

ROMÂNIA
JUDEȚUL SĂLAJ
CONSILIUL JUDEȚEAN
DIRECȚIA ECONOMICĂ
BIROUL TEHNOLOGIA INFORMATIEI
SI PROGRAME GUVERNAMENTALE

Aprobat:
PREȘEDINTE
TIBERIU MARC
Propun aprobare:

DIRECTOR EXECUTIV

Calet de sarcini

Activități: Asistență și suport post-implementare pentru proiectul "Gestiunea în sistem informatic a registrului agricol și a altor servicii publice destinate cetățenilor în cadrul unor unități administrativ-teritoriale din județul Sălaj"

1. Suport tehnic pentru infrastructura hardware din proiect de la CJ

Activități solicitate

- Monitorizare proactivă a echipamentelor hardware din cadrul proiectului localizate la CJ.
- Suport tehnic și asistență pentru administratorul sistemului.
- Asistență și suport în efectuarea operațiilor de administrare a echipamentelor din cadrul proiectului (update-uri pt sistemele de operare, update-uri pt antivirus, update-uri de firmware, backup).
- Intervenții on-site sau remote în cazul în care problemele aparute nu pot fi eliminate telefonic.

2. Suport tehnic pentru infrastructura de comunicații și hardware centrale și distribuite din proiect

Activități solicitate

- Monitorizare proactivă a echipamentelor hardware din cadrul proiectului localizate distribuite.
- Suport tehnic și asistență IT pentru utilizatorii infrastructurii de comunicații și hardware a proiectului.

- Intervenții on-site sau remote în cazul în care problemele aparute nu pot fi eliminate telefonic

3. Suport tehnic pentru administrarea aplicațiilor informatice non-GIS de la CJ

Activități solicitate

- Suport creare de noi utilizatori, alocare/retragere drepturi de acces, încadrare în nivele
- Suport creare de noi nivele, modificare nivele existente, reîncadrări, modificări de organigramă
- Suport creare și modificare fluxuri noi, subforme preluare date și proiectare/montare rapoarte noi cu datele introduse la proiectare (ex. Rapoartele derivate din aplicarea HG478/2016)
- Asistență și suport în corecția erorilor/inconsistențelor apărute în urma incidentelor de operare eronată, asigurarea de feedback corectiv
- Asistență și suport în efectuarea operațiilor de administrare, fixup, replicare, recuperare baze de date, aplicații, securitate, apărute în urma incidentelor de întrerupere curent sau comunicație
- Adaptarea soluției la versiunile actualizate automat ale browserului de internet (apărute după versiunile valabile la data implementării)
- Adaptarea soluției intranet la consultarea de pe dispozitivele mobile actuale
- Suport tehnic și asistență pentru administratorul sistemului pentru dovedirea realizării indicatorilor de proiect în timpul misiunilor de monitorizare din partea finanțatorului MCSI
- Asistență și suport pentru actualizare formulare și machete de urbanism conform modificărilor legislative
- Asistență și suport pentru modificarea serviciilor de integrare cu sistemele informatice ale terților (ex. portal.just.ro, depabd) ca urmare a modificării specificațiilor de către terți
- Asistență și suport pentru închidere/deschidere de an

4. Suport tehnic pentru administrarea aplicațiilor informatice GIS de la CJ

Activități solicitate

- preluare solicitări de suport sau bug-uri (neconformități) prin e-mail sau tichet aplicație gestiune incidente
- Rezolvarea problemelor/erorilor de operare semnale de utilizatori (pentru funcționalitățile implementate)
- actualizare sistem (restabilirea funcționalităților și restaurarea datelor)
- asistență remote pe echipamentele beneficiarului pentru instalarea și configurarea la nivel central sau local a aplicațiilor (unde este cazul)
- suport on-line pentru operare pe funcționalitățile implementate – trimitere instrucțiuni sau manuale de utilizare actualizate administratorilor aplicației, răspuns la întrebări punctuale

5. Lucrări de efectuat permanent:

- verificarea funcționării aplicațiilor, atât pe serverul din primărie cât și pe back-up
- verificare consistență și structură baze de date
- rezolvare/eliminarea neconcordanțelor și conflicte
- actualizare design baze de date, rapoarte, etc.
- asigurarea suportului pentru administratorul bazelor de date
- verificare și reconstruire indexi baze de date
- inspectare/reparare consolă server Lotus Domino

- upgradari ale versiunilor pe server

6. Organizarea sistemului de support

Sistemul de suport va fi organizat pe trei nivele in felul următor:

Nivelul 1- de bază

- Preia incidentele si le inregistreaza
- Rezolva problemele minore sau cunoscute
- Transmite cereri la nivelele urmatoare
- Transmite rezolvarile utilizatorilor

Nivelul 2 de expertiză

- Rezolva problemele complexe
- Transmite cereri la nivelul tehnic mentenanta si dezvoltare
- Transmite rezolvarile la nivelul 1
- Escaladeaza problemele cu impact major la factorii de decizie

Nivelul 3 tehnic mentenanță si dezvoltare

- Rezolva probleme care necesita detalii de implementare tehnice
- Rezolva probleme care presupun modificari ale aplicatiilor si infrastructurii
- Transmite rezolvarile la nivelul 2
- Escaladeaza problemele cu impact major la factorii de decizie

Conditii de desfășurare a activităților de suport

Activitatile desfășurate de către serviciile de suport se vor efectua in funcție de prioritate și impact in felul următor.

Prioritate	Descriere
Prioritate 4	Nu există impact operational, este o solicitare sub forma de cerere de informare sau sugestie.
Prioritate 3	Există un impact operațional care poate afecta o parte din activitatile in sistem și care nu afecteaza decat o parte nesemnificativa a utilizatorilor aplicațiilor. Activitatea se poate desfășura aproape normal
Prioritate 2	Există un impact operațional minor, în care este posibil ca anumite functii sa nu mai fie disponibile. O parte din functionalitățile principale nu pot fi folosite sau o parte din utilizatorii aplicației sunt afectați. Este posibil ca activitatea să continue.
Prioritate 1	Există un impact operațional major sau blocant, in care este posibil ca functii critice să nu mai fie disponibile. Functionalități importante nu pot fi folosite sau mare parte din utilizatorii aplicațiilor sunt afectați. Activitatea in sistem este perturbata in mod semnificativ

Tipurile de evenimente care pot apărea se considera:

Tip eveniment	Descriere
Incident	Fenomen datorat unei erori interne a sistemului informatic care împiedică într-o oarecare măsură desfășurarea activității în mod normal a beneficiarilor sistemului
Eroare	Problema de funcționalitate a sistemului informatic, de orice natura, care duce la crearea unui incident care are ca efect oprirea temporară sau totală activității sistemului informatic
Informare	Cerere de informare fără impact operational

Tip incident si prioritate	Timp raspuns	Timp rezolvare	Orar de functionare
Incident	8 ora	3 zile	8x 5
Prioritate 1	8 ora	4 zile	8x 5
Prioritate 2	8 ora	5 zile	8x5
Prioritate 3	8 ora	6 zile	8x5
Prioritate 4			8x5

Alte cerințe: - Să aibă certificare (autorizare) de la realizatorul aplicației. Prin această certificare, firma realizatoare a aplicației să garanteze capacitatea ofertantului de a modifica aplicația, dacă legislația o cere.

Durata contractului va fi până în 31.12.2020.

Întocmit,

30.12.2019

TERHEȘIU SORIN-ADRIAN

