PRILOGA 4.5 ZAHTEVE ZA VZDRŽEVANJE

1. Predmet vzdrževanja

Predmet vzdrževanja je vsa strojna in programska oprema ter storitve, ki so predmet nakupa v sklopu tega razpisa.

2. Obseg storitev

Zagotavljanje storitev garancijskega in pogarancijskega vzdrževanja prenovljenega TK omrežja HSE in DEM zahteva ustrezno organizirano in vzpostavljeno strukturo storitev tehnične podpore in vzdrževanja:

- Izvajalec mora organizirati stalno vzdrževalno službo za zagotovitev izvajanja vzdrževalnih storitev.
- Odpravo napake lahko vzpostavi tudi s funkcionalno enakovredno nadomestno rešitvijo.
- Izvajalec mora za odpravo kritičnih okvar zagotoviti vso potrebno nadomestno opremo, ki jo vgradi v sistem naročnika do popravila oziroma zamenjave okvarjene enote. V dogovoru z naročnikom lahko nadomestna oprema ostane pri naročniku kot trajna rešitev.
- V primeru vzpostavitve začasne rešitve pri kateri je delovanje sistema v določeni meri okrnjeno ali pa je okrnjena redundantnost sistema, se to obravnava kot izjemen primer, ki ga morata potrditi v pogodbi določeni odgovorni osebi naročnika in izvajalca.
- Izvajalec v času vzdrževanja sistema zagotavlja potrebno tehnično podporo proizvajalca, kar vključuje tudi vse programske popravke, dopolnitve in nove verzije za vzdrževano opremo.

Obseg storitev vsebuje :

2.1. Sprejem in odprava incidentov

- prijava incidentov preko želenega komunikacijskega kanala,
- sprejem incidentov in dokumentiranje vsebine problematike,
- klasifikacija incidentov glede vpliva in nujnosti,
- klasifikacija incidentov glede vsebine,
- klasifikacija incidentov na specifično storitev, sistemski sklop, sistem in opremo,
- klasificiranje problemskega tipa incidentov,
- diagnostika in raziskovanje,
- reševanje incidentov - vzpostavitve normalnega delovanja storitve.

2.2. Reševanje problemov

- prijava problemov,
- proaktivno odkrivanje in odpravljanje problemov
    - analiza trendov dogodkov na sistemih in sistemskih sklopih,
    - priprava predlogov za izboljšave,
- reaktivno odkrivanje in odpravljanje problemov
    - odkrivanje problemov in dokumentiranje vsebine,
    - klasifikacija problemov, določanje problematike, vpliva in nujnosti, raziskovanje problematike.

2.3. Izvajanje storitvenih zahtev

- sprejem zahtev in dokumentiranje vsebine,
- klasifikacija zahtev glede vpliva in nujnosti,
- klasifikacija zahtev glede vsebine,
- vezava storitvenih zahtev za specifično storitev oz. sistemski sklop ali sistem,
- izvajanje zahtev na obstoječih storitvah, sistemskih sklopih in sistemih.

2.4. Izvajanje zahtev za spremembo

- prijava zahtev za spremembo,
- sprejem in dokumentiranje zahtev za spremembo,
- kategorizacija zahtev za spremembo glede na obseg in kompleksnost,
- vezava zahtev za spremembo na specifično storitev, sistemski sklop, sistem in opremo,
- določanje prioritete sprememb,
- analiza zahtev za spremembo glede na obstoječe stanje - organiziranje odbora za analizo in odobritev sprememb,
- določanje vpliva sprememb glede na izvajanje obstoječih storitev in poslovanje,
- planiranje izvedbe spremembe skupaj z naročnikom,
- razvoj spremembe,
- testiranje spremembe,
- implementacija spremembe,
- stabilizacija spremembe in izobraževanje naročnika,
- dopolnitev obstoječe dokumentacije storitve glede na spremembo.

