TEHNIČKI UVJETI

Održavanje programskog rješenja CRO3 na 6 mjeseci

Programsko rješenje CRO3 predstavlja centralnu platformu za koordinaciju i pouzdano funkcioniranje niza međusobno povezanih sustava u domeni autocestovne infrastrukture, osiguravanje njegovog neprekidnog i stabilnog rada ključno je za pravovremenu dostupnost podataka, sigurnost prometa i operativnu učinkovitost. Naručitelj posjeduje programsko rješenje CRO3 kojih je integrirano više sustava autocestovne infrastrukture, uključujući sustave za prometne tokove, GPS praćenje vozila, dinamičke prometne znakove (VMS), RoadConditions, BSHusky, kamere te HAC Backoffice aplikaciju za administraciju. Sustav CRO3 omogućava prikupljanje, obradu i distribuciju podataka u stvarnom vremenu, čime se osigurava sigurnost prometa i operativna učinkovitost.

Predmet nabave je ugovaranje održavanja programskog rješenja CRO3 na razdoblje od 6 mjeseci, a usluge održavanja poslovnog rješenja obuhvaćaju:

Redovito održavanje:

- Praćenje redovitog rada aplikacijskog sustava (periodička provjera logova, periodička provjera baze podataka, periodička provjera performansi sustava) kao i preventivnih akcija s ciljem optimalnog funkcioniranja sustava u cijelini
- Analiza i prikupljanje podataka o stanju i performansama kao i mogućim problemima u radu sustava sve s ciljem poboljšanja rada istog te u svrhu preporuka za optimizacijom temeljem uočenih problema ili nedostataka
- Praćenje sigurnosnih postavki i upozorenja o sigurnosnim nedostacima i preporuke potrebnih izmjena
- Analiza baze podataka (tendencija rasta, zapunjenosti tablica)
    - Održavanje integracije na sustav RoadConditions
    - Održavanje integracije na sustav dinamičkih znakova (VMS)
    - Održavanje integracije na sustav BSHusky
    - Održavanje integracije na sustav SPT - sustav prometnih tokova
    - Održavanje integracije na GPS sustav za praćenje vozila
- Održavanje osnovne geometrije prometnih pravaca autocesta što uključuje dodavanje novih dionica i ažuriranje postojećih dionica, temeljem dostavljenih geokodiranih podataka HAC-a ili korištenjem vanjskih sustava HAC-a
- Održavanje modula za preuzimanje podataka s kamera
- Održavanje integracije za skupljanje i prosljeđivanje prijavljenih incidenata s mobilne aplikacije
- Održavanje aplikacije HAC Backoffice za upravljanje postavkama sustava, sinkronizacije POI-a, VMS-a i sl.

- Održavanje MQTT i WebSocket komunikacijskog čvora za brzu dvosmjernu komunikaciju s mobilnim uređajima
- Pregled serverskih logova po potrebi u svrhu otklanjanja tehničkih problema
- Redovita primjena zakrpi i tehničkih ažuriranja radi održavanja stabilnosti i sigurnosti sustava, održavanje se odnosi na CRO3 aplikaciju
- Ugradnja zakonskih i regulatornih izmjena kao dio kontinuiranog usklađivanja sustava s važećim propisima
- Praćenje i otklanjanje uočenih poteškoća u radu sustava, uključujući asistenciju Naručitelju u analizi i rješavanju tehničkih problema

Adaptivno održavanja:

- Provođenje poslovne analize za uspostavu novih funkcionalnosti ili redizajna sustava
- Izrada plana implementacije novih funkcionalnosti ili redizajna sustava
- Izrada funkcijske specifikacije za implementaciju novih funkcionalnosti ili redizajna postojećih funkcionalnosti sustava zbog potrebe unaprijeđivanja poslovnih procesa sustava
- Redizajn izvještajnog sustava s ciljem racionalizacije postojećih izvještaja ili kreiranja dodatnih izvještaja
- Dodatno školovanje korisnika sustava prema specifičnom zahtjevu Naručitelja.
- Prilagodba sirovih ili nekompatibilnih podataka, planova, nacrta ili grafičkog dizajna.

Zahtjevi Naručitelja u okviru adaptivnog održavanja posebno se dokumentiraju kao Zahtjev za promjenom te se za njih provodi poslovna analiza i izrađuje plan implementacije te konačna procjena potrebnog angažmana i eventualnog dokupa licenci temeljem kojih Naručitelj odlučuje hoće li pristupiti daljnjoj realizaciji Zahtjeva za promjenom.

Usluge adaptivnog održavanja, Ponuditelj će fakturirati isključivo po prihvatu isporuke realiziranog Zahtjeva za promjenom odnosno nakon implementacije rješenja. Fakturiranje se provodi prema stvarno utrošenom angažmanu stručnjaka Ponuditelja tijekom provedbe promjene.

Usluge druge razine podrške koje se pružaju na zahtjev Naručitelja, a podrazumijevaju redovito održavanje:

- Dopunu prilagodbe vezanu uz postojeće matične podatke
- Dopunu prilagodbe na postojećim poslovnim procesima

U skladu s razinama prioriteta, Ponuditelj treba postupati prema dobrim pravilima struke kako bi:

- zadovoljio vrijeme odziva
- osigurao rješenje problema u skladu sa definiranim vremenom za predviđeni problem

Prijava problema obavlja se putem sustava Ponuditelja koji omogućuje jasno praćenje slijeda aktivnosti i statusa prijava. Ponuditelj je dužan osigurati Naručitelju uvid u sve njegove prijave.

Prilikom ispostave mjesečnog računa, Ponuditelj je dužan uz isti ispostaviti zapisnik u svrhu kvalitetne kontrole aktivnosti i evidencija (zapisnici , vremenske liste) iz kojeg su vidljive Ponuditeljeve aktivnosti za protekli mjesec.