizată a utilizatorilor prin integrare cu infrastructura de identitate a Băncii, preferabil prin Microsoft Entra ID / Azure AD, cu suport SSO.

Prin urmare, pentru soluțiile SaaS moderne, integrarea prin SSO federat cu Microsoft Entra ID, utilizând protocoale standard precum SAML 2.0 / OpenID Connect / OAuth 2.0, este considerată suficientă pentru îndeplinirea cerinței de autentificare, în măsura în care permite controlul accesului utilizatorilor BID, aplicarea politicilor de securitate și administrarea drepturilor de acces.

Mențiunea privind LDAPS nu trebuie interpretată ca obligație ca Entra ID să expună nativ LDAPS și nici ca obligație de implementare simultană cu SSO. Integrarea LDAPS poate fi relevantă doar în cazul în care soluția oferită necesită sau permite integrarea directă cu un director local / infrastructură de identitate locală, iar această abordare este agreată ulterior cu BID din punct de vedere tehnic și de securitate.

Pentru scopul ofertării, ofertanții vor descrie clar modelul de autentificare și integrare propus, inclusiv:

- suportul pentru Microsoft Entra ID / Azure AD;
- protocolul de integrare utilizat: SAML, OpenID Connect, OAuth 2.0, LDAPS sau alt mecanism;
- suportul pentru SSO;
- posibilitatea aplicării MFA / Conditional Access prin Entra ID;
- modul de mapare a utilizatorilor și grupurilor;
- mecanismele de autorizare / RBAC;

- eventuale opțiuni de provisioning / deprovisioning automat, dacă există;
- limitările și condițiile tehnice.

În concluzie, pentru implementarea inițială, BID va considera conformă o soluție care asigură autentificare SSO prin Microsoft Entra ID / Azure AD, fără a fi obligatorie implementarea simultană a unei integrări LDAPS directe.

Intrebarea 28. *Va rugam sa ne comunicati care este valoarea estimata a licitatiei.*

Raspuns BID: Nu va putem furniza valoarea estimata a achizitiei. Aceasta este o informatie internă BID rezultata in urma unui studiu de piață.

Valoarea finală a achiziției va rezulta în urma procedurii, în funcție de ofertele primite, modulele oferite, gradul de acoperire funcțională și decizia BID privind modulele care vor fi efectiv achiziționate.

Intrebarea 29. *Va rugam sa precizati daca achizitia se refera la un proiect si/sau program finantat din fonduri ale Uniunii Europene.*

Raspuns BID: Nu, insa urmeaza un proces strict.

Intrebarea 30. *Va rugam sa ne oferiti informatii despre aspectele care vor face obiectul negocierii (de exemplu: oferta financiara si/sau elementele tehnice).*

Raspuns BID: BID își rezervă dreptul de a organiza o etapă de negociere, conform documentației de achiziție.

În cadrul negocierii pot fi avute în vedere, fără a se limita la acestea:

- componenta financiară a ofertei;
- structura costurilor pe module / componente funcționale;
- calendarul de implementare;
- modalitatea de livrare incrementală;
- nivelul serviciilor de suport;
- clarificări privind funcționalitățile incluse / neincluse;
- condițiile comerciale și contractuale.

Negocierea nu va avea ca efect modificarea obiectului achiziției sau a cerințelor minime generale de conformitate prevăzute în documentația de achiziție.

Intrebarea 31. *Volumetrie: care este numarul estimat de tichete/luna (incidente + cereri de servicii) si numarul total de angajati ai Bancii care vor utiliza portalul? Informatia este necesara pentru dimensionarea si preturile solutiei.*

Raspuns BID: În prezent, BID nu dispune de o volumetrie istorică consolidată privind numărul lunar de tichete, întrucât solicitările sunt gestionate prin canale și mecanisme eterogene.

Pentru scopul ofertării, ofertanții vor avea în vedere următoarea dimensionare minimă prevăzută în caietul de sarcini:

- minimum **50 agenți / solveri nominali** sau, în cazul unui model de licențiere concurent, minimum **20 utilizatori activi simultan**;
- minimum **200 utilizatori finali / requesters**.

