

# **- SPECIFICAȚII TEHNICE -**

**SISTEM DE MANAGEMENT AL DOCUMENTELOR  
ȘI FLUXURILOR DE LUCRU**

**-2018-**

---

## 1. Situația existentă

Sistemul Informatic Integrat pentru Managementul Activităților implementat în PMB (SIIMA-PMB), gestionează în mod unic toate categoriile de date și informații existente, răspunzând cerințelor definite de oricare din compartimente, asigură informarea corectă, completă și în timp util a factorilor de decizie.

Sistemul informatic integrat cuprinde următoarele sisteme:

- Sistem Informatic pentru Gestiunea Resurselor Financiare, Materiale și Umane ale PMB
- Sistem Informatic pentru realizarea Băncii de Date Urbane a Bucureștiului
- Sistem Informatic de Mesagerie Electronică
- Sistem Informatic de Management al Documentelor și al Fluxurilor de Lucru
- Sistem Informatic pentru Managementul Relației cu Clienții
- Pagina de Internet / Intranet a PMB (Portal)
- Securitatea Sistemului Informatic Integrat al PMB
- Infrastructura pentru Sistemul Informatic Integrat al PMB

Nucleul central al Sistemului Informatic Integrat este compus din clusterul AIX cu rol de server de baze de date.

Aplicațiile existente în arhitectura cărora sunt cuprinse baze de date Oracle sunt:

- a) **Sistem de Producție ERP** - sistemul Informatic pentru Gestiunea Resurselor Financiare, Materiale și Umane ale PMB – (instanța Oracle **PROD**) bazat pe aplicația Siveco Applications.
- b) **Aplicația de registratură (CRM)** - sistemul informațional care oferă suportul pentru gestiunea activităților care implică relații cu clienții Municipiului București. Acesta presupune centralizarea informațională a tuturor activităților de birou de informații, registratură, punct de urmărire a gradului de rezolvare a cererilor sau problemelor clienților, programarea audiențelor și eliberarea rezultatelor. Numărul utilizatorilor activi este dat de accesul concurent de la 11 ghișee. Sistemul este bazat pe aplicația Remedy și folosește instanța Oracle **CRM**.
- c) **Managementul documentelor** - Sistemul Informatic de Management al Documentelor și al Fluxurilor SIVADOC de lucru permite controlul, organizarea, accesul și publicarea informațiilor și este bazat pe aplicația SIVADOC. Instanța Oracle folosită este **SIVADOC-v3**. Versiunea pilot SIVADOC-v4 conține modulul Autorizații Taxi și folosește Instanța Oracle **SIVADOC-v4**
- d) **Banca de Date Urbană (BDU)** - Reprezintă sistemul informațional care are la bază datele din cadastrul imobiliar, edilitar și din alte sectoare de activitate, care servesc la formularea strategiilor globale ale localităților, în corelare cu programele de dezvoltare ale administrației locale, la toate nivelurile. Sistemul este bazat pe platforma GIS Geomedia. Numele instanței Oracle este **BDU**.

## 2. Obiective

### 2.1. Obiectiv general

Primăria Municipiului București are în vedere modernizarea **Sistemului de Management al Documentelor și Fluxurilor de Lucru** care să permită gestionarea integrată a tuturor documentelor, structurate pe diferite niveluri de acces și securitate precum și preluarea și gestionarea cererilor de la cetățeni / instituții înregistrate la Registratura PMB. Sistemul va trebui să funcționeze continuu, 24x7, atât aplicația în sine cât și mecanismele de integrare cu celelalte sisteme din cadrul Sistemului Informatic Integrat pentru Managementul Activităților din cadrul PMB (SIIMA-PMB) și/sau alte aplicații existente în PMB.

## 2.2. Obiective specifice

➤ Îmbunătățirea fluxului de gestiune cereri/sesizări de la cetățeni/instituții, prin definirea și implementarea funcționalităților de Registratură PMB în noul Sistem de Management al Documentelor și Fluxurilor de Lucru (aplicația DMS) ce face obiectul prezentului document.

