

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**
[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)
**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
 în cadrul Primăriei Municipiului București**

<i>Compartiment responsabil</i>	<i>Nume și date contact conducător de proiect</i>
<b>Direcția Sisteme Informatic</b>	<b>Ioana RAICU - Director Executiv DSI</b> <b>e-mail: <a href="mailto:ioana.raicu@bucuresti-primaria.ro">ioana.raicu@bucuresti-primaria.ro</a></b>

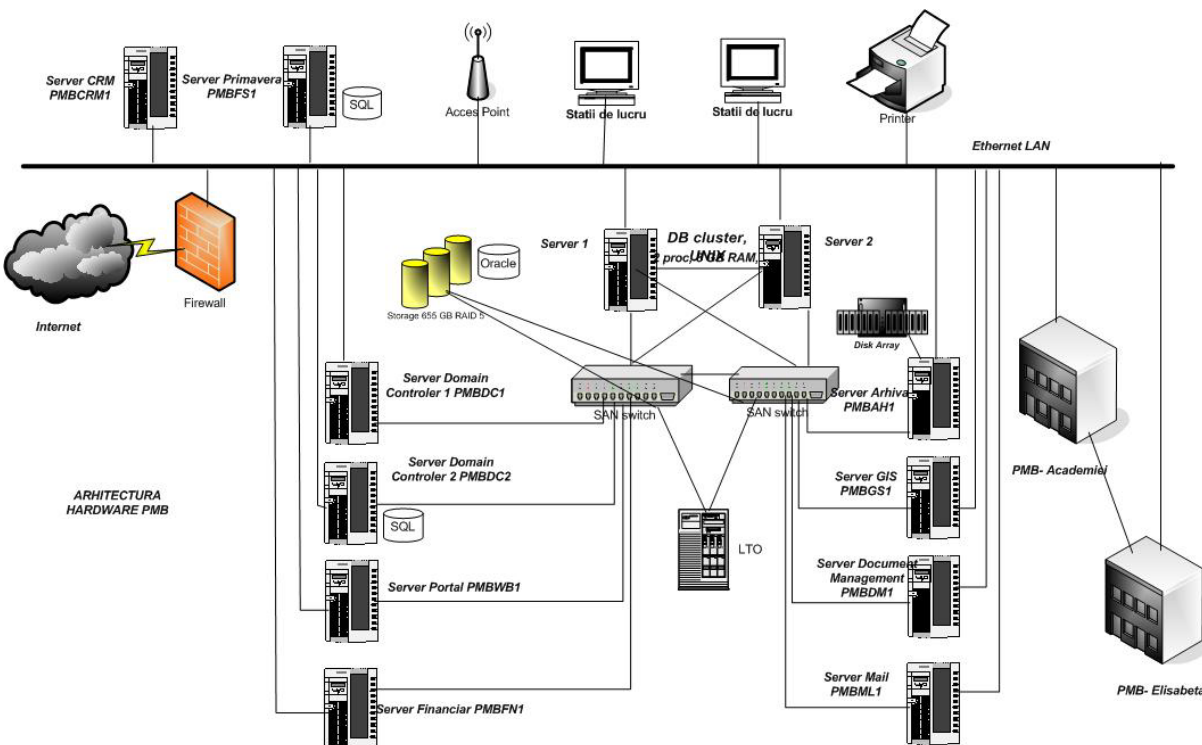
<p><b>Tipul proiectului</b>                  Plan cadru/Strategie de informatizare                  Analiză de sistem                  Elaborare caiet de sarcini                  Optimizare fluxuri de lucru/informaționale                  Implementare sistem informatic: ERP, GIS, CRM, Arhiva electronica, DMS, Portal, Mesagerie, Securitate, Infrastructura                  Achiziție de date                  Schimbarea sistemului de management (al informației și sistemelor informatice)</p> <p><b>Perioada de realizare a proiectului</b>                  01.04.2003 – 25.12.2004</p> <p><b>Bugetul proiectului</b>                  4.500.000 Euro</p> <p><b>Sursa de finanțare</b>                  Buget local</p> <p><b>Sfera de cuprindere a proiectului</b>                  La nivel de instituție</p> <p><b>Cine a promovat și susținut proiectul</b>                  Compartimentul IT                  Primar</p>	<p><b>Rezultatele și beneficiile proiectului comparativ cu metoda inițială</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatizarea unor fluxuri de lucru</li> <li>• Îmbunătățirea managementului informației</li> <li>• Acces îmbunătățit (din punct de vedere calitativ și cantitativ) la informații pentru funcționari</li> <li>• Suport informatic pentru realizarea unor atribuții/servicii noi</li> <li>• Îmbunătățirea schimbului de informații între instituții</li> <li>• Asigurarea unui cadru de dezvoltare coerent din punct de vedere informatic al instituției</li> <li>• Îmbunătățirea transparenței și comunicării cu publicul</li> </ul> <p><b>Beneficiile financiare ale proiectului</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducerea costului de realizare a unor servicii</li> <li>• Reducerea pierderilor financiare datorate modului în care se derulau procesele de lucru înainte de implementarea sistemului</li> <li>• Reducerea pierderilor financiare datorate fundamentării deciziilor pe informații insuficiente sau incorecte</li> <li>• Reducerea pierderilor financiare datorate dezvoltării incoerente a sistemelor informatice (suprapuneri, nesincronizare, etc.)</li> </ul>
---	---

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**
[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)
**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București**
**Descrierea proiectului**
**Sfera de cuprindere a sistemului**

În Primăria Municipiului București a fost implementat și se află în prezent în exploatare Sistemul Informatic Integrat pentru Managementul Activităților, sistem care are misiunea de a gestiona în mod unic toate categoriile de date și informații existente în Primăria Municipiului București (PMB), de a răspunde cerințelor definite de oricare din compartimente și de a asigura informarea corectă, completă și în timp util a factorilor de decizie, în vederea asigurării calității serviciilor către cetățeni. Sistemul coordonează și administrează un volum foarte mare și diversificat de date și informații existente în compartimentele PMB, asigurând :

- Constituirea și utilizarea în comun a colecțiilor de informații de interes general (nomenclatoare, bănci de date proprii și bănci de date publice);
- Unicitatea codificării și a identificării informației;
- Viteza mare de acces la informații și transfer rapid al informațiilor între utilizatori;
- Asigurarea securității datelor și a accesului la informație pe paliere de competență;
- Stabilirea responsabilității pentru furnizarea, administrarea și asigurarea calității și integrității acestor colecții de informații;
- Asigurarea suportului informațional pentru luarea deciziilor, informatizarea serviciilor și susținerea reformei în administrația publică.

SIIMAPMB este folosit de toate compartimentele din cadrul PMB, în sistem fiind înregistrați peste 325 de utilizatori.

**Arhitectura sistemului**
**Arhitectura Hardware**


**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București**

Sistem central într-o structură cluster cu două noduri alcătuit din două servere RISC/UNIX IBM pSeries 650;

- Un număr de 6 servere de aplicații, completat de 2 domain controller-e și un server de e-mail, folosind CISCO/Microsoft Windows 2000 Server technology – IBM i-series;
- Un sistem de stocare de date extern IBM TotalStorage FAStT500 Storage Server cu o capacitate de stocare instalată de 655,2 GB, cu posibilitatea de upgrade până la 32 TB. Serverele de aplicații (UNIX și Windows 2000) accesează acest sistem de stocare de date prin intermediul a două switch-uri de fibră optică redundante IBM TotalStorage SAN Switch Model F16;
- Un sistem de back-up bazat pe echipamentul IBM Ultrium Scalable Tape Library. Acest system este interconectat prin intermediul celor două switch-uri de fibră optică redundante IBM TotalStorage SAN Switch Model F16 cu serverele de aplicații (UNIX și Windows 2000).

Configurația rețelei locale asigură:

- Accesul controlat la resursele din rețea, este realizat prin implementarea standardelor, IEEE 802.1Q (VLAN) la toate nivelele (backbone, distribuție și acces) și utilizarea la nivel de backbone și distribuție a echipamentelor de tip “multiservice switch” (switch L3,L4-7, conform modelului OSI). În acest fel traficul între departamente, grupuri de utilizatori și accesul la diverse aplicații este separat, intercomunicarea fiind totuși posibilă și controlată prin mecanisme de rout-are.
- Calitatea serviciilor pentru trafic de tip date, voce sau video, este garantată prin implementarea standardului IEEE 802.1D -1998 (802.1p) (QoS), care permite clasificarea și prioritizarea pachetelor IP în funcție de natura aplicațiilor care le utilizează (date, voce sau video).
- Utilizarea unei soluții “Externe Networks end to end” asigură o platformă unică pentru configurarea tuturor echipamentelor și monitorizarea centralizată a stării acestora precum și a traficului din rețea.

