
Prestari specifice de reparatii pentru urmatoarele sisteme informatice/aplicatii: a) Înmatriculare și Evidență Nave: b) Personal Navigant Gestiune c) Personal Navigant Examinare

I.D.: 29388364

Data publicarii	05.07.18	Coduri CPV	72500000-0 72320000-4
-----------------	----------	------------	-----------------------

Termenul limita pentru depunere:	10.07.18
----------------------------------	----------

Descriere: a) Înmatriculare și Evidență Nave: Servicii de optimizare a datelor în baza de date prin actualizarea indexilor de referință Servicii de reparare a fișierelor de configurare și ale datelor de acces și sincronizare cu sistemele europene Repararea erorilor funcționale rezultate din sincronizarea cu centrele RIS europene Realizarea și verificarea copiilor de siguranță (back-up) lunare și anuale Verificarea drepturilor de acces în sistem al personalului ANR Verificarea erorilor de sincronizare cu sistemul web b) Personal Navigant Gestiune Servicii de optimizare a datelor în baza de date prin actualizarea indexilor de referință Repararea erorilor funcționale rezultate din sincronizarea cu portalul web Realizarea și verificarea copiilor de siguranță (back-up) lunare și anuale Verificarea log-urilor de funcționare și ale sistemului de web acces Repararea erorilor apărute în cazul unor conflicte și erori cu sistemul de rețea Repararea erorilor în cazul în care tipăriturile nu sunt conforme cu formularele tipizate c) Personal Navigant Examinare Servicii de optimizare a datelor în baza de date prin actualizarea indexilor de referință Repararea erorilor funcționale rezultate din sincronizarea cu portalul web Realizarea și verificarea copiilor de siguranță (back-up) lunare și anuale Verificarea log-urilor de funcționare și ale sistemului de web acces Repararea erorilor apărute în cazul unor conflicte și erori cu sistemul de rețea

Principalele tipuri de priorități (severitate) pentru sesizări/incidente, precum și timpii maximi de răspuns privind severitatea sesizărilor/incidentelor sunt descrise în tabelul de mai jos:

Severitate	Descriere	Impact	Activitate ANR	Exista metodă de alternativă de soluționare?	Timp maxim de răspuns	Timp maxim de soluționare	Blocant
Critic	Blocarea aplicației, imposibilitatea de a folosi aplicația	Foarte mare	Nu există	1 oră	1 zi lucrătoare		
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	10 zile lucrătoare	Mediu	
Pierdere medie de funcționalitate, sau alte probleme unde există soluție alternativă	Mediu	Nu este afectată	Există	1 zi lucrătoare	12 zile lucrătoare	Minor	
Pierdere minoră de funcționalitate sau alte probleme unde există soluție alternativă	Mic	Nu este afectată	Nu este necesară	3 zile lucrătoare	20 zile lucrătoare	Trivial	
Probleme cosmetice (exemplu: cuvinte trunchiate sau texte aliniate greșit)	Foarte mic	Nu este afectată	Nu este necesară	3 zile lucrătoare	25 zile lucrătoare		

Baza activității de remediere a defecțiunilor va fi constituită din două părți: conexiune de la distanță securizată (VPN/remote) (FURNIZOR-ANR) activă și funcțională intervenție la fața locului atunci când se impune Solicitarea de remediere se va desfășura în următoarele etape: evenimentul va fi publicat de echipa ANR pe un portal de suport oferit de către Furnizor sau pe e-mail unde se va face o descriere detaliată; evenimentul publicat va fi înregistrat în baza de date de evenimente cu numărul de înregistrare care va fi transmis automat la adresa de e-mail ANR configurată și atașată utilizatorului de acces în baza de date; furnizorul informează ANR cu privire la finalizarea rezolvării problemei sesizate și transmite eventuale recomandări pentru evitarea reapariției problemei; ANR confirmă furnizorului, prin feedback în baza de date de evenimente, rezolvarea problemei; comunicarea ANR-furnizor se va realiza utilizând baza de date de evenimente, de luni până vineri între orele 8:00-16:30 utilizând coordonatele de acces configurate și întreținute de furnizor (un singur utilizator) lunar furnizorul va face un raport de activitate care va include evenimentele și rezolvările din luna respectivă.
