

SPECIFIKACIJE »VZDRŽEVANJE LAN IN WIFI OPREME«.

Kazalo

| | |
|---|-----------|
| SPECIFIKACIJE »VZDRŽEVANJE LAN IN WIFI OPREME« | 1 |
| 1. SPLOŠNE DOLOČBE | 3 |
| 2. DEFINICIJA POJMOV | 3 |
| 3. PREDMET VZDRŽEVANJA | 5 |
| 4. OPIS STORITEV | 5 |
| 5. OBSEG STORITEV | 5 |
| 5.1. Komunikacijski kanal | 6 |
| 5.2. Sprejem in odprava incidentov..... | 6 |
| 5.3. Reševanje problemov | 6 |
| 5.4. Izvajanje storitvenih zahtev | 6 |
| 5.5. Izvajanje zahtev za spremembo..... | 6 |
| 5.6. Redno vzdrževanje in upravljanje | 7 |
| 5.7. Spremljanje konfiguracije storitve | 7 |
| 5.8. Poročanje o izvajanju storitev | 7 |
| 6. VZPOSTAVITEV IN PREVZEM STORITVE PODPORE VZDRŽEVANJA IN OBRATOVANJA | 7 |
| 7. OBVEZNOSTI IZVAJALCA STORITVE | 7 |
| 7.1. Zagotovitev komunikacijskega kanala..... | 8 |
| 7.2. Dokumentiranje in klasifikacija | 8 |
| 7.3. Reševanje incidentov | 8 |
| 7.4. Izvajanje storitvenih zahtev | 9 |
| 7.5. Izvajanje zahtev za spremembo..... | 9 |
| 7.6. Izvajanje vzdrževanja..... | 9 |
| 7.7. Nadomestna oprema in zaloga rezervne opreme | 10 |
| 8. SPREMEMBE STORITEV | 10 |
| 9. OBVEZNOSTI NAROČNIKA (nivo izvajanja storitev) | 11 |
| 10. PRIORETIZACIJA ZAHTEVKOV | 11 |
| 11. ORGANIZACIJA PODPORE | 13 |

1. SPLOŠNE DOLOČBE

S temi zahtevami pogodbeni stranki določata pravne, vsebinske, tehnične in časovne pogoje za izvajanje storitev »Podpora lastnemu vzdrževanju in obratovanju LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev«.

Pogodbeni stranki ugotavljata, da:

- izvajalec v skladu z zahtevami zagotavlja naročniku in končnem uporabniku pomoč in svetovanje pri uporabi izdelkov v okviru določenih lastnosti prodane opreme,
- izvajalec prevzema jamstvo za nameščeno opremo in delovanje zahtevanih storitev,
- izvajalec jamči za dobavljeno strojno in programsko opremo dobaviteljev v skladu z njihovimi garancijskimi pogoji,
- izvajalec v okviru opravljanja svoje dejavnosti vzdrževanja nudi naročniku tudi storitve, ki omogočajo naročniku dostop do internih informacij in znanj proizvajalcev strojne in programske opreme,
- izvajalec razpolaga z viri, ki omogočajo izvajanje podpore in upravljanje ITK storitev in sistemov,
- bo izvajalec izvajal storitev v obsegu in kakovosti, dogovorjeni v teh zahtevah in v prilogah k tem zahtevam.

2. DEFINICIJA POJMOV

Storitve LAN in WiFi omrežja so naročnikove storitve, ki so opisane v tehničnih razpisnih pogojih za postavitev LAN in WiFi omrežja.

Storitve podpore in vzdrževanja so storitve, Izvajalca, namenjene podpori in vzdrževanju opreme opredeljene v pogodbi s katero naročnik izvaja storitve za svoje uporabnike.

Katalog storitev je evidenca storitev s pripadajočimi opisnimi podatki.

Nivo storitev je določen način izvajanja storitve podpore in vzdrževanja, kjer so zajeti parametri, način in čas izvajanja storitev podpore in vzdrževanja.

Storitveni center (SC) je enotna vstopna točka za komunikacijo med izvajalcem in naročnikom.

Komunikacijski kanal je oblika komunikacije med naročnikom in enotno vstopno točko SC izvajalca. Te oblike so:

telefon, GSM,
elektronska pošta,
portal.

Vsi naštetih komunikacijski kanali so dvosmerni.

