

VadON

Rendszertámogatás követelmények



1.0 verzió
2019. 08. 12.

Tartalomjegyzék

1	Rendszertámogatási feladat tárgya.....	3
1.1	Üzemeltetési szolgáltatás	3
1.2	Hibabehatárolási és elhárítási szolgáltatás	3
1.3	Szakértői konzultációs szolgáltatás.....	4
1.4	Változtatási igények fejlesztése	4

1 Rendszertámogatási feladat tárgya

Az OMVK újonnan fejlesztendő VadON alkalmazása Azure platformszolgáltatásokra (PaaS) épül, melynek az alábbiakban felsorolt üzemeltetésére és alkalmazástámogatási feladatainak ellátására külső szállítóval kíván szolgáltatási szerződést kötni.

- Üzemeltetési szolgáltatás
- Hibabehatárolási és elhárítási szolgáltatás, havaria elhárítás
- Szakértői konzultációs szolgáltatás
- Változtatási igények fejlesztése

1.1 Üzemeltetési szolgáltatás

A szállító a megrendelő külön kérése nélkül ellátja az Azure platformszolgáltatások (PaaS) napi, rendszeres üzemeltetési feladatait, annak érdekében, hogy a rendszer üzemszerű működését biztosítsa.

A rendszer karbantartásához szükséges leállításokat a szállító ütemezetten, a karbantartási ablakban végzi, Megrendelő jóváhagyását követően.

1.2 Hibabehatárolási és elhárítási szolgáltatás

A szállító a Megrendelő által bejelentett hiba elhárításához kapcsolódó feladatok elvégzésében proaktívan közreműködik, azaz (a) elvégzi a jelzett hiba behatárolását, hiba kijavítását, vagy ha a hibát nem tudja kijavítani akkor javaslatot tesz a Megrendelőnek kerülő megoldásra.

A szállító a hibabejelentéshez jegykezelő rendszert biztosít, egy új hibabejelentést szolgáltatási időben haladéktalanul megvizsgál és a Megrendelőnek a hiba prioritásától függően vállalt válaszüzenetben visszajelez, amelyben a Megrendelőt tájékoztatja az elhárítás várható idejéről és módjáról.

Amennyiben a hiba valamely harmadik fél által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódik (Azure PaaS, Billingó), akkor a Szállító biztosítja a kapcsolattartást a szolgáltató felé és képviseli a Megrendelőt érdekeit a hatékony hibaelhárítás érdekében.

1.2.1 A hiba prioritása, kategóriája

A hiba prioritás szerinti besorolása a hibabehatárolás megkezdésének, befejezésének és a hibajavítás elvégzésének határidejét határozza meg. Hibabehatárolás alatt érteni kell a hiba-felderítési tevékenységet is.

Megnevezés	Leírás
Kritikus hiba	A hiba megakadályozza az alkalmazás rendeltetésszerű használatát és az alkalmazás fő funkcionalitását (napi üzleti folyamatot) érinti, így súlyos hatása van Megrendelő üzleti tevékenységére.
Normál hiba	A hiba nehezíti az adott alkalmazás használatát vagy nem fő funkcionalitását érinti, így nincs súlyos hatása Megrendelő üzleti tevékenységére, de hosszútávon hátrányt jelent számára.
Egyéb hiba	A hiba hosszútávon vélhetően nehezíti az alkalmazás üzemszerű használatát és csak a funkciók szűk körét érinti, vagy hatása csak egy-egy felhasználóra korlátozódik, így hatása Megrendelő üzleti tevékenységére csekély.

1.2.2 A hibaelhárítási szolgáltatás teljesítésének határidői

A szolgáltatás nyújtásának ideje munkanapokon 8 és 17 óra (Szolgáltatási idő) között. A szolgáltatás tevékenységeit, a prioritásnak megfelelően az alábbi határidőkkel biztosítja:

Megnevezés	Válaszidő	Maximális megoldási idő
Kritikus hiba	1 munkaóra szolgáltatási időben	a hibabejelentést követő második munkanap reggel 8
Normál hiba	1 munkanap szolgáltatási időben	5 munkanap
Egyéb hiba	2 munkanap szolgáltatási időben	egyeztetett időpontra (max. 30 munkanap)

1.3 Szakértői konzultációs szolgáltatás

A Szállító vállalja, hogy a Megrendelőnek az VadON alkalmazással, vagy más, harmadik fél által nyújtott szolgáltatással (Azure PaaS, Billing) kapcsolatos technikai kérdéseit megválaszolja, illetve kidolgoz lehetséges megoldási javaslatokat, eseti szóbeli konzultációs szolgáltatást nyújt.

A Szállító vállalja, hogy egyszerű kérdésre a bejelentést követő 5 munkanapon belül válaszol, míg összetett kérdés vagy téma esetén egyedileg kerülnek megválaszolásra a kérdések.

1.4 Változtatási igények fejlesztése

A program üzemszerű működése mellett is várhatóak olyan új üzleti igények, melynek kielégítéséhez az alkalmazás egyedi továbbfejlesztésére van szükség. A szállító az egyedi továbbfejlesztési igényekre 5 munkanapon belül megállapítja a mindkét fél oldali erőforrás igényt és teljesítési várható határidejét.

Az ütemezés és ajánlati ár Megrendelő oldali elfogadását követően a Szállító megvalósítja a munkadarab fejlesztését, tesztelését és a kitöltött tesztforgatókönyvet mellékelve átadja a Megrendelő részére. Amennyiben a tesztelés során hiba jelentkezik akár az új, akár a meglévő funkciókban, akkor a Szállító azt köteles mielőbb elhárítani.

Az alkalmazáshoz kapcsolódó dokumentációk frissítése a változtatási igényhez kapcsolódó módosításokkal a Szállító feladata.