

PUNCTUL NR. 5



Consiliul General al Municipiului București

HOTĂRÂRE

Nr.: ___ din ___

privind aprobarea indicatorilor tehnico - economici aferenți "*Studiului privind dezvoltarea sistemului informatic integrat*" în vederea achiziționării unui Sistem Integrat pentru Relația cu Cetățenii (SIRC)

Având în vedere Expunerea de motive a Primarului General al Municipiului București și Raportul de specialitate al Direcției Relații Publice și Informare;

Conform prevederilor: art. 6, art.12 și art. 14 din Ordonanța de Guvern nr. 27/2002 *privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor*, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr.233/2002; Anexa 1, Programul de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul, A. Autoritățile administrației publice centrale și locale vor lua următoarele măsuri: III. Măsuri pe termen lung: lit.b, din Hotărârea de Guvern nr. 1723/2004 *privind aprobarea Programului de măsuri pentru combaterea birocrăției în activitatea de relații cu publicul*, cu modificările și completările ulterioare; Art. 41 din Anexa nr. 3 a H.C.G.M.B. nr.174/2010, prin care s-a aprobat Regulamentul de Organizare și Funcționare al Direcției Relații Publice și Informare din cadrul aparatului de specialitate al Primarului General al Municipiului București;

În temeiul prevederilor art. 36 alin.(1) art. 45 alin.(2) din Legea nr. 215/2001 *privind administrația publică locală*, republicată, cu modificările și completările ulterioare.

CONSILIUL GENERAL AL MUNICIPIULUI BUCURESTI

HOTĂRĂȘTE :

Art.1 Se aprobă indicatorii tehnico-economici aferenți "*Studiului privind dezvoltarea sistemului informatic integrat*" pentru obiectivul „Sistem integrat pentru relația cu cetățenii (SIRC)”, conform anexei care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art.2 Se aprobă achiziționarea Sistemului integrat pentru relația cu cetățenii (SIRC).

Art.3 Direcțiile din cadrul aparatului de specialitate al Primarului General al Municipiului București vor aduce la îndeplinire prevederile prezentei Hotărâri.

Această hotărâre a fost aprobată în ședința a Consiliului General al Municipiului București din data de

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ

SECRETAR GENERAL
AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI
Tudor TOMA

Bucuresti,
Nr.....



INDICATORI TEHNICO- ECONOMICI
„SISTEM INTEGRAT PENTRU RELAȚIA CU CETĂȚENII (SIRC)”

1. VALOAREA TOTALĂ (inclusiv T.V.A) : 8.928 mii lei - 1.984 mii euro

din care:

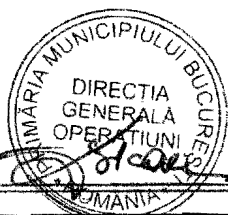
- Costuri pentru infrastructură necesară proiectului :
2.963,60 mii lei - 658, 58 mii euro

- Costuri aferente serviciilor privind implementarea sistemului :
5.964,40 mii lei - 1.325, 42 mii euro
(1 euro = 4,5 lei)

2. EȘALONAREA INVESTIȚIEI

- ANUL I (inclusiv T.V.A) **2.000 mii lei - 444,44 mii euro**
- ANUL II (inclusiv T.V.A) **6.928 mii lei - 1.539,56 mii euro**

3. DURATA DE REALIZARE A INVESTIȚIEI : 12 LUNI conform aviz C.T.E. nr. 74 / 2013



"PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI"
CONSILIUL TEHNICO ECONOMIC

AVIZ NR. 74 / 25. 07. 2013

eliberat în baza procesului verbal încheiat în ședința C.T.E. din data de 25.07.2013

**I. DENUMIREA DOCUMENTAȚIEI: ANALIZA SI RECOMANDARI
PRIVIND DEZVOLTAREA ARHITECTURII SI
FUNCTIONALITATILOR SISTEMULUI INFORMATIC
INTEGRAT AL PMB.**

II. FAZA: S.F.

III PROIECTANT: SC ALIAT SRL

IV INVESTITOR – PMB

VI. CONSILIUL TEHNICO ECONOMIC:

COMPONENTA	NUME SI PRENUME	COMPARTIMENT
PREȘEDINTE	BOGDAN HREAPCA	Director General DGDI.
MEMBRII	Bogdan Sosoaca-secretar Popa –Balan Corina Alexandra	Directia de Investitii
	Vrinceanu Liliana Flavius C. Gheorghiu Dorel Geana A. Zaharia	DUP
	Gheorghe Patrascu A. Zaharescu A Botezatu Camelia Puiu	D.U.A.T.
	Catalin Zoican C. Preda Mircea Constantinescu Vasile Savoiu	DGO DIR BUGET
	Florea Ion	D.F.C.