➤ Creșterea eficienței proceselor ce va duce la reducerea timpului de răspuns la cererile și problemele sesizate și în final la realizarea unei imagini mai bune a instituției PMB în relația cu cetățenii.

➤ De asemenea, se au în vedere următoarele aspecte:

- organizarea optimă, gestionarea și valorificarea la maxim a volumului din ce în ce mai mare de date/documente;

- creșterea performanțelor tehnice ale aplicației în raport cu integrarea cu celelalte sisteme informatice din cadrul SIIMA-PMB și/sau alte aplicații existente în PMB;

- design-ul actualizat al interfeței care să asigure navigarea intuitivă în cadrul aplicației și regăsirea facilă a informației necesare;

- sporirea productivității prin reducerea duratei de generare și aprobare a documentelor;

- automatizarea introducerii atributelor documentelor în sistem;

- utilizarea instrumentelor avansate de căutare, filtrări, analiza informațiilor și generarea de rapoarte în formatul dorit de utilizator (tabele cu indicatori, grafice);

- trasabilitatea lucrărilor/istoricul pe flux: posibilitatea urmăririi solicitării / lucrării /dosarului pe fluxul de aprobare și afișarea informațiilor aferente : status, utilizator, operație executată, dată operație, comentarii pe flux;

- crearea unui tablou de bord ce va permite conducerii să monitorizeze și să gestioneze eficient activitățile instituției și de asemenea, să descopere punctele slabe ale proceselor implementate în instituție.

## 3. Cerințe pentru noua aplicație „Sistem de Management al Documentelor și Fluxurilor de Lucru”

În documentul prezent terminologia: DMS, soluție, aplicație se referă la Sistem de Management al Documentelor și Fluxurilor de Lucru.

### 3.1. Cerințe generale

**3.1.1** Sistemul de Management al Documentelor și Fluxurilor de Lucru va trebui să permită gestionarea integrată a tuturor documentelor, structurate pe diferite niveluri de acces și securitate precum și preluarea și gestionarea cererilor de la cetățeni / instituții înregistrate la Registratura PMB.

**3.1.2** Activitățile desfășurate pe parcursul derulării contractului și a perioadei de garanție trebuie să asigure funcționarea eficientă atât a soluției informatice, cât și a mecanismelor de integrare a acestora cu celelalte sisteme din cadrul Sistemului Informatic Integrat, descrise la capitolul „Situția existentă” și/sau alte aplicații existente în PMB.

**3.1.3** Soluția trebuie să fie capabilă să funcționeze pe multiple sisteme de operare (Windows, Linux, Unix) și baze de date (Oracle, MySQL).

**3.1.4** Soluția trebuie să ofere posibilitatea de reconfigurare a proceselor / fluxurilor de lucru, fără să necesite dezvoltarea aplicației.

**3.1.5** Nu se admit soluții în cadrul cărora să se solicite licențe suplimentare ulterioare în cazul dezvoltării software-ului după finalizarea contractului de furnizare.

**3.1.6** Eventualele modificări ale software-ului de aplicație pe care Beneficiarul le solicită în perioada de garanție a produsului respectiv se vor realiza de către Furnizor fără costuri suplimentare.

## **3.2. Cerințe specifice**

**3.2.1** Arhitectura aplicației trebuie să se bazeze pe un mediu virtualizat care să asigure o bună exploatare a resurselor de calcul disponibile.

**3.2.2** Soluția trebuie să asigure confidențialitatea, integritatea și autenticitatea datelor din sistem.

**3.2.3** Accesul la documente se va realiza cel puțin prin intermediul Client Web.

**3.2.4** Soluția trebuie să ofere o interfață de tip API, care să ofere suport pentru dezvoltarea/integrarea cu alte sisteme folosind limbajele de programare Java, XHTML, Javascript, NET.

