

Tehnična dokumentacija

Naročnik naroča paket programske opreme proizvajalca ESRI (Environmental Systems Research Institute, Inc.) za obdobje 4 (štirih) let. Paket programske opreme se imenuje Esri Unlimited Educational Site License z obdobjem veljavnosti od **1. 10. 2024 do 30. 9. 2027**. K temu paketu spada še standardno vzdrževanje, ki je opisano v nadaljevanju.

V paket programske opreme proizvajalca ESRI so vključeni naslednji produkti: https://www.esri.com/~media/Files/Pdfs/industries/university/academic_programs/pdf/site-license-overview.pdf, ki veljajo v času oddaje tega naročila.

Naročilo vključuje tudi opsijsko naročilo komercialnih licenc vpisanih na obrazcu predračun.

1. Obseg in način izvajanja standardnega vzdrževanja

Standardno vzdrževanje produktov TTP je zasnovano tako, da zadovolji osnovne potrebe uporabnikov programske opreme ter ustrezen nivo posodabljanja le-te. Uporabnik TTP produktov lahko na podlagi garancije ali ustrezne vzdrževalne pogodbe oziroma veljavnega naročila za vzdrževanje prijavlja težave/napake preko e-pošte, namenske spletne aplikacije SUZTP (sistem za upravljanje zahtevkov tehnične podpore) ali telefona v skladu z opisom v Poglavju 3. Problemi se lahko nanašajo na prijavo napak in delovanje TTP produktov, ki ni v skladu z njihovo specifikacijo.

Standardno vzdrževanje TTP produktov vključuje tudi dostavo nove verzije programske opreme, v kolikor ta izide v času, ko je uporabnikova programska oprema na vzdrževanju ali v garanciji, vendar ne vključuje storitev brezplačne konfiguracije ali inštalacije produktov, servisnih paketov ali popravkov ter nadgrajenij sistemov na novejšo verzijo produktov. Nove verzije programske opreme lahko vsebujejo nove funkcionalnosti, ki so rezultat standardnega procesa razvoja programske opreme. Specifične zahteve uporabnikov po novi funkcionalnosti ali drugačni konfiguraciji programske opreme niso predmet standardnega vzdrževanja TTP produktov.

Naloge neposredne komunikacije z naročnikom v zvezi z veljavnim standardnim vzdrževanjem TTP produktov v imenu tujih partnerjev izvaja ekipa ponudnika tehnične podpore, ki je dostopna uporabnikom 5 dni v tednu 8 ur na dan, med delovnim časom ponudnika, ki je od pon-pet od 8. ure - 16. ure. Odzivni čas na zahtevek za tehnično podporo (ZTP) je odvisen od resnosti napake, ki so glede na kriterije razvrščene v štiri kategorije, kot je prikazano v spodnji razpredelnici. Odzivni časi se merijo v okviru delovnih ur in upoštevajo od časa, ko stranka vnese zahtevek v sistem SUZTP z vsemi potrebnimi informacijami, ki so opredeljene v Poglavju 3.

Resnost napake	Kriterij napake	Odzivni čas (ure)
Kritična	<ul style="list-style-type: none">Katastrofalne napake, ki povzročijo nedelovanje celotnega sistema. Programska oprema je poškodovana ali uničila večjo skupino podatkov.Večino storitev, ki jih zagotavlja sistem, ne delujejo.Ni obhodne rešitve.	4
Visoka	<ul style="list-style-type: none">Hujša napaka, ki povzroči nedelovanje posameznega dela sistema.Sistem v splošnem deluje, vendar napaka onemogoča uporabo posamezni skupini uporabnikov.Ključne funkcije, ki jih zagotavlja sistem, ne delujejo.Ni stabilne obhodne rešitve.	4
Srednja	<ul style="list-style-type: none">Funkcionalna napaka, ki ne povzroča nedelovanja ključnih funkcij sistema.Napaka se pojavlja občasno in znatno ne ovira hitrosti delovnih procesov.Na voljo je stabilna obhodna rešitev.	8
Majhna	<ul style="list-style-type: none">Nefunkcionalna pomanjkljivost ali napaka sistema.Pomanjkljivost v dokumentaciji.	8

Standardno vzdrževanje produktov TTP vključuje:

- 1. nivo podpore (sprejem in vodenje obravnave zahtevka),
- 2. nivo tehnične podpore (obravnavna napak),
- 3. nivo tehnične podpore (obravnavna, ki zahtevajo angažma proizvajalca programske opreme),
- spremljanje ZTP ter izdelava mesečnega standardnega poročila iz sistema SUZTP (na zahtevo),
- reševanje napak ali iskanje obhodnih rešitev (ang. workaround),
- dostop do novejših verzij programske opreme (kadar so na voljo),
- dostop do digitalne verzije servisnih paketov in popravkov programske opreme (kadar so na voljo),
- dostop do različnih publikacij ponudnika in podjetij TTP (kadar so na voljo).