Soluția are ca principală caracteristică asigurarea unei foarte mari disponibilități serviciilor oferite în rețea (de tip “24x7x365”). Acest lucru se realizează prin:

- Legături redundante între nivelele “distribuție” și “acces” și implementarea protocolului STP (Spaning Tree Protocol).
- Asigurarea redundanței la nivelele “backbone” și “distribuție” prin utilizarea a două switchuri “Black Diamond 6808” identice (plasate în dulapuri și încăperi separate) pe care se implementează tehnologia ESRP (Extreme Networks Stand by Router Protocol). Astfel în situația în care unul din echipamente se defectează, funcțiile de “routare” sunt preluate integral și instantaneu de celălalt. În plus switch-urile sunt prevăzute cu surse de alimentare redundante.
- Dublarea legăturilor de acces a serverelor cu echipamentele active de rețea. Fiecare server se leagă la fiecare switch “Black Diamond 6808” printr-o conexiune de 1 GB Ethernet pe fibră optică.

Se asigură conectivitate de tip “wireless” pentru utilizatorii mobili (Laptop-uri) prin utilizarea echipamentelor hardware de acces (Hardware Access Point) și a interfețelor de tip PCMCIA pentru laptop-uri. Standardul utilizat este IEEE 802.11b.

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București****Arhitectura funcțională**

În cadrul SIIMAPMB sunt definite următoarele sisteme:

- S01 - Sistem Informatic pentru Gestiunea Resurselor Financiare, Materiale și Umane ale PMB
- S02 - Sistem Informatic pentru realizarea Băncii de Date Urbane a Bucureștiului
- S03 - Sistem Informatic pentru realizarea Arhivei Electronice a PMB
- S04 - Sistem Informatic de Mesagerie Electronică
- S05 - Sistem Informatic de Management al Documentelor și al Fluxurilor de lucru
- S06 - Sistem Informatic de Management al Relațiilor cu Clienții
- S07 - Portal Intranet / Internet
- S08 - Soluția de Securitate a Sistemului Informatic Integrat
- S09 - Implementarea Sistemului de Management a Calității ISO 9001:2000
- S10 - Infrastructura Sistemului Informatic Integrat

**Sistemul Informatic pentru Gestiunea Resurselor Financiare, Materiale și Umane**

*Furnizor:* Siveco Romania S.A.

*Arhitectura sistemului* cuprinde modulele:

- Managementul Bugetelor;
- Managementul Investițiilor;
- Managementul Resurselor Umane;
- Managementul Mijloacelor Fixe și Obiectelor de Inventar;
- Managementul Stocurilor și Aprovizionării;
- Managementul Contractelor;
- Managementul Financiar – Contabil;
- Managementul Creanțelor;
- Siveco Business Analyzer.

*Funcționalitățile sistemului:*

- Asigurarea unui suport decizional la nivelul departamentului de conducere, incluzând gestiunea indicatorilor economico-financiar și gestiunea jurnalelor de bord (tablou de bord);
- Gestiunea funcțiunii de trezorerie;
- Gestiunea furnizorilor;
- Gestiunea clienților;
- Contabilitate financiară;
- Contabilitate analitică;
- Gestiunea investițiilor;
- Gestiunea imobilizărilor;
- Gestiunea achizițiilor, incluzând și gestiunea comenzilor de achiziție;
- Gestiunea stocurilor, incluzând utilizarea mai multor metode de evaluare a stocurilor;
- Gestiunea resurselor umane și calculul salariilor;
- Gestiunea resurselor materiale necesare pentru activitățile de mentenanță.

*Compartimentele din PMB care folosesc sistemul:*

- Direcția Financiar Contabilitate;
- Direcția Buget;
- Direcția Venituri;
- Direcția Audit Public Intern;
- Direcția Resurse Umane;
- Direcția Investiții;
- Direcția Achiziții Concesionări Contracte;
- Direcția Administrativ Transport.

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București***Beneficii aduse de implementarea sistemului:*

- Capacitatea de îmbunătățire a activității PMB, creșterea productivității, folosirea judicioasă a resurselor materiale și umane, cunoașterea operativă și detaliată a veniturilor și cheltuielilor cu posibilități de reducere a costurilor;
- Un proces decizional mai bun și mai rapid care conduce la o eficiență crescută;
- Obținerea de importante beneficii tehnice și economice ce decurg din cunoașterea perativă și accesarea ușoară a unui volum foarte mare și diversificat de informații din toate sectoarele de activitate ale PMB;
- Creșterea substanțială a eficienței operaționale, reducerea costurile tuturor operațiilor și îmbunătățirea profitabilității PMB.

**Sistemul Informatic pentru realizarea Băncii de Date Urbane a Bucureștiului***Furnizor:* Intergraph Computer Services Romania*Descrierea funcțională:*

BDU este un sistem utilizat la gestiunea (vizualizarea, organizarea și editarea) datelor urbane. Funcționalitatea specifică este dată de gestiunea în mediu grafic a componentei geospațiale a informației (localizare pe teritoriul Municipiului București, formă și dimensiuni) simultan cu gestiunea componentei alfanumerice a informației (atribute descriptive de tip numeric și text) în interfață clasică – tabele sau liste și formulare.

*Compartimentele din cadrul PMB care folosesc sistemul:*

- Direcția Urbanism și Amenajarea Teritoriului
- Direcția Evidență Imobiliară și Cadastrală
- Direcția Coordonare Reglementare Infrastructură
- Direcția Transporturi Drumuri Sistemizarea Circulației
- Direcția Utilități Publice
- Direcția Protecția Mediului Educație Eco-Civică
- Direcția Contencios, Juridic și Legislație
- Direcția Administrație Publică
- Direcția de Investiții
- Direcția Învățământ
- Direcția de Achiziții, Concesionări și Contracte
- Direcția Inspecție și Control General
- Direcția Impozite și Taxe
- Serviciul de Protecție Civilă
- Centrul de Planificare Urbană și Metropolitană

*Beneficii aduse de implementarea sistemului:*

- Furnizarea de informații critice, inclusiv componenta de localizare spațială a evenimentelor de interes, pentru fluxurile de lucru zilnice din compartimentele deservite.
- Automatizarea unor fluxuri de lucru manuale, care generau seturi de informații contradictorii.
- Identificarea unor conflicte spațiale între fenomene (intervenții avarii pe străzi modernizare, etc.)
- Prelucarea datelor în mod unitar și integrat. Se elimină cererile de informații transmise între compartimente (adrese cu privire la localizări, etc.)
- Integrarea nomenclatoarelor la nivelul întregii primării.
- Analize complexe pentru decizii de management.

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București****Sistemul Informatic pentru realizarea Arhivei Electronice a PMB***Furnizor:* Net Consulting*Descrierea funcțională:*

- Sistemul asigură transferul fondului arhivistic al PMB în maximum 3 ani de zile în condiții de securitate maximă atât din punctul de vedere al manipulării documentelor în vederea trecerii lor în format electronic cât și din cel al prelucrării imaginilor și a datelor în fluxurile de lucru. Sistemul asigură transferul fondului arhivistic depozitat în cele 3 locații în București, fond ce conține cca. 50 milioane de documente.
- Sistemul asigură scanarea documentelor de uz curent, a tipizatorilor cât și a formularelor din activitatea curentă a diferitelor direcții, cu preluare de date și salvarea lor în Sistemul Informatic de Management al Documentelor oferit precum și în alte baze de date relaționale compatibile ODBC.
- Sistemul asigură activitatea de scanare în cele 3 locații distribuite ale PMB cu procesare în sediul central al PMB utilizând legăturile WAN dintre acestea.
- Sistemul asigură un management centralizat al machetelor de procesare, al stațiilor indiferent de locația acestora cât și al securității atât la nivel de utilizatori, grupuri de utilizatori cât și al modulelor sale.
- Sistemul se interfațează nativ cu Sistemul Informatic de Management al Documentelor oferit, salvarea datelor cât și a imaginilor rezultate în urma fluxului de procesare se face în mod complet automat.

