

APROBAT
PRIMAR
ANDREI CARABELEA



MUNICIPIUL PIATRA NEAMT

CAIET DE SARCINI

MENTENANTA SISTEM INFORMATIC INTERGAT

1 Informatii generale

1.1 Necesitatea serviciilor

Prin acest proiect, Primăria Piatra Neamț stabilește ca direcții principale să mențină funcționarea Sistemului Informatic Integrat în parametri optimi de performanță, să îmbunătățească și să extindă funcționalitățile pe care sistemul le oferă utilizatorilor săi, în concordanță cu nevoile organizației și cu schimbările legislative.

Buna funcționare a Sistemului Informatic este critică pentru desfășurarea activității Primăriei Piatra Neamț. Orice întrerupere a funcționării sistemului informatic sau scădere a nivelului de performanță oferit duce la perturbarea activității primăriei, la imposibilitatea desfășurării și gestionării activităților economico-financiare și nu în ultimul rând, aduce nemulțumirea și scăderea gradului de satisfacție al cetățenilor și mediului de afaceri față de serviciile puse la dispoziție de către administrația locală.

De asemenea, modificările de ordin legislativ, nevoia de îmbunătățire continua a serviciilor oferite către cetățeni și mediul de afaceri cât și eficientizarea modului de desfășurare a activității interne, impun adaptarea și dezvoltarea continuă a sistemului informatic, astfel încât acesta să răspundă cu succes noilor cerințe.

1.2 Obiectivele sistemului

Sistemul Informatic Integrat implementat are ca principale obiective:

- să pună la dispoziția cetățenilor și a întreprinderilor locale aplicații on-line pentru accesul la serviciile administrației locale
- să ofere funcționalități ce conduc la desfășurarea eficientă a activității interne a primăriei

1.3 Componentele Sistemului Informatic Integrat

În scopul acestui proiect Sistemul Informatic Integrat sunt incluse următoarele componente:

- La nivel aplicativ:
 - **Subsistem Portal si**– funcționează ca interfață a sistemului integrat cu utilizatorii (cetățeni, mediu de afaceri, unitatea subordonată ordonatori secundari și terțiari de credite) permitându-le acestora utilizarea facilă a funcționalităților sistemului. Cele mai importante funcționalități ale acestui subsistem sunt: plata online a taxelor și impozitelor și administrarea conturilor și autentificarilor
 - **Subsistemul Case Management** cuprinde funcționalități back office precum:
 - Registratură electronică.
 - **Subsistemul Document Management** – se integrează cu registratura și face legătura între atributele introduse în registratura și arhivarea documentelor cu element unic de identificare
 - **Subsistemul de Gestiune Economică (SGE)** – aplicație software care permite preluarea și prelucrarea informațiilor cu caracter financiar, obținerea de rapoarte și realizarea de situații financiare;
 - **Subsistem salarizare (ESAL)** aplicație software care permite preluarea și prelucrarea informațiilor cu caracter de personal și resurse umane.

1.4 Nivelul aplicativ

1.4.1 Portal

Portalul are ca scop principal furnizarea de servicii on-line specifice administrației publice locale către cetățeni, companii și alte instituții și organizații locale. În plus, acesta este un instrument ce permite desfășurarea în mod eficient și în anumite cazuri automat a activităților specifice interfeței dintre organismele administrației locale și public.

În cazul de față, componenta Portal va avea rolul de a furniza un punct unic de acces către serviciile și informațiile puse la dispoziție de către administrația locală, prin gruparea tuturor elementelor de interes în cadrul unei singure interfețe intuitive, ușor de folosit. Datorită faptului că informațiile relevante sunt capturate din cadrul mai multor sisteme distincte, portalul are și rolul de agregare a acestora.

Tehnologie: Soluția este construită utilizând produsul Liferay Portal Community Edition, bazat pe tehnologie Java.