Informacija je skupek dejstev, ki se nanašajo na posamezno storitev in opisujejo stanje te storitve ali z njo povezanih dogodkov.

Dogodek je sprememba stanja, ki je pomembna s stališča upravljanja storitve ali konfiguracijskega elementa.

Incident je nenačrtovana prekinitev ali zmanjšanje kakovosti LAN in WiFi storitve. Incident je tudi napaka v konfiguracijskem elementu, ki še ne vpliva na storitev.

Zanesljivost je merilo, ki pove koliko časa zmore storitev ali nek konfiguracijski element delovati brez prekinitve. Običajno se meri kot povprečni čas med odpovedma (MTBF) ali kot

povprečni čas med izpadoma storitve (MTBSI). Izraz se lahko uporablja tudi za opredelitev verjetnosti, da bo storitev delovala kot zahtevamo.

Storitveni zahtevek je uradni zahtevek uporabnika za neko storitev. Na primer: zahtevek za informacijo ali nasvet, zahtevek za odpravo incidenta, zahtevek za novo storitev. Storitveni zahtevek je lahko vezan na zahtevek za spremembo kot del procesa reševanja zahtevka.

Odzivni čas sprejema zahtevka je aktivnost s katero je Izvajalec dolžan potrditi, da je zahtevek prejel, da je ustrezno prijavljen ter razumljiv. Če zahtevek ni ustrezno prijavljen ali če opis na zahtevku ni zadostno opredeljen mora Izvajalec pozvati naročnika k dopolnitvi zahtevka. Izvajalec mora svoj odgovor tudi utemeljiti oz. navesti kaj konkretno je potrebno še dopolniti.

Odzivni čas klasifikacije je čas v katerem se zahteva, da se prijava incidenta, problema storitvene zahteve ali zahteve za spremembo vpiše v sistem, klasificira, določi osnovna problematika, storitev, sistemski sklop ali okvarjena strojna oz. programska oprema. Po izteku tega časa mora Izvajalec storitve kompetentno pristopiti k odpravi incidenta oz. k zagotavljanju izvedbe storitvene zahteve. Mejniki odzivnega časa klasifikacije je povratna informacija naročniku, ki vsebuje:

- zaporedno številko odprtega incidenta oz. storitvene zahteve, ki je hkrati tudi identifikacijska številka za nadaljnjo komunikacijo;
- podatke o določitvi storitve, okvarjenega systemskega sklopa, strojne ali programske opreme;
- določena mora biti prioriteta, kot odnos med vplivom in nujnostjo;
- določena mora biti generična vsebina problematike;

Odzivni čas sprejema zahtevka in odzivni čas klasifikacije začneta teči ob oddaji storitvenega zahtevka naročnika in se zamrzeta ob pozivu naročnika za dopolnitev zahtevka.

Čas do rešitve začne teči ob oddaji storitvenega zahtevka in se zamrzne ob pozivu naročnika za dopolnitev zahtevka.

Čas obratovanja določi časovni interval razpoložljivosti storitve naročniku. Časovni roki za izračun SLA parametrov tečejo samo znotraj tega časovnega intervala.

Vpliv je pojem oz. objektivno merilo s katerim se določi vpliv posameznega incidenta na poslovanje oz. uporabo storitev LAN in WiFi omrežja. Z vplivom lahko določimo, koliko incident vpliva na delovanje storitev in poslovanje.

Nujnost je pojem oz. objektivno merilo s katerim določamo, kako hitro je potrebno odpraviti incident, da se zagotoviti ponovno normalno delovanje storitve ILAN in WiFi omrežja, rešiti problem, izvesti storitveno zahtevo ali zahtevo za spremembo.

Prioriteta je pojem oz. objektivno merilo s katerim na osnovi določene nujnosti in vpliva določimo vrstni red reševanja incidentov, problemov, storitvenih zahtev in zahtev za spremembo. Prioriteto določi naročnik na podlagi odnosa med vplivom in nujnostjo.

Problem je nepoznan vzrok za nastanek enega ali več incidentov na storitvah ali opremi (strojni in programski).

Problemski tip je klasifikator problematike, s katerim določimo vrsto aktivnosti in z generičnimi parametri opredelimo vsebino problematike. Na osnovi problemskega tipa se določi ali je klic naročnika vezan na incident, problem, storitveno zahtevo ali zahtevo za spremembo. Z njim opredelimo tudi specifičnosti iz kataloga storitev vezane na različne ravni storitve.

