|  |
| --- |
| **Tehnički zadatak** |

|  |
| --- |
| **Predmet nabavke** |
| *Prvi nivo podrške za IT servise na benzinskim stanicama u BiH* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Naziv dokumenta:** | **Tehnički zadatak** |
| **Verzija dokumenta:** | 1.0 |
| **Datum dokumenta:** | 15.05.2025 |

**Veza sa drugim dokumentima** (ovaj dokument mora da se čita zajedno sa):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Naziv dokumenta** | **Broj verzije / Naziv fajla** | **Datum** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Sadržaj**

[1 Opšti podaci o kompaniji 4](#_Toc198734595)

[2 Definicije, oznake i skraćenice 4](#_Toc198734596)

[3 Opis projekta 6](#_Toc198734597)

[3.1 Namjena tehničkog zadatka 6](#_Toc198734598)

[3.2 Obim projekta 7](#_Toc198734599)

[4 Opis postojećeg stanja 7](#_Toc198734600)

[4.1 Maloprodajni objekti 7](#_Toc198734601)

[4.1.1 SSG 7](#_Toc198734602)

[4.2 Hardversko okruženje na maloprodajnim objektima 7](#_Toc198734603)

[4.3 Softversko okruženje na računarskoj opremi 9](#_Toc198734604)

[4.3.1 Orfej 9](#_Toc198734605)

[4.3.2 Upravljanje kartičnim transakcijama 10](#_Toc198734606)

[4.3.3 Digital signage 10](#_Toc198734607)

[4.4 Model pružanja IT servisa na maloprodajnim objektima Naručioca 11](#_Toc198734608)

[4.4.1 Servis Desk 11](#_Toc198734609)

[4.4.2 Drugi nivo podrške za IT servise na SSG 13](#_Toc198734610)

[4.4.3 Treći nivo podrške za IT servise na SSG 13](#_Toc198734611)

[4.4.4 Upravljanje specifičnom računarskom opremom na maloprodajnim objektima 13](#_Toc198734612)

[4.5 Drugi objekti 13](#_Toc198734613)

[Skladišta 14](#_Toc198734614)

[5 Opis željenog stanja 14](#_Toc198734615)

[5.1 Servis desk 15](#_Toc198734616)

[5.1.1 Kontakt centar 15](#_Toc198734617)

[5.1.2 ITSM alat 17](#_Toc198734618)

[5.1.3 Prvi nivo podrške 17](#_Toc198734619)

[5.1.4 Upravljanje IT incidentima 20](#_Toc198734620)

[5.1.5 Upravljanje specifičnom računarskom opremom na maloprodajnim objektima 24](#_Toc198734621)

[5.1.6 Otvaranje, zatvaranje i rekonstrukcija maloprodajnih objekata 27](#_Toc198734622)

[5.1.7 Resegmentacija lokalne računarske mreže na maloprodajnim objektima 28](#_Toc198734623)

[5.1.8 Drugi objekti 28](#_Toc198734624)

[5.1.9 Uvođenje novih IT servisa ili tehnologija 29](#_Toc198734625)

[6 Sistem kvaliteta IT usluga 30](#_Toc198734626)

[6.1 Tipovi KPI 30](#_Toc198734627)

[6.2 Sistem kvaliteta IT usluga na maloprodajnim objektima 31](#_Toc198734628)

[6.2.1 Kategorizacija 31](#_Toc198734629)

[6.2.2 Prioritizacija incidenata 31](#_Toc198734630)

[6.2.3 Prioritizacija zahtjeva za maloprodajne objekte 33](#_Toc198734631)

[6.2.4 SLA vrednosti 33](#_Toc198734632)

[6.2.5 Penali 35](#_Toc198734633)

[6.3 Sistem kvaliteta IT usluga na drugim objektima 35](#_Toc198734634)

[6.3.1 Prioritizacija incidenata za druge objekte 35](#_Toc198734635)

[6.3.2 SLA vrednosti 35](#_Toc198734636)

[6.3.3 Penali 36](#_Toc198734637)

[6.4 Dostupnost i pouzdanost 36](#_Toc198734638)

[6.5 Raskidni razlozi koji se odnose na kvalitet IT usluga 36](#_Toc198734639)

[7 Model upravljanja i kontrole 37](#_Toc198734640)

[7.1 Tim za isporuku usluga i prisustvo Dobavljača na lokacijama Naručioca 37](#_Toc198734641)

[7.2 Lista upravljačkih sastanaka 38](#_Toc198734642)

[7.3 Prisustnost na upravljačkim sastancima 39](#_Toc198734643)

[8 Faze projekta 39](#_Toc198734644)

[8.1 Faza pripreme projekta 40](#_Toc198734645)

[8.2 Faza tranzicije 41](#_Toc198734646)

[8.3 Faza transformacije 41](#_Toc198734647)

[8.4 Faza operacija 41](#_Toc198734648)

[8.5 Faza terminacije – Izlazna strategija 42](#_Toc198734649)

[9 Inicijative za uštedu 42](#_Toc198734650)

[10 Cenovni model 43](#_Toc198734651)

[10.1 IT Podrška 44](#_Toc198734652)

[10.2 Srodne usluge koje nisu dio ovog Tehničkog zadatka 44](#_Toc198734653)

[11 Bezbjednosni zahtjevi 45](#_Toc198734654)

[11.1 Poverljivost podataka 45](#_Toc198734655)