• REGISTRATURA ELECTRONICĂ

Funcționalitățile standard pe care le îndeplinește sunt:

- Managementul tuturor documentelor într-o instituție (documente intrate/documente ieșite)
- Generarea automată/manuală a numărului de înregistrare a documentului, acesta fiind unic
- Nomenclatoare predefinite pentru: proveniența, problematica, tip document
- Înregistrarea în ordine cronologică a primirii documentelor
- Setarea manuală a termenului de rezolvare a tipului de document selectat, cu posibilitatea de modificare ulterioară
- Repartizarea internă de la registratură către un departament/persoană folosind organigrama primăriei pentru evidența responsabililor inițiali
- Înregistrarea transiterii documentelor de intrare către departamentul/persoană responsabilă în cadrul instituției
- Înregistrarea expedierii documentelor de ieșire către destinatar
- Clasificarea documentelor în funcție de tipul acestora
- Găsirea rapidă a documentelor în funcție de multiple criterii de filtrare: număr de înregistrare, data, tip document, problematică, responsabil etc.
- Vizualizarea distinctă a documentelor intrate și ieșite prin intermediul a doua liste care permit ordonarea cronologică și printarea lor pentru anumite documente în funcție de o serie de criterii de filtrare
- Posibilitatea de vizualizare a informațiilor specificate la înregistrarea documentului indiferent de stadiul în care se află
- Rapoarte manageriale: documente intrate și nerezolvate, documente grupate pe problematici, documente repartizate pe departamente
- Listare Registru de intrari/ieșiri

• AGENDA LEGISLATIVĂ LOCALĂ

Funcționalitățile le îndeplinește sunt:

- Managementul Hotărârilor Consiliului Local și Dispozițiilor Primarului prin înregistrarea următoarelor informații: număr act, dată act, emitent, tematică, modificări, număr anexe, termen de actualizare, data scadență actualizare, persoane implicate
- Căutare multicriterială: număr act, dată act, persoane implicate, număr anexe, căutari aproximative sau exacte după cuvinte din tematica actului, etc.
- Listare Raport Evidență Hotărâri ale Consiliului Local, Raport Evidență Dispoziții ale Primarului

• DEZBATERI, COMUNICĂRI, INFORMĂRI ȘI SONDAJE CETĂȚEAN / MEDIUL DE AFACERI

Funcționalitatea principală pe care o îndeplinește serviciul online „Dezbateri, comunicări, informări și sondaje cetățean / mediul de afaceri” este de a permite cetățenilor/ mediului de afaceri să participe activ la luarea deciziilor de interes comunitar .

Funcționalități sale sunt:

- Posibilitatea de a defini șabloane pentru sondaje pe diferite teme
- Completarea online a sondajelor (de la terminalul infochiosc sau prin interfața web)
- Centralizarea formularelor de sondaje
- Prezentarea periodică a rapoartelor privind rezultatele obținute în urma sondajelor
- Rezultatul sondajului va fi publicat online și în timp real.

Tehnologie: Aplicația are o arhitectură de tip web și este bazată pe următoarele tehnologii: Microsoft .Net., Java EE

1.4.2 Subsistemul Document Management

Are rolul de management al documentelor care circulă în instituție în format electronic și rolul de management al fluxurilor documentelor. Se integrează cu componentele din Case Management și Portal având rolul de repository al documentelor utilizate de unele din aceste componente sau de sursa de date pentru altele.

Tehnologii folosite: ELO Document Management

1.4.3 Subsistemul de Gestiune Economică (SGE)

Subsistemul de gestiune economică realizează gestionarea structurii bugetare și organizaționale la nivelul fiecărei variante de buget. Aplicația pune la dispoziția utilizatorilor săi următoarele module:

- Bugete
 - o Asocierea capitolelor utilizate de unități;
 - o Definirea activităților pe capitole;
 - o Definirea regulilor echilibrului bugetar;
 - o Elaborare variante buget și aprobarea acestora;
 - o Elaborare rectificări bugetare și aprobarea lor;
 - o Emitere dispoziții bugetare;
 - o Operare deschiderilor de credit;
 - o Rapoarte detaliate ale bugetelor pentru unități
- Contabilitate, acoperă operațiunile economice esențiale ale companiei:
 - o Management COMERCIAL
 - o Management FINANCIAR
 - o Managementul IMOBILIZĂRILOR
 - o Contabilitatea FINANCIARĂ ȘI DE GESTIUNE

Tehnologie: Aplicația are o arhitectură de tip web și este bazată pe tehnologie Microsoft .Net.