Znana napaka je odkrit vzrok za nastanek incidentov na storitvah.

Pomoč naročniku je nasvet ali interaktivno spremljanje uporabe storitve, ki ga izvajalec posreduje naročniku. Pomoč naročniku vključuje tudi prenos izvajalčevega znanja.

Programska oprema je vsa programska oprema, ki mora biti nameščena na strojni opremi (postavljenem v delovno okolje) za izvajanje storitev.

Zahteva za spremembo. Sprememba je zahteva, kjer naročnik poda zahtevo za dodajanje nove funkcionalnosti in vsebine oz. s katero se spremeni, doda ali odvzame funkcionalnost ali vsebina obstoječe storitve LAN in WiFi omrežja. Sprememba pomeni tudi spreminjanje kapacitete in razpoložljivosti storitve. Spremembe se klasificirajo na osnovi obsega in se lahko obravnavajo kot projektno delo. Spremembe niso standardne storitvene zahteve. Spremembe, ki zahtevajo spreminjanje kapacitet, razpoložljivosti in bistveno spreminjajo funkcionalnost ali delovanje LAN in WiFi omrežja, se vrednotijo posebej, izven cene vzdrževalne pogodbe.

Odbor za analizo in odobritev sprememb je skupina, ki je določena stalno oz. se zasedba te skupine spreminja glede na kompleksnost spremembe. V skupini sodelujejo člani naročnika in izvajalca, ki s svojimi kompetencami lahko presodijo, kakšen vpliv bo imela sprememba na obstoječe stanje storitev in na poslovanje.

Odprava incidenta pomeni zagotovitev prvotno določenega delovanja storitve z zagotavljanjem končne ali nadomestne rešitve.

Vzdrževanje so standardne vnaprej določene aktivnosti s katerimi se zagotavlja kvalitetno delovanje opreme in storitev, kot tudi preventivno odkrivanje vzrokov za nastanek incidentov ali potreb za izvajanje sprememb v smislu povečanja kapacitete. Aktivnosti vezane na redno vzdrževanje se izvajajo in dokumentirajo v sklopu izvajanja storitvenih zahtev.

Delovniki so vsi dnevi od ponedeljka do petka, ki niso v Republiki Sloveniji priznani kot praznik.

Prazniki so dnevi, ki so v Republiki Sloveniji priznani kot dela prosti dnevi.

3. PREDMET VZDRŽEVANJA

Predmet razpisne dokumentacije je vzdrževanje opreme in storitev LAN in WiFi omrežja, ponujenega v sklopu tega razpisa.

4. OPIS STORITEV

Opis storitev temelji na naslednjih pogojih in ugotovitvah:

- da so vse izvajalčeve storitve smiselno povezane s storitvami in opremo LAN in WiFi omrežja, kar je definirano v teh zahtevah,
- da se vse storitve zagotavljajo v slovenskem jeziku, razen če ne bo med naročnikom in izvajalcem posebej pisno dogovorjeno drugače.

5. OBSEG STORITEV

Obseg storitve »Podpora lastnemu vzdrževanju in obratovanju LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev« vsebuje:

5.1. Komunikacijski kanal

- dajanje informacij povezanih z LAN in WiFi omrežjem, opremo in storitvami,
- pomoč naročniku pri uporabi LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev,
- prijava incidentov preko željenega komunikacijskega kanala,
- prijava storitvenih zahtev,
- prijava zahtev za spremembo.

5.2. Sprejem in odprava incidentov

- prijava incidentov preko zelenega 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 – vzpostavitev normalnega delovanja storitve.

5.3. 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,
 - pripravo podlag za odpravo vzrokov iz problematike.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. Redno vzdrževanje in upravljanje

- vzdrževanje obstoječe opreme in storitev,
- izvajanje posodobitev in nameščanje rezervnih ali nadomestnih delov oz. programske opreme po navodilih proizvajalca.

5.7. Spremljanje konfiguracije storitve

- dokumentiranje storitve, sistemskih sklopov in sistemov,
- dokumentiranje strukture storitve glede na sistemske sklope in sisteme,
- dokumentiranje medsebojne odvisnosti in razpoložljivosti storitve, sistemskih sklopov in sistemov,
- uporaba podatkov o storitvi, sistemskih sklopih in sistemih pri reševanju incidentov in problemov,
- uporaba podatkov o storitvi, sistemskih sklopih in sistemih pri izvajanju sprememb,
- dokumentiranje sprememb in dopolnitev podatkov v konfiguracijsko strukturo.

