



MINISTARSTVO POLJOPRIVREDE

Usluge održavanja i podrške e-DPZ sustava – Service level agreement



Sadržaj

1. Usluge održavanja	3
1.1. Redovno održavanje	3
1.1.1 Preventivno održavanje.....	3
1.1.2 Korektivno održavanje.....	3
1.2. Adaptivno održavanje.....	4
2. Komunikacija i dokumentacija	5
3. Procedura prijave putem sustava za podršku.....	5
3.1 Prijava kvara	5
3.2 Vrijeme prijave kvara	6
3.3 Stopiranje SLA.....	6
4. Obveze Izvršitelja.....	6
5. Obveze Naručitelja.....	7
6. Kategorije pogrešaka i vrijeme reakcije.....	7
7. Cijena i obračun.....	8
7.1 Definicija cijene i način obračuna	8

1. Usluge održavanja

Usluge održavanja i podrške odnose se na postojeći e-DPZ sustav.

Usluge održavanja dijele se na:

- Redovno održavanje (preventivno i korektivno održavanje)
- Adaptivno održavanje

1.1. Redovno održavanje

1.1.1 Preventivno održavanje

Preventivno održavanje osigurava optimalan i siguran rad sustava te umanjuje vjerojatnost kvarova i iznenadnih zastoja sustava, a samim time povećava se dostupnost i pouzdanost.

Preventivno održavanje obuhvaća:

- redovito pregledavanje sistemskih zapisa aplikativnih elemenata sustava
- izvještavanje o potencijalnim ili postojećim problemima
- preventivno eskaliranje i rješavanje problema do kojih se dolazi uvidom u sustav-optimizaciju odgovarajućih konfiguracijskih postavki kao rezultat praćenja performansi
- preventivno otklanjanje grešaka dokumentiranih na sukladnim sustavima

1.1.2 Korektivno održavanje

Korektivno održavanje podrazumijeva rješavanje problema na temelju prijava incidenta (greška u aplikativnom rješenju) na način da se ustanovi uzrok problema, isti otkloni u najkraćem mogućem roku sa što manjom štetom na podacima. Potrebno je osigurati prijavljivanje incidenta kroz sustav za podršku(help desk), smetnji i zahtjeva prijavljenih od strane Naručitelja. Procedura je opisana u jednom od sljedećih poglavlja.

Korektivno održavanje podrazumijeva:

- korektivne intervencije (pomoć korisniku) u slučajevima kada implementirani sustav ne radi prema zadanoj specifikaciji (ako je uzrok pogreška u informatičkom rješenju ili se radi o korisnikovoj nekorektnoj operaciji), probleme treba otkloniti sa što manje štetnih posljedica



- korektivne intervencije na strani sustava u integriranom radu s ostalim sustavima s kojima sustav razmjenjuje podatke
- korektivne intervencije vezane za konfiguracijske parametre komponenata sustava
- ispravke aplikativnih grešaka koje su se dogodile unutar postojećih funkcionalnosti i postojećeg programskog koda
- školovanje korisnika Naručitelja nakon reaktivnih i savjetodavnih intervencija
- optimizacija postojećih izvještaja

1.2. Adaptivno održavanje

Adaptivno održavanje se izvodi na zahtjev Naručitelja putem CR obrasca koji mora biti odobren i usuglašen od obje ugovorene strane. Aktivnosti na sustavu će se izvoditi u okviru CR procedure. Incident je potrebno osigurati prijavljivanjem kroz sustav za podršku (help desk) i pokretanjem CR-a.

CR procedura propisuje dostavljanje formalnog zahtijeva Izvršitelju, nakon čega on vrši procjenu. Procjena CR-a obuhvaća vremenski plan izvođenja, procjenu vrijednosti usluga, te potrebne resurse na projektu. Prije početka implementacije CR-a, Naručitelj mora odobriti procjenu Izvršitelja u pisanom obliku.

