



AGENȚIA NAȚIONALĂ
DE INTEGRITATE (ANI)



BIROUL ACHIZIȚII PUBLICE, INVESTITII SI GESTIONAREA PATRIMONIULUI

Nr. 19618/13.12.2016

APROBAT,
Bogdan STAN,

PRESEDINTE



CAIET DE SARCINI

pentru „**procedura simplificată**” organizată în vederea atribuirii contractului de „**Servicii de ajutor pentru utilizatorii aplicației informatice SAP ERP**”, cod CPV 72253000-3- Servicii de ajutor pentru utilizatori si servicii de asistentă.

CAIETUL DE SARCINI constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică (pag. 2 – 6)



AGENȚIA NAȚIONALĂ
DE INTEGRITATE (ANI)



RINA este Membru al Federației CISQ

RINA SIMTEX
ORGANISMUL DE CERTIFICARE

ISO/IEC 27001

Sistem de Management al Securității
Informației Certificat



BIROUL ACHIZIȚII PUBLICE, INVESTITII SI GESTIONAREA PATRIMONIULUI

Nr. 19618/13.12.2016

APROBAT,

Bogdan STAN,

PREȘEDINTE



CAIETUL DE SARCINI constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică (pag. 2 – 6)

Caiet de sarcini

Caietul de sarcini conține indicații privind regulile de bază care trebuie respectate astfel încât potențialii ofertanți să elaboreze propunerea tehnică corespunzător cu necesitățile autorității contractante. Cerințele impuse prin prezentul caiet de sarcini sunt considerate minimale. În acest sens, orice ofertă prezentată care se abate de la prevederile caietului de sarcini va fi luată în considerare numai în măsura în care propunerea tehnică presupune asigurarea unui nivel calitativ superior cerințelor minimale.

I. Informații generale:

a. Autoritatea contractantă:

Agentia Nationala de Integritate (A.N.I.) a fost creata si functioneaza ca un organism care **monitorizeaza permanent declaratiile de avere si interese, conflictele de interese si regimul incompatibilitatilor**, in vederea asigurarii exercitarii functiilor si demnitatilor publice in conditii de imparțialitate, integritate si transparență. Institutia este o **autoritate administrativa autonoma de control**, care se bucura de independenta operationala si actioneaza pro-activ pentru detectarea si sanctionarea faptelor de coruptie, prin exercitarea de responsabilitati in evaluarea declaratiilor de avere, a datelor si informatiilor privind averea, precum si a modificarilor patrimoniale intervenite, a incompatibilitatilor si a conflictelor de interese potentiale, in care se pot afla persoanele cu functii ori demnitati publice, pe perioada indeplinirii mandatelor corespunzatoare.

AGENZIA NATIONALA DE INTEGRITATE (ANI) are următoarele date de identificare: sediul în București, b-dul.Lascăr Catargiu, nr.15, Sector 1, cod postal 010661, tel: 0372.069.869; fax 0372.069.888, e-mail: ani@integritate.eu, cod de indentificare fiscal (CIF) 22838777.

b. Obiectul contractului:

Obiectul contractului constă în *servicii de ajutor pentru utilizatorii aplicației informatice SAP ERP, incluzând atât asistență în utilizare, cât și suport în rezolvarea de cereri de modificare/ dezvoltare noi configurații/ schimbare configurații ale aplicației informatice, în acord cu cerințele utilizatorilor ANI (cerințe de business).*

Sistemul informatic destinat activității suportului administrativ al Agenției, este bazat pe o platformă SAP ERP 6.0, soluție ce conține module informatice financiar – contabile (FI, MM etc.) și de HR, configurate pentru specificul Agenției:

Modul	Componentă
SAP FI	Financiar, Mijloace fixe, Gestiune fonduri
SAP MM	Gestiune materiale
SAP HR	Resurse Umane - Personal Salarizare
SAP BI	Raportare

Aceste servicii presupun o implicare a specialiștilor prestatorului în ajutorarea utilizatorilor în folosirea/ exploatarea aplicației informatice în îndeplinirea atribuțiilor curente de serviciu ale angajaților ANI din departamentele economic și resurse umane. Astfel, aceste servicii presupun:

1. Ajutor în operarea/ utilizarea curentă a aplicației informatice
2. Suport operațional în utilizarea aplicației informatice SAP ERP din cadrul ANI, prin intermediul serviciului de helpdesk al Agenției, respectiv Spiceworks, gestionat și administrat de Serviciul de Tehnologia Informației.
3. Consultanță pentru corectarea unor defecțiuni ale sistemului informatic implementat
4. Consultanță pentru corectarea efectelor unor erori de operare
5. Consultanță în identificarea unor posibile funcționalități ale produsului SAP ERP utile în necesitatea îndeplinirii atribuțiilor de serviciu a utilizatorilor ANI
6. Efectuarea de reconfigurări a aplicației informatice după aplicarea patch-urilor de la producător (patch-uri de update-uri/ de securitate/ legislative)
7. Dezvoltarea/ modificarea unor configurări existente ale sistemului implementat în vederea alinierii acestuia la cerințele curente de lucru ale utilizatorilor
8. Implementarea¹ de noi module informatice² în cazul identificării de noi funcționalități ale produsului SAP ERP, utile angajaților ANI în departamentele solicitante
9. Efectuarea de instruiți în cazul unor noi angajați la departamentele economic și resurse umane
10. Menținerea mediului de test ca o copie fidelă a mediului productiv

În scopul îndeplinirii acestor servicii, prestatorul va lua la cunoștință prin asumare, după încheierea contractului, procedurile operaționale privind: managementul conturilor de utilizator, managementul evenimentelor IT, managementul configurației și managementul schimbărilor.