*Compartimentele din PMB care folosesc sistemul:*

- Direcția Administrație Publică
- Direcția Patrimoniu, Evidență Proprietăți, Cadastru
- Direcția Urbanism și Amenajarea Teritoriului
- Direcția Utilități Publice
- Direcția Coordonare Reglementare Infrastructură
- Direcția Transporturi Drumuri Sistemizarea Circulației
- Direcția Protecția Mediului și Educație Ecocivică
- Direcția Juridic, Contencios și Legislație
- Direcția Inspecție și Control General

*Beneficii aduse de implementarea sistemului:*

- Asigură accesul persoanelor din cadrul diferitelor direcții ale PMB la informațiile relevante și necesare luării deciziilor;
- Reduce timpul de căutare a documentelor în arhiva PMB de la câteva zile (cât este în prezent) la câteva secunde;
- Reduce riscul deteriorării cât și a pierderii documentelor prin eliminarea manipulării acestora;
- Îmbunătățește colaborarea angajaților PMB prin furnizarea unor instrumente de acces în timp real la documente;
- Îmbunătățește și ușurează activitatea diferitelor direcții PMB în lucrul cu publicul;
- Asigură posibilitatea de publicare a diferitelor documente de interes public către cetățenii Municipiului București în condiții de securitate sporită operând integrat cu Sistemul de Portal;



**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București****Sistemul Informatic de Mesagerie Electronică***Furnizor:* Net Consulting*Descrierea funcțională:*

- Sistemul de mesagerie electronică furnizează servicii de e-mail, programări, formulare online, aplicații necesare pentru colaborare și aplicații pentru mesagerie.
- Sistemul permite eficientizarea activității de comunicare și colaborare a întregului personal al PMB prin faptul că oferă o platformă unică, cu o interfață prietenoasă și ușor de utilizat, pentru toate activitățile de comunicare și colaborare.
- Administrarea sistemului de mesagerie se face de către personalul specializat din departamentul IT. Administrarea și întreținerea se face centralizat.

*Compartimentele din PMB care folosesc sistemul:*

- Sistemul a fost implementat în activitatea curentă a tuturor direcțiilor PMB.

*Beneficii aduse de implementarea sistemului:*

- Eficientizarea activității de comunicare și colaborare a întregului personal al PMB;
- Fiind un sistem unitar și performant de mesagerie va permite schimbul de informații de orice tip (text, video, audio), oricând (în orice oră din zi) și de oriunde (indiferent de locația geografică a utilizatorului, cu cerințe minime de conectivitate - prin Internet sau conectare directă prin telefon mobil sau fix);
- Utilizarea unor politici unitare de acces securizat, formulare tipizate de mesagerie, sisteme de arhivare a mesajelor;
- Ușurarea activităților cu caracter administrativ, prin centralizare, permițând concentrarea eforturilor utilizatorilor în scopul mării productivității și calității serviciilor prestate către clienții PMB;
- Suport pentru o gamă largă de dispozitive și aplicații destinate modernizării modului de comunicare în PMB.

**Sistemul Informatic de Management al Documentelor și al Fluxurilor de Lucru***Furnizor:* Siveco Romania S.A.*Descrierea funcțională:*

- Sistemul Informatic de Management al Documentelor și al Fluxurilor de Lucru SIVADOC reprezintă sistemul informațional care permite controlul, organizarea, accesul și publicarea documentelor și informațiilor vitale ale organizației într-un mod rapid, ușor și precis.
- Acest sistem permite obținerea informațiilor reale, corecte, complete și integrate din activitatea curentă a tuturor direcțiilor Primăriei Municipiului București.
- Implementarea acestui sistem informatic are ca rezultate:
  - Acoperirea întregii activități a PMB prin tipologie de documente și procedurare a activităților
  - Centralizarea și organizarea documentelor PMB
  - Stabilirea unor politici stricte a drepturilor de acces la documente și informații
  - Posibilitatea regăsirii rapide a documentelor
  - Posibilitatea urmăririi și a managementului documentelor de la intrarea în sistem, pe tot parcursul procesării lor
  - Vizualizarea poziției unui document la un moment dat pe fluxul de procesare și identificarea punctelor de blocare
  - Corelarea informațiilor cu cele gestionate de celelalte componente ale Sistemului Informatic Integrat
  - Posibilitatea difuzării unui document către mai mulți destinatari, putându-se realiza ulterior și urmărirea faptului că aceștia au luat la cunoștință această acțiune
  - Stabilirea unor termene de rezolvare pentru diverse activități și notificarea coordonatorului și a utilizatorului în caz de abatere de la acestea

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București**

*Compartimentele din cadrul PMB care folosesc sistemul:*

- Sistemul este utilizat de toate direcțiile PMB

*Beneficii aduse de implementarea sistemului:*

- Facilitarea luării deciziilor prin punerea la dispoziție a informațiilor relevante persoanelor care le solicită, atunci când acestea le sunt necesare;
- Îmbunătățirea colaborării angajaților prin furnizarea unor instrumente de acces în comun la date;
- Definirea fluxurilor de lucru ale PMB, fiind astfel asigurată trasabilitatea parcursului documentelor și putând fi măsurată eficiența fluxurilor de comunicare;
- Îmbunătățirea productivității și reducerea masivă a costurilor prin minimizarea timpilor necesari regăsirii documentelor sau a refacerii lor;
- Îmbunătățirea securității prin controlul accesului la informațiile critice;
- Posibilitatea controlului documentelor implicate în circuitul bunurilor imobile;
- Posibilitatea urmăririi evoluției proprietarilor și reducerea litigiilor asupra proprietăților imobiliare;
- Oferirea unui suport investitorilor, prin furnizarea unor informații ce sunt solicitate pe anumite domenii de interes într-o formă cât mai completă.

**Sistemul Informatic pentru Managementul Relației cu Clienții**

*Furnizor : Intracom S.A.*

*Funcționalitățile sistemului :*

- Gestiunea Problemelor :
  - înregistrare cetățeni
  - preluare probleme de la cetățeni înregistrați sau anonimi prin intermediul integrării cu portalul, prin fax, scrisori, telefonic, direct la Ghișeul unic etc. și înregistrarea acestora
  - oferă cetățeanului informații asupra stadiului de rezolvare a problemelor și/sau procesare a formularelor și cererilor;
  - oferă operatorului, din baza de date, toate informațiile relevante despre cetățeanul cu care discută și despre problema acestuia.
  - înregistrarea soluțiilor la solicitări
  - modificare, anulare, completare cereri depuse
  - notificare cetățean prin e-mail privind rezolvarea solicitării
  - direcționare solicitări în Sivadoc pentru soluționare în cadrul compartimentelor PMB
  - posibilități de căutare înregistrări după criterii multiple
  - generare rapoarte și statistici privind numărul, modul și timpul de rezolvare a solicitărilor
  - oferă informații cu privire la problemele pe care le soluționează PMB, tipuri de documente necesare
  - programare audiențe conducere PMB
- Funcționalități Call Center PMB:
  - funcționalități tip IVR (Intelligent Voice Response) - informații prin telefon despre toate serviciile oferite de PMB, pre-înregistrate și apelabile prin intermediul unui set de numere de telefon dedicate (posibil unul singur) puse la dispoziție de către PMB
  - administrarea mesajelor înregistrate continand informații despre serviciile PMB prin adăugarea/modificarea/ștergerea mesajelor precum și modificarea ordinii în care ele sunt accesate
  - rutare/redirecționare apeluri - rutarea apelului telefonic către un operator telefonic disponibil în PMB. În cazul în care sunt disponibili mai multi operatori sistemul alege unul după anumite criterii
  - preluare mesaje clienți prin înregistrare vocală
  - furnizare statistici și rapoarte privind funcționarea sistemului Call Center, încărcarea acestuia, timpi de așteptare, etc.



**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București**

*Compartimentele din cadrul PMB care folosesc sistemul :*

- Acest sistem permite obținerea informațiilor reale, corecte, complete, integrate din activitatea curentă care implică relație cu clienții din cadrul tuturor direcțiilor PMB.

*Beneficii aduse de implementarea sistemului :*

- Eficientizarea activităților de servire a cererilor primite de la clienții PMB;
- Îmbunătățirea calității serviciilor prestate de PMB pentru clienții săi;
- Reducerea numărului de persoane cu care un client al PMB trebuie să între în contact pentru a obține informațiile necesare și/sau a-și face cunoscute/rezolvate problemele;
- Comunicarea cu clientul pe canale de comunicare multiple (telefon, ghișeu unic, web, e-mail) la un nivel calitativ superior. Se urmărește ca aceste canale de comunicare să devină prioritare în relația cu clienții. În acest fel costurile de comunicare cu clientul se vor reduce semnificativ, iar timpul de răspuns la problemele sesizate va fi sensibil mai mic;
- Realizarea unei imagini mai bune a PMB în relația cu clienții.

**Pagina de Internet/Intranet a PMB (Portal)**

*Furnizor:* Intrarom S.A.

Portalul PMB funcționează ca punct unic de acces al utilizatorilor la resursele Sistemului Informatic Integrat PMB.

*Funcționalitățile sistemului :*

Portal-ul PMB este compus din două subsisteme:

- Pagina Internet a PMB – acces public, conține informații de interes pentru cetățeni.
- Pagina Intranet a PMB – acces privat, conține referințe la aplicații dedicate și informații de interes pentru angajații PMB.

Utilizatorii interni și externi accesează serviciile și datele Sistemului Informatic Integrat într-un mod unitar și flexibil pe baza drepturilor de acces conferite.