Adaptivno održavanje uključuje:

- Ažuriranje korisničke dokumentacije. Na zahtjev Naručitelja isporuka ažurne verzije korisničke i tehničke dokumentacije, informacija i instalacijskih medija.
- Razvojne aktivnosti na zahtjev i prema specifikaciji Naručitelja. Naručitelj može zahtijevati i specificirati razvojne aktivnosti dogradnje, proširenja ili povezivanja Sustava sa drugim sustavima Naručitelja.
- Edukacijske aktivnosti. Na zahtjev Naručitelja, Izvršitelj priprema i održava edukaciju vezanu za Sustav.
- Konzultantske aktivnosti iz područja primjene Sustava. Naručitelj može zatražiti konzultantske usluge od Izvršitelja, u cilju unaprijeđena svoje poslovne prakse.



2. Komunikacija i dokumentacija

Zahtjev za obavljanjem pojedine usluge iz točke 1. Naručitelj će obavljati upućivanjem usmene ili pismene obavijesti Izvršitelju odnosno prijavom putem Sustava za podršku (help desk). Usmena obavijest mora biti potvrđena pismenom u roku od 7 (sedam) dana.

Naručitelj može obavijestiti Izvršitelja o potrebi intervencije na jedan od sljedećih načina:

- Upisom prijave problema u Sustav za podršku korisnicima (help desk)
- Telefonom
- Elektroničkom poštom

Zahtjev za obavljanjem pojedine usluge mora sadržavati:

- Naziv korisnika i ime osobe koja upućuje zahtjev
- Sadržaj potrebne intervencije, tj. zahtjeva
- Ako se radi o problemu, detaljan opis problema
- Kategoriju pogreške

Po primitku prijave, Izvršitelj pokreće postupak otklanjanja problema u skladu s vremenom reakcije definiranim u nastavku.

3. Procedura prijave putem Sustava za podršku

Izvršitelj mora raspolagati Sustavom za podršku (help desk) za prijavu smetnji u radu i zahtjeva od strane Naručitelja ili sustav za podršku može osigurati i Naručitelj. Osnovna bit Sustava za podršku je mogućnost prijave kvarova te pomoći korisnicima pri njihovom otklanjanju. Korisnicima se daju informacije kako najbrže nastaviti rad unatoč trenutnim tehnološkim problemima, dok se oni ne otklone.

3.1 Prijava kvara

Nakon uočene nepravilnosti ili prekida u radu dijela sustava pod održavanjem potrebno je Naručitelju osigurati sljedeću razinu unosa:

- Prijava na Sustav za podršku sa korisničkim imenom i lozinkom
- Kategorija prijave koja se odabire iz predefiniranih kategorija
- Unos detaljnog opisa kvara
- Broj ugovora
- Kontakt podaci osobe odgovorne za prijavu incidenta (e-mail adresa i broj telefona)



Izuzev Sustava za podršku Naručitelju se mora omogućiti i prijava na ostale načine:

- Telefonom (Naručitelj daje broj za prijavu),
- na e-mail (Naručitelj daje e-mail adresu za prijavu)

u kojem slučaju će djelatnici Isporučitelja unijeti gore tražene podatke.

3.2 Vrijeme prijave kvara

Kao vrijeme prijave kvara, smetnje ili zahtjeva uzet će se vrijeme prijave korištenjem Sustava za podršku. Ukoliko je do prijave došlo putem e-maila ili telefona, djelatnik Službe za podršku će otvoriti zahtjev u ime korisnika. Vrijeme zabilježeno u Sustavu za podršku je referentno vrijeme prilikom generiranja izvještaja.