2. Pogoji in omejitve:

- Standardno vzdrževanje produktov TTP je omejeno na nespremenjeno programsko opremo produkta TTP, ki je konfigurirana po navodilih proizvajalca.
- Vzorčne aplikacije, ki so na voljo ob dobavi nekaterih produktov, so namenjene demonstraciji in niso podprte.
- Različni dodatki k osnovni programski opremi, kot so Plug-in, Add-in ter ekstenzije in skripte, ki niso del produkta TTP, se smatrajo za nepodprte.
- Nekonvencionalni popravki, prejeti izven življenjskega cikla produkta, se upoštevajo kot nepodprti.
- Standardno vzdrževanje produktov TTP ne vključuje strojne opreme, kot je grafična kartica, monitor, tiskalnik, digitalizacijska miza, modem in druga periferija ter komponente. Ponudnik zagotavlja odgovore proizvajalca produktov TTP na vprašanja glede vmesnikov ter minimalnih in priporočenih strojnih zahtev.

3. Prijava napak

Zahtevek za tehnično podpro (ZTP)

Standardno vzdrževanje TTP produktov se v večini primerov, izjema so na primer dobave novih verzij programske opreme, izvaja na osnovi zahtevka za tehnično podporo (ZTP). Stranka mora ZTP vedno in brez izjeme prijaviti v ponudnikov sistem za upravljanje z zahtevki za tehnično podporo (SUZTP). Vsakemu ZTP se avtomatično dodeli unikatna številka, kar omogoča spremljanje zahtevka skozi njegov celotni življenjski cikel in izdelavo standardnih poročil SUZTP (enkrat mesečno).

Zahtevek za tehnično podporo mora vsebovati kontaktne informacije uporabnika, informacije o produktu ter natančne informacije o napaki:

A. Kontaktne informacije uporabnika:

- ime in priimek osebe, ki prijavlja napako
- oddelek v organizaciji
- kontaktni podatki: mail, telefon.

B. Informacije o produktu - na primer:

- ArcGIS Desktop 10.2.1 SP4,
- ArcGIS Server 10.2.1. Windows/Linux
- ArcSDE 10.1.SP1 for Oracle 11.2.0.4 64-bit/SQL Server 2008 64-bit/..
- ArcPad 10.2
- ArcFM UT
- NovaKandis
- Desktop (ArcFM UT in NovKandis)
- Asset Manager
- UT Web/Server
- ostalo

C. Informacije o napaki:

- kratek opis napake
- resnost napake (kritična, visoka, srednja, majhna)
- podroben opis napake in korakov za njeno reprodukcijo:

- katero orodje je bilo uporabljeno (opis in zaslonska slika ali video)
- način in zaporedje uporabljenih orodij (opis in zaslonske slike ali video)
- kje na uporabniškem vmesniku uporabnik izvede vnos podatkov (opis in zaslonske slike ali video)
- pri katerih podatkih, vrednostih, slojih, tipih objektov, servisov pride do napake (opis in zaslonske slike ali video)
- na kateri lokaciji ali naslovu (opis in zaslonske slike ali video)
- ali pride do napake samo pri enem ali več uporabnikih
- sporočila napake ali opozorila od aplikacije, operacijskega sistema, podatkovne baze (opis in zaslonske slike ali video)
- vse potrebne log datoteke
- vse morebitne spremembe nastavitve sistema ali platforme, ki jih je izvajal naročnik
- opis, kako je naročnik že poskušala rešiti problem.

Samo napake, ki so prijavljene v ponudnikov SUZTP in vsebujejo vse potrebne informacije, zagotavljajo učinkovito reševanje napak.

Naročnik zagotavlja oddaljen dostop do uporabnikovega okolja GD in proizvajalcu TTP, kadar ponudnikova tehnična podpora presodi, da je to potrebno zaradi analize reševanja napak.

Kontakt za tehnično podporo

Zahtevki za tehnično podporo uporabniki pošiljajo in prejemajo samo skozi sistem ponudnikov SUZTP, ki je dostopen na naslovu, ki ga ponudnik sporoči ob podpisu pogodbe oziroma po prejemu veljavnega naročila za vzdrževanje. Potem, ko uporabnik predhodno prijavi napako v sistem ponudnikov SUZTP z vsemi potrebnimi informacijami, lahko posreduje ponudnik tehnični podpori dodatna pojasnila o napaki preko telefona.

Pridržki naročnika: Naročnik in njegove članice (posamični naročniki) bodo naročali ESRI programsko opremo sukcesivno in se s podpisom pogodbe ne obvežejo za kakršen koli količinski ali vrednostni obseg naročil.

Naročnik poudarja, da so količine, ki so navedene pri posameznih izdelkih v predračunu, zgolj okvirne (ocenjene), izračunane glede na dosedanje potrebe in preračunane na celotno obdobje naročila. Tekom izvajanja naročila se lahko posamezna vrsta izdelkov, kot tudi količine, spremenita, povečajo ali zmanjšajo, in sicer glede na dejanske potrebe naročnika oz. posameznih naročnikov. Naročniku vrsta in količina blaga, ki jih bo naročalo, vnaprej ni poznana, zato bo naročal količine in vrste blaga glede na dejanske potrebe. Naročnik se ne zavezuje naročati določenih vrst ali količine izdelkov, kot so navedeni v predračunu.