De asemenea, ofertantul va lua la cunoștință și va semna un acord de confidențialitate, după semnarea contractului, cu privire la Politica de Securitate a Informației din cadrul Agenției, implementată și certificată conform standardului ISO 27001:2013.

Cerințe privind îndeplinirea serviciilor:

- a. prestarea serviciilor se va efectua la sediul Agenției, cu excepția cazurilor în care este necesară conectarea la server-ele SAP, care poate fi permisă de administratorul IT al ANI și la distanță. Intervensiile de la distanță și/ sau on-site, sunt permise pentru diagnoza și rezolvarea problemelor apărute în funcționarea sistemului: *întreruperi, erori, degradarea performanțelor etc.* Aceste servicii vor fi furnizate de către ofertant prin intermediul experților săi.
- b. dispecerat 24/7/365 pentru comunicarea ticketelor
- c. În cadrul acestei categorii de servicii, ofertantul va asigura:

¹ Implementare înseamnă analiză cerințe de business, dezvoltare și configurare adaptată la cerințele de business ale unui produs informatic, testare, predare manuale de utilizare, instruire și punere în producție

² Implementarea de noi module informatice poate presupune și modificarea de infrastructură IT, hardware și software aferentă actualului sistem ERP. Această modificare, dacă va presupune achiziție de hardware și/ sau software, este un upgrade de aplicație informatică și va putea fi realizată numai după ce ANI va face achiziția corespunzătoare, în acord cu recomandările consultanței prestatorului.

- Analiza solicitărilor/ incidentelor;
- Prioritizarea solicitărilor/ incidentelor după necesitatea și severitatea acestora
- Rezolvarea/ remedierea solicitărilor/ incidentelor în timpii precizați fie în ticket – pentru solicitări, fie funcție de gravitatea incidentului

d. tichetele clasificate de către prestator ca **solicitări**, vor fi rezolvate în timpul maxim solicitat în cadrul tichetului (due date). Aceste tichete sunt cele din categoria de ajutor în utilizare aplicație și necesită intervenția unui expert al prestatorului alocat pentru tematica respectivă.

e. tichetele clasificate de către prestator ca **incident**, vor trebui rezolvate în următorii timpii:

Prioritate ticket	Timp de remediere (ore)
Prioritate 1 – High (sunt acele tichete care fac referință la probleme care determină indisponibilitatea sistemului informatic sau pierdere de date)	8
Prioritate 2 – Medium (sunt acele tichete care fac referință la probleme care determină imposibilitatea desfășurării unui proces din aplicația informatică sau a căruia întrerupere induce blocarea și a altor procese)	48
Prioritate 3 – Low (sunt acele tichete care fac referință la probleme care nu împiedică desfășurarea proceselor administrative ale ANI, cele de ajutor curent în exploatarea aplicației informatice)	120

f. tichetele clasificate de către prestator în **cereri de modificare** vor fi rezolvate de prestator în cel mult 10 zile. Cererile de modificare se vor formaliza pe un document tipizat (conform procedurile operaționale interne ANI).

Având în vedere cele de mai sus, **serviciile de ajutor utilizator descrise sunt servicii recurente, lunare**. Pentru toate aceste tipuri de servicii, este necesar ca specialiștii prestatorului să fie experți SAP pentru toate ariile de competență a modulelor informatice din aplicația SAP ERP, iar prestatorul să fie partener autorizat SAP.

Echipa de specialiști va fi alcătuită din experți certificați pe aria de competență pe care sunt alocați/ propuși, câte unul pe fiecare arie, cu excepția ABAP (programator). O persoană propusă ca expert nu poate fi nominalizată/ propusă pe mai multe arii de competență/ componente SAP.

Având în vedere componentele SAP care fac obiectul serviciilor din prezenta achiziție, este necesar ca personalul implicat (experți cheie) să facă dovada de competențe/ cunoștințe specifice prin prezentarea de documente justificative (certificări/ diplome/ atestate etc.), după cum urmează:

- a) Diploma de studii superioare, astfel încât expertul să facă dovada că are competențe minime și specifice în îndeplinirea atribuțiilor ce îi revin în cadrul echipei
- b) Certificate/ documente justificative din care să rezulte calificarea acestora în aria de

competență a fiecărei poziții cheie, precum și angajamentul de participare sau disponibilitate de a se implica pe toată durata contractului pentru ofertantul participant, dacă acesta va fi declarat câștigător

- c) Document justificativ al experienței profesionale specifice poziției pentru care este nominalizat și ariei de competență pe care este certificat SAP

a.1. Expert cheie 1: manager de contract

Expertul în managementul contractului va fi principalul punct de contact în relația Achizitorului cu Ofertantul desemnat câștigător. Acesta va administra și coordona întreaga echipă a Ofertantului în vederea alocării corecte și la timp a experților cheie pe activitățile contractului. Pentru acesta, se va crea în sistemul de ticketing al ANI un cont generic de **suport SAP**, în care se vor redirecta automat toate ticketele deschise de utilizatorii ANI și pe care va trebui să le aloce expertului din aria de competență a ticketului.

