

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 lentă | Ridicat |
| | | Intranet | Nu pot accesa resursele din rețeaua internă | 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