Utilizatorii din Intranet vor avea acces la aplicațiile dedicate conform rolului acestuia, dar și la paginile publice, ca orice utilizator al portalului.

Interfața expusă către angajații PMB este integral în limba română. Pentru public (acces Internet) se oferă posibilitatea de a alege interfața în limba română sau engleză.

În cadrul portal-ului sunt integrate următoarele aplicații:

- Sistem Informatic pentru Gestiunea Resurselor Financiare, Materiale și Umane ale PMB
- Sistem Informatic pentru realizarea Băncii de Date Urbane a Bucureștiului
- Sistem Informatic pentru realizarea Arhivei Electronice a PMB
- Sistem Informatic de Mesagerie Electronică
- Sistem Informatic de Management al Documentelor și al Fluxurilor de Lucru

Interfața comună, portalul și folosirea browserelor WEB va aduce o interfață similară pentru toate aplicațiile ușurând astfel eforturile de adaptare ale utilizatorului.

Ca parte integrantă în Portal-ul PMB există motorul de căutare care oferă utilizatorilor posibilitatea de căutare a informației după cuvinte cheie.

Sistemul suportă posibilitatea de personalizare a portal-ului pentru fiecare utilizator prin definirea de teme de culoare și skin-uri. Interfața portal-ului suportă mai multe skin-uri pentru o temă, definirea de stiluri de navigare, independente de browser.

Este accesibil prin browser-e clasice sau prin terminale mobile.

*Compartimentele din cadrul PMB care folosesc sistemul :*

- Acest sistem permite obținerea informațiilor reale, corecte, complete, integrate din activitatea curentă din cadrul tuturor direcțiilor PMB.

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București***Beneficii aduse de implementarea sistemului :*

- Creșterea productivității utilizatorilor prin gruparea punctelor de acces către resursele sistemului într-o interfață unitară. Aceasta duce la o adaptare cu minim de efort a utilizatorilor la schimbarea profilului activităților acestora (și implicit a drepturilor de acces);
- Micșorarea costurilor de implementare și ajustare a sistemului la eventualele schimbări în organigrama PMB și a fișelor de post;
- Posibilitatea utilizatorilor de a-și personaliza în anumite limite modul de vizualizare a resurselor sistemului. Aceasta duce la o eficiență mai mare în modul de accesare și navigare prin resursele sistemului în funcție de profilul utilizatorului;
- Stabilirea de drepturilor de acces la resursele sistemului într-un mod care să îmbine eficiența procesului de implementare al controlului drepturilor de acces cu posibilitatea de control a politicilor de acces în cel mai înalt grad de detaliere posibilă. Aceasta duce la o micșorare a costurilor de configurare a sistemului și adaptare la eventualele schimbări în structura organizatorică a PMB;
- Posibilitatea de a adăuga în viitor noi aplicații în componența sistemului și integrarea acestora cu serviciul de portal. Aceasta duce la posibilitatea unor evoluții viitoare ale sistemului și micșorarea costurilor de implementare a acestora;
- Scăderea cheltuielilor de administrare legate de controlul drepturilor de acces în sistem, prin unificarea gestiunii politicilor de acces.

**Securitatea Sistemului Informatic Integrat al PMB***Furnizor:* Net Consulting*Funcționalitățile sistemului:*

- Subsistemul Antivirus – asigură protecția împotriva atacurilor virusilor informatici și a altor categorii de programe de aceeași natură (cai troieni, viermi informatici etc.), pentru toate resursele din rețeaua PMB (stații de lucru, calculatoare portabile, servere). Acest subsistem este implementat pe platforma BitDefender a firmei SOFTWIN.
- Subsistemul Acces Securizat – asigură accesul securizat la resursele din Intranet și Internet, precum și secretizarea datelor pentru toți utilizatorii din rețea, prin intermediul utilizării tehnologiilor de securizare bazate pe dispozitive de tip smartcard. Acest subsistem se implementează cu ajutorul suportului nativ al Microsoft Windows 2000 Server, pentru tehnologia smartcard și echipamente hardware specifice (cititoare de smartcard pentru fiecare stație de lucru și calculator portabil). Soluția se bazează pe o tehnologie conformă standardelor internaționale în vigoare din acest domeniu, respectiv ISO 7816 și PC/SC.
- Subsistemul FireWall - asigură protecția împotriva accesului la resursele informatice PMB în scopul folosirii neautorizate sau a coruperii acestora, atât prin intermediul accesului direct din rețeaua locală (Intranet) sau alte metode de acces de la distanță, cât și prin accesul din Internet către resursele ce trebuie puse la dispoziția publicului. Pentru implementarea acestui subsistem, s-a ales soluția companiei CISCO Systems, lider mondial în tehnologiile Internet-Intranet, având la bază echipamente CISCO PIX FireWall 515.

*Compartimente din cadrul PMB care folosesc sistemul:*

- Sistemul antivirus este implementat în activitatea curentă a tuturor direcțiilor PMB.
- Sistemul de Acces Securizat este implementat în activitatea curentă a tuturor direcțiilor PMB, autentificarea utilizatorilor făcându-se exclusiv pe bază de smartcard.
- Sistemul FireWall este implementat în activitatea curentă a tuturor direcțiilor PMB. Traficul între Intranet și Internet este controlat fără excepție de sistemul FireWall.

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București***Beneficii aduse de implementarea sistemului:*

- Protecția împotriva virusilor
- Protecția împotriva accesului neautorizat sau coruperea datelor atât prin intermediul rețelei locale (Intranet), cât și dinspre Internet sau alte metode de acces de la distanță a Intranetului
- Monitorizarea și testarea în mod regulat a evenimentelor care pot afecta securitatea sistemului
- Administrarea centralizată și eficientă a politicilor de securitate a sistemului pe baza analizei și interpretării evenimentelor, configurarea și monitorizarea aplicațiilor
- Interzicerea utilizării sistemului în alte scopuri (neoficiale, sau care nu au legătura cu activitatea PMB)
- Permisivitatea de a utiliza sistemul numai de către personalul autorizat și a accesului corespunzător la resursele autorizate
- Autentificarea utilizatorilor din sistem, atunci când accesează stații de lucru sau servere, aplicații, servicii și resurse informatice disponibile în sistemul informatic, prin metode combinate hardware-software care sporesc gradul de securitate față de nivelul de bază dat de combinația "nume utilizator – parola"
- Comunicarea confidențială. Atunci când situația o cere, transmisia respectiv recepția datelor se va face codificat și în baza unei autentificări prealabile, iar mesajele electronice vor fi codate și însoțite de semnatura digitală
- Controlul accesului utilizatorilor la anumite funcționalități ale sistemului pe baza unor scheme care urmăresc organizarea logică a activității PMB
- Interzicerea utilizării de software neautorizat de către angajații PMB
- Controlul drepturilor de utilizare a programelor și a numărului de licențe
- Reducerea costurilor datorate distrugerii sau folosirii datelor de către persoane neautorizate sau rău intenționate, prin măsuri specifice de prevenire și de combatere
- Completarea componentelor specifice securității informației, încorporate în fiecare sistem, subsistem, aplicație sau modul, cu elemente de ansamblu capabile să integreze și standardizeze politica de securitate a datelor în cadrul PMB
- Sistemul de securitate face parte din strategia generală de securitate aplicată la nivelul întregii instituții PMB, ceea ce duce la minimizarea eforturilor administrative și la aplicarea unor politici și proceduri coerente și consistente.

**Infrastructura Sistemului Informatic Integrat al PMB***Furnizor:* Net Consulting*Funcționalitățile sistemului:*

- Accesul controlat la resursele din rețea, este realizat prin implementarea standardelor, IEEE 802.1Q (VLAN) la toate nivelele (backbone, distribuție și acces) și utilizarea la nivel de backbone și distribuție a echipamentelor de tip "multiservice switch" (switch L3, L4-7, conform modelului OSI). În acest fel traficul între departamente, grupuri de utilizatori și accesul la diverse aplicații este separat, intercomunicarea fiind totuși posibilă și controlată prin mecanisme de "routare"
- Calitatea serviciilor pentru trafic de tip date, voce sau video, este garantată prin implementarea standardului IEEE 802.1D -1998 (802.1p) (QoS), care permite clasificarea și prioritizarea pachetelor IP în funcție de natura aplicațiilor care le utilizează (date, voce sau video)
- Utilizarea unei soluții "Externe Networks end to end" asigură o platformă unică pentru configurarea tuturor echipamentelor și monitorizarea centralizată a stării acestora precum și a traficului din rețea

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**
[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)
**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București**