**3.2.5** Interfața va fi intuitivă și va conține facilități de help contextual.

**3.2.6** Soluția trebuie să dispună de un model de administrare flexibil și să permită: accesul controlat al mai multor utilizatori (administratori și operatori), fiecare cu nivel de autorizare diferit, adăugare de noi utilizatori, moștenirea de drepturi, gruparea utilizatorilor în grupuri, asocierea de administratori de grupuri de utilizatori (configurare de roluri, grupuri).

**3.2.7** Facilitățile de administrare vor fi posibile inclusiv din interfața Web.

**3.2.8** Asocierea de drepturi va putea fi realizată până la nivel de obiect.

**3.2.9** Aplicația trebuie să dețină un mecanism de raportare, care să furnizeze rapoarte specifice necesare atât pentru gestionarea de documente cât și pentru gestionarea utilizatorilor și a activității acestora.

**3.2.10** Mesajele de eroare vor fi însoțite de texte explicative. Soluția trebuie să permită păstrarea unui log de funcționare a serverului pentru a se putea urmări potențialele probleme ce urmează a fi transmise echipei de suport tehnic.

**3.2.11** În cadrul aplicației trebuie definită o politică de actualizare a componentelor software de bază, aplicația trebuind să pună la dispoziție capabilități de activare/dezactivare actualizare automată.

**3.2.12** Furnizorul va lua în considerare sistemele și aplicațiile existente și va dezvolta soluția în așa fel încât să fie perfect compatibilă cu acestea.

**3.2.13** Aplicația să permită integrarea cu arhitectura Active Directory din cadrul Primăriei Municipiului București (PMB).

**3.2.14** Aplicația să permită integrarea cu Microsoft Office.

**3.2.15** Aplicația trebuie să permită adăugarea de documente electronice printr-un mecanism de tip drag and drop și să permită integrarea cu Windows Explorer.

**3.2.16** Aplicația trebuie să permită transmiterea documentelor pe fax, e-mail, imprimantă direct din interfața acesteia.

**3.2.17** Aplicația să permită administrarea organigramei PMB și a fluxurilor de lucru.

**3.2.18** Aplicația să permită migrarea în noua aplicație a datelor existente în Depozitul de documente al aplicației SIVADOC (identificarea acestora se va stabili în etapa de analiză).

## **3.3. Managementul documentelor și fluxurilor de lucru**

**3.3.1** Petițiile/solicitările vor fi introduse în sistem astfel: direct de la petenți la ghișeele Registraturii PMB, prin e-mail, prin poștă și prin formularele web existente pe site-ul [www.pmb.ro](http://www.pmb.ro).

**3.3.2** Aplicația va prezenta facilități de scanare documente, recunoaștere optică a caracterelor, captarea datelor necesare constituirii dosarului, precum și recunoașterea codurilor de bare.

**3.3.3** Soluția trebuie să suporte o mare varietate de conținut în format electronic, de la imagini scanate ale documentelor pe hârtie, la documente create cu editoare de text, foi de calcul tabelar, desene CAD, fișiere GIS, fișiere video AVI, MPG, fișiere audio MP3, fișiere grafice: BMP, JPG, GIF fișiere text: PDF, TXT, HTML, .odt (open office), .flv (flash video), mpeg-4 și va oferi suport pentru integrarea unor viewere în cadrul soluției de către beneficiar pentru alte tipuri de fișiere ce ar putea prezenta interes pe viitor.

**3.3.4** Documentele scanate trebuie păstrate independent de baza de date, în Repository, pentru a evita creșterea dimensiunii bazei de date și îngreunarea timpului de răspuns. Pe fluxurile de lucru vor circula doar atributele documentelor, iar printarea documentelor se va face din Repository pe baza elementelor de identificare: cod de bare, QR cod.

**3.3.5** Aplicația trebuie să permită păstrarea unui istoric al versiunilor fișierelor și compararea între versiuni de documente (pentru a determina modificările realizate de la o versiune la alta), posibilitatea de revenire la o versiune anterioară, precum și păstrarea de versiuni pentru metadatele asociate fișierelor.

**3.3.6** Aplicația va deține facilități de realizare de preview al unui document, opțiuni de îmbunătățire a calității imaginii precum și opțiuni multiple de vizualizare a acestor imagini: zoom pe zone, fullscreen, rotire imagine etc.