5.8. 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.
- Storitve LAN in WiFi omrežja, sistemski sklopi, programska oprema in podrobni opis posamezne storitve LAN in WiFi omrežja, njena dogovorjena kakovost, metrika za spremljanje dogovorjenih kazalnikov storitve in ostale podrobnosti povezane s storitvijo so opredeljeni v dodatku št. 1 teh zahtev.

6. VZPOSTAVITEV IN PREVZEM STORITVE PODPORE VZDRŽEVANJA IN OBRATOVANJA

- Izvajalec bo začel izvajati storitev podpore vzdrževanja in obratovanja po zaključku del in prevzemu opreme in storitev LAN in WiFi omrežja po vsaki izvedeni fazi.
- Izvajalec se obvezuje, da bo ob vzpostavitvi podpore vzdrževanja in obratovanja zagotovil komunikacijski portal, ki bo vmesnik med naročnikom in izvajalcem.

7. 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 LAN in WiFi 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 iz te pogodbe, ki jih izvaja.

Izvajalec bo v roku osmih delovnih dni po zaključku meseca naročniku posredoval poročilo o izvajanju storitve vzdrževanja in obratovanja.

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.

Naročnik ima pri Izvajalcu na razpolago 25 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.

Zahteve za spremembo, katerih pojem je opredeljen v 2. točki, obseg pa določen v 5. točki teh zahtev, Izvajalec izvaja v skladu z dogovorjeno količino in zahtevnostjo.

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

7.1. Zagotovitev komunikacijskega kanala

Zagotovitev komunikacijskega kanala zagotavlja komunikacijo z naročnikom:

- po telefonu,
- z elektronsko pošto,
- s pomočjo portala za komunikacijo z naročnikom .

Preko komunikacijskih kanalov je naročniku omogočeno prijavljanje incidentov, prijavljanje storitvenih zahtev, kot tudi zahtev za spremembo. Vsi naštetih komunikacijski kanali so dvosmerni.

7.2. Dokumentiranje in klasifikacija

Klasifikacija incidenta oz. storitvene zahteve po prioriteti, ki se določa na osnovi odnosa med vplivom in nujnostjo posameznega prijave (točka 10 tega dokumenta).

Vse prijavljene incidente oz. storitvene zahteve bo naročnik klasificiral glede na vsebino problematike, določene v dodatku št. 1 teh zahtev oz. na:

- incidente,
- probleme,
- storitvene zahteve,
- zahteve za sprememb.

7.3. Reševanje incidentov

- a) Javljanje incidentov in njihovo razreševanje - naročnik ima možnost prednostnega dostopa do izvajalčevih podpornih strokovnjakov 24 ur na dan, 7 dni v tednu. Način 24x7 je razpoložljiv za vse storitve, sistemske sklope in strojno oz. programsko opremo določeno v katalogu storitev, za katero je zadolžen Izvajalec.
- b) Čas izvedbe – Izvajalec bo vzpostavil normalno delovanje storitve v času, določenem v dodatku št. 1 teh zahtev. Izvajalec bo zagotovil prvotno stanje storitve s končno rešitvijo ali pa bo izvedel nadomestno rešitev.
- c) Izvajalec bo po oceni kompleksnosti in ponovljivosti vzrokov za nastanek incidentov sprožil reševanje problema.

- d) V situacijah, ko Izvajalec ne more zagotoviti zadovoljivih rešitev za kritične probleme naročnikovih končnih uporabnikov preko običajnih podpornih metod, lahko Izvajalec »eskalira« incident do podizvajalcev oz. dobaviteljev, ki angažirajo svojo razvojno ekipo, pri čemer mora Izvajalec zagotoviti varovanje poslovne skrivnosti.
- e) Vstopanje v sistem na daljavo – na zahtevo naročnika oz. njegovih končnih uporabnikov bo Izvajalec dostopal do njihovih sistemov na daljavo, z namenom analiziranja problematike in vzpostavitve normalnega delovanja storitve. To se lahko vrši le z dovoljenjem naročnika in sicer s predhodno pridobljenim generalnim pooblastilom za dostop do naročnikovih končnih uporabnikov. Izvajalec bo pri tem dostopal samo do sistemov, za katere bo pridobil soglasje naročnika.
- f) Nujna podpora na mestu samem (On-site) – v kritičnih situacijah lahko naročnik zahteva nujno podporo pri naročniku ali pri naročnikovem končnem uporabniku.

