

DARS d.d. , Ulica XIV. divizije 4, 3000 Celje, ki ga zastopa

....., ID za DDV: SI92473717; matična številka: 5814251 (v nadaljevanju: naročnik)

in

....., ki ga zastopa direktor, ID za DDV:; matična številka: (v nadaljevanju: izvajalec)

(v nadaljevanju oba skupaj tudi: pogodbeni stranki) sklepata:

DOGOVOR O RAVNI IZVAJANJA STORITEV PODPORE IT SISTEMA ZA UPRAVLJANJE SREDSTEV, VZDRŽEVANJA IN ODPRAVLJANJA NAPAK IT SISTEMA ZA UPRAVLJANJE SREDSTEV

Uvod

Ta dogovor predstavlja sporazum o ravni storitev rednega vzdrževanja po Pogodbi o vzdrževanju informacijskega sistema za upravljanje sredstev, sklenjeni med izvajalcem in naročnikom za zagotavljanje storitev IT, potrebnih za podporo in vzdrževanje IT sistema za upravljanje sistema za upravljanje sredstev, na podlagi izvedenega postopka javnega naročanja za ».....«, objavljenega na portalu javnih naročil pod št. dne Izvajalec si bo po najboljših močeh prizadeval, da bo rešil in odpravil vse napake v delovanju informacijskega sistema in razvitih integracij, ki je predmet tega SLA (Service Level Agreement) in napake, povezane s storitvami, ki jih zajema ta SLA.

Naročnik in izvajalec skleneta dogovor, da izvajalec ves čas veljavnosti pogodbe in tega SLA zagotavlja informacijski sistem za sporočanje in upravljanje zahtev in napak uporabnikov naročnika, ob upoštevanju pogojev iz tega SLA. Navedeni sistem za upravljanje uporabniških zahtevkov vzdržuje in je v lasti izvajalca ter je vzpostavljen za registracijo napak in distribucijo informacij med izvajalcem in naročnikom v zvezi z napakami in splošnim znanjem sistemu za upravljanje sredstev, kot so rešitve za znane napake, zahteve za funkcije in funkcije, ki so namenjene za naslednjo različico informacijskega sistema za upravljanje sredstev.

Izvajalec vzdržuje in izboljšuje uporabo IT sistema za upravljanje sredstev, ter si po najboljših močeh prizadeva sprejeti in izpolniti splošne zahteve za funkcionalnost, ki jih predloži naročnik. Definicije izrazov in pojmi v tem dokumentu imajo pomen, kot ga imajo opredeljenega v pogodbi, razen v kolikor je v nadaljevanju tega člena izrecno opredeljeno drugače oziroma v kolikor so na posameznih mestih izrecno drugače opredeljeni:

Naročnik

Izvajalec

Sistem za upravljanje sredstev

Pomeni na javnem naročilu novo izbrani, implementirani in integrirani sistem za upravljanje sredstev:

Pogodba

Pogodba pomeni pogodbo o vzdrževanju informacijskega sistema za upravljanje sredstev »INFORMACIJSKI SISTEM ZA UPRAVLJANJE SREDSTEV _____«, sklenjeno med izvajalcem in naročnikom na podlagi izvedenega postopka javnega naročanja za »IMPLEMENTACIJE IN VZDRŽEVANJE INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA UPRAVLJANJE SREDSTEV _____«, objavljenega na portalu javnih naročil pod št.

_____ dne _____.

Napaka

Napaka pomeni vsako negativno odstopanje v funkcionalnosti, videzu ali delovanju IT sistema za upravljanje sredstev, ki ni v skladu z zahtevami, opredeljenimi v dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila, ali z zahtevami, ki so bile naknadno dogovorjene z izvajalcem in izvedene v obliki dopolnilnega/korektivenga vzdrževanja in/ali nadgradenj IT sistema za upravljanje sredstev _____, ali ki deluje v nasprotju z navodili za uporabo.

Incident

Incident je vsak dogodek, ki ima dejanski negativen učinek na varnost in / ali razpoložljivost in delovanje informacijskega sistema za upravljanje sredstev.

Odzivni čas

Odzivni čas je čas, ki preteče od prejema obvestila o napaki do trenutka, ko izvajalec začne popravljati/odpravljati napako.

Čas reševanja

Čas reševanja je čas, ki preteče od trenutka, ko izvajalec začne odpravljati napako (izteče se odzivni čas), do trenutka, ko je napaka odpravljena (ali je zagotovljena delujoča alternativna rešitev - workaround).

Ciljni čas okrevanja (Recovery Point Objective)

Ciljni čas okrevanja je najdaljše ciljno obdobje, v katerem se lahko podatki (transakcije) izgubijo iz IT sistema za upravljanje sredstev zaradi večjega incidenta.

