

TEHNIČKI UVJETI

Održavanje aplikacije Sustava prometnih tokova

1. Uvod

Hrvatske autoceste d.o.o. (Naručitelj) za potrebe obrade i analize podataka o prometu, koriste aplikaciju Sustav prometnih tokova (SPT) koja se oslanja na Prometno informacijski sustav (PIS). Putem aplikacije SPT sustavno se prikupljaju podaci o osnovnim značajkama prometnih tokova, kako bi se isti mogli koristiti pri nadzoru i upravljanju tekućim prometom, te prognoziranju odvijanja budućeg prometa s ciljem poduzimanja radnji potrebnih za optimalno odvijanje prometa i povećanje sigurnosti prometa na autocestama.

Aplikacija SPT posjeduje funkcionalnost prikaza kratkotrajnih prometnih podataka koji se prikupljaju iz PIS-a, te mogućnost unosa i obrade zapisnika o prometnim nesrećama/štetnim događajima.

Cilj ovih Tehničkih uvjeta je definiranje svih radnji i postupaka koji se očekuju od Izvršitelja usluge održavanja aplikacije i baze podataka SPT, kako bi se osigurao pouzdan rad aplikacije u trajanju od 12 mjeseci.

Aplikacija SPT instalirana je na poslužitelju koji se nalazi na lokaciji Naručitelja: Širolina 4, 10000 Zagreb.

2. Način vršenja usluge

Izvršitelj usluge dužan je osigurati raspoloživost dežurne službe za zaprimanje prijave kvara ili nepravilnosti u radu aplikacije za čitavo vrijeme trajanje ugovora. Dežurna služba podrazumijeva ON-LINE dostupnost (GSM, e-mail i sl.) stručnog osoblja Izvršitelja usluge s ciljem održavanja ispravnog rada aplikacije, bilo udaljenim pristupom ili dolaskom na lokaciju Naručitelja.

Naručitelj može prijaviti kvar ili nepravilnost u radu aplikacije prijaviti radnim danom, u vremenu od 08:00 do 16:00 sati (telefonski, e-mailom i sl.).

Izvršitelj usluge dužan je započeti otklanjanje kvara ili nepravilnosti u radu aplikacije najkasnije u roku od 24 (dvadeset četiri) sata nakon prijave kvara ili nepravilnosti, te otkloniti kvar ili nepravilnost u što je moguće kraćem roku.

Naručitelj će imenovati osobu koja je ovlaštena angažirati dežurnu službu Izvršitelja usluge.

Izvršitelj usluge će najkasnije do 7.-mog u mjesecu dostaviti račun za izvršene usluge u prethodnom mjesecu i uz račun priložiti mjesečni Zapisnik o izvršenim uslugama koji minimalno mora sadržavati:

- Klasifikacijsku oznaku ugovora,
- Nadnevak i vrijeme prijave kvara ili nepravilnosti u radu aplikacije,
- Opis kvara ili nepravilnosti u radu aplikacije,
- Vrijeme početka i završetka rada na otklanjanju kvara ili nepravilnosti u radu aplikacije,
- Opis izvršenih usluga.

Odgovorna osoba Naručitelja će ovjeriti Zapisnik o izvršenim uslugama u roku od 3 (tri) dana od dana zaprimanja.

3. Usluga redovnog održavanja aplikacije SPT

Redovno održavanje aplikacije Sustava prometnih tokova ima za cilj osiguravanje kontinuirane raspoloživosti aplikacije i sastoji se od:

- osiguranja pune funkcionalnosti i visoke raspoloživosti aplikacije,
- redovitog daljinskog nadzora rada aplikacije,
- redovnog "čišćenja" i sigurnosnog kopiranja ("back up") baze podataka,
- otklanjanja grešaka u radu programskih aplikacija,
- telefonske podrške Naručitelju,
- ažurnog vođenja Zapisnika o obavljenim aktivnostima.

4. Usluga izvanrednog održavanja aplikacije SPT

Izvanredno održavanje aplikacije Sustava prometnih tokova može uključivati slijedeće aktivnosti na zahtjev Naručitelja:

- Dijagnostika kvarova i posljedične izmjene u bazi podataka kao posljedica pogrešnog unosa podataka iz vanjskih sustava
- Implementacija SQL upita i izvoz podataka u specifičnim formatima
- Manje dorade postojećih funkcionalnosti koje ne zahtijevaju izmjenu arhitekture sustava i/ili implementaciju novih softverskih modula
- Tehnička razrada ili verifikacija većih dorada koje zahtijevaju implementaciju novih funkcionalnosti i/ili migraciju na novo serversko okruženje

Aktivnosti izvanrednog održavanja Naručitelj će specificirati u e-mail zahtjevu, nakon čega će se Izvršitelj očitovati o mogućnostima realizacije, te ukoliko je realizacija moguća dati svoj pisani prijedlog tehničkog rješenja Uz procjenu potrebnih radnih sati izvanrednog održavanja potrebnih za implementaciju Naručiteljevih zahtjeva. Izvršitelj neće početi s izvršavanjem usluge izvanrednog održavanja bez pisane suglasnosti Naručitelja.