7.4. Izvajanje storitvenih zahtev

- g) Javljanje storitvenih zahtev in njihova izvedba - naročnik ima možnost prednostnega dostopa do izvajalčevih podpornih strokovnjakov vsak dan v režimu 24/7.
- h) Čas izvedbe storitvene zahteve – Izvajalec bo izvedel aktivnosti določene v storitveni zahtevi v času določenem v dodatku št. 1.
- i) Vstopanje v sistem na daljavo – na zahtevo naročnika oz. njegovih končnih uporabnikov bo Izvajalec dostopal do njihovih sistemov na daljavo, za izvajanje storitvenih zahtev. To se lahko vrši le z dovoljenjem naročnika in sicer s predhodno pridobljenim generalnim pooblastilom za dostop do naročnikovih končnih uporabnikov. Izvajalec bo pri tem dostopal samo do sistemov, za katere bo pridobil soglasje naročnika.
- j) Izvajanje na mestu samem (On-site) – v kompleksnih situacijah lahko obstaja potreba, ko se bodo morale izvajati aktivnosti na lokaciji naročnika.

7.5. Izvajanje zahtev za spremembo

- k) 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.
- l) Spremembo lahko predlaga tudi izvajalec, če smatra, da obstoječa oprema ne zagotavlja zadovoljljive kvalitete za nudenje izvajalčevih storitev končnim strankam.
- m) Izvajalec bo vse zahteve za spremembo dokumentiral v sistem za podporo in upravljanje informacijskih storitev.
- n) Vse spremembe bodo klasificirane:
 - na osnovi nujnosti na normalne in nujne,
 - na osnovi kompleksnosti na majhne in velike.
- o) 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.
- p) Vse spremembe bodo dokumentirane, ažuriran pa bo tudi »katalog storitev« določen v dodatku št. 1.

7.6. Izvajanje vzdrževanja

- q) Vzdrževanje in obratovanje LAN in WiFi 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.
- r) Izvajalec bo zagotovil, da bodo vzdrževanje storitve izvajali kompetentni strokovnjaki za posamezne systemske sklope, programsko in strojno opremo.
- s) Preventivni ukrepi - vzdrževanje storitve bo preventivno vplivalo na kvaliteto storitve.
- t) Izvajalec bo v sklopu vzdrževanja zajemal podatke, s katerim bo lahko spremljal trend izvajanja storitve. Preventivno bo vplival na delovanje storitev LAN in WiFi omrežja in opreme, druge strojne in programske opreme, varnost in integriteto storitve in na zagotavljanje zadostnih kapacitet zahtevanih storitev .

- u) Z aktivnostmi vzdrževanja bo Izvajalec kot posledico analize razpoložljivosti posameznih sistemskih sklopov in storitev zagotavljal splošno neprekinjenost poslovanja.
- v) Izvajalec bo v primeru negativnih trendov takoj ustno in nato pisno (preko komunikacijskih kanalov) obvestila naročnika oz. sam sprožil zahtevek za spremembo na posamezni storitvi oz. sistemskem sklopu.

7.7. Nadomestna oprema in zaloge rezervne opreme

- a) Izvajalec mora za vso dobavljeno opremo zagotoviti podporo pri proizvajalcu opreme, za celotno obdobje trajanja garancijskega obdobja (60 mesecev), v režimu, ki bo naročniku zagotavljal zamenjavo okvarjene strojne opreme v režimu:
 - a. za agregacijska stikala - najkasneje naslednji delovni dan od prijave napake,
 - b. za vsa pristopna stikala in WiFi dostopne točke - najkasneje v 10ih delovnih od potrditve okvare s strani proizvajalca opremeKoličine se določijo v pogodbi za dobavo opreme.
- b) Naročnik si pridružuje pravico, da kadarkoli v času trajanja pogodbe preveri režim in trajanje vzdrževanja, sklenjenega med izvajalcem in proizvajalcem dobavljene opreme.

8. SPREMEMBE STORITEV

Možne spremembe storitev v okviru teh zahtev obsegajo:

- bistveno spreminjanje funkcionalnosti storitev in omrežja,
- spreminjanje kapacitete in razpoložljivosti LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev,
- spreminjanje konfiguracijske strukture LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev,
- zamenjava obstoječe programske opreme z novejšo,
- nadgradnja verzij in popravkov.

