

Caiet 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 distribuit.
- 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 introduce 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 functionalitatile implementate)
- actualizare sistem (restabilirea functionalitatilor si 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 functionalitatile implementate – trimitere instrucțiuni sau manuale de utilizare actualizate administratorilor aplicației, raspuns la intrebari punctuale

5. Lucrari de efectuat permanent:

- verificarea functionarii aplicatiilor, atat pe serverul din primarie cat si pe back-up
- verificare consistenta si structuri baze de date
- rezolvare/eliminare neconcordante si conflicte
- actualizare design baze de date, rapoarte, etc.
- asigurarea suportului pentru administratorul bazelor de date
- verificare si reconstruire indecsi baze de date
- inspectare/reparare consola 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 mentenanță și dezvoltare
- Transmite rezolvarile la nivelul 1
- Escaladează problemele cu impact major la factorii de decizie

Nivelul 3 tehnic mentenanță și dezvoltare

- Rezolva probleme care necesită detalii de implementare tehnice
- Rezolva probleme care presupun modificări ale aplicațiilor și infrastructurii
- Transmite rezolvarile la nivelul 2
- Escaladează problemele cu impact major la factorii de decizie

Condiții de desfășurare a activităților de suport

Activitățile desfășurate de către serviciile de suport se vor efectua în funcție de prioritate și impact în felul următor.

Prioritate	Descriere
Prioritate 4	Nu există impact operațional, este o solicitare sub forma de cerere de informare sau sugestie.
Prioritate 3	Există un impact operațional care poate afecta o parte din activitățile în sistem și care nu afectează decât o parte nesemnificativă a utilizatorilor aplicațiilor. Activitatea se poate desfășura aproape normal
Prioritate 2	Există un impact operațional minor, în care este posibil ca anumite funcții să nu mai fie disponibile. O parte din funcționalitățile 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, în care este posibil ca funcții critice să nu mai fie disponibile. Funcționalități importante nu pot fi folosite sau mare parte din utilizatorii aplicațiilor sunt afectați. Activitatea în sistem este perturbată în mod semnificativ

prioritate

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.

Întocmit,

09.12.2016

șef birou,

Kosa Sandor