1.4.4 Subsistemul de salarizare (ESAL)

- o Subsistem salarizare (**ESAL**) aplicație software care permite preluarea și prelucrarea informațiilor cu caracter de personal și resurse umane.
- o Introducere pontaje,
- o calcule salarii,
- o personalizări calcule salarii,
- o rapoarte salarii,
- o export în SGE pentru viramente salarii

Tehnologie: Aplicația are o arhitectura de tip web și este bazată pe tehnologie Microsoft .Net.

2 Cerințe privind serviciile

2.1 Definiții

Tipuri de incidente

Se definesc următoarele tipuri de incidente, în funcție de impactul pe care incidentul îl are asupra sistemului informatic.

Tip incident	Descriere
Critic	Funcționalități importante ale sistemului nu sunt disponibile. Sistemul informatic este puternic afectat și nu există alternative temporare pentru continuarea activității.
Mediu	Unele din funcționalitățile non-critice ale sistemului nu sunt disponibile. Sistemul informatic este afectat în mod redus. Funcționalitățile afectate pot fi înlocuite de acțiuni manuale de corecție ale administratorilor de sistem sau există modalități alternative temporare de efectuare a activităților în sistem.
Scăzut	Pierderile de funcționalități sunt minore. Desfasurarea activităților se desfășoară normal.

Tipul de incident va fi agreat de cele două părți, Prestator și Achizitor, pentru fiecare problemă, pe baza severității incidentului fiind stabilite condițiile de derulare a activităților de mentenanță corectivă.

Timp de răspuns – intervalul de timp măsurat de la notificarea incidentului până la inițierea procedurilor de diagnosticare și remediere

Timp de remediere – intervalul de timp necesar pentru a aduce sistemul la parametri normali de funcționare și disponibilitate, acesta este calculat din momentul notificării incidentului și până la închiderea acestuia.

HelpDesk – centru de asistență tehnică ce oferă servicii de preluare a incidentelor prin telefon, fax, email și web și este operat de către echipa de suport a Prestatorului.

2.2 Descrierea serviciilor solicitate

2.2.1 Caracteristici generale

Serviciile oferite trebuie să acopere componentele software prezentate în **Capitolul 2**, astfel încât să fie asigurată buna funcționare a acestora.

Ofertantul se obligă să acopere integral următoarele condiții:

- să pună la dispoziție canalele de comunicare care să includă: telefon, fax, email, web
- să rezolve solicitările din partea Autorității Contractante în conformitate cu timpii de răspuns și remediere asociați fiecărui tip de incident
- să realizeze activitățile de întreținere a sistemului cu frecvența și în condițiile prezentate
- să realizeze activitățile de dezvoltare necesare în cazul modificărilor legislative sau extinderii sistemului cu funcționalități noi, la cererea scrisă a Autorității Contractante
- să raporteze activitățile desfășurate și să furnizeze livrabilele cerute prin acest Caiet de sarcini
- să include în preț ofertat toate costurile asociate cu asigurarea garanției și suportului pentru toate componentele prezentate, la nivelul și în condițiile detaliate în acest Caiet de sarcini.

Din partea Autorității Contractante vor fi desemnate persoanele care au dreptul să inițieze procedura de notificare de incidente. Transmiterea incidentului va fi însoțită de tipul de incident asociat problemei apărute, iar acesta poate fi modificat cu acordul părților în funcție de evoluția în timp a incidentului.

2.2.2 Servicii de mentenanță corectivă a aplicațiilor

2.2.2.1 Scopul serviciilor

Asigurarea mentenantei corective pentru aplicațiile existente, în condițiile stabilite prin caracteristicile nivelului de servicii, , **fara modificare substantiala de program prin forma, continut si functionalitati, pentru respectarea si atingerea indicatorilor asumati in cadrul proiectului pe fonduri europene:**

- asistență tehnică pentru remedierea incidentelor care împiedică buna funcționare a sistemului informatic
- refacerea datelor în cazul apariției incidentelor și refacerea consistenței datelor din baza de date
- aplicarea de patch-uri, reinstalări și reconfigurări ale aplicațiilor sau componentelor acestora
- servicii de mentenanță preventivă – săptămânal - monitorizarea aplicațiilor, urmărirea logurilor și configurarea aplicațiilor în sensul unei exploatare în condiții optime
- actualizarea documentației pentru a reflecta modificările operate în sistem