3.3 Stopiranje SLA

Ukoliko se utvrdi da su u zastolu elementi sustava za koje je odgovoran Naručitelj ili treća strana, a ti dijelovi sustava na bilo koji način utječu na mogućnost rješavanja prijave, intervencija se zaustavlja do trenutka uspostave radnog režima, a interventna ekipa Izvršitelja je dužna o tome obavijestiti odgovornu osobu u Izvršitelja, koja će obavijestiti odgovornu osobu Naručitelja te ukratko prenijeti zapažanja nastala provjerom rada infrastrukture i eventualno predložiti način rješavanja problema. U navedenim okolnostima odgovorna osoba Izvršitelja će privremeno stopirati mjerjenje SLA parametara. Također, ukoliko dođe do događaja kao što su viša sila, elementarna nepogoda, ratni sukobi, nemogućnost neometanog pristupa odgovarajućim strojevima ili neki drugi događaj na koji Izvršitelj ne može utjecati, interventna ekipa dužna je obavijestiti odgovornu osobu Naručitelja i stopirati SLA mjerjenje. Prilikom povratka potrebnih uvjeta za nastavak intervencija interventna ekipa će ponovno kontaktirati odgovornu osobu Izvršitelja kako bi se ponovno pokrenulo mjerjenje SLA parametara.

4. Obveze Izvršitelja

Izvršitelj je dužan naručitelju pružiti Usluge održavanja i podrške tijekom Ugovornog perioda.

Radno vrijeme pružanja usluga je radnim danom u trajanju od 8:00 - 17:00 sati. U iznimnim slučajevima se usluge mogu pružati i izvan navedenog perioda i to isključivo na pismeni zahtjev od strane Naručitelja, a koji je odobren od strane odgovorne osobe kod Izvršitelja.

Vrijeme provedeno na uslugama održavanja, a izvan uredovnog radnog vremena obračunava po višoj tarifi i to na slijedeći način:

- radni dan iza 17:00 sati - 120%
- subota - 150%
- nedjelja i blagdani - 200%

Izvršitelj se obvezuje navedene Usluge održavanja i podrške Naručitelju pružati u skladu s rokovima, količinama i cijenama iz nastavka.

5. Obveze Naručitelja

Naručitelj se obvezuje Izvršitelju omogućiti uvjete potrebne za pružanje Usluga održavanja i podrške, a koji su navedeni u Prilogu 1. Naručitelj je dužan Usluge održavanja i podrške naručivati u skladu s uvjetima korespondencije navedenima u Prilogu 1. Naručitelj se obvezuje pravovremeno podmirivati svoje financijske obveze prema Izvršitelju.

6. Kategorije pogrešaka i vrijeme reakcije

Odzivno vrijeme definira se odgovorom na prijavu kvara/pogreške putem telefona, udaljenog pristupa djelatnika Izvršitelja na Sustav ili e-maila.

Vremena odziva i ispravljanja pogrešaka ovise o kategoriji pogreške.

Definicija kategorija pogrešaka je sljedeća:

1. Kategorija – kritična
 - Producjski Sustav nije operativan
 - Sustav nije mogućnosti komunicirati s drugim sustavima, ne postoje alternativni načini povezivanja
 - Krajnji korisnici nisu u mogućnosti koristiti sve funkcije ili module sustava, što izaziva prekide poslovnih procesa, ne postoji alternativno rješenje
2. Kategorija – degradirana funkcionalnost
 - Povremeni prekidi u radu Sustava, bez mogućnosti otklanjanja pogreške korištenjem alternativnog rješenja
3. Kategorija – umjerena
 - Pogreška prve ili druge kategorije za koju postoji alternativno rješenje
 - Pogreška koja negativno utječe na produktivnost krajnjih korisnika
4. Kategorija – sporedna



- Izgled ekrana, promjena teksta, ispravke u dokumentaciji i slično

Slijedi definicija vremena reakcije za navedena kategorije pogrešaka:

Kategorija pogreške	Odzivno vrijeme - u uredovno vrijeme	Vrijeme za ispravljanje pogreške
1	4 sata	Potpuni prekid u radu sustava ili bitno narušena osnovna funkcionalnost sustava koja ima kritičan utjecaj na poslovanje Naručitelja
2	1 dan	Funkcionalnost sustava je djelomično ugrožena, sustav radi sa smanjenim performansama što ne utječe kritično na poslovanje Naručitelja
3	1 dan	Svaki propust koji uzrokuje gubitak nekritičnih funkcionalnosti ili utječe na rad sustava
4	2 dana	Gubitak neke od manje značajnih funkcionalnosti sustava koji ne ugrožava upotrebljivost sustava, no ometa nesmetan rad korisnika

Ukoliko se utvrdi da su u zastoju elementi sustava za koje je odgovoran Naručitelj ili treća strana, Izvršitelj će o tome obavijestiti odgovornu osobu Naručitelja, te ukratko prenijeti zapažanja nastala provjerom i eventualno predložiti način rješavanja problema.