Având în vedere obiectul achiziției, atribuțiile principale ale expertului cheie în managementul contractului, sunt următoarele:

- va coordona îndeplinirea serviciilor prestate în acord cu cerințele prezentului caiet de sarcini
- va propune soluții în vederea evitării și diminuării riscurilor aferente îndeplinirii serviciilor contractate;
- va avea responsabilitatea administrării și coordonării întregului contract, lucrând direct cu ceilalți experți din proiect și cu personalul Achizitorului;
- va dispeceriza ticketele după tip: solicitări/incidente, cereri de modificare, instruire
- va aloca ticketele experților cheie propuși, în funcție de aria de competență specifică și va monitoriza realizarea acestora în timpii agreeți
- va urmări realizarea alocărilor în proiect și respectarea tuturor termenelor limită
- va participa la raportarea de monitorizare a serviciilor și la semnarea procesului verbal de recepție a serviciilor prestate

În scopul confirmării competenței de manager de contract servicii de suport/ asistentă SAP (servicii care fac obiectul prezentei achiziții), este necesar ca expertul propus să fie certificat pentru suportul pe tehnologia SAP pentru SAP ERP și SAP BW (sau SAP BusinessObjects), precum și o experiență de minim 4 ani în coordonarea activităților de suport pentru produsele SAP.

a.2. Experți cheie 2: consultant module SAP ERP

În scopul asigurării asistenței/ ajutorului utilizatorilor aplicației SAP ERP, este necesară o echipă de specialiști consultanți, câte unul pentru fiecare arie de competență (un expert nu poate fi propus pentru mai multe arii de competență/ componente informatice), după cum urmează:

1. expert FI – financiar, cu certificare pentru modulul SAP FI – 1 expert
2. expert AA – mijloace fixe, cu certificare pentru modulul SAP FI (experiența pe componenta AA) – 1 expert
3. expert FM – gestiune fonduri, cu certificare pentru modulul SAP FI (experiența pe componenta FM) – 1 expert
4. expert MM – gestiune materiale, cu certificare pentru modulul SAP MM – 1 expert
5. expert HR – resurse umane și salarizare, cu certificare pentru modulul SAP HR – 1 expert
6. expert BW – raportare, cu certificare pentru modulul SAP BusinessWarehouse – 1 expert
7. expert BI – raportare, cu certificare pentru modulul SAP BusinessObjects – 1 expert



8. expert ABAP – programare, cu certificare SAP ABAP – 2 experți

Aceștia vor avea următoarele atribuții principale:

- Vor asigura monitorizarea ticketelor, în funcție de categoria acestora (SR/ CR etc.), prin analiza lor și formularea răspunsului în timpul agreat
- Vor asigura rezolvarea ticketelor în timpii stabiliți
- Vor asigura sprijinul utilizatorilor în folosirea curentă a aplicației, numai pe baza solicitărilor formulate prin tickete
- Vor face sugestii de îmbunătățire a aplicației, după caz
- Vor asigura un mediu de dezvoltare și testare corespunzător, astfel încât solicitanții să poată valida și accepta soluțiile/ rezolvările ticketelor
- Pentru cererile de modificare, vor completa formularul CR și îl va supune aprobării solicitantului și/ sau șefului acestuia, după caz. Numai după ce are formularul completat se va apuca de lucru la solicitare. Formularul completat, scanat, se va atașa la ticketul de CR. Acest ticket nu se va închide decât după testare, validare, acceptanța solicitantului confirmată în scris, în ticket și implementarea pe mediul de producție.

II. Alte cerințe:

- a. Pentru îndeplinirea contractului, Ofertantul are obligația de a respecta reglementările specifice de muncă, protecția și securitatea muncii care sunt în vigoare la această dată, specifice domeniului său de activitate. În acest sens, Ofertantul va anexa la oferta tehnică o declarație pe proprie răspundere din care să reiasă faptul că aceste norme sunt respectate.
- b. Se vor preciza în propunerea tehnică, orice alte date de natură tehnică pe care Ofertantul vrea să le aducă la cunoștința Achizitorului

Întocmit:

Cristinela GROSU – șef serviciu, **Serviciul de Tehnologie Informației**

Florentina IONICĂ – șef birou, **Biroul Achiziții Publice, Investiții și Gestionarea Patrimoniului**

Viorica ȚUȚUI – expert superior, **Biroul Achiziții Publice, Investiții și Gestionarea Patrimoniului**