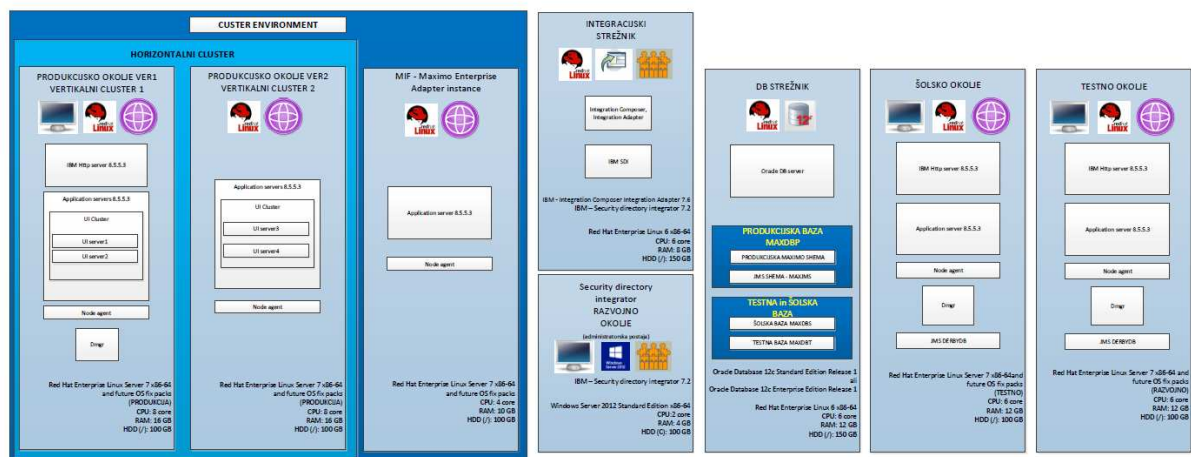


TEHNIČNE SPECIFIKACIJE

IBM Control desk (Maximo) je aplikacija za spremljanje podpore, s katero imamo pokrit celoten proces **upravljanja storitev** za potrebe IT, kar v praksi pomeni, da gre za aplikacijo, s pomočjo katere lahko spremljamo:

- izvajanje storitev in procesov z vidika spremljanja izvajanja, z vidika kakovosti izvajanja in z vidika obračunavanja,
- definiran nivo zagotavljanja storitev (SLA-ji oz. pogodbeni določila),
- obračunavanje storitev,
- dejanski pregled nad stroški,
- analize in na osnovi le teh sprejemamo odločitve, ki vodijo k racionalizaciji procesov in nižanju stroškov,
- statistike s pomočjo katerih imamo možnost večanja svoje učinkovitosti in kakovosti storitev.

Naročnik ima postavljen spodaj prikazan sistem strežnikov.



Predmet javnega naročila je:

- Vzdrževanje aplikacije IBM Maximo, ki teče na infrastrukturi MJU,
- Dodelave in dograditve IBM Maximo aplikacije, glede na zahteve naročnika,
- Uvajanje v aplikacijo in predstavitve.

1. Vzdrževanje aplikacije IBM Maximo, ki teče na infrastrukturi MJU in je dodelana za potrebe državne uprave (predvideva se naročilo za največ 20 ur mesečno).

Vzdrževanje aplikacije zajema:

- zagotavljanje optimalnega in nemotenega funkcionalnega delovanja celotnega sistema,
- 1 x mesečno kontrola delovanja oz. natančen periodičen pregled delovanja aplikacije (poročilo je priloga mesečnega računa),
- stalno pripravljenost ponudnika in odzivanje ter reševanje težav v zahtevanih časih,
- pomoč uporabnikom pri uporabi in v primeru težav,
- testiranje in nameščanje potrebnih popravkov,
- odpravo napak,
- dopolnjevanje dokumentacije (navodil in tehnične dokumentacije glede na spremembe),
- spremljanje novosti in obveščanje naročnika,
- sodelovanje z izvajalci aplikacij, ki so integrirane s sistemom IBM Maximo.

Vzdrževanje se razpisuje za obdobje 24 mesecev in se naroča glede na potrebe.

Pomeni zagotavljanje optimalnega in nemotenega delovanja celotnega sistema od 7:00 do 22:00 ure (v času delovanja Enotnega kontaktnega centra). Po potrebi in glede na zahteve naročnika, se lahko uvede režim 24/7, kjer se v času od 22:01 do 6:59 ure zagotavlja reševanje nujnih težav (prioriteta 1).

Vzdrževanje se obračunava po porabi časa glede na naročilo naročnika.

2. Dodelave in dograditve IBM Maximo aplikacije, glede na zahteve naročnika

Aplikacija je živ organizem, tako da govorimo o funkcionalnih dograditvah in dopolnitvah aplikacije, kar pomeni realizacijo vseh dodatnih, specifičnih zahtev, ki jih zahteva naročnik. Realizacija dodatne prilagoditve se izvede na osnovi naročnikovega naročila in naročnikove potrditve ponudbe, ki jo pripravi ponudnik.

Aplikacija pokriva dinamične procese storitev, kar zahteva tudi nenehno prilagajanje aplikacije novim zahtevam, kot so dodajanje novih funkcionalnosti, nove varnostne politike, novi izpisi...