Za vsako spremembo iz 8. točke teh zahtev bo naročnik predložil Izvajalcu zahtevo za spremembo. Zahtevo bo naročnik podal preko v tem dokumentu določenih komunikacijskih kanalov. Na podlagi te zahteve Izvajalec pristopi k izvedbi na način izvajanja zahtev za spremembo, določen v 4. in 5. točkah teh zahtev. Po izvedeni spremembi Izvajalec naročniku pripravi ustrezne priloge k teh zahtevam, ki dopolnjujejo konfiguracijsko strukturo in nivo izvajanja podpore in vzdrževanja storitve (dodatek št. 1).

Prav tako Izvajalec naročniku pripravi predlog dopolnitve LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev, v kolikor je na podlagi spremembe to potrebno. O načinu izvajanja sprememb in njihovi odobritvi bo odločal Odbor za analizo in odobritev sprememb, ki ga bosta skupaj določila Izvajalec in naročnik ob zaključku projekta izgradnje LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev in pred podpisom prevzema.

Storitve, ki se bodo obračunale glede na posebno vrednotenje in ne spadajo v vrednost obstoječe pogodbe:

- bistveno spreminjanje funkcionalnosti storitev iznad 3 človek dni mesečno,
- dodajanje nove opreme, funkcionalnosti in širitev omrežja,
- spreminjanje kapacitete in razpoložljivosti storitev,
- spreminjanje konfiguracijske strukture storitev iznad 3 človek dni mesečno,

9. OBVEZNOSTI NAROČNIKA (NIVO IZVAJANJA STORITEV)

Naročnik se obveže, da bo:

- Izvajalcu storitve omogočil nemoten dostop (fizičen, gesla, varnostne kopije konfiguracij) do lokacij in opreme izključno za potrebe izvajanja storitve, vzdrževanja LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev.
- omogočil sodelovanje imenovanih oseb naročnika v organe, ki so opredeljeni s temi zahtevami in so zadolženi za izvajanje določil teh zahtev in dodatkov,
- sprotno obveščal Izvajalca o spremembah, ki kakorkoli vplivajo na izvajanje storitve,
- naročnik nima nikakršnih obveznosti v zvezi s poškodbo ali nadomestilom oz. izplačilom zaradi nesreče ali poškodbe zaposlenega pri Izvajalcu, razen če bi se nesreča zgodila po krivdi naročnika,
- naročnik bo imenoval vodjo 2. ravni podpore. Ta oseba bo odgovorna za koordinacijo ekipe pri naročniku in bo usklajevala vse njene aktivnosti, naloge in odgovornosti v zvezi s tem opisom storitev,
- naročnik bo za komunikacijo z Izvajalcem uporabljal svoj Storitveni Center.

10. PRIORETIZACIJA ZAHTEVKOV

Prioretizacija posameznega zahtevka se bo izvajala na način, da se prioriteta določi kot odnos stopnje nujnosti in stopnje vpliva, ki sta opredeljena v spodnjih tabelah.

Tabela za določitev stopnje NUJNOSTI.

| STOPNJA NUJNOSTI | Opis |
|------------------|---|
| URGENTNO | <ul style="list-style-type: none">• Prizadet je sistem oz. storitev in je ni mogoče več uporabljati.• Uporaba sistema ali storitve je zahtevana v najkrajšem možnem času.• Od časa ponovne vzpostavitve delovanja sistema ali storitve je odvisno nadaljnje izvajanje dejavnosti naročnika oziroma zagotavljanje dogovorjene kvalitete storitev naročnika. |
| NUJNO | <ul style="list-style-type: none">• Prizadet je sistem ali storitev vendar je uporaba možna v omejenem obsegu, omejeni funkcionalnosti oz. omejeni kapaciteti.• Sistem deluje v razpoložljivem načinu (namesto v visoko razpoložljivem načinu). Obstaja bojazen, da se bo izgubila funkcionalnost tudi rezervnega sistema.• Dejavnosti naročnika so motene.• Delovanje storitve ali sistema je časovno občutljivo. |
| STANDARDNO | <ul style="list-style-type: none">• Na sistemu ali storitvi je odkrita napaka.• Delovanje storitev naročnika je lahko moteno vendar to delovanje ni časovno občutljivo. |
| NIZKO | <ul style="list-style-type: none">• Kategorija se dodeljuje dogodkom in zahtevam, ki ne vplivajo na poslovanje. V primeru, ko je incident odpravljen in je potrebno opazovanje ali nadaljnje raziskovanje. |