Zahtevek

Zahtevek pomeni vsako zahtevo za odpravo napake in/ali izvedbo storitve, ki se upravljajo v sistemu. Zahtevke lahko ustvarijo napredni uporabniki naročnika, predstavniki storitvenega centra in drugi procesi.

Napredni uporabnik

Napredni uporabnik je uporabnik, ki ima poglobljeno znanje o sistemu, poteku dela in usposablja ostale uporabnike naročnika.

Rok za izvedbo

Čas popravila je obdobje, v katerem si bo izvajalec prizadeval razviti rešitev za odpravo napake ali zagotoviti novo izdajo zadevne storitve. Dejanski zahtevani čas popravila je odvisen od resnosti napake in je naveden v spodnji preglednici.

Klasifikacija napak

Napake se razvrstijo glede na njihovo resnost, od česar je odvisna tudi nujnost odprave in s tem odzivni čas in čas reševanja. In sicer:

Kritična in velika napaka

Kritična in velika napaka pomeni, če napaka ogroža varnost ali končnim uporabnikom naročnika onemogoča uporabo IT sistema za upravljanje sredstev ali integracij z ostalimi informacijskimi sistemi. Kritična omejitev uporabe. Uporabnik ne more izvajati nalog zaradi izpada delovanja aplikacije. Izvajanje nalog je prekinjeno. Izvajanje delokrogov ni mogoče.

Primeri napak te vrste so:

- vsaj polovica uporabnikov naročnika ne more uporabljati IT sistema za upravljanje sredstev
- podatki niso procesirani, so narobe sprocesirani oz. netočni;
- za napako ni nadomestne rešitve »workaround«;
- napaka povzroča nedelovanje IT sistema ali občutno zmanjšuje »performance« delovanja.

Za prijavljene napake resnosti 1 se odzivni čas in čas reševanja izračunavajo oziroma tečejo v časovnem oknu oz. režimu 24/7/365 v odzivnem času 15 min..

Srednja napaka

Srednja napaka pomeni, če napaka končnim uporabnikom naročnika onemogoča uporabo funkcij ali dela funkcij in ni bila odpravljena s ponujeno rešitvijo in je zato uporaba IT sistema za upravljanje sredstev omejena. Srednja omejitev uporabe. Uporabniku funkcionalnost ni razpoložljiva ali ne deluje. Izvajanje nalog je moteno. Delokrog je možen.

Primeri napak te vrste:

- pogosta prekinitve delovanja IT sistema za upravljanje sredstev in njegovih komponent ali periodična zaustavitev delovanja;
- pripravljen obhod »workaround« je neustrezen ali neučinkovit;
- performance delovanja IT sistema za upravljanje sredstev so zmanjšane do te mere, da uporabnik(i) naročnika ne morejo uporabljati sistema zaradi predolgega časa odziva na izvajanje storitev.

Za prijavljene napake resnosti 2 se odzivni čas in čas reševanja izračunavajo oziroma tečejo v časovnem oknu oz. režimu 24/7/365.

Manjša napaka

Manjša napaka pomeni, če napaka ne preprečuje uporabe funkcij in obstaja obvozna rešitev za napako. Majhna omejitev uporabe. Uporabniku funkcionalnost ne deluje v skladu z zahtevami. Izvajanje nalog je mogoče, vendar omejeno. Delokrog je možen. Primeri napak te vrste:

- napake, za katere obstaja primerna obvozna pot (ti. »workaround«), ki ne vpliva resno na operacije in performančne zmožnosti IT sistema za upravljanje sredstev;
- napake, ki uporabniku naročnika onemogočajo rabo določenega postopka, zavajajoči uporabniški vmesnik;
- izguba dela funkcionalnosti ali fleksibilnosti, ki ne vpliva pomembno na končne uporabnike naročnika.

Odzivni čas in čas reševanja za prijavljene napake resnosti 3 se izračunavajo oziroma tečejo znotraj delovnega časa od 8:00 do 16:00 ure.

Razpoložljivost strokovnjakov, tehnične nadgradnje in manjše korekcije delovanja IT sistema za upravljanje sredstev

Glede na to, da bo naročnik IT sistem za upravljanje sredstev uporabljal v produkciji, mora izvajalec zagotavljati ekipo strokovnjakov za celotno obdobje trajanje pogodbe, ki skrbijo za nemoteno delovanje, razvoj in nadgradnje, vse kot predvideno v dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila. V sklopu rednega vzdrževanja mora izvajalec zagotavljati reševanje napak in odpravljanje anomalij oziroma odpravo napak v delovanju IT sistema za upravljanje sredstev, ter preventivno opozarjati na potencialno zmanjšanje »performanc« delovanja in izpadov.

Podpora in delovni čas izvajanja podpore

Naročnik o napakah poroča v izvajalčev sistem za upravljanje zahtevkov uporabnikov. Takšno poročilo mora vsebovati tudi klasifikacijo napake.

