

1. Uvod

Predmet održavanja je Platforma za automatizaciju poslovnih procesa koji predstavlja Robotic process automation tehnologiju (u daljem tekstu RPA) koja se odnosi na automatizaciju 15 poslovnih procesa. RPA tehnologija funkcionira na bazi umjetne inteligencije, svaka robotska instanca ima vlastitu virtualnu mašinu i u stanju je kontinuirano u zadanom dijelu poslovnog procesa zamijeniti zaposlenike, koji će biti u mogućnosti fokus svog djelovanja preusmjeriti na kompleksnije zadatke, kao i da vrše kontrolu nad radom robota.

Neophodno je da se poslovni procesi, u okviru platforme, modeliraju prema zadatim, postojećim i usvojenim pravilima koja su prisutna i predefinirana u okviru sistema, što za posljedicu treba imati smanjenje greške uslijed ljudskog faktora, i direktno povećanje konzistentnosti, uniformnosti i kvalitete svih podataka koji se unose u informacijski sistem.

Neophodno je da raspoloživost rada platforme bude konstantna 24/7/365, čime će se omogućiti izbjegavanje zagušenja u sistemu, ili neizvršenje definiranih procesa koji su od iznimne važnosti za daljnji rad. Upravo iz tih razloga pristupa se nabavi održavanja razvijenih procesa na platformi za automatizaciju poslovnih procesa.

2. Usluge podrške Ponuditelja

Ponuditelj mora ponuditi i isporučiti usluge podrške prema slijedećoj specifikaciji:

- Usluge proaktivnog održavanja planski po obavijesti o potrebnim novim instalacijama sigurnosnih i servisnih zakrpi
- Usluge reaktivnog održavanja s odzivom najkasnije sljedeći radni dan

Proaktivno održavanje

Proaktivno održavanje obuhvaća nadzor sustava u svrhu utvrđivanja ispravnosti rada istog, instalaciju sigurnosnih (hot fix) i servisnih zakrpi unutar iste verzije proizvoda (tzv. minor upgrade) u dogovoru s Naručiteljem te uklanjanje uočenih neispravnosti u sustavu. Proaktivnim održavanjem smanjuje se mogućnost pojavljivanja iznenadnog zastoja sustava, a samim time povećava se dostupnost i pouzdanost. Proaktivno održavanje obavlja se planski po obavijesti o potrebnim novim instalacijama sigurnosnih i servisnih zakrpi.

Proaktivno održavanje obuhvaća:

- Pregled stanja i operativnosti sustava,
- Proaktivno eskaliranje i rješavanje potencijalnih problema do kojih se dolazi periodičkim uvidom u sustav, a rješava se planski po obavijesti o potrebnim novim instalacijama sigurnosnih i servisnih zakrpi,
- Pregledavanje logova sustava po potrebi

Reaktivno održavanje

Reaktivno održavanje podrazumijeva pružanje podrške za održavanje funkcionalnosti sustava. Reaktivno održavanje uključuje otklanjanje uzroka zastoja u radu sustava, a obavlja se po prijavama od

strane Naručiitelja ili ako se i bez prijave zastoja utvrdi neispravnost istog. Reaktivno održavanje obavlja se u režimu 24/7/365, sa odzivom najkasnije od 8 sati od prijave kvara.

Poslovi održavanja sastoje se od:

- Dostupnost Service Desk sustava i pozivnog centra Ponuditelja za prijavu incidenata
- Rješavanje incidenta
- Rješavanje (otklanjanje) uzroka kvara
- Eskalaciju incidenta prema proizvođaču tehnologije prema potrebi
- Vrijeme odziva najkasnije 60 min. od prijave kvara greške u procesu ili greške na samoj platformi ukoliko se ista pojavi i prijavi se na Service Desk sustav i/ili pozivni centar Ponuditelja
- Vrijeme odziva najkasnije 4 sata od prijave kvara problema s ulaznim podacima u slučajevima kada se ne radi o greškama u procesu ili u sustavu
- Vrijeme odziva najkasnije 1 dan od novog zahtjeva za novim procesom kojeg će Naručiitelj uputiti ponuditelju preko Service Desk sustava ili e-mailom

Kvaliteta usluge održavanja:

Ponuditelj se obavezuje uslugu održavanja odrađivati stručno i kvalitetno, u svemu prema propisima, pravilima struke, tehničkim uvjetima i standardima, koji vrijede za tu vrstu posla.

Ponuditelj mora osigurati razine ozbiljnosti za razvrstavanje zahtjeva Naručiitelja:

- Vrijeme odziva najkasnije 60 min. od prijave kvara greške u procesu ili greške na samoj platformi ukoliko se ista pojavi i prijavi se na Service Desk sustav, e-mail i/ili pozivni centar Ponuditelja
- Vrijeme odziva najkasnije 4 sata od prijave kvara problema s ulaznim podacima u slučajevima kada se ne radi o greškama u procesu ili u sustavu
- Vrijeme odziva najkasnije 1 dan od novog zahtjeva za novim procesom kojeg će Naručiitelj uputiti ponuditelju preko Service Desk sustava ili e-mailom