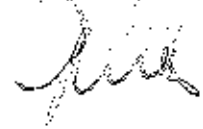


ANR 76586/17.07.2019

Aprobat,
Director General
Alexandru MEZEI



CAIET DE SARCINI

SERVICII DE SUPORT TEHNIC PENTRU SISTEMUL INTEGRAT SIVECO APPLICATIONS 2020 ȘI SERVICII
SUPLIMENTARE PE BAZĂ DE COMANDĂ

Cuprins

1. OBIECTIVE	3
2. Descrierea serviciilor de suport tehnic asigurate prin contractul de intretinere	3
Serviciile de suport tehnic trebuie să asigure:.....	3
2.1 Up-grade pentru versiunile produselor instalate:.....	3
2.2 Corectarea anomaliilor survenite in funcționarea produselor informatice si a anomaliilor in înregistrările de date - dovedite ca fiind cauzate de produsul informatic.....	3
2.3. <i>Auditul bazei de date – o data la 12 luni</i>	4
2.4. <i>Auditul sistemului informatic – o data la 12 luni</i>	4
3. Descrierea serviciilor suplimentare de asistență tehnică la solicitarea ANR.....	4
4. Principalele tipuri de priorități	4
5. Componentele SIVECO Applications 2020 ale Sistemului informatic ce necesită servicii de suport tehnic	5

1. OBIECTIVE

Servicii de suport tehnic pentru sistemul integrat Siveco Applications 2020 și servicii suplimentare pe bază de comandă.

2. Descrierea serviciilor de suport tehnic asigurate prin contractul de întreținere

Serviciile de suport tehnic trebuie să asigure:

2.1 Up-grade pentru versiunile produselor instalate:

- actualizarea periodică a produselor informatice implementate la ANR, în conformitate cu modificările intervenite în legislație (actualizări legislative);
- informarea ANR privind apariția de noi versiuni pentru produsele implementate la ANR; informarea se va realiza prin comunicare directă și prin publicare pe site-ul www.siveco.ro;
- trimiterea versiunilor noi (pe parte de modificări legislative) ale produselor implementate la ANR la un termen stabilit de comun acord între părți, dar nu mai mult de 30 de zile calendaristice de la data anunțării;
- actualizarea documentației produselor implementate la ANR (documentație de utilizare și de parametrizare) în urma corecțiilor sau îmbunătățirilor produselor informatice.

Actualizările legislative ce acoperă cerințele minime și obligatorii solicitate a fi îndeplinite conform RGPD (Regulamentul General privind Protecția Datelor Personale - Regulament UE 679/2016, aplicabil din 25.05.2018) fac referire la următoarele aspecte:

- Dreptul la rectificare: Persoana vizată are dreptul de a obține de la operator, fără întârzieri nejustificate, rectificarea datelor cu caracter personal inexacte care o privesc.
- Dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat"): Persoana vizată are dreptul de a obține din partea operatorului ștergerea datelor cu caracter personal care o privesc, fără întârzieri nejustificate, iar operatorul are obligația de a șterge datele cu caracter personal fără întârzieri nejustificate.
- Obligația de notificare privind rectificarea sau ștergerea datelor cu caracter personal sau restricționarea prelucrării.
- Dreptul la portabilitatea datelor: Persoana vizată are dreptul de a primi datele cu caracter personal care o privesc și pe care le-a furnizat operatorului într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și are dreptul de a transmite aceste date altui operator, fără obstacole din partea operatorului căruia i-au fost furnizate datele cu caracter personal.

Actualizările sau modificările produselor informatice implementate la ANR sunt considerate ca fiind parte integrantă a Sistemului Informatic ce face obiectul acestui Contract de Suport Tehnic și beneficiază așadar de toate Serviciile asigurate prin Suportul Tehnic.

2.2 Corectarea anomaliilor survenite în funcționarea produselor informatice și a anomaliilor în înregistrările de date - dovedite ca fiind cauzate de produsul informatic.

SIVECO România asigură remedierea defecțiunilor și anomaliilor, în condițiile utilizării conforme cu documentația livrată și a lipsei intervențiilor neautorizate.