Tabela za določitev stopnje VPLIVA

| STOPNJA VPLIVA | Opis |
|-----------------|---|
| IZREDEN | <ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima vpliv na delovanje storitve, od katere je odvisno veliko število uporabnikov oz. velik poslovni ali operativni pomen za naročnika. Uporaba storitve je onemogočena vsem uporabnikom. Poslovanje oz. delovanje naročnikovih storitev je lahko ogroženo ali onemogočeno. |
| VISOK | <ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima vpliv na delovanje storitve, od katere je v tem trenutku odvisen samo del uporabnikov oz. izražen velik poslovni in operativni pomen za naročnika.. Uporaba storitve je onemogočena večini uporabnikov. Delovanje storitev naročnika je omejeno. |
| NORMALNO OMEJEN | <ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima omejen vpliv. Uporaba storitve je omogočena, vendar je dogodek omejen na določeno opremo, sistemski sklop ali del programske opreme. Dogodek je lahko omejen tudi na skupino uporabnikov, v celoti pa je večini uporaba storitve omogočena. Delovanje storitev naročnika je lokalno omejeno. |
| LOKALEN | <ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima izredno omejen vpliv na posameznega uporabnika ali na posamezen del systemskega sklopa, strojne oz. programske opreme. |

Matrika za določanje PRIORITETE na podlagi odnosa nujnosti in vpliva. Pri tem je prioriteta 1 najvišja prioriteta, ki izraža izreden vpliv in urgentno nujnost. Vse ostale prioritete so sorazmerno nižje glede na manjši vpliv in nujnost.

| VPLIV/NUJNOST | Nizko | Standardno | Nujno | Urgentno |
|-----------------|-------|------------|-------|----------|
| Izreden vpliv | 3 | 2 | 1 | 1 |
| Visok vpliv | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Normalno omejen | 4 | 3 | 3 | 1 |
| Lokalen | 4 | 4 | 3 | 2 |

Pomen PRIORITETE:

| Prioriteta | Opis Prioritete |
|------------|-----------------|
| 1 | Kritično |
| 2 | Visoka |
| 3 | Srednja |
| 4 | Nizka |

11. ORGANIZACIJA PODPORE

V primeru vzdrževanja in obratovanja LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev so določene naslednje organizacijske ravni podpore:

Podpora in vzdrževanje Izvajalca:

- 1. organizacijska raven podpore: Storitveni center Izvajalca, ki nudi neposredno podporo storitvenemu centru naročnika oz. uporabnikom sistema, ko bo to potrebno. Zadolžena je tudi za neposredno komunikacijo s storitvenim centrom naročnika.
- 2. organizacijska raven podpore: Strokovne skupine izvajalca namenjene podpori delovanju sistema, kot tudi za izvajanje storitvenih zahtev in zahtev za spremembe in nadgradnje.
- 3. organizacijska raven podpore: Podpora proizvajalca sistema, ki je podredno zadolžena za stabilno delovanje in reševanje problematike vezane za delovanje LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev. Ta raven podpore je odgovorna za odpravo napak na programski opremi.

Lokalna (naročnikova) podpora:

- 1. organizacijska raven lokalne podpore: je enotna vstopna točka oz. Storitveni center naročnika, ki je zadolžen za neposredno podporo uporabnikom in neposredni nadzor nad delovanjem LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev. Če po osnovni diagnostiki in reševanju ne more rešiti dogodka za to angažira 2. Nivo podpore naročnika.
- 2. organizacijska raven lokalne podpore: je naročnikova strokovna skupina za upravljanje s storitvami LAN in WiFi omrežja in opreme. Strokovna skupina skrbi za nemoteno delovanje sistema, odpravo incidentov, ter izvajanje lažjih storitvenih zahtev. Zadolžena je tudi za neposredno komuniciranje z Izvajalčevo drugo in tretjo ravno podporo.