Izvajalčeva služba za podporo je na voljo za sprejemanje obvestil o napakah s strani pooblaščenega podpornega osebja naročnika z uporabo izvajalčevega sistema za upravljanje uporabniških zahtev, in sicer vsak dan, 7 dni v tednu, 24 ur na dan.

Podpora uporabnikom naročnika se deli na dva segmenta in sicer:

| | | |
|--------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NIVO 1 | 8:00 -16:00 | Ves čas na voljo eksperti za odpravljanje težav skladno s prijavo napake glede na kategorizacijo in prioritizacijo napak |
| NIVO 2 | 16:00 - 8:00 | Zagotovitev sprejema javljenih težav s strani helpdeska Zagotovitev delovanja IT sistema |

V sistem za upravljanje uporabniških zahtev mora biti mogoče prijaviti dva tipa zahtevkov in sicer prvi tip zahtevka, je »prijava napake« - incidenta in je povezan z nedelovanjem oz. zmanjšano razpoložljivostjo delovanja, ko je motena storitev IT sistema za upravljanje sredstev in drugi tip zahtevka »zahteva«, preko katerega se poda zahteva za manjše korekcije in nadgradnje verzij celotnega IT sistema za upravljanje sredstev.

Ko se enkrat zahtevka tipa »prijava napake« - incident, vnese v sistem, se avtomatsko zabeleži čas prijave in se pripne čas potrebnega odziva zahtevka in razrešitve, ki je vezan na določila SLA dogovora, ki je opisan v nadaljevanju dogovora. Celoten življenjski cikel posameznega zahtevka se mora voditi skozi sistem in mora biti v celoti dokumentiran od kreiranja zahtevka (napaka/zahteva) do razrešitve zahtevka.

Iz sistema se mora avtomatsko obveščati naročnika o napredovanju pri reševanju kreiranega zahtevka. Če je izvajalec po svoji krivdi v zamudi z izpolnitvijo svojih obveznosti po pogodbi in/ali določilih SLA, ima naročnik pravico zahtevati od izvajalca pogodbeno kazen.

Pri napakah in pogojih SLA so izvzeti primeri, kadar izvajalec nima vpliva na delovanje celotnega IT sistema za upravljanje sredstev in so napake povezane z ostalimi dejavniki na strani naročnika, kot so okvara strojne opreme, nedelovanje naročnikovih storitev od katerih je odvisen IT sistem za upravljanje sredstev, kot je na primer naročnikova storitev aktivnega imenika; spremembe na strani podatkovnih virov, ki so zajeti v IT sistemu za upravljanje sredstev oz. platformi platformi (spremembe tipov podatkov, podatkovnih modelov, pojav nepričakovanih podatkov na virih ...) ter ostale okoliščine na katere izvajalec nima vpliva.

Odzivni čas in čas reševanja

| Resnost napake | Odzivni čas | Režim odprave napake | Ciljni čas reševanja |
|----------------|-------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 15 min | 24/7/365 | 8 ur. Naročnik in izvajalec se bosta dogovorila o načrtu za izredne razmere, ki bo veljal, dokler se naročnik in izvajalec ne strinjata, da je napaka odpravljena. |
| 2 | 2 ure | 24/7/365 | 32 ur. |
| 3 | 24 ur | 24/7/365 | Po dogovoru. |

Odzivni čas prične teči od trenutka prijave napake preko izvajalčevega sistema podpore. V primeru, da izvajalec sam ugotovi napako, mora ravno tako prijaviti napako v sistem za podporo.

Postopek reševanja napak

V primeru zaznave napak se bodo napredni uporabniki obrnili na službo naročnika, ki bo o tem obvestila izvajalca. Ob prijavi napake mora naročnik oziroma končni uporabnik naročnika zlasti navesti:

- kako resna je napaka glede na klasifikacijo napak;
- opis napake (opis zaporedja naročil ali okoliščin ali zapis v elektronski obliki);
- ali se napaka ponavlja (vedno; včasih; nikoli; ni bil opravljen poskus; ni znano);
- ali je znana rešitev, in če je, njen opis.

Ukrepanje in rezultati

Ko izvajalec prejme obvestilo o napaki, potrdi status in vsebino zadevne napake v odzivnem času. Izvajalec opravi oceno zahtevnosti posameznega zahtevka. Po potrebi lahko izvajalec skupaj z naročnikom oceni zapletenost posamezne zahteve in se odloči, kako nadaljevati. Izvajalec obvesti naročnika o predvidenem datumu odprave napake in o potrebnih dejavnostih, ki jih je treba pri tem izvesti.

Izvajalec se odzove z akcijskim načrtom, namenjenim odpravi napake.

Poročilo o delovanju IT sistema za upravljanje sredstev in odpravi napak

Izvajalec bo naročniku takoj po vsaki odpravi napak izstavil kratko strokovno poročilo o opravljenih aktivnostih.

Naročnik:

Datum:

Podpis:

Izvajalec:

Datum:

Podpis: