

Anexa nr. 1

CATALOGUL SERVICIILOR IT DIN ANRE

Categorie	Subcategorie	Item	Exemplu	prioritate/ impact/ urgenta
Servicii suport pentru stații de lucru (hardware și software pentru laptopuri și desktopuri)	Hardware	Calculator	Nu funcționează calculatorul	Scăzut
			Afișează o eroare	Scăzut
		Laptop	Nu merge laptopul	Scăzut
	Software	Office	Nu se actualizează (Windows, Adobe, etc)	Scăzut
		Windows	Nu funcționează (Office, Adobe, etc)	Scăzut
Servicii cu privire la bună funcționare a rețelei (furnizarea serviciilor de transfer de date)	Date	Internet	Nu merge internetul	Ridicat
			Conexiunea de transfer este foarte lenta	Ridicat
		Intranet	Nu pot accesa resursele din rețeaua interna	Mediu
			Nu pot accesa VPN	Mediu
		mail	Nu primesc mail	Mediu

Categorie	Subcategorie	Item	Exemplu	prioritate/ impact/ urgenta
			Nu pot trimite mail	Mediu
	Voce	telefon	Nu funcționează telefonul	Mediu
		fax	Nu funcționează faxul	Mediu
		teleconferință	Nu mă pot conecta la conferință	Mare
	Infrastructura	supraveghere video	Avem nevoie de	Mare
		echipamente climatizare	n/a	Mare
		elemente rețea	n/a	Mare
		servere	n/a	Mare
		imprimanta	Nu merge imprimanta/ multifuncționala	Scazut
	Servicii de conectivitate a utilizatorilor (posta electronica, server de fișiere, Internet, Intranet, telefonie)	Email	n/a	Nu ma pot loga la mail
Internet		n/a	Nu pot accesa adresa de web.	Scazut
		n/a	Primesc un mesaj de eroare	Scazut
Intranet		n/a	Nu pot accesa intranetul	Scazut

Categorie	Subcategorie	Item	Exemplu	prioritate/ impact/ urgenta
		n/a	Îmi cere parola când accese un anumit folder	Scazut
		n/a	Mi-a expirat parola	Scazut
	Telefonie	n/a	Nu pot initia apeluri catre exterior	Scazut
		n/a	Nu se pastreaza istoric/ apeluri	Scazut
Servicii cu privire la centrul de date	Hadware	servere	n/a	Mare
		echipamente	n/a	Mare
		senzori	n/a	Mare
		sistem acces fizic	n/a	Mare
	Software	sisteme de operare	n/a	Mare
		backup	n/a	Mare
Servicii de suport cu privire la buna funcționare a aplicațiilor	MIS	n/a	n/a	Mediu
	Aplicații Gaze Naturale	n/a	n/a	Mediu
	Registratura	n/a	n/a	Mediu
	SIMEC	n/a	Nu funcționează logarea	Mediu

Categorie	Subcategorie	Item	Exemplu	prioritate/ impact/ urgenta
	Portal ANRE	n/a	n/a	Mediu
	GO	n/a	n/a	Mediu
	Site ANRE	n/a	n/a	Mediu
	Portal Intern	n/a	n/a	Mediu
	GIS Client	n/a	n/a	Mediu
	Management Petiții	n/a	n/a	Mediu
	Consum Tehnologic	n/a	n/a	Mediu
	Cantitățile Reglementate EE	n/a	n/a	Mediu
	Gestiune REMIT/ESRE	n/a	n/a	Mediu
Servicii de management al conturilor	Active Directory	n/a	n/a	Mare
	Registratura	n/a	n/a	Mare
	VPN	n/a	n/a	Mare
	E-mail	n/a	n/a	Mare
	MIS	n/a	n/a	Mare
	Suită Aplicații Gaze	n/a	n/a	Mare

Categorie	Subcategorie	Item	Exemplu	prioritate/ impact/ urgenta
Servicii de monitorizare cu privire la Securitatea Informației	Incidente privind pierdere, deteriorare, distrugere accidentală, divulgarea informațiilor clienților ori angajaților, sau livrarea greșită a bunurilor sau informații/documente	n/a	n/a	Mare
	Incidente cu impact financiar sau reputațiunile direct asupra autorității sau a clienților;	n/a	n/a	Mare
	Incidente privind comunicațiile electronice, cum ar fi trimiterea email-urilor care conțin informații personale, private sau financiare la adrese de e-mail greșite;	n/a	n/a	Mare
	Incidente privind blocarea accesului la resursele informaționale pentru care utilizatorul are drept de utilizare conform fisei postului.	n/a	n/a	Mare
	Incidente privind accesul logic neautorizat	n/a	n/a	Mare

Categorie	Subcategorie	Item	Exemplu	prioritate/ impact/ urgenta
	Incidente privind pierderea sau furtul echipamentelor sau dispozitivelor portabile, cu active de informații, cum ar fi un scanner, laptop, hdd, medii amovibile, medii optice de stocare, etc.;	n/a	n/a	Mare
	Incidente privind securitatea accesului fizic (acces fizic neautorizat la resursele/informațiile autorității sau în spații cu acces restricționat personalului neautorizat)	n/a	n/a	Mare
	Incidente legate de mediu (apă, foc, gaze, inclusive inundații, scurgeri, disfuncționalități alarmă sau sistem de monitorizare);	n/a	n/a	Mare
Servicii suport pentru operatorii licențiați	Generare certificate acces modulul de colectare date	n/a	n/a	Mare
	Modul colectare interfață pentru operatori	n/a	n/a	Mediu

Categorie	Subcategorie	Item	Exemplu	prioritate/ impact/ urgenta
	Gestiune utilizatori si parola acces operatori la portalul si comparatoare	n/a	n/a	Mediu
Servicii de mentenanța baze de date	Rezolvare conflicte baze de date Energie electrica	n/a	n/a	Mare
	Verificare Replicare baza de date	n/a	n/a	Mare
	Erori rulare job-uri SQL	n/a	n/a	Mare
	Conflicte baza de date aferente transferului de date in SAP	n/a	n/a	Mare
	Erori încărcare date modul colectare gaze	n/a	n/a	Mare
Servicii de analiză date de monitorizare	Prelucrare date din surse externe ANRE	n/a	n/a	Mic

SERVICIUL IT
SEF SERVICIUL
BOGDAN EFTIME