
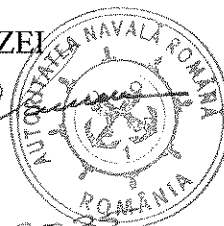


Nr. ANR 25-2881/15.01.2025

APROBAT,

Director General,

Alexandru MEZEI

P.

16.01.2025


**CAIET DE SARCINI
SERVICII DE SUPORT TEHNIC SIVECO APP 2020**

1. Autoritatea contractantă	3
2. Situația existentă	3
3. Obiective	4
3.1. Upgrade pentru versiunile produselor instalate	4
3.2. Cerințe RGPD (Regulamentul UE 679/2016):.....	5
3.3. Corectarea Anomaliilor:	5
3.4. Suport Tehnic și Gestionarea Incidentelor:	5
3.5. Comunicarea:	6
4. Descrierea serviciilor suplimentare de asistență tehnică la solicitarea ANR....	6
5. Principalele tipuri de priorități	6
6. Componentele SIVECO Applications 2020 ce necesită servicii de suport tehnic	7

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. Situația existentă

În decembrie 2017 s-a finalizat implementarea proiectului "*Upgrade sistem integrat ERP (Financiar, Contabilitate, Administrativ, Resurse umane)*" - *SIVAPPS2020* care a avut următoarele obiective principale:

- Implementarea unei versiuni web-based compatibilă cu noile sisteme de operare Client (Windows 8/10);
- Criptarea traficului pe rețea astfel încât userul să nu aibă acces direct la server-ul de aplicații, astfel se evită incidente precum ștergerea fișierelor sau virusarea serverului;
- Accesarea de pe orice calculator din rețeaua internă ce are instalat Internet Explorer;
- Accesarea din orice locație cu acces la Internet/VPN de către persoanele autorizate să facă acest lucru;
- Eliminarea/optimizarea costurilor cu resursa umană implicată în activitatea de instalare/modificare a aplicației;
- Costuri reduse cu echipamentele hardware de client deoarece cerințele aplicației sunt minimale pentru utilizatori;
- Instalarea de versiuni noi, configurări realizate doar pe server și disponibilitatea lor automat pe toate stațiile client;
- Asigurarea existenței ultimei versiuni a aplicației pe toate stațiile client ceea ce are un impact pozitiv pentru activitatea de suport tehnic;
- Arhitectura Web based asigură o capacitate ridicată de integrare cu alte aplicații;
- Multitudinea sistemelor de operare pe care poate rula serverul de aplicație (Windows, Linux, UNIX).

Autoritatea Navală Română deține o bază de date veche de salarizare și resurse umane, gestionată de SIVECO înainte de 2017. Această bază de date conține informații relevante pentru activitățile noastre curente, iar pentru o utilizare eficientă a datelor istorice, dorim ca accesul la acestea să fie integrat cu sistemele software utilizate din 2017 și până în prezent. Soluția arhivării și accesului trebuie să asigure consultarea sigură și fluentă a datelor, fără a afecta funcționarea sistemelor actuale.

3. Obiective

Obiectivul principal este reprezentat de serviciile de suport tehnic pentru sistemul integrat Siveco Applications 2020 și serviciile suplimentare pe bază de comandă.

Pe lângă acesta, un alt obiectiv important este **accesul din actualul modul de salarizare și resurse umane la istoricul datelor mai vechi de 2017**. Aceasta presupune integrarea bazei de date arhivate cu sistemele actuale, astfel încât utilizatorii să poată consulta datele istorice într-un mod eficient și securizat, fără a afecta funcționarea sistemelor curente.

De asemenea, furnizorul se obligă să asigure, la cererea achizitorului, suport tehnic pentru exportul datelor în formate uzuale (ex. balanțe contabile aferente unei anumite luni, nomenclatoare, evidența mijloacelor fixe cu amortizări etc.). Totodată, furnizorul va pune la dispoziție un cont de utilizator și o parolă cu drepturi de acces necesare pentru ca achizitorul să poată realiza independent extragerea datelor din baza de date Oracle, atunci când este necesar.

Descrierea serviciilor de suport tehnic asigurate prin contractul de intretinere

Serviciile de suport tehnic trebuie să asigure:

3.1. Upgrade pentru versiunile produselor instalate

- Actualizarea periodică a produselor software implementate, în concordanță cu modificările legislative.
- Informarea ANR despre apariția de noi versiuni ale produselor implementate, prin comunicare directă și publicare pe site-ul www.simavi.ro.

- Transmiterea versiunilor noi (cu modificări legislative) în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la notificare.
- Actualizarea documentației utilizate și parametrizate în urma îmbunătățirilor.

3.2. Cerințe RGPD (Regulamentul UE 679/2016):

- Dreptul la rectificare: corectarea datelor personale inexacte fără întârzieri nejustificate.
- Dreptul la ștergere („dreptul de a fi uitat”): ștergerea datelor personale fără întârzieri nejustificate.
- Obligația de notificare privind rectificarea sau ștergerea datelor personale.
- Dreptul la portabilitatea datelor: transferul datelor într-un format structurat și utilizat în mod curent.

3.3. Corectarea Anomaliilor:

- Corectarea defecțiunilor software și a anomaliilor apărute în datele înregistrate, în condiții de utilizare conformă cu documentația furnizată.

3.4. Suport Tehnic și Gestionarea Incidentelor:

- Conexiune securizată de la distanță (VPN/remote) între SIMAVI și ANR.
- Evenimentele raportate vor fi gestionate printr-o bază de date dedicată incidentelor (Jira) sau prin email către furnizor.
- Sistemul Jira va înregistra și urmări toate solicitările de serviciu (SR - Service Request), iar ANR va confirma rezolvarea problemelor prin feedback.

3.5. Comunicarea:

- Toată comunicarea se va desfășura prin intermediul platformei Jira, de luni până vineri între 9:00-17:00, utilizând contul configurat și gestionat de SIVECO.

4. Descrierea serviciilor suplimentare de asistență tehnică la solicitarea ANR

SIMAVI România poate presta la cerere, pe bază de comandă scrisă transmisă de către ANR și acceptată în scris de către Furnizor și alte servicii 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 SIMAVI;
- 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 functionalitati/module, creare de functionalitati/module noi, situații specifice de analiză /raportare;
 - Instruirea specialiștilor IT pentru administrare sistem si administrare baza de date;
 - Instruirea/reinstruirea utilizatorilor finali;

5. 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	Exista 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	Furnizarea datelor și acces la informații în formate uzuale	Mare	Nu este afectată	Nu exista	1 zi lucrătoare	2 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

6. 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

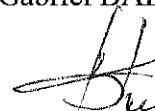
AVIZAT,

Director Direcție Tehnică
Răzvan Gabriel TRANDAFIR



Verificat,

Șef Serviciul T.I.C.
Gabriel BĂLAN



Întocmit,

Serviciul T.I.C.
Elena OLTEANU