VII. INVITATI:

SC ALIAT SRL	SC EGIS ROMANIA SA SC EUROM CONSTRUCT SRL
---------------------	--

**IX. URMARE ANALIZEI DOCUMENTATIILE FAZA SF, PT/DE SUPUSE AVIZARII
CTE-PMB SUNT CONFORME CU HGR nr 28/2008 respectiv ORD MDLPL 863/2008 modificat si
completat cu ORD MDRL NR 276/2009 ; DPG 1672/28.12.2011.**

X. Documentatia supusa avizarii astazi 25. 07. 2013

- **SE AVIZEAZĂ FAVORABIL DOCUMENTATIA FAZA S.F., cu
recomandarea de a se reduce termenul de aplicare la 12 luni.**

**PREȘEDINTE C.T.E.,
DIRECTOR GENERAL D.G.DI
BOGDAN HREAPCA**

**SECRETAR C.T.E.,
DIRECTOR EXECUTIV D.I.
BOGDAN SOSOACA**



PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI

Primar General

EXPUNERE DE MOTIVE

În prezent, angajații Primăriei Municipiului București au în exploatare multiple aplicații IT atât în activități ce vizează gestiunea internă (financiar, contabilitate, salarii, întocmire buget, investiții), cât și în activități ce asigură comunicarea și interacțiunea cu cetățenii (evidență solicitări de la cetățeni, legea 10/2001, dosare pe rol, amenzi, evidența proprietăților, nomenclatură stradală etc).

Pentru un flux optim și adecvat al activității Direcției Relații Publice și Informare și pentru creșterea gradului de satisfacție al clienților PMB, este necesară înlocuirea actualului program de înregistrare și monitorizare a petițiilor.

Aplicațiile informatice folosite în sistemele informatice pentru Managementul Relației cu Clienții și Managementul Documentelor și al Fluxurilor de Lucru sunt de tip CRM (Customer Relationship Management) având la bază un sistem ticketing bazat pe Remedy A/R și SIVADOC. Cele două aplicații sunt foarte greoaie în exploatare, reprezintă tehnologii la nivelul anilor 2003/2004 ce nu mai suportă volumul curent de date și nici cerințele actuale ca tehnologie și nevoi. Precizăm că actualul program (CRM) nu mai poate fi modificat astfel încât să satisfacă actualele cerințe deoarece este depășit din punct de vedere fizic.

Rata de utilizare a Sistemului Informatic de Management al Documentelor și al Fluxurilor de Lucru în cadrul direcțiilor este foarte redusă și cu efecte ce duc la imposibilitatea de a avea date și raportări dinamice care să asigure conducerii instituției informațiile necesare pentru decizii informate și pentru îmbunătățirea procesului.

Date tehnice și indicatori economici:

Îmbunătățirea gestiunii activităților care implică relații între cetățeni și PMB presupune centralizarea informațională a tuturor activităților de birou de informații, registratură, punct de urmărire a gradului de rezolvare a cerințelor sau problemelor cetățeanului, programarea audiențelor și



eliberarea rezultatelor procesării cererilor sau problemelor cetățeanului. Realizarea acestui scop presupune implementarea unui nou sistem informatic pentru relația cu cetățenii (SIRC) compus din:

- Componenta pentru managementul relației cu clienții (cetățenii în cazul de față)
- Componenta de management a documentelor (Document Management System)
- Componenta de gestiune și automatizarea fluxurilor de lucru (Workflow management), aprobări și integrare cu celelalte aplicații existente (acolo unde este cazul)
- Componenta integrată de preluare petiții din portalul PMB și de comunicare cu cetățenii asupra stadiului soluționării acestora, inclusiv Knowledge Base

Toate aceste componente vor lucra ca un sistem unitar și transparent astfel încât utilizatorii să beneficieze de un aspect grafic unitar și de un mod de lucru coerent care să încurajeze adopția ușoară a noului mod de lucru.

SIRC va fi compusă dintr-o serie de componente funcționale, care comunică între ele și servesc fluxurile interne ale PMB. Accesul utilizatorilor interni va fi făcut pe baza drepturilor de acces (de tip nume utilizator și parolă), gestionate de componenta de autentificare și autorizare utilizatori. Accesul utilizatorilor externi se va realiza cu ajutorul componentei web pentru managementul petițiilor online din link-ul pus la dispoziție pe site-ul PMB, prin Internet.