**3.3.7** Sistemul de management de documente trebuie să aibă o interfață de căutare a documentelor pe baza unor criterii diverse: după metadate, comentarii, versiune, după cuvinte cheie precum și facilități de căutări avansate în conținut.

**3.3.8** Aplicația trebuie să permită păstrarea de profile de căutare, definirea de căutări personalizate (crearea listelor de șabloane de căutare); aceasta va asigura accesul utilizatorului la acele documente la care are dreptul, pe baza drepturilor de acces definite în sistem.

**3.3.9** Aplicația trebuie să permită definirea de template-uri (machete) de documente.

**3.3.10** Pentru toate secretariatele direcțiilor PMB se vor configura registrele electronice de intrări-ieșiri documente (cu posibilitate de filtru și export în formate: doc, xls, pdf), iar pentru fiecare registru accesul să fie controlat prin drepturi.

**3.3.11** Aplicația va oferi posibilitatea de tipărire a registrelor de documente.

**3.3.12** Aplicația trebuie să permită pornirea de fluxuri simple și predefinite. Crearea fluxurilor va fi realizată direct din interfața sistemului fără a necesita cunoștințe de programare. Fluxurile de lucru vor putea fi ușor vizualizate/modificate în sistem, de către Beneficiar.

**3.3.13** Aplicația trebuie să permită pornirea de fluxuri ad-hoc de tip informare/distribuire sau de tip avizare/aprobare cu selectarea utilizatorilor sau grupurilor de utilizatori care vor fi implicați, activitățile care trebuie efectuate pentru rezolvarea solicitării, succesiunea lor și timpul maxim admis pentru execuție. De asemenea, trebuie să permită salvarea acestor fluxuri ad-hoc pentru re folosirea ulterioară.

**3.3.14** Aplicația trebuie să permită trasabilitatea lucrărilor/istoricul pe flux: posibilitatea urmării solicitării / lucrării /dosarului pe fluxul de aprobare și afișarea informațiilor aferente : status, utilizator, operație executată, dată operație, comentarii pe flux.

**3.3.15** Aplicația trebuie să permită accesul controlat prin drepturi la arhivă.

**3.3.16** Aplicația trebuie să permită organizarea arhivei în sertare și dosare precum și ordonarea / sortarea în ordine alfabetică și cronologică.

**3.3.17** Aplicația trebuie să ofere instrumente de căutare și extragere a informațiilor din arhivă atunci când este necesar, și să permită exportul și importul arhivei electronice.

#### 4. Modul de întocmire a ofertei

Pentru întocmirea ofertei, trebuie luate în considerare următoarele:

- Nr. estimat de utilizatori: 1200 (aprox.300 concurenți).
- Pentru înregistrarea cererilor petenților în sistem, PMB dispune de 25 posturi de intrare a acestora direct de la petenți, la care se adaugă cererile/petițiile venite prin poștă, prin e-mail și prin formularele web existente pe site-ul www.pmb.ro.
- Nr. estimat de cereri/petiții intrate zilnic în sistem: 570.
- Nr. estimat de procese: 270

##### 4.1. Oferta financiară

La întocmirea ofertei operatorul economic va lua în calcul activitățile de analiză, proiectare, dezvoltare/configurare, implementare, instruire și mentenanță pe o perioadă de 12 luni, conform tabelului:

Denumire produs/serviciu	UM	Costuri
Licențe software	Buc.	
Analiză	Ora/om	
Proiectare	Ora/om	
Dezvoltare/configurare aplicație	Oră/om	
Implementare	Ora/om	
Instruire utilizatori + administratori aplicație	Oră/om	
Mentenanța/Asistență tehnică	12 luni	

##### 4.2. Oferta tehnică va fi întocmită sub forma unui tabel, astfel:

Nr.cerință	Cerințe	Soluție

**Director executiv,**

Cristian PREDA

**Șef Serviciu AI,**  
Sorin VASILE