Podlaga za pripravo obračuna je dejanska porabljeni čas, zaokrožen na 5 minut. Osnova za obračun je inženirska ura.

Predvideno število ur, ki so v okviru pogodbe in se lahko glede na potrebe projekta realizirajo ali pa tudi ne.

Inženirska ura se uporablja za obračunavanje strokovnega dela: programiranje, konfiguriranje, dokumentiranje programskih rešitev, sistemska administracija, namestitve aplikacije, podatkovne baze, dograditve, nalaganje in prenos podatkov, planov, vodenje in koordinacija projekta, svetovanje...

Potni stroški so vključeni v cenah in jih naročnik posebej ne priznava.

3. Uvajanje v aplikacijo in predstavitve

Vsa uvajanja in predstavitve se izvajajo na lokaciji naročnika in na opremi naročnika.

Izvajala se bodo naslednja uvajanja:

- uvajanje uporabnikov za delo z aplikacijo glede na spremembe v aplikaciji,
- uvajanje za vodje skupin izvajalcev (vodje, ki opravljajo nadzor in izvajajo obračun za naročnika, pomeni pa seznanitev z osnovnim delom, pregledi za nadzor in pripravo obračuna),
- uvajanje za delo v aplikaciji za večje skupine. Skupine nad 20 slušateljev, kjer slušatelji ne delajo aktivno v aplikaciji.

Vsa našeta uvajanja in predstavitve se obračuna glede na porabljen čas in po urni postavki inženirske ure. Trajanje posameznega uvajanja definirata naročnik in izvajalec.

Za vsako novo uvajanje se priznata dve inženirski uri za pripravo uvajanja uporabnikov.

Izdelava navodil (izven projektov na ključ) je po dodatnem naročilu, ko se naročnik in izvajalec dogovorita za vsebino navodil in priznani čas za pripravo navodil. Obračuna se po inženirski uri.

Pri številu udeležencev od 1-8 se upošteva in obračuna delo 1 strokovnjaka, pri številu nad 8 pa lahko 2 strokovnjakov, če sta tudi dejansko prisotna in vodita uvajanje.

SPLOŠNA DOLOČILA

Beleženje aktivnosti

Vse opravljeno delo bo izvajalec beležil v naročnikovo aplikacijo IBM Maximo. To pomeni, da se beleži vse aktivnosti, povezane z vzdrževanjem, implementacijami, dodatnimi prilagoditvami in dopolnitvami aplikacije, uvajanji,... Preko aplikacije se bo spremljalo izvajanje aktivnosti, spoštovanje SLA-jev in obračunski del. Realizacija le tega je znotraj funkcionalnosti, ki jih aplikacija že nudi in ni predmet dodatnih stroškov.

Prijava napak

Uporabniki prijavo napake, zahteve izvedejo preko enotne vstopne točke (enotnega kontaktnega centra) ali direktno preko aplikacije IBM Maximo. Telefonska številka in elektronski naslov enotne vstopne točke (enotnega kontaktnega centra) bo definirana ob podpisu pogodbe.

Izvajalec zahtevo (incident) prejme preko naročnikove IBM Maximo aplikacije.

Odzivni časi in časi odprave napake

Tabela 1: Odzivni časi in časi za odpravo napake (časi razrešitve)

Učinek na uporabnika	Zastoj poslovanja	Omejeno delovanje, izpad posebej pomembnih funkcij	Omejeno delovanje, vendar ni kritično	Prerazporeditev delovnih opravil, dodatne storitve
PRIORITETA - stopnja resnosti	1	2	3	4
Odzivni časi (prvi stik)	15 minut	15 minut	1 ura	Po dogovoru
Odzivni časi (na lokaciji)	2 uri	2 uri	4 ure	Po dogovoru
Čas razrešitve (delna funkcionalnost)	nenehno poskušanje	4 ure	2 dni	Po dogovoru
Čas razrešitve (polna funkcionalnost)	4 ure	1 dni	5 dni	Po dogovoru

Odzivni časi in časi razrešitve so zgornje meje porabe časa v postopku razreševanja pripetljaja.

Odzivni čas in čas razrešitve prične teči od trenutka prejema sporočila o pripetljaju. Sporočila lahko sistem ali uporabnik. Odvisen je od PRIORITETE - stopnje resnosti problema, kot ga v prijavi navede uporabnik ali naročnik in po potrebi uskladi z izvajalcem.

PRIORITETE - stopnje resnosti so določene glede na vpliv pripetljaja na poslovanje:

- potek poslovnih procesov uporabnika,
- delovanje aplikacij.

Prioritete so opredeljene z vrednostmi od 1 do 3, glede na kritičnost poslovnega procesa in aplikacije in glede na obseg motnje, ki jo je povzročil pripetljaj:

Prioriteta 1 - zastoj poslovanja,

Prioriteta 2 - omejeno delovanje, izpad posebej pomembnih funkcij,

Prioriteta 3 - omejeno delovanje, vendar ni kritično,

in Prioriteto 4, ki je namenjena prerazporeditvi delovnih opravil in dodatne storitve, kjer odzivni čas in čas reševanja definira bodisi naročnik sam, bodisi v sodelovanju z izvajalcem.