СПЕЦИФИКАЦИЈА

# Спецификација услуга одржавања информационог система

Основни циљ одржавања Софтверског пакета – информационог система „Хермес” је пуна функционалност у раду следећих софтверских модула:

1. Писарница са органима решавања
2. Брзо скенирање
3. Web портал

Одржавање Софтверског пакета подразумева активности Понуђача неопходне за пуну функционалност у раду сервера базе података, апликативног сервера и радних станица (рачунара) Наручиоца на којима се користи Софтверски пакет, у складу са препорукама и стандардима произвођача развојних алата и оперативног система и састоји се од:

1. Редовног одржавања
2. Развоја, дораде и измене Софтверског пакета – подразумева све активности које нису описане у оквиру редовног одржавања
3. Тестирања, опоравка програма и података на основу сачуваних резервних копија базе, најмање два пута у току године и да на основу тога достави писани извештај Наручиоцу о функционалности резервне копије
4. **Редовно одржавање обухвата:**

* Интервентно одржавање
* Превентивно одржавање
* Надоградњу и развој Софтверског пакета

**Интервентно одржавање укључује следеће:**

**Телефонска подршка**

Понуђач се обавезује да пружи Наручиоцу телефонску подршку (саветовање Наручиоца), у трајању радног времена Понуђача (8-17 часова).

Наручилац ће телефонску подршку користити искључиво у сврху кратког саветовања и важног обавештавања.

Подршка се пружа 9 радних сати у току 5 радних дана подршке (тзв. 9x5 подршка).

**On line, web site, е-mail подршка**

У случају када се појави технички проблем који се може решавати даљинским приступом, разменом докумената и информација у електронском формату, Понуђач се обавезује да пружи Наручиоцу подршку on line приступом, путем web sajta или e-maila. Понуђач је дужан Наручиоцу да одговори на послат захтев у року од 3 сата, док ће евентуална обрада истог трајати сразмерно времену дефинисаном у табеларном прегледу максимално дозвољеног времена одзива за интервентно одржавање.

**On site подршка**

У случају када Наручилац упути захтев за подршком на својој локацији, Понуђач се обавезује:

* Да одговори на захтев у складу са временима датим табеларно
* Да отклони пријављени квар у року датом табеларно

On site подршка се односи на захтеве које није могуће решити даљинским приступом или када даљински приступ има прекид у раду. Подршка се односи на највише 2 (два) захтева у току године.

Максимално дозвољено време одзива за интервентно одржавање:

| **Приоритет** [[1]](#footnote-1) | **Дефиниција** [[2]](#footnote-2) | **On-line одзив (телефон, mail)** | **On-site одзив** | **Време санације** | **Време решавања** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Софтвер или његов значајан део је ван функције, што онемогућава нормално пословање Корисника | 3 сата | 24 сата | 24 сата | 7 дана |
| 2 | Оперативне карактеристике Софтвера су такве да део радних активности није функционалан или Софтвер не ради са пуним капацитетом | 8 сати | 48 сата | 36 сати | 15 дана |
| 3 | Софтвер има грешку са малим утицајем на радне активности Корисника | 24 сата | 72 сата | 10 дана | 30 дана |

- ИЗВРШИЛАЦ врши верификацију приоритета

2 **-** Ако се не санира у предвиђеном року, ниво приоритета се аутоматски подиже за један

**Превентивно одржавање**

Превентивно одржавање подразумева обавезу Понуђача да врши анализу стања рада Софтверског пакета и предузима мере за одржавање квалитета Софтверског система. Ова врста интервенције ће се извршавати највише два пута годишње, уз обавезан документован налаз као резултат анализе.

**Надоградња и развој Софтверског пакета**

Понуђач се обавезује да пружи Наручиоцу бесплатне апликативне надоградње које се односе на надоградње система сервисним пакетима и побољшањима.

Апликативне надоградње су готови, истестирани производи настали искуственом применом и продукцијом апликативног система код различитих правних лица.

Апликативне надоградње не мењају нити проширују дефинисане функционалности система.

Надоградња и развој система подразумевају обавезу усклађивања производа са законском регулативом у случају промене закона, уколико је у моменту примопредаје софтвер био усклађен са тим законским актима. Ова врста интервенције ће се извршавати на захтев КОРИСНИКА, и то у најкраћем року који ће обезбедити ефикасну и благовремену примену тог прописа у пракси.

Надоградња и развој система подразумевају обавезу Наручиоца да врши мање доградње Извештаја (додавање нових колона – не више од две, филтера за избор података – не више од два, измена заглавља), на захтев Наручиоца.

1. **Развој, дораде и измене Софтверског пакета**

Цена одржавања дефинише се на месечном нивоу и односи се на редовно одржавање и 2 сатa рада месечно од стране Понуђача на развоју, дорадама и изменама Софтверског пакета (у даљем тексту Додатни сати). Додатни сати који нису искоришћени у текућем месецу, преносе се у наредни период (у даљем тексту неискоришћени додатни сати).

За развој, дораду и измену Софтверског пакета, Наручилац је дужан да испостави захтев, а Понуђач је дужан да на захтев одговори и да опис решења, процену времена рада за извршење захтева и дефинише датум испоруке решења. Захтеве за развој, дораду и измене Софтверског пакета, од стране Наручиоца могу Понуђачу проследити само одговорно лице и његов заменик именовани од стране Наручиоца.

Понуђач је обавезан да обезбеди механизам за евидентирање додатних сати (увид у стање Неискоришћених додатних сати и аналитички приказ трошења Додатних сати по захтевима).

Услуге које се односе на развој, дораде и измене Софтверског пакета које захтева Наручилац, а које прелазе број неискоришћених додатних сати, посебно ће се уговарати.

Рок извршења уговора је 11 месеци од дана потписивања уговора.

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)