Nakon uspješnog rješavanja problema Izvršitelj će provjeriti ispravnost rada Sustava. U izvještaju će biti opisani detalji vezani za prijavljenu pogrešku, trenutni status, poduzete mjere, te način rješavanja nastalog problema. Izvršitelj djelatnik šalje email obavijesti o bitnim promjenama u statusu zahtjeva/prijave.

7. Cijena i obračun

7.1 Definicija cijene i način obračuna

Cijene održavanja i podrške Sustava temelji se na mjesecnom paušalu u sljedećim iznosima:

- preventivno održavanje u iznosu 4 čovjek/sata, koje se može u potpunosti iskoristiti za usluge specificirane u točci 1.1.1
- korektivno održavanje u iznosu 10 čovjek/sati, koje se može u potpunosti iskoristiti za usluge specificirane u točci 1.1.2

Cijene održavanja i podrške Sustava temeljen na godišnjem iznosu:



- adaptivno održavanje u iznosu 12 čovjek/dana, koje se može u potpunosti iskoristiti za usluge specificirane u točci 1.2. biti će obračunato na temelju prihvaćenih procjena na temelju zahtjeva i stvarnih potreba.

Najmanje obračunska jedinica je jedna četvrtina sata a najveća jedan čovjek/dan, gdje se pritom računa da jedan čovjek/dan ima 8 efektivnih radnih sati.

Usluge održavanja i podrške sustava se obračunavaju na mjesecnom nivou.

Na mjesecnom nivou je definiran paušalni iznos kroz broj čovjek/dana kojeg Naručitelj plaća neovisno o specifikaciji usluga održavanja i podrške Sustava od strane Izvršitelja. Ukoliko je mjesecni broj stvarno utrošenih i potvrđenih čovjek/dana od strane Naručitelja manji od ugovorenih paušalnih čovjek/dana, Naručitelj gubi pravo na „prijenos“ razlike broja čovjek/dana u slijedeći mjesec i dužan je platiti mjesecni paušal bez umanjenja.

Nakon svakog mjeseca vrši se usklađenje sa stvarnim, specificiranim i potvrđenim od strane Naručitelja brojem čovjek/dana usluga održavanja i podrške Sustava, na osnovu čega Izvršitelj ima pravo ispostaviti račun u slučaju da je specificirani broj čovjek/dana veći od zbroja čovjek/dana kojeg Naručitelj plaća na ime mjesecnog paušala.



Prilog 1.

Popis Usluga održavanja i podrške

Izvršitelj će Naručitelju pružati slijedeće Usluge održavanja i podrške:

Opis	Pružanje podrške
Preventivno i Korektivno održavanje	Redovno održavanje sustava, poglavlje 1.1.
Mjerna jedinica	Mjesečni paušal
Adaptivno održavanje	Sukladno zahtjevima Naručitelja, poglavlje 1.2
Mjerna jedinica	specijalist/dan
Radno vrijeme za održavanje	Radnim danom, ponedjeljak-petak od 08:00 do 17:00 sati.
Vrijeme odziva za održavanje	Sukladno SLA tabeli iz poglavlja 6.
Način naručivanja	Prijavljaju kvar preko Sustava za podršku
Način dostave	E-mailom uz potvrdu primitka od strane Izvršitelja
Način pružanja	Internetska konekcija sa sustavom Naručitelja ili osobni dolazak na lokaciju Naručitelja
Preduvjeti od strane Naručitelja	Omogućavanje VPN-a i pristupa producijskoj i testnoj okolini su poželjni, a u cilju što kvalitetnije usluge.