Dodatek št. 1

Katalog storitev in raven izvajanja vzdrževanja in obratovanja LAN in WiFi omrežja

1. Nabor vzdrževanja in podpore

Nabor vzdrževanja in podpore, ki jo izvaja Izvajalec in je vključena v ceno, ki je določena v pogodbi:

| Opis storitve | Odzivni čas sprejema zahtevka | Odzivni čas klasifikacije | Čas do rešitve | Čas obratovanja storitve | Opombe |
|---|-------------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------|---|
| Reševanje incidentov | 0,5 h | 2h | 4 h*, 8h** | 24x7 | Izvajajo se rutinsko po izvedeni klasifikaciji. (stopnja vpliva in prioritete) |
| Reševanje problemov | 0,5 h | 2h | 24 h | 24x7 | Izvajajo se rutinsko po izvedeni klasifikaciji. (stopnja vpliva in prioritete) |
| Izvajanje storitvenih zahtev | 1 h | 2h | Po dogovoru z naročnikom | delavnik od 8:00 do 15:00 | Izvajajo se rutinsko po izvedeni klasifikaciji. (stopnja vpliva in prioritete) |
| Izvajanje zahtev za spremembo ali nadgradnjo verzije programske opreme | 2 h | 4h | 40 h | delavnik od 8:00 do 15:00 | Izvajajo se v soglasju in potrditvijo naročnika. Skupaj se formira tehnična skupina |

*Za agregacijska stikala je »Čas do rešitve« 4 ure. Ponudnik mora zagotoviti zamenjavo okvarjene opreme NBD (naslednji delovni dan).

**Za pristopna stikala in WiFi dostopne točke je »Čas do rešitve« 8 ur z opremo iz nabora rezervne opreme naročnika. Ponudnik mora zagotoviti zamenjavo okvarjene opreme najkasneje v 10-ih delovnih dneh.

Časovni pogoji:**Odzivni čas**

Odzivni čas je najdaljši čas, v katerem se ponudnik odzove na naročnikov klic.

Odzivni čas klasifikacije

Čas ko ponudnik kontaktira naročnika in začne aktivno reševati incident/storitveni zahtevek.

Čas do rešitve

Čas do rešitve je najdaljši možen čas od začetka izvajanja postopka, do takrat, ko ponudnik prijavljen problem privede v stanje delovanja storitve s tem, da se končna rešitev lahko vzpostavi naknadno. Začasna rešitev, ki zagotavlja funkcionalno okrnjeno delovanje sistema, se lahko vzpostavi le v dogovoru z naročnikom oziroma z uporabnikom storitve.

Čas obratovanja

Čas obratovanja je časovno obdobje, znotraj katerega je naročniku dosegljiva posamezna storitev podpore.

Redno vzdrževanje, upravljanje in poročanje:

| Opis | Odzivni čas | Čas do rešitve | Čas obratovanja storitve |
|--|-------------|----------------|---------------------------|
| Analiza sistema | 1 dan | 5 dni | delavnik od 8:00 do 15:00 |
| Nameščanje popravkov znotraj verzije programske opreme | 1 dan | 5 dni | delavnik od 8:00 do 24:00 |
| Nameščanje kritičnih popravkov programske opreme | 4h | 1 dan | 24/7 |
| Poročanje | Mesečno | | |

Merjenje odzivnega časa in časa do rešitve

Izvajalec termin izvajanja vzdrževanja in podpore vedno uskladi z naročnikom. V tabeli je določena specifikacija ravni storitev za vse sklope LAN in WiFi omrežja, opreme in storitev naročnika.

V primeru, da naročnik ne more zagotoviti nemotenega dostopa (fizičen, gesla, daljinski dostop, varnostne kopije konfiguracij) do lokacij in opreme, izvajalec lahko začasno zaključi incident oz. zaustavi merjenje ravni storitve, dokler se ne zagotovi nemoten dostop s strani naročnika.

Spremembe opreme in stopnje vzdrževanja, nivoja storitve v okviru pogodbe

Ponudnik mora omogočiti naročniku spreminjanje opreme, stopnje vzdrževanja, nivoja storitve v katalogu storitev. Seznam vzdrževane strojne in programske opreme lahko naročnik spremeni vsake tri mesece, tako da obvesti ponudnika. O tem lahko skleneta ustrezen dodatek k pogodbi, v kolikor bodo za to izpolnjeni pogoji iz zakona, ki ureja javno naročanje. V spremembo sodijo dodajanje nove opreme, prekinitev vzdrževanja za že vzdrževano opremo in sprememba stopnje in nivoja vzdrževanja.