Noua soluție informatică va oferi următoarele beneficii directe:

- Accesibil: cetățenii au acces online la platformă;
- Eficient: o organizare optimă, cursivă pe toată „durata de viață” a unei petiții; arhitectura IT modernă, modulară pentru întreaga infrastructura a administrației locale;
- Eficace: **creșterea productivității funcționarilor; reducerea birocrăției; creșterea satisfacției cetățeanului prin reducerea timpului de așteptare, monitorizarea stadiului de rezolvare a petiției on-line pe site-ul PMB, etc;**
- Democratic: deschidere, transparență, răspundere și responsabilizare crescută în relația cu cetățeanul;
- Inovativ și neutru tehnologic: utilizarea celor mai noi tehnologii în materie; aplicația implementată este neutru tehnologic permițând dezvoltarea continuă;
- Colaborativ: mediul de lucru centralizat, comunicarea este directă între funcționari și cetățeni; costul de fricțiune între direcțiile PMB se reduce;
- Sigur: sistemul este protejat de mecanisme de autentificare și partajare de roluri; auditul de sistem este o funcție permanentă;
- Scalabil: sistemul poate fi extins cu noi funcționalități și module; numărul de utilizatori nu este fix, PMB poate implica oricând un nou funcționar în sistem;



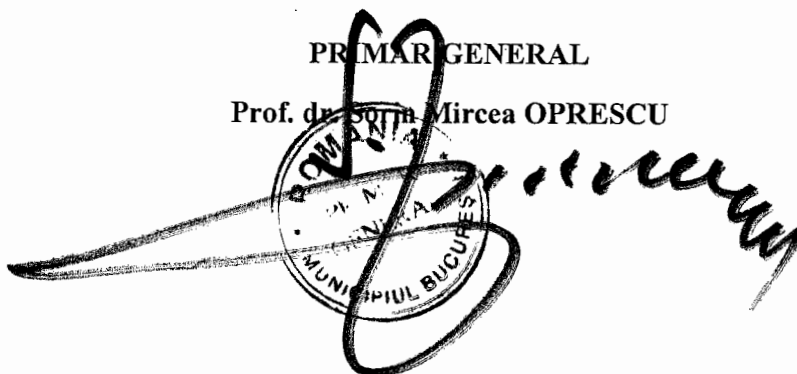
Valoarea totală estimată a investiției, conform indicatorilor tehnico-economic aprobați în Comisia Tehnico-Economic a Municipiului București este de 7.200.000 RON fără TVA și presupune:

- Costuri pentru infrastructură necesară proiectului (periferice – scanere input data, licențe aplicație server și de bază de date licențe Sistem Integrat pentru Relația cu Cetățenii și suportare, licențe sistem de management al documentelor) cu o valoare de 2.390.000 RON fără TVA;
- Costuri aferente serviciilor privind implementarea sistemului (analiză și proiectare, dezvoltare, testare, implementare, instruire) cu o valoare de 4.810.000 RON fără TVA;
- Durata de realizare a investiției este de 18 luni.

În baza raportului de specialitate al Direcției Relații Publice și Informare, propun spre dezbateră Consiliului General al Municipiului București proiectul de hotărâre alăturat.

PRIMAR GENERAL

Prof. dr. Mircea OPRESCU





PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI

Direcția Generală Operațiuni

Direcția Relații Publice și Informare

Număr: / Data:

RAPORT DE SPECIALITATE

Privind "Sistemul integrat pentru relația cu cetățenii (SIRC)"

În prezent, angajații Primăriei Municipiului București au în exploatare multiple aplicații IT atât în activități ce vizează gestiunea internă (financiar, contabilitate, salarii, întocmire buget, investiții), cât și în activități ce asigură comunicarea și interacțiunea cu cetățenii (evidență solicitări de la cetățeni, legea 10/2001, dosare pe rol, amenzi, evidența proprietăților, nomenclatură stradală etc).

Pentru un flux optim și adecvat al activității Direcției Relații Publice și Informare și pentru creșterea gradului de satisfacție al clienților PMB, este necesară înlocuirea actualului program de înregistrare și monitorizare a petițiilor.

Aplicațiile informatice folosite în sistemele informatice pentru Managementul Relației cu Clienții și Managementul Documentelor și al Fluxurilor de Lucru sunt de tip CRM (Customer Relationship Management) având la bază un sistem ticketing bazat pe Remedy A/R și SIVADOC. Cele două aplicații sunt foarte greoaie în exploatare, reprezintă tehnologii la nivelul anilor 2003/2004 ce nu mai suportă volumul curent de date și nici cerințele actuale ca tehnologie și nevoi. Precizăm că actualul program (CRM) nu mai poate fi modificat astfel încât să satisfacă actualele cerințe deoarece este depășit din punct de vedere fizic.

Rata de utilizare a Sistemului Informatic de Management al Documentelor și al Fluxurilor de Lucru în cadrul direcțiilor este foarte redusă și cu efecte ce duc la imposibilitatea de a avea date și raportări dinamice care să asigure conducerii instituției informațiile necesare pentru decizii informate și pentru îmbunătățirea procesului.

Date tehnice și indicatori economici:

Îmbunătățirea gestiunii activităților care implică relații între cetățeni și PMB presupune centralizarea informațională a tuturor activităților de birou de informații, registratură, punct de



urmărire a gradului de rezolvare a cerințelor sau problemelor cetățeanului, programarea audiențelor și eliberarea rezultatelor procesării cererilor sau problemelor cetățeanului. Realizarea acestui scop presupune implementarea unui nou sistem informatic pentru relația cu cetățenii (SIRC) compus din:

- Componenta pentru managementul relației cu clienții (cetățenii în cazul de față)
- Componenta de management a documentelor (Document Management System)
- Componenta de gestiune și automatizarea fluxurilor de lucru (Workflow management), aprobări și integrare cu celelalte aplicații existente (acolo unde este cazul)
- Componenta integrată de preluare petiții din portalul PMB și de comunicare cu cetățenii asupra stadiului soluționării acestora, inclusiv Knowledge Base

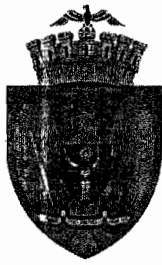
Toate aceste componente vor lucra ca un sistem unitar și transparent astfel încât utilizatorii să beneficieze de un aspect grafic unitar și de un mod de lucru coerent care să încurajeze adopția ușoară a noului mod de lucru.

SIRC va fi compusă dintr-o serie de componente funcționale, care comunică între ele și servesc fluxurile interne ale PMB. Accesul utilizatorilor interni va fi făcut pe baza drepturilor de acces (de tip nume utilizator și parolă), gestionate de componenta de autentificare și autorizare utilizatori. Accesul utilizatorilor externi se va realiza cu ajutorul componentei web pentru managementul petițiilor online din link-ul pus la dispoziție pe site-ul PMB, prin Internet.

Noua soluție informatică va oferi următoarele beneficii directe:

- Accesibil: cetățenii au acces online la platformă;
- Eficient: o organizare optimă, cursivă pe toată „durata de viață” a unei petiții; arhitectura IT modernă, modulară pentru întreaga infrastructură a administrației locale;
- Eficace: **creșterea productivității funcționarilor; reducerea birocrăției; creșterea satisfacției cetățeanului prin reducerea timpului de așteptare, monitorizarea stadiului de rezolvare a petiției on-line pe site-ul PMB, etc;**
- Democratic: deschidere, transparență, răspundere și responsabilizare crescută în relația cu cetățeanul;
- Inovativ și neutru tehnologic: utilizarea celor mai noi tehnologii în materie; aplicația implementată este neutru tehnologic permițând dezvoltarea continuă;
- Colaborativ: mediul de lucru centralizat, comunicarea este directă între funcționari și cetățeni; costul de fricțiune între direcțiile PMB se reduce;
- Sigur: sistemul este protejat de mecanisme de autentificare și partajare de roluri; auditul de sistem este o funcție permanentă;
- Scalabil: sistemul poate fi extins cu noi funcționalități și module; numărul de utilizatori nu este fix, PMB poate implica oricând un nou funcționar în sistem;





PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI

Directia Generală Operațiuni

Directia Relații Publice și Informare

Valoarea totală estimată a investiției, conform indicatorilor tehnici-economic aprobați în Comisia Tehnico-Economic a Municipiului București este de 7.200.000 RON fără TVA și presupune:

- Costuri pentru infrastructură necesară proiectului (periferice – scanere input data, licențe application server și de bază de date licențe Sistem Integrat pentru Relația cu Cetățenii și suportare, licențe sistem de management al documentelor) cu o valoare de 2.390.000 RON fără TVA;
- Costuri aferente serviciilor privind implementarea sistemului (analiză și proiectare, dezvoltare, testare, implementare, instruire) cu o valoare de 4.810.000 RON fără TVA;
- Durata de realizare a investiției este de 18 luni.

DIRECTOR GENERAL,

Cătălin Ion ZOICAN



DIRECTOR EXECUTIV,

Mirela ERCUȚĂ