2.5. Redno vzdrževanje in upravljanje

- vzdrževanje obstoječe opreme in storitev,
- izvajanje posodobitev in nameščanje rezervnih ali nadomestnih delov oz. programske opreme vozlišč in programske opreme pripadajočih sistemov nadzora in upravljanja po navodilih proizvajalca,
- izdelava letnih poročil o stanju omrežja in naprav,
- izdelava mesečnih in letnih poročil o razpoložljivosti opreme in storitev.

2.6. Poročanje o izvajanju storitev

Izvajalec bo mesečno zagotavljal poročila o izvajanju storitev podpore vzdrževanja in obratovanja o stanju storitev, sistemskih sklopov in sistemov ali omogočil sledljivost tega izvajanja na ustreznem elektronskem sistemu za nadzor izvajanja storitvenih zahtev.

2.7. Storitev svetovanja

Naročnik ima pri izvajalcu letno na razpolago 50 svetovalnih ur za potrebe tehničnega svetovanja. Naročnik ure koristi skozi vse leto po lastni potrebi. V kolikor se ne porabijo vse ure v tekočem letu se ure prenesejo v naslednje leto ali pa se jih lahko porabi za namene izobraževanja pri izvajalcu.

3. OBVEZNOSTI IZVAJALCA STORITVE

Izvajalec za naročnika izvaja storitev po postopkih in na način, kakor je opredeljeno v teh zahtevah.

Naloge izvajalca so zagotavljanje celostne podpore, vzdrževanja in obratovanja omrežja, opreme in storitev, izvajanje sprememb na zahtevo naročnika in svetovanje.

Izvajalec pri izvajanju storitve podpore vzdrževanja in obratovanja ravna v skladu s priporočili stroke, definiranih v skladu z ITIL priporočili.

Izvajalec je za zagotovitev ustrezne kvalitete storitev iz teh zahtev dolžan vsem svojim strokovnjakom in strokovnjakom svojih podizvajalcev, ki bodo izvajali storitve iz teh zahtev, prenesti vse potrebne informacije iz faze izvedbe del.

Izvajalec izvaja vse potrebne aktivnosti s skrbnostjo dobrega strokovnjaka in vzdržuje čim višjo stopnjo odgovornosti, da lahko izvaja storitev čim hitreje in kakovostneje, v vsakem primeru pa znotraj opredeljenih časovnih pogojev in na dogovorjeni ravni.

Izvajalec vse aktivnosti povezane z izvajanjem storitve beleži v sistemu za spremljanje in izvajanje podpore in upravljanja s storitvami .

Izvajalec bo v roku osmih delovnih dni po zaključku meseca naročniku posredoval poročilo o izvajanju storitve vzdrževanja in obratovanja ter meseča poročila o razpoložljivosti opreme in storitev.

Izvajalec je dolžan opraviti letni preventivni pregled omrežja, stanja naprav, zasedenost naprav, ipd., ter glede na navedeno posredovati naročniku celoletno poročilo v katerem bo analiza stanja omrežja, svetovanja, pregled porabljenih ur, predlagane izboljšave in odprava pomanjkljivosti ipd.

Izvajalec je dolžan za svoje delavce na lokacijah naročnika, izvajati zakonske zahteve iz zakona o varnosti in zdravju pri delu.

3.1. Zagotovitev komunikacijskega kanala

Zagotovitev komunikacijskega kanala zagotavlja komunikacijo z naročnikom:

a) po telefonu,

b) z elektronsko pošto,

c) s pomočjo portala za komunikacijo z naročnikom.

Preko komunikacijskih kanalov je naročniku omogočeno prijavljanje incidentov, prijavljanje storitvenih zahtev ter zahtev za spremembo. Vsi našteti komunikacijski kanali so dvosmerni. Po vseh komunikacijskih kanalih je zahtevana komunikacija v slovenskem jeziku.

3.2. Reševanje incidentov

- Javljanje incidentov in njihovo razreševanje - naročnik ima možnost prednostnega dostopa do izvajalčevih podpornih strokovnjakov 24 ur na dan, 7 dni v tednu (režim 24x7). Režim 24x7 je razpoložljiv za vse storitve, sistemske sklope in strojno oz. programsko opremo, ki je bila dobavljena v sklopu projekta.

