**SPECIFIKACIJE**

Predmet evidenčnega naročila »Vzdrževanje sistema RIS-ARMORIS-KADRIS«

Podrobnejši opis predmeta evidenčnega naročila:

1. Vzdrževanje programske opreme in zagotavljanje operativnosti delovanja (Od ponedeljka do petka med 7 in 16 uro).
   * + vzdrževanje vseh nameščenih produktov in svetovanje pri vzdrževanju sistema, realizacija odprave identificiranje problemov in vodenje evidence odprtih problemov,
     + odpravljanje motenj in napak pri delovanju programske opreme zaradi skritih napak in napačnih programskih nastavitev, ki jih je izvedel izvajalec, ter spremljanje ugotovljenih napak in predlaganje ukrepov za nemoteno delovanje programske opreme,
     + dokumentiranje storitev podpore uporabnikom,
     + periodični vzdrževalni pregled celotnega sistema na poziv naročnika enkrat letno v terminu, ki ga izvajalec predhodno uskladi z naročnikom,
     + pomoč zaposlenim pri odpravi napak na sistemu v računalniškem centru.

Odzivni časi za podporo oz. odpravo napak programske opreme:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategorija-resnost prijav | Opis | **Odzivni čas \*** | **Način prijave** |
| Kritična | uporaba programske opreme je v celoti onemogočena in je s tem onemogočeno izvajanje dejavnosti zavoda. | 2 uri | Preko CRM portala, izjemoma preko e-naslova ali telefona. |
| Resna | uporaba programske opreme je za nekatere sklope onemogočena ali otežena, kar povzroča težave pri izvedbi poslovnega procesa in znižano produktivnost naročnika | 8 ur |
| Manjša | uporaba programske opreme je mogoča, vendar otežena. Naročnik lahko poslovni proces kljub temu izvaja. | do 24 ur |

Odzivni čas je čas, ki preteče od prejema naročnikove zahteve za pomoč do trenutka, ko izvajalec odpravi napako.

Po odpravi napake morajo vsi sistemi delovati tako, kot so delovali pred nastankom napake.

Začasno delovanje sistema pomeni, da sistem deluje vendar v zmanjšani funkcionalnosti.

1. Vzdrževanje podatkovne baze Oracle s pripadajočimi uporabniškimi licencami, če je skrbnik podatkovne baze izvajalec (le v primeru, ko je vzdrževanje Oracle sklenjeno neprekinjeno oz. se preveri možnost v primeru prekinitve).
2. Izvajanje vseh prilagoditev programske podpore zahtevane iz zakonodaje, ne glede na vsebino in obseg.
3. Servisiranje strojne opreme Kadris 4, ki jo proizvaja in/ali dobavi izvajalec. Izvajalec se obvezuje zagotavljati servisno službo, ki sprejema obvestila o napakah v delovanju sistema ter odpravo od PON-PET med 7 in 16 uro.

Odzivni časi za servisiranje strojne opreme:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategorija-resnost prijav | Opis | **Odzivni čas \*** | **Način prijave** |
| Kritična | uporaba stojne opreme je v celoti onemogočena in je s tem onemogočeno izvajanje poslovnega procesa | do 8 ur | Preko CRM portala. Izjemamo preko e-naslova ali telefona. |
| Resna | uporaba strojne opreme je za nekatere sklope onemogočena ali otežena, kar povzroča težave pri izvedbi poslovnega procesa in znižano produktivnost uporabnika | do 24 ur |
| Manjša | uporaba strojne opreme je mogoča, vendar otežena. Uporabniki lahko poslovni proces kljub temu izvajajo | do 36 ur |

Odzivni čas je čas, ki preteče od prejema naročnikove zahteve za pomoč do trenutka, ko izvajalec odpravi napako.

Po odpravi napake morajo vsi sistemi delovati tako, kot so delovali pred nastankom napake.

Začasno delovanje sistema pomeni, da sistem deluje vendar v zmanjšani funkcionalnosti.

Servisne ure in rezervni deli strojne opreme se obračunavajo po veljavnem ceniku, ki je obvezna priloga ponudbe.

Seznam strojne opreme je priloga zapisniku. Strojna oprema vključuje:

* 6 terminalov za registracijo delovnega časa
* 1 čitalec kartic in kontroler za kontrolo pristopa (COP).

1. Usposabljanje uporabnikov aplikativne programske opreme ob uvedbi novosti v aplikaciji na sedežu naročnika in obveščanje uporabnikov o spremembah o sami aplikaciji.
2. Dodatna programska podpora v obsegu mesečne kvote za vzdrževanje v obsegu 10 ur. V kvoto se šteje vsa programska podpora, ki ni zajeta v vzdrževanju programske in strojne opreme oz. novosti na željo naročnika, ki niso potrebne za normalno delovanje sistema. Pooblaščena oseba naročnika (skrbnik sistema) bo zahtevo za dodatno programsko podporo sporočil preko podpore (CRM). Izvajalec bo podal povratno informacijo o času porabljenem za realizacijo zahteve in z realizacijo pričel šele po potrditvi s strani pooblaščene osebe naročnika.

Neporabljene ure se prenesejo v naslednji mesec na nivoju koledarskega leta.

Izvajalec se zavezuje, da bo po pravilih stroke in s skrbnostjo dobrega strokovnjaka izvedel vse potrebne aktivnosti vzdrževanja sistema v odzivnih časih, ki so določeni v pogodbi.

Trajanje JN: 1 leto oz. do izvedbe nadgradnje programske opreme

Pogajalska izhodišča in cilji pogajanj

Pogajalski cilj je pridobiti s strani ponudnika njegovo ponudbo, ki izpolnjuje vse zahteve, navedene v prejšnji točki in sicer za ponujeno ceno, ki ne bo presegla 950 EUR (brez DDV) mesečno oziroma 11.400,00 € (brez DDV) za obdobje 1 leta oz. do izvedbe nadgradnje obstoječe programske opreme Vzdrževanje sistema RIS-ARMORIS-KADRIS na novo različico.

Spodaj podpisani pooblaščeni predstavnik ponudnika izjavljam, da ponujeno blago/vse storitve v celoti ustreza/jo zgoraj navedenim opisom.

V/na       , dne

Ime in priimek:

Žig in podpis: