

ANR. 57272/ 10. IUL. 2020

Aprobat,
Director General
Cosmin-Laurentiu DUMITRACHE



CAIET DE SARCINI

Servicii de reparații și suport tehnic
pentru sistemul informatic RORIS

CUPRINS

1	AUTORITATEA CONTRACTANTĂ	3
2	INFORMAȚII GENERALE	3
3	OBIECTUL PROCEDURII DE ATRIBUIRE	3
4	DESCRIERE	3
4.1	Descrierea serviciilor de suport	3
4.2	Principalele tipuri de priorități	4

1 AUTORITATEA CONTRACTANTĂ

Autoritatea contractantă este Autoritatea Navală Română (ANR), instituție publică cu finanțare extrabugetară și personalitate juridică.

Autoritatea Navală Română este organul tehnic de specialitate din subordinea Ministerului Transporturilor prin care acesta își exercită funcția de autoritate de stat în domeniul navigației. ANR este organizată și funcționează potrivit prevederilor HG nr. 1133/2002 și a OG nr. 42/1997 privind transportul maritim și pe căile navigabile interioare, modificată și completată prin OUG 74/2006.

2 INFORMAȚII GENERALE

Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația necesară pentru elaborarea și prezentarea ofertei și constituie ansamblul cerințelor pe baza cărora se elaborează de către fiecare ofertant propunerea tehnică. Caietul de sarcini conține indicații privind regulile de bază care trebuie respectate astfel încât ofertanții să elaboreze o propunere tehnică conformă și să o poată înainta Autorității Contractante.

3 OBIECTUL PROCEDURII DE ATRIBUIRE

Servicii de reparații și suport tehnic pentru Sistemul Informatic RORIS implementat și aflat în utilizarea Autorității Navale Române.

4 DESCRIERE

În cadrul Autorității Navale Române sunt utilizate și funcționale sisteme informatice care deservește compartimentele de specialitate **Înmatriculare și Evidență Nave, Personal Navigant, Siguranța Navigației și Portal**. Aplicațiile software care compun aceste sisteme au fost dezvoltate în cadrul Proiectului RoRIS2 (2010-2012) și au suferit de-a lungul anilor o serie de modificări succesive și dezvoltări suplimentare. Sistemele informatice necesită permanent servicii de verificare și reparații pentru ca performanțele lor să fie optime pentru personalul care le utilizează.

4.1 DESCRIEREA SERVICIILOR DE SUPORT

Serviciile de suport tehnic trebuie să asigure minim:

1. *Înmatriculare și Evidență Nave*

- Servicii de optimizare a datelor în baza de date prin actualizarea indecșilor de referință
- Servicii de reparare a fișierelor de configurare și ale datelor de acces și sincronizare cu sistemele europene
- Repararea erorilor funcționale rezultate din sincronizarea cu centrele RIS europene
- Realizarea și verificarea copiilor de siguranță (back-up) lunare și anuale
- Verificarea drepturilor de acces în sistem al personalului ANR
- Verificarea erorilor de sincronizare cu sistemul web
- Asistența în vederea interconectării cu servicii externe (ex. EMSA, VisuRIS, etc.)

2. *Personal Navigant Gestiune*

- Servicii de optimizare a datelor în baza de date prin actualizarea indecșilor de referință
- Repararea erorilor funcționale rezultate din sincronizarea cu portalul web
- Realizarea și verificarea copiilor de siguranță (back-up) lunare și anuale
- Verificarea log-urilor de funcționare și ale sistemului de web acces
- Repararea erorilor apărute în cazul unor conflicte și erori cu sistemul de rețea
- Repararea erorilor în cazul în care tipăriturile nu sunt conforme cu formularele tipizate

3. Personal Navigant Examinare

- Servicii de optimizare a datelor în baza de date prin actualizarea indecșilor de referință
- Repararea erorilor funcționale rezultate din sincronizarea cu portalul web
- Realizarea și verificarea copiilor de siguranță (back-up) lunare și anuale
- Verificarea log-urilor de funcționare și ale sistemului de web acces
- Repararea erorilor apărute în cazul unor conflicte și erori cu sistemul de rețea

4. Raportarea Electronică a Voiajelor

- Servicii de optimizare a datelor în baza de date prin actualizarea indecșilor de referință
- Servicii de reparare a fișierelor de configurare și ale datelor de acces și sincronizare cu sistemele europene
- Repararea erorilor funcționale rezultate din sincronizarea cu centrele RIS europene
- Realizarea și verificarea copiilor de siguranță (back-up) lunare și anuale
- Verificarea drepturilor de acces în sistem al personalului ANR

5. Portal

- Servicii de optimizare a datelor în baza de date prin actualizarea indecșilor de referință
- Servicii de reparare a fișierelor de configurare și ale datelor de acces
- Repararea erorilor funcționale
- Realizarea și verificarea copiilor de siguranță (back-up) lunare și anuale
- Verificarea drepturilor de acces în sistem al personalului ANR

4.2 PRINCIPALELE TIPURI DE PRIORITĂȚI

Principalele tipuri de priorități (severitate) pentru sesizări/incidente, precum și timpii maximi de răspuns privind severitatea sesizărilor/incidentelor sunt descrise în tabelul de mai jos:

Severitate	Descriere	Impact	Activitate ANR	Exista metodă de alternativă de soluționare?	Timp maxim de răspuns	Timp maxim de soluționare
Blocant	Blocarea aplicației, imposibilitatea de a folosi aplicația	Foarte mare	Blocată	Nu există	1 oră	1 zi lucrătoare
Critic	Căderi accidentale de sistem, pierderea de date, probleme grave de memorie	Foarte mare	Diminuată sau blocată	Nu există	4 ore	3 zile lucrătoare
Major	Pierdere majoră de funcționalitate, sau alte probleme unde există soluție alternativă	Mare	Nu este imediat afectată	Există	1 zi lucrătoare	10 zile lucrătoare
Mediu	Pierdere medie de funcționalitate, sau alte probleme unde există soluție alternativă	Mediu	Nu este afectată	Există	1 zi lucrătoare	12 zile lucrătoare
Minor	Pierdere minoră de funcționalitate sau alte probleme unde există soluție alternativă	Mic	Nu este afectată	Nu este necesară	3 zile lucrătoare	20 zile lucrătoare

<i>Trivial</i>	Probleme cosmetice (exemplu: cuvinte trunchiate sau texte aliniate greșit)	Foarte mic	Nu este afectată	Nu este necesară	3 zile lucrătoare	25 zile lucrătoare
----------------	--	------------	------------------	------------------	-------------------	--------------------

Furnizorul trebuie să asigure remedierea defecțiunilor și anomaliilor, în condițiile utilizării conforme cu documentația tehnică.

Baza acestor activități va fi constituită din două părți:

- conexiune de la distanță securizată (VPN/remote) (FURNIZOR-ANR) activă și funcțională
- intervenție la fața locului atunci când se impune

Solicitarea de suport tehnic va fi următoarea:

- evenimentul va fi publicat de echipa ANR pe un portal de suport oferit de către Furnizor sau pe e-mail unde se va face o descriere detaliată
- evenimentul publicat va fi înregistrat în baza de date de evenimente cu numărul de înregistrare care va fi transmis automat la adresa de e-mail ANR configurată și atașată utilizatorului de acces în baza de date.
- Furnizorul informează ANR cu privire la finalizarea rezolvării problemei sesizate și transmite eventuale recomandări pentru evitarea reapariției problemei
- ANR confirmă furnizorului, prin feedback în baza de date de evenimente, rezolvarea problemei
- comunicarea ANR-furnizor se va realiza utilizând baza de date de evenimente, de luni până vineri între orele 8:00-16:30 utilizând coordonatele de acces configurate și întreținute de furnizor (un singur utilizator)
- Lunar se va face un raport de activitate care va include evenimentele și rezolvările din luna respectivă

AVIZAT,
Șef Serviciul Comunicații și IT,
Silviu APOSTOL



Întocmit,
Programator Gr. IA
Iulia IONEL



AVIZAT,
Șef Birou IT
Gabriel BĂLAN