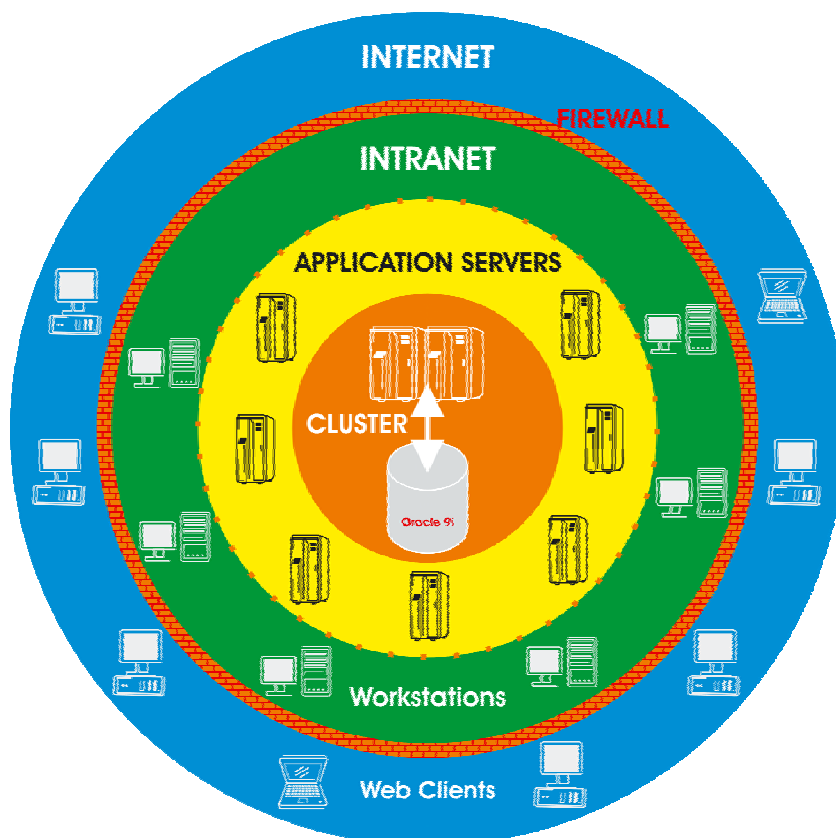
*Beneficii aduse de implementarea sistemului:*

Soluția are ca principală caracteristică asigurarea unei foarte mari disponibilități serviciilor oferite în rețea (de tip "24x7x365"). Acest lucru se realizează prin:

- Legături redundante între nivelele "distribuție" și "acces" și implementarea protocolului STP (Spanning Tree Protocol)

Maparea aplicațiilor pe arhitectura hardware

SERVER1	Cluster UNIX – Baza de date Oracle nod 1
SERVER2	Cluster UNIX – Baza de date Oracle nod 2
PMTAH1	Server Sistem Informatic pentru realizarea Arhivei Electronice a PMB
PMBDC1	Server Domain Controller 1
PMBDC2	Server Domain Controller 2
PMBDM1	Server Sistem Informatic de Management al Documentelor și al Fluxurilor de lucru
PMBFN1	Server Sistem Informatic pentru Gestiunea Resurselor Financiare, Materiale și Umane ale PMB
PMBGS1	Server Sistem Informatic pentru realizarea Băncii de Date Urbane a Bucureștiului
PMBML1	Server Sistem Informatic de Mesagerie Electronică
PMBCRM1	Server Sistem Informatic de Management al relațiilor cu clienții și Call Center
PMBFS1	Server Sistem Informatic de management al contractelor
PMBWB1	Server Portal



Fiecare aplicație este de tip 3 tiers astfel încât primul tier (baza de date) este comun, al 2-lea tier (aplicația propriu-zisă) rulează pe un server de aplicație dedicat, iar cel de-al 3-lea tier (clientul) va rula pe stațiile client.

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**
[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)
**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București**

Accesul clienților la aplicații se face securizat utilizându-se echipamentele hardware de securitate și autorizare livrate (smartcarduri, firewall,...), folosind ca interfață unică portalul. Prin portal se pot loga la sistem atât utilizatorii interni cât și cei aflați în afara primăriei în baza drepturilor de acces ce le-au fost alocate. Accesul utilizatorilor externi Intranetului se poate face în mod securizat utilizându-se semnatura digitală și criptarea informațiilor vehiculate. La intrarea în portal, după autentificare, fiecărui utilizator îi sunt prezentate pe ecran numai aplicațiile și funcțiile la care are acces, excluzând posibilitatea de a apela în vreun fel alte aplicații.

Aplicațiile instalate, au fost alese astfel încât să poată lucra integrat schimbând între ele servicii de tip web parametrizate. În acest fel datele necesare sunt identificate de aplicația proprietară și transmise aplicației din care s-a formulat cererea. Interfața comună, portalul și folosirea browserelor web asigură o interfață similară pentru toate aplicații ușurând astfel eforturile de adaptare ale utilizatorului.

Toate sistemele sunt conectate într-o rețea comună voce/date de performanță ridicată bazată pe fibră optică asigurând atât largimea de bandă cât și redundanța necesară. Pe același inel de fibră optică funcționează atât comunicația de date cât și centrala telefonică.

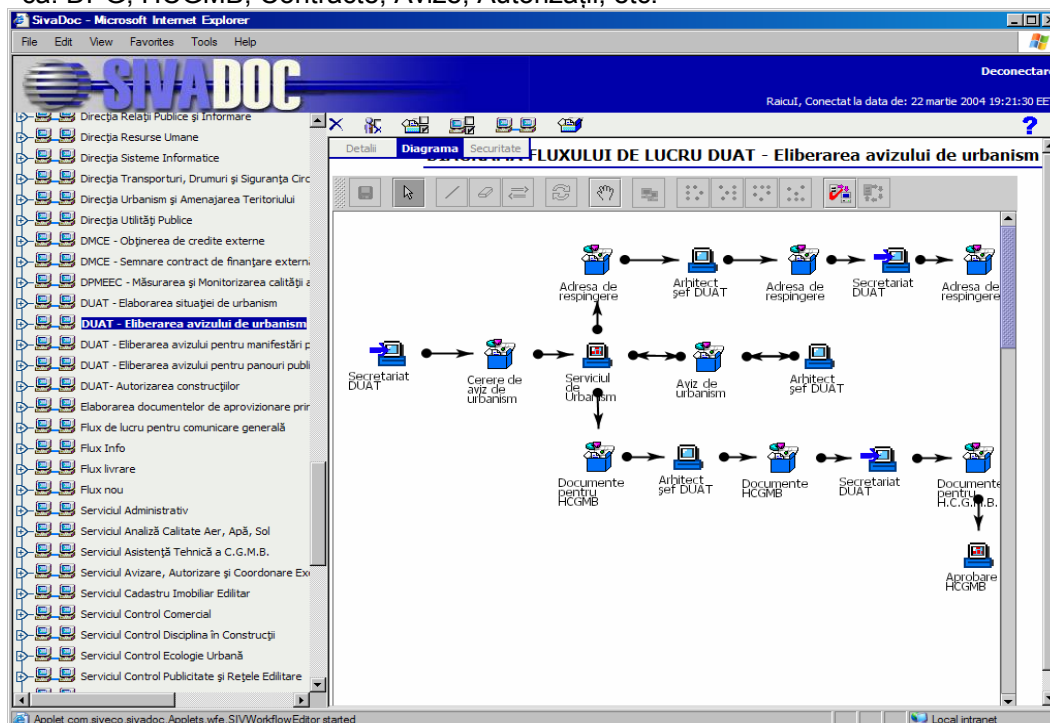
**Fluxurile informaționale aplicate în cadrul proiectului**

Sistemul Informatic de Management al Documentelor și al Fluxurilor de Lucru reprezintă sistemul informațional care permite controlul, organizarea, accesul și publicarea documentelor și informațiilor vitale ale organizației într-un mod rapid, ușor și precis.

Acest sistem permite obținerea informațiilor *reale, corecte, complete și integrate* din activitatea curentă a tuturor direcțiilor Primăriei Municipiului București.

Implementarea acestui sistem informatic are ca rezultat crearea de:

- Fluxuri de lucru de comunicare generală între compartimentele PMB;
- Fluxuri de lucru de comunicare ierarhizată la nivelul conducerii PMB, Direcții, Servicii din cadrul PMB;
- Fluxuri de lucru specifice pentru elaborarea/avizarea/aprobarea unor tipuri de documente ca: DPG, HCGMB, Contracte, Avize, Autorizații, etc.





**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**
[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)
**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București**

Implementarea Sistemului de management al documentelor, a condus la identificarea posibilităților de creștere a eficienței în fluxurile de comunicare și la declanșarea unor propuneri de modificare a modului actual de desfășurare a activității în anumite aspecte.

În urma implementării și a unei perioade de utilizare a Sistemului Informatic Integrat în cadrul Primăriei Municipiului București, personalul PMB a considerat că este necesară revizuirea unora dintre procedurile proprii de lucru, aceste modificări reflectându-se în dinamica foarte ridicată a documentelor sistemului de management al calității ce descriu modul de desfășurare a activității.