- Izvajalec bo po oceni kompleksnosti in ponovljivosti vzrokov za nastanek incidentov sprožil reševanje problema.
- V situacijah, ko izvajalec ne more zagotoviti zadovoljivih rešitev za kritične probleme preko običajnih podpornih metod, lahko izvajalec »eskalira« incident do proizvajalcev vzdrževane opreme, ki angažirajo svojo razvojno ekipo, pri čemer mora izvajalec zagotoviti varovanje poslovne skrivnosti.
- Vstopanje v sistem na daljavo - na zahtevo naročnika bo izvajalec dostopal do njegovih sistemov na daljavo, z namenom analiziranja problematike in vzpostavitve normalnega delovanja storitve. Izvajalec bo pri tem dostopal samo do sistemov, za katere bo pridobil soglasje naročnika.
- Nujna podpora na mestu samem (On-site) - v kritičnih situacijah lahko naročnik zahteva nujno podporo pri naročniku.

3.3. Izvajanje storitvenih zahtev

- Javljanje storitvenih zahtev in njihova izvedba - naročnik ima možnost prednostnega dostopa do izvajalčevih podpornih strokovnjakov v režimu 24x7.
- Vstopanje v sistem na daljavo - na zahtevo naročnika bo izvajalec dostopal do njegovih sistemov na daljavo, z namenom analiziranja problematike in vzpostavitve normalnega delovanja storitve. Izvajalec bo pri tem dostopal samo do sistemov, za katere bo pridobil soglasje naročnika.
- Izvajanje na mestu samem (On-site) - v kompleksnih situacijah lahko obstaja potreba, ko se bodo morale izvajati aktivnosti na lokaciji naročnika.

3.4. Izvajanje zahtev za spremembo

- Zahteva za spremembo je aktivnost s katero naročnik poda zahtevo za dodajanje nove funkcionalnosti in vsebine oz. s katero se spremeni, doda ali odvzame funkcionalnost obstoječe storitve.
- Spremembo lahko predlaga tudi izvajalec.
- Izvajalec bo vse zahteve za spremembo dokumentiral v sistem za podporo in upravljanje informacijskih storitev.
- Vse spremembe bodo vnaprej planirane glede na poslovne potrebe, testirane in izvedene na način, ki bo povzročal najmanj negativnega vpliva na obstoječe izvajanje storitev in na poslovanje.

3.5. Izvajanje vzdrževanja

- Z aktivnostmi vzdrževanja bo izvajalec zagotavljal splošno neprekinjenost poslovanja.
- Vzdrževanje omrežja, opreme in storitev izvajajo strokovnjaki Izvajalca in njihovi pogodbeni partnerji. Vsi strokovnjaki morajo biti zaposleni pri izvajalcu, oziroma morajo imeti z njim sklenjeno pogodbo o sodelovanju. Vsi strokovnjaki, ki niso državljani EU morajo imeti veljavno delovno dovoljenje.
- Izvajalec bo zagotovil, da bodo storitve vzdrževanja izvajali kompetentni strokovnjaki za posamezne sistemske sklope, programsko in strojno opremo.

- V sklopu vzdrževanja bo izvajalec zajemal podatke, s katerim bo lahko spremljal trend izvajanja storitve.
- Izvajalec bo v primeru negativnih trendov takoj ustno in nato pisno (preko komunikacijskih kanalov) obvestil naročnika oz. sam sprožil zahtevek za spremembo na posamezni storitvi oz. sistemskem sklopu.

3.6. Nadomestna oprema in zaloga rezervne opreme

- Izvajalec mora imeti na zalogi (v Sloveniji) nabor rezervne opreme za vsako različno komponento iz seznama vzdrževane opreme. Rezervna oprema mora biti enaka ali boljša in kompatibilna z vzdrževano opremo istega proizvajalca kot je oprema, ki jo ta rezervni del nadomešča. Glede na vgrajeno količino opreme mora izvajalec imeti na zalogi zadostno količino posamezne rezervne opreme.
- Naročnik si pridružuje pravico, kadarkoli v času trajanja pogodbe preveri razpoložljivost vseh potrebnih rezervnih delov ali opreme.