În cazul în care modelul de licențiere al soluției propuse depinde de numărul de tichete / lună sau de alte praguri de volum, ofertanții vor preciza explicit aceste praguri, ipotezele de dimensionare utilizate, limitările aplicabile și impactul financiar aferent extinderii ulterioare.

Intrebarea 32. *Model de licențiere: în cazul ofertării cu licențe concurente (min. 20 utilizatori simultani), cum se asigură comparabilitatea financiară cu ofertele pe licențe nominale (min. 50)? Este acceptat un model cu număr nelimitat de utilizatori finali (requesteri), uzual la soluțiile ITSM SaaS, cu respectarea minimului de 200?*

Raspuns BID: Se acceptă atât modele de licențiere bazate pe utilizatori nominali, cât și modele de licențiere concurente, cu condiția respectării dimensionării minime prevăzute în caietul de sarcini.

Pentru comparabilitatea ofertelor:

- ofertele bazate pe licențe nominale vor avea în vedere minimum **50 agenți / solveri**;
- ofertele bazate pe licențe concurente vor avea în vedere minimum **20 utilizatori activi simultan**;
- pentru utilizatorii finali / requesters, se va avea în vedere minimum **200 utilizatori**.

Este acceptat un model cu număr nelimitat de utilizatori finali / requesters, cu condiția ca acesta să acopere cel puțin necesarul minim de 200 utilizatori finali și să fie descris clar în oferta tehnică și financiară.

Evaluarea financiară se va realiza pe baza costului total al soluției propuse și a costurilor defalcate pe module / componente funcționale, ținând cont de modelul de licențiere propus de fiecare ofertant.

Intrebarea 33. *Extinderea automata a contractului (Anunt, secțiunea II): în ce condiții comerciale se extinde contractul după primele 12 luni - se solicită în oferta și prețurile pentru licențe/suport aferente anilor următori?*

Raspuns BID: Oferta trebuie să includă obligatoriu costurile aferente perioadei inițiale de **12 luni**, respectiv:

- costurile de licențiere;
- costurile de implementare / configurare;
- costurile de suport și mentenanță;
- alte costuri necesare funcționării soluției, dacă este cazul.

În măsura în care modelul comercial al ofertantului / producătorului permite, ofertanții sunt rugați să prezinte separat și condițiile comerciale pentru extinderea / reînnoirea contractului după perioada inițială de 12 luni, inclusiv prețurile aferente licențelor și suportului pentru anii următori.

Eventuala extindere se va realiza în condițiile contractuale agreeate, în limita bugetului disponibil și cu respectarea procedurilor interne aplicabile la nivelul BID.

Intrebarea 34. *Modelul de contract: puteți pune la dispoziție draftul de contract (inclusiv clauzele de SLA, penalități și răspundere), pentru a putea fi reflectat corect în oferta?*

Raspuns BID: Contractul se va încheia pe baza modelului contractual utilizat de BID, a documentației de achiziție și a ofertei declarate câștigătoare. În acest moment al achiziției nu va putem furniza draftul de contract BID.

Clauzele privind nivelurile de servicii, suportul, disponibilitatea, penalitățile, răspunderea, securitatea, protecția datelor, continuitatea și exit-ul vor fi detaliate în cadrul contractului, cu luarea în considerare a:

- cerințelor din caietul de sarcini;
- ofertei tehnice și financiare depuse;
- termenilor și condițiilor producătorului, în cazul soluțiilor SaaS standard;
- clarificărilor și limitărilor comunicate de ofertant în ofertă.

În cazul în care soluția oferită este o soluție SaaS standard, iar anumite condiții sunt stabilite de producător și nu pot fi modificate de reseller / integrator, ofertantul va include în ofertă documentația oficială relevantă a producătorului, inclusiv SLA-urile, termenii privind disponibilitatea, RTO/RPO, backup, disaster recovery, securitate și suport.

BID va analiza aceste informații în cadrul evaluării tehnice și/sau în etapa de contractare, după caz.

Vă rugăm ca oferta să evidențieze clar:

- modulele oferite;
- funcționalitățile incluse;
- funcționalitățile neacoperite sau limitările soluției;
- modelul de licențiere;
- costurile defalcate pe module / componente funcționale;
- costurile de licențiere, implementare / configurare și suport pentru 12 luni;
- eventualele costuri suplimentare sau recurente.