**Tehnologii folosite / Medii de programare**

S01 Sistem Informatic pentru Gestiunea Resurselor Financiare, Materiale și Umane ale PMB	Siveco Applications/Oracle 9i/Siveco Business Analyzer
S02 Sistem Informatic pentru realizarea Bancii de Date Urbane a Bucureștiului	GeoMedia WebMap/GeoMedia Pro/GM Transaction Manager/GM Grid/GM Terrain; Oracle 9i; ASP; ADO; Visual Basic
S03 Sistem Informatic pentru realizarea Arhivei Electronice a PMB	Kofax Ascent Capture v.5.5. / Ascent Capture Internet Server v.5.5
S04 Sistem Informatic de Mesagerie Electronică	MS Exchange 2000 Server Enterprise Edition/MS Outlook XP/Faxination
S05 Sistem Informatic de Management al Documentelor și al Fluxurilor de lucru	Sivadoc/Orion App. Server/ Oracle 9i
S06 Sistem Informatic de Management al Relațiilor cu Clienții	Remedy AR System; Oracle 9i
S07 Portal Intranet / Internet	IBM Websphere Application Server/IBM Websphere Portal/ IBM HTTP Server

**Formatul bazelor de date**

Aplicațiile integrate în cadrul SII folosesc un sistem de baze de date unic, implementat pe un cluster cu două noduri cu procesoare RISC. Aceasta soluție oferă micșorarea redundanței, agregarea rapidă și consistența datelor gestionate de sistem.

Este folosit sistemul de operare AIX 5.1 pe care rulează SGBDR Oracle 9i, cu 5 instanțe, corespunzătoare aplicațiilor : ERP, DMS, GIS, CRM, IVR.

**Politicile de securitate**

Sistemul de securitate al Sistemului Informatic Integrat al PMB este constituit din 3 subsisteme funcționale după cum urmează:

- **Subsistemul Antivirus** – asigură protecția împotriva atacurilor virusilor informatici și a altor categorii de programe de aceeași natură (troieni, viermi informatici etc.), pentru toate resursele din rețeaua PMB (stații de lucru, calculatoare portabile, servere). Acest subsistem este implementat pe platforma BitDefender a firmei SOFTWIN.
- **Subsistemul Acces Securizat** – asigură accesul securizat la resursele din Intranet și Internet, precum și secretizarea datelor pentru toți utilizatorii din rețea, prin intermediul utilizării tehnologiilor de securizare bazate pe dispozitive de tip smartcard. Acest subsistem se implementează cu ajutorul suportului nativ al Microsoft Windows 2000 Server, pentru tehnologia smartcard și echipamente hardware specifice (cititoare de smartcard pentru fiecare stație de lucru și calculator portabil). Soluția se bazează pe o tehnologie conformă standardelor internaționale în vigoare din acest domeniu, respectiv ISO 7816 și PC/SC.
- **Subsistemul FireWall** - asigură protecția împotriva accesului la resursele informatice PMB în scopul folosirii neautorizate sau a coruperii acestora, atât prin intermediul accesului direct din rețeaua locală (Intranet) sau alte metode de acces de la distanță, cât și prin accesul din Internet către resursele ce trebuie puse la dispoziția publicului. Pentru implementarea acestui subsistem, s-a ales soluția companiei CISCO Systems, lider mondial în tehnologiile Internet-Intranet, având la bază echipamente CISCO PIX FireWall 515.



**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București**

Implementarea acestor trei subsisteme asigură:

- Protecția împotriva virusilor
- Protecția împotriva accesului neautorizat sau coruperea datelor atât prin intermediul rețelei locale (Intranet), cât și dinspre Internet sau alte metode de acces de la distanță a Intranetului
- Monitorizarea și testarea în mod regulat a evenimentelor care pot afecta securitatea sistemului
- Administrarea centralizată și eficientă a politicilor de securitate a sistemului pe baza analizei și interpretării evenimentelor, configurarea și monitorizarea aplicațiilor
- Interzicerea utilizării sistemului în alte scopuri (neoficiale, sau care nu au legătură cu activitatea PMB)
- Permișunea de a utiliza sistemul numai de către personalul autorizat și a accesului corespunzător la resursele autorizate
- Autentificarea utilizatorilor din sistem, atunci când accesează stații de lucru sau servere, aplicații, servicii și resurse informatice disponibile în sistemul informatic, prin metode combinate hardware-software care sporesc gradul de securitate față de nivelul de bază dat de combinația "nume utilizator – parolă"
- Comunicarea confidentială. Atunci când situația o cere, transmisia respectiv recepția datelor se va face codificat și în baza unei autentificări prealabile, iar mesajele electronice vor fi codate și însoțite de semnătura digitală
- Controlul accesului utilizatorilor la anumite funcționalități ale sistemului pe baza unor scheme care urmăresc organizarea logică a activității PMB
- Interzicerea utilizării de software neautorizat de către angajații PMB
- Controlul drepturilor de utilizare a programelor și a numărului de licențe
- Reducerea costurilor datorate distrugerii sau folosirii datelor de către persoane neautorizate sau rău intenționate, prin măsuri specifice de prevenire și de combatere
- Completarea componentelor specifice securității informației, încorporate în fiecare sistem, subsistem, aplicație sau modul, cu elemente de ansamblu capabile să integreze și standardizeze politica de securitate a datelor în cadrul PMB.

Sistemul de securitate face parte din strategia generală de securitate aplicată la nivelul întregii instituții PMB, ceea ce duce la minimizarea eforturilor administrative și la aplicarea unor politici și proceduri coerente și consistente.

**Procedee de interoperabilitate cu alte sisteme din interiorul instituției sau cu alte instituții**

Sediul central al PMB este interconectat cu sediile din bd.Regina Elisabeta 16 și str. Academiei 3-5 prin intermediul unui inel de fibră optică, sediul Direcției Cultură din Piața Alexandru Lahovary nr.7 este conectat la rețeaua locală a PMB folosind o conexiune VPN.

În cadrul extinderii SIIMAPMB, conform strategiei de informatizare, este prevăzută conectarea cu primăriile de sector, sediile regiilor și a companiilor care oferă servicii publice, precum și a altor instituții aflate sub autoritatea CGMB, acest lucru realizându-se în cadrul etapei a II-a de extindere, precum și interconectarea cu sediile regiilor naționale și a altor instituții sub autoritatea Guvernului, cu sedii în București, în cadrul etapei a III-a.

Etapă a II-a a strategiei de informatizare, deja demarată, are ca obiectiv realizarea unui Sistem Informatic Integrat care să gestioneze în mod unic toate categoriile de date și informații existente la nivelul administrației publice locale a municipiului București. Studiul de fezabilitate aferent acestei etape are ca obiective, printre altele și analizarea mediului IT din fiecare sector, identificarea aplicațiilor comune și a soluțiilor unice necesare, stabilirea cerințelor funcționale minime și evaluarea cerințelor privind conectivitatea.

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**
[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)
**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
 în cadrul Primăriei Municipiului București**
**Procedee de integrare a aplicațiilor și bazelor de date**
**Descriere**

Sistemul are structură modular - distribuită, organizată pe mai multe nivele (arhitectură multistrat). Această soluție extinde conceptul de arhitectură client/server prin introducerea unor module de aplicații între nivelul de prezentare (interfața utilizator) și server.

Folosind această arhitectură se realizează separarea nivelului de prezentare de nivelul de logică și de acces la bazele de date, soluție care permite distribuirea și scalabilitatea aplicațiilor.

Arhitectura generală a aplicației este structurată pe trei nivele:

- nivelul de prezentare a informației
- nivelul de logică a aplicației
- nivelul de stocare a datelor.

Nivelul de prezentare conține partea de informații statice și structura șablon a aplicației WEB.

Logica aplicației se află în stratul de implementare a funcționalității și cuprinde mai multe module/sub-sisteme specializate, dedicate fiecărui tip de funcțiuni.