În obligația Prestatorului intra furnizarea următoarelor livrabile:

- raport lunar al incidentelor apărute
- procese verbale de intervenție (dacă este cazul)
- raport lunar privind mentenanța preventivă

2.2.2.2 Caracteristici nivel servicii – mentenanță aplicații

Tip incident	Timp maxim de răspuns	Timp maxim de remediere
Critic	1 oră	4 ore
Mediu	1 oră	24 ore
Scazut	1 oră	72 ore

2.2.3 Servicii de mentenanță evolutivă

Extinderea aplicațiilor existente cu funcționalități noi și adaptarea sistemului la noi cerințe legislative, la cererea scrisă a Autorității Contractante, **fara modificare substantiala de program prin forma, continut si functionalitati, pentru respectarea si atingerea indicatorilor asumati in cadrul proiectului pe fonduri europene** :

- o analiza cerințelor și a impactului modificărilor asupra sistemului informatic
- o dezvoltarea de module sau funcționalități noi sau modificarea celor existente
- o testarea sistemului în urma implementării cerințelor
- o instruire suplimentară a personalului, pentru noile funcționalități implementate
- o actualizarea documentației pentru a include modificările/noile funcționalități
- o tranziție în producție
- o management de proiect și asigurarea calității

Durata și efortul de implementare pentru funcționalitățile cerute vor fi agreate de Project Managerii din partea Autorității Contractante și Prestator. Începerea activităților asociate cu funcționalitățile cerute se va face numai în urma acceptului din partea Autorității Contractante.

Durata contractului de implementare și mentenanță este de **12 luni calendaristice**, iar contractul va intra în vigoare, odată cu semnarea sa de către ambele părți.

Garanția pentru orice modificare sau intervenție în sistem este de 12 luni de la data recepției de către beneficiar.

În obligația Prestatorului intra furnizarea următoarelor livrabile:

- document de analiză
- plan de testare
- scenarii de testare
- raport de testare
- manual de exploatare actualizat
- manual de utilizare actualizat
- kit de instalare pentru noile versiuni
- cod sursă

3 Cerințe privind propunerea tehnică

Ofertantii vor elabora propunerea tehnică astfel încât să rezulte că au fost îndeplinite în totalitate cerințele minime exprimate în Caietul de sarcini. Din propunerea tehnică trebuie să reiasă clar asumarea de către Ofertant a tuturor cerințelor și obligațiilor din Caietul de sarcini.

Ofertarea de servicii inferioare celor prevazute în Caietul de sarcini sau care nu satisfac cerintele impuse prin Caietul de sarcini, va atrage după sine declararea ofertei ca fiind neconformă.

Ofertanții au obligația să includă în propunerea tehnică informații cu privire la:

- descrierea detaliată a modului de asigurare a serviciilor cerute
- prezentarea procedurii de suport
- prezentarea modului în care oferta răspunde cerințelor minime stabilite, printr-o corespondență punct cu punct între ofertă și cerințe
- alte informații considerate semnificative de către Ofertant, în vederea evaluării corespunzătoare a propunerii tehnice

4 Accesul la resurse, în vederea ofertării

Pentru evaluarea efortului necesar, Autoritatea Contractanta va pune la dispoziția potențialilor Ofertanți, în perioada de ofertare, la sediul din Piatra Neamt Str. Stefan cel Mare Nr. 8, accesul la Sistemul Informatic Integrat. Accesul la aceste resurse se va face astfel:

- potențialii Ofertanți vor trimite o solicitare, în scris, cu cel puțin 3 zile lucratoare înainte de data propusă pentru programare
- înainte de accesul la orice informație, potențialii Ofertanți vor fi semna condițiile de confidențialitate
- potențialii Ofertanți vor avea dreptul să consulte materialele și sistemul, dar nu vor avea dreptul să efectueze modificări de orice natura asupra sistemului sau materialelor puse la dispoziție. De asemenea, este interzisă copierea sau scoaterea informațiilor în orice fel, în afara sediului Autorității Contractante
- accesul la resurse se va face pe parcursul unei singure zile, pentru fiecare potențial Ofertant

Serviciul GIS - IT
Sef serviciu
Vladut Constantin Postolica