Baza acestor activități va fi constituită din două părți:

a) conexiune de la distanță securizată (VPN/remote) (SIVECO-ANR) activă și funcțională

b) evenimentul va fi publicat de utilizatorii ANR într-o bază de date de evenimente dedicată (Jira) sau transmiterea unui email pus la dispoziție de către Prestator unde se va publica descrierea detaliată, cu informații și capturi de ecrane referitoare la situația semnalată (funcționalitate/rezultate diferite față de specificațiile din documentația de utilizare și parametrizare):

- evenimentul publicat (numit SR - Service Request) va fi înregistrat în baza de date de

- evenimente; numărul de înregistrare (codul de SR sau SVC, după caz) este transmis automat clientului ANR la adresa de e-mail configurată și atașată utilizatorului de acces JIRA.
- furnizorul informează ANR cu privire la finalizarea rezolvării problemei sesizate și transmite eventuale recomandări pentru evitarea reapariției problemei
 - ANR confirmă furnizorului, prin feedback și marcarea în JIRA, rezolvarea problemei
 - comunicarea ANR-furnizor se va realiza exclusiv utilizând un singur canal de comunicare atât pentru client cât și pentru furnizor și anume: <https://sivjira.siveco.ro/jira/secure/Dashboard.jspa>, de luni până vineri între orele 9:00-17:00, utilizând coordonatele de acces JIRA configurate și întreținute de SIVECO (un singur utilizator).

2.3. Auditul bazei de date – o dată la 12 luni

Auditul bazei de date are ca scop:

- analiza bazei de date din punct de vedere: structura logică, spațiu, încărcare, obiecte, etc, pentru a preîntîmpina situații critice sau pentru a răspunde la anumite solicitări punctuale ale ANR.
- identificare necesitate de optimizare a bazei de date (optimizare prin parametri software la nivel de baza de date Oracle sau optimizare hardware)
- verificare mod operare date (frecvență, corectitudine)

Furnizorul transmite ANR un *Raport de audit al bazei de date*, în care prezintă constatările auditului și recomandări privind baza de date și/sau utilizarea sistemului.

2.4. Auditul sistemului informatic – o dată la 12 luni

Auditul sistemului informatic are ca scop analiza modului de utilizare a sistemului și identificarea căilor de creștere a eficienței utilizării sale. Auditul se desfășoară prin observarea și analiza modului de lucru în sistem.

Furnizorul transmite ANR un *Raport de audit al sistemului*, în care prezintă constatările auditului și recomandări privind îmbunătățirea utilizării sistemului.

3. Descrierea serviciilor suplimentare de asistență tehnică la solicitarea ANR

SIVECO România poate presta la cerere, pe bază de comandă scrisă transmisă de către ANR și acceptată în scris de către Furnizor, și alte servicii decât cele prezentate la Secțiunile 2.1 și 2.2. de mai sus, pentru întreținerea componentelor software din cadrul Sistemului Informatic Integrat SIVECO Applications 2020.

Modalitatea de rezolvare a solicitării va cuprinde următorii pași:

- Primirea solicitării din partea clientului ANR;
- Analiza solicitării de către SIVECO;
- Estimarea efortului pentru rezolvarea solicitării;
- Comunicarea estimării și agreerea acesteia cu clientul ANR;

Serviciile suplimentare care se pot presta pe bază de comandă scrisă transmisă de către ANR sunt următoarele:

- Customizare funcționalități/module, creare de funcționalități/module noi, situații specifice de analiză /raportare;
- Instruirea specialiștilor IT pentru administrare sistem și administrare baza de date;
- Instruirea/reinstruirea utilizatorilor finali;


4. Principalele tipuri de priorități

Principalele tipuri de priorități (severitate) pentru sesizările/incidentele introduse în baza de date de evenimente, precum și Timpii maximi de severitatea sesizărilor/incidentelor sunt descrise în tabelul de mai jos:

Severitate	Descriere	Impact	Activitate ANR	Există metodă 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	5 zile lucrătoare
Mediu	Pierdere medie de funcționalitate, sau alte probleme unde există soluție alternativă	Mediu	Nu este afectată	Există	1 zi lucrătoare	7 zile lucrătoare
Minor	Pierdere minoră de funcționalitate sau alte probleme unde există soluție alternativă	Mic	Nu este afectată	Nu este necesară	3 zile lucrătoare	10 zile lucrătoare
Trivial	Probleme cosmetice (exemplu: cuvinte trunchiate sau texte aliniate greșit)	Foarte mic	Nu este afectată	Nu este necesară	3 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare

5. Componentele SIVECO Applications 2020 ce necesită servicii de suport tehnic

Nr. Crt.	Componentele SIVECO Applications 2020 ale Sistemului informatic
1.	Managementul Financiar-Contabil
2.	Managementul Mijloacelor Fixe și al Obiectelor de Inventar
3.	Managementul Bugetelor
4.	ALOP
5.	Managementul Contractelor
6.	Managementul Transporturilor
7.	Managementul Resurselor Umane
8.	Managementul Salarizării
9.	Managementul Stocurilor
10.	Siveco Business Analyser

Intocmit,
Aurora Butoi


AVIZAT,
Șef Birou IT
Gabriel BĂLAN