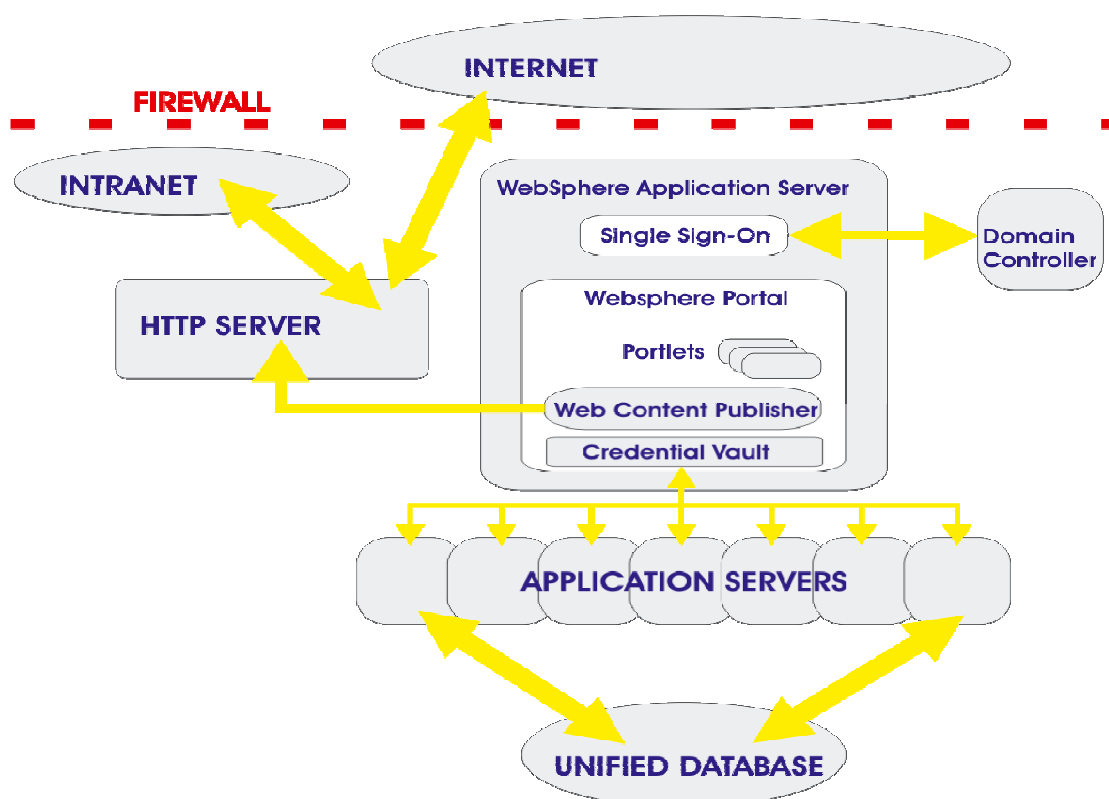
Nivelul de stocare îl constituie serverul de baze de date, care este independent de celelalte două nivele.

**Accesul la funcționalitatea aplicațiilor dedicate**

Sistemul "Portal PMB" asigură un punct unic de acces și informare pentru toți utilizatorii sistemelor informatice ale PMB.

Utilizatorii interni și externi accesează funcționalitatea Sistemului Informatic Integrat într-un mod unitar și flexibil pe baza drepturilor de acces conferite.

Fiecare aplicație dedicată reprezintă un set de funcții integrate de către Portalul PMB. Aceste funcții sunt grupate în module cu scopul de a asigura o mai bună structurare a informației.



**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București****Aplicații integrate**

Aplicațiile integrate sunt:

- Managementul Documentelor și al Fluxurilor de Lucru
- Managementul Relației cu Clienții
- Banca de Date Urbane a Bucureștiului
- Arhiva Electronică
- Mesageria electronică
- Gestiunea Resurselor Financiare, Materiale și Umane

**DMS - Managementul documentelor și al Fluxurilor de Lucru**

Sistemul de Management al Documentelor și Fluxurilor de Lucru SIVADOC conține cele trei subsisteme care sunt interoperabile și interconectate după cum urmează:

- Subsistemul de gestiune a documentelor SIVLibrary
- Subsistemul de gestiune a fluxurilor de lucru SIVWorkflow
- Subsistemul de gestiune a mesajelor fax bazat pe platforma Faxination

Toate subsistemele dețin interfețe de conectare cu sistemele care compun Sistemul Informatic Integrat al PMB.

Sistemul oferă posibilitatea organizării conținutului depozitului de documente într-o structură similară cu cea a sistemelor de fișiere consacrate. Astfel, se pot defini sertare ce pot conține fie alte sertare, care conțin dosare în care se grupează documentele în funcție de diferite criterii logice.

**CRM - Managementul relației cu clienții**

Sistemul pentru Gestiunea Relațiilor cu Clienții are în componență două subsisteme specializate conform funcționalităților solicitate de PMB, respectiv :

- Subsistemul care implementează funcționalitățile de tratare a problemelor cetățenilor denumit generic în continuare CRM ;
- Subsistemul care implementează funcționalitățile de tip Call Center/IVR denumit generic în continuare CCIVR ;
- Sistemul CRM are create mecanisme de integrare cu următoarele sisteme :
  - S07/Portal – prin servicii web - pentru implementare single sign-on și acces client web din Intranet și Internet ;
  - S05/Management de documente și fluxuri de lucru – prin servicii web și import tabele tipuri documente, probleme, departamente - pentru distribuirea spre tratare a cererilor primite de la cetățeni și urmărirea stadiului soluționării;
  - S02/Banca de Date Urbane a Bucureștiului – prin acces read-only la nomenclatorul de artere – pentru codificare unitară a adresei poștale;
  - S01/Gestiunea Resurselor Financiare, Materiale și Umane – prin acces la baza de date Persoane Juridice – pentru codificarea unitară a clienților persoane juridice;
  - S10/Infrastructura Sistemului Informatic Integrat – prin import utilizatori din LDAP – pentru identificarea unitară a utilizatorilor din Intranet;

**BDU - Banca de Date Urbane**

Componenta de aplicații Web-GIS a BDU împreună cu datele gestionate prin BDU sunt parte integrantă din SII. În acest sens, ele respectă cerințele de integrare definite la nivelul proiectului SII. La nivel concret, au fost identificate următoarele modalități de integrare:

- Accesul BDU la datele generate direct de către alte subsisteme ale SII;
- Acordarea către celelalte subsisteme a dreptului de acces la datele generate de BDU;
- Utilizarea în comun a nomenclatoarelor;
- Integrarea funcțiilor BDU cu funcții din celelalte subsisteme ale SII;
- Integrarea interfeței BDU în portalul SII;
- Integrarea accesului securizat în BDU cu accesul în Portal;

**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**
[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)
**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București**
**ARH – Arhiva electronică**

Sistemul se interfațează nativ cu Sistemul Informatic de Management al Documentelor, salvarea datelor cât și a imaginilor rezultate în urma fluxului de procesare se face în mod complet automat de către modulul de “release”.

**MSG - Mesageria electronică**

Microsoft Exchange 2000 Server Enterprise Edition permite eficientizarea muncii întregului personal al PMB, prin faptul că oferă o platformă unică, cu o interfață prietenoasă și ușor de utilizat, pentru toate activitățile de comunicare și colaborare. S-a instalat aplicația Faxination, care este o aplicație de colaborare și mesagerie, dezvoltată pentru a funcționa sub Exchange 2000.

Toți utilizatorii care au conturi definite în domeniul PMB beneficiază de casuță de e-mail, folosind clientul Outlook 2002 din suita Office XP Professional.

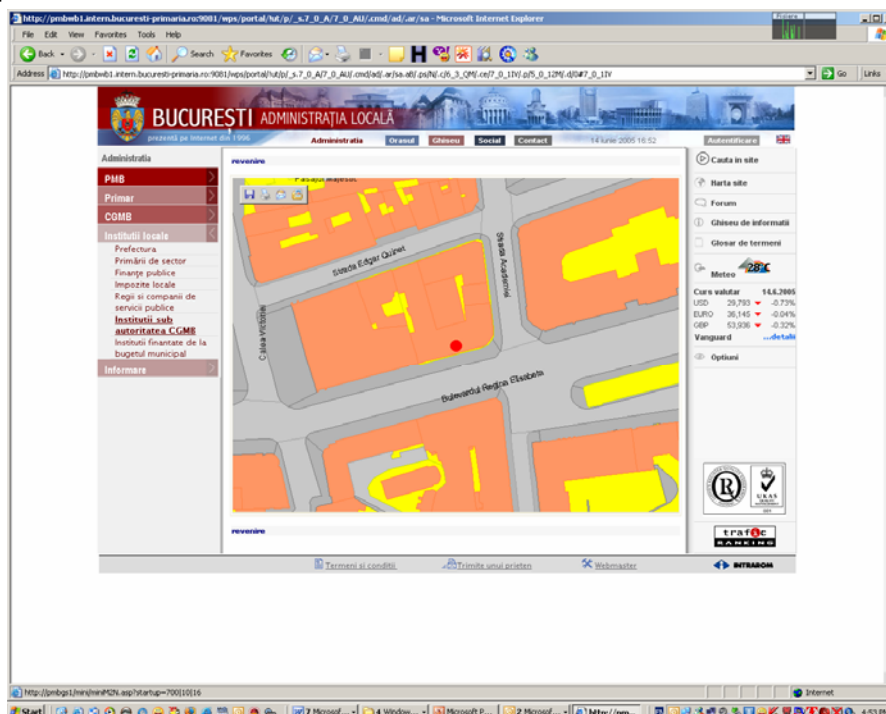
**ERP - Gestiunea Resurselor Financiare, Materiale și Umane**

Subsistemul de „Gestiune a Resurselor Financiare, Materiale și Umane” (ERP) este constituit dintr-o suită de aplicații specializate pe domenii de interes:

- Financiar
- Contracte
- Bugete
- Investiții
- Stocuri
- Inventar
- Resurse umane

Aceste module sunt aplicații Windows de tip standalone și folosesc MS Terminal Server pentru a oferi o interfață distribuită către utilizatori. Interfața Web se realizează prin serviciile web ale MS Terminal Server.

Portalul prevede posibilitatea accesului individual la fiecare modul, în funcție de drepturile utilizatorului autentificat. Fiecare modul expune către utilizator numai acele funcțiuni (meniuri) la care are dreptul de acces conform rolului sau în sistem.



**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**
[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)
**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
 în cadrul Primăriei Municipiului București**
**Servicii electronice implementate**

Componenta de internet a Portalului PMB, în continuă actualizare și îmbunătățire, facilitează utilizatorilor serviciilor administrației publice atât obținerea de informații on-line (informații de interes public cf. Legii 544, anunțuri, acte normative, proiecte, programe și strategii proprii, formulare, etc.) cât și interacțiunea on-line cu compartimentele PMB (probleme/domenii/acte necesare, autorizații acces zona centrală).

Cetățenii au posibilitatea consultării pe pagina web a PMB, Hotărârile Consiliului General al Municipiului București emise din 1992 până în prezent și Dispozițiile Primarului General din 1994 până în prezent. Baza de date cu actele normative emise menționate mai sus este actualizată permanent.

Sistemul Informatic pentru Managementul Relației cu Clienții oferă inclusiv posibilitatea ca cetățenii să poată fi înregistrați în audiență la conducerea PMB dacă solicită acest lucru.

Solicitarea de înscriere în audiență este tratată în mod similar altor tipuri de solicitări de servicii, fiind înregistrate în sistem informațiile legate de datele solicitantului, problema pentru care solicită audiența, ziua și ora la care se face programarea în audiență. Sistemul permite vizualizarea listei audiențelor programate pentru ziua respectivă și problema specificată.

Solicitările pot fi adresate pentru toate tipurile de servicii pe care compartimentele PMB le oferă cetățenilor. Informațiile cu privire la tipurile de servicii oferite de către direcțiile PMB, toate tipurile de documente necesare a fi depuse de solicitant, și informații privind modul de prezentare a acestora (formulare, copie/original, mod de obținere a acestora dacă este cazul), termen de soluționare, mod de depunere pot fi obținute de cetățeni atât de la ghișeele Centrului de Informare și Documentare în Relația cu Clienții (extrase de angajatele de la ghișeu din baza de date CRM), cât și de pe pagina web a PMB precum și telefonic, prin intermediul subsistemului Call Center – IVR (Intelligent Voice Response)

Site-ul Primăriei Municipiului București este vizitat în medie de 77.000 de vizitatori lunar și este disponibil 24/7.

*Ca exemplu, pentru solicitarea autorizațiilor de acces în zona centrală, conf.HCGMB nr.134/2004 (privind circulația autovehiculelor destinate transportului de mărfuri și a utilajelor cu masa totală maximă autorizată mai mare de 5 tone în municipiul București ) s-au înregistrat on-line 823 de persoane juridice și au obținut autorizație 2.139 de autovehicule.*

**Impactul proiectului**

Sistemul Informatic Integrat pentru Managementul Activităților din cadrul Primăriei Municipiului București (SIIMAPMB) este în prezent funcțional și asigură:

- Obținerea informațiilor reale și complete pe fiecare domeniu de activitate
- Management eficient al activităților desfășurate de PMB
- Evaluarea și planificarea resurselor financiare ale PMB
- Reducerea majoră a timpului de răspuns al PMB la cerințele cetățenilor
- Posibilitatea de elaborare a unor strategii corecte de dezvoltare pe termen mediu și lung
- Îmbunătățirea imaginii PMB în relația cu cetățeanul
- Constituirea și utilizarea în comun a colecțiilor de informații de interes general (nomenclatoare, bănci de date proprii și bănci de date publice);
- Unicitatea codificării și a identificării informației;
- Viteza mare de acces la informații și transfer rapid al informațiilor între utilizatori;
- Securitatea datelor și a accesului la informație pe paliere de competență;
- Stabilirea responsabilității pentru furnizarea, administrarea și asigurarea calității și integrității acestor colecții de informații;
- Suportului informațional pentru luarea deciziilor și susținerea reformei în administrația publică.



**PRIMĂRIA MUNICIPIULUI BUCUREȘTI**[www.bucuresti-primaria.ro](http://www.bucuresti-primaria.ro)**Sistem Informatic Integrat pentru Managementul Activităților  
în cadrul Primăriei Municipiului București****Modalități de replicare a proiectului**

Având în vedere structura organizatorică a administrației publice locale a Municipiului București, diferită de cea a județelor, PMB a avut inițiativa asigurării, într-o primă fază, a omogenității serviciilor oferite la nivel local de Primăria Municipiului București, de cele 6 primării de sector, regiile, administrațiile și celelalte unități din subordinea GCMB precum și de societăți comerciale care furnizează servicii publice locale. Această inițiativă este cuprinsă în Strategia de informatizare a Municipiului București. Astfel, au fost stabilite 3 etape principale de informatizare a serviciilor oferite de administrația publică locală, după cum urmează :

1. implementarea în PMB a Sistemului Informatic Integrat pentru Managementul Activităților – etapă în curs de finalizare
2. extinderea Sistemului Informatic Integrat al Primăriei Municipiului București la primăriile de sector, regiile și unitățile aflate sub autoritatea CGMB și furnizorii de servicii publice pentru municipalitate și extinderea serviciilor către cetățeni – în derulare (studiu de fezabilitate)
3. extinderea Sistemului Informatic Integrat la Regiile Naționale, alte unități ale Administrației Publice Centrale localizate în București, în vederea comunicării pe componentele unde este necesar transfer de date și informații.

**Posibilități de dezvoltare ulterioară**

În cadrul etapei a II-a a Strategiei de informatizare a Municipiului București au fost stabilite ca planuri de acțiune:

1. extinderea Sistemului Informatic Integrat al Primăriei Municipiului București la primăriile de sector, regiile și unitățile aflate sub autoritatea CGMB și furnizorii de servicii publice pentru municipalitate, având ca misiune să gestioneze în mod unic toate categoriile de date și informații existente la nivelul administrației publice locale a municipiului București, să răspundă cerințelor definite de oricare din instituțiile incluse în sistem, să asigure informarea corectă, completă și în timp util a factorilor de decizie și să ofere cetățenilor servicii prin internet.
2. servicii extinse către cetățeni
  - sistem de informații publice (Infochioșc) - implementarea unui sistem informațional menit să ofere informații publice către cetățeni, folosind mediul electronic, urmărindu-se îmbunătățirea calității informațiilor și serviciilor oferite cetățenilor. Accesul la aceste informații se va putea face electronic, prin intermediul unei rețele de Infochioșc, transferul de informații dintre PMB și cetățeni urmând să fie efectuat prin Internet.
  - sistem geospațial de e-government pentru planificarea și controlul dezvoltării urbane – cu impact direct asupra cetățeanului, urmărind să faciliteze accesul acestora la serviciile publice. În cadrul proiectului se vor identifica acele servicii pe care municipalitatea le poate oferi cetățeanului direct prin internet, accesând portalul PMB. Proiectul dezvoltă componenta de PORTAL a Sistemului Informatic Integrat, exploatând informațiile structurate în bazele de date. Noul sistem de e-government propus va include crearea unei baze de date cuprinzătoare, pentru evidența terenurilor, inclusiv imagini din satelit, și dezvoltarea unei interfețe sofisticate pentru serviciile publice, toate acestea urmând a fi interconectate la un subsistem intern. La finalizare, sistemul va furniza cetățenilor un "ghișeu unic" pentru aplicațiile pentru servicii municipale, cum ar fi adrese poștale, certificate de urbanism, autorizații de construire, titluri de proprietate asupra terenurilor, și le va permite acestora să urmărească on-line stadiul în care se află solicitările lor.

**Probleme apărute și soluționarea acestora**

Prin implementarea Sistemului de Management a Calității ISO 9001:2000 s-a realizat scurtarea timpului de migrare (datorat inerției specifice) a utilizatorilor pe noul sistem informatic integrat, folosind funcționalitățile puse la dispoziție de SMC:

- organizarea SII având la bază procedurarea activităților;
- controlul activităților și modalități de verificare a eficienței;
- corectarea deficiențelor;
- prevenirea repetării erorilor.