[11.2 Generalni zahtjevi za bezbjednošću 45](#_Toc198734656)

[11.3 Zahtjevi za IT bezbjednošču 45](#_Toc198734657)

[12 Uputstvo za dostavljanje ponude 46](#_Toc198734658)

[12.1 Eventualne greške u Tehničkom zadatku 46](#_Toc198734659)

[12.2 Odricanje od odgovornosti 46](#_Toc198734660)

[12.3 Razmatranje ponuda 47](#_Toc198734661)

[12.4 Kriterijumi za izbor Dobavljača 47](#_Toc198734662)

[12.5 Jezik 47](#_Toc198734663)

[12.6 Potpisivanje ponude 47](#_Toc198734664)

[12.7 Validnost ponude 47](#_Toc198734665)

[12.8 Dostavljanje ponude 47](#_Toc198734666)

[13 Prilozi 47](#_Toc198734667)

# Opšti podaci o kompaniji

G-Petrol d.o.o. Sarajevo predstavlja vodeću kompaniju u oblasti prodaje naftnih derivata i dodatnog asortimana na teritoriji Bosne i Hercegovine. Kao premium brend moderne opreme benzinskih stanica, pružamo našim klijentima vrhunsko gorivo i širok izbor kvalitetnih proizvoda kroz naše renomirane brandove G-Drive i Drive Cafe.

Sa više od 40 Gazprom i NIS Petrol benzinskih stanica širom BiH, G Petrol je etablirao svoju poziciju kao jedan od ključnih kompanija na domaćem energetskom tržištu. Kao dio Naftne industrije Srbije (NIS), jedne od najvećih vertikalno integrisanih energetskih kompanija u jugoistočnoj Evropi, oslanjamo se na bogato iskustvo i ekspertizu naše matične kompanije.

Kompaniju čini tim od približno 500 posvećenih zaposlenih koji svakodnevno rade na pružanju kvalitetnih usluga i održavanju visokih standarda poslovanja. Naš ljudski kapital predstavlja temelj našeg uspjeha i kontinuiranog rasta.

# Definicije, oznake i skraćenice

* **Naručilac (kompanija Naručilac)** - G-Petrol d.o.o. Sarajevo;
* **Dobavljač** - Kompanija koja dostavi ponudu na tehnički zadatak Naručioca, a čija ponuda bude ocenjena, od strane Naručioca, kao najadekvatnija za ispunjenje zahtjeva defnisanih u ovom tehničkom zadatku;
* **Aktuelni dobavljač** – kompanija koja Naručiocu trenutno pruža IT usluge koje su predmet ovog tehničkog zadatka;
* **Maloprodajni objekti** – pod maloprodajnim objektima se, u okviru ovog tehničkog zadatka, podrazumijevaju: SSG.
* **SSG** – Stanica za snabdijevanje gorivom;
* **Drugi objekti –** specifični objekti kao što su skladišta;
* **Korisnici (IT korisnici)** – zaposleni na maloprodajnim objektima i centralnim lokacijama (HQ) u kompaniji Naručioca, kao i eksterna lica koja rade za potrebe Naručioca, a koji tokom obavljanja posla imaju potrebe za korišćenjem IT usluga kompanije Naručioca;
* **Koordinator IT usluge** - zaposleni u kompaniji Naručioca zadužen za praćenje isporuke IT usluge;
* **Service Delivery Manager** - zaposleni u kompaniji Dobavljača odgovoran za isporuku IT servisa Naručiocu;
* **IT Servis desk (Servis desk)** – Funkcija u kompaniji Naručioca koju čine:
  + Kontakt centar
  + ITSM alat (IT Service Management tool)
  + Prvi nivo podrške (First Level Support)
* **Kontakt centar** – Jedinstveno mjesto za komunikaciju IT-a sa korisnicima u kompaniji Naručioca (Call Center, Web portal, e-mail)
* **ITSM alat** – Softverski alat Naručioca za upravljanje IT uslugama;
* **Prvi nivo podrške** - podrazumijeva skup aktivnosti u okviru procesa pružanja svih IT usluga koje okružuju informacioni sistem na maloprodajnim objektima kompanije Naručioca;
* **Inicijalna analiza** – podrazumijeva aktivnosti koje sprovode zaposleni Servis deska, poput komunikacije sa afektiranim korisnikom, troubleshooting, provjera ispravnosti uređaja i sl., a sve sa ciljem da rješe incident/zahtjev u što kraćem roku (FRT) ili da što preciznije i efikasnije utvrde njegovu kategoriju, na taj način identifikuju grupu za realizaciju i proslijede joj tiket na dalje rješavanje;
* **Grupa za realizaciju –** predstavlja grupu definisanu u okviru Servis deska, čiji su članovi eksperti iz određene IT oblasti, a kojoj, u zavisnosti od tehničke ekspertize njenih članova, zaposleni u Servis desku dodeljuju incident ili zahtjev na dalje rješavanje;
* **Tiket** - predstavlja zajednički naziv za struktuiranu informaciju koja može biti korisnički incident ili zahtjev i koji se kreira u ITSM alatu od strane korisnika, izvršioca IT podrške ili može biti automatski generisan iz sistema za automatsko nadgledanje IT infrastrukture;
* **Realizacija tiketa** –skup aktivnosti koje obavlja određeni nivo podrške sa ciljem rješavanja incidenta ili ispunjavanja zahtjeva korisnika;
* **Metrike** – veličine pomoću kojih se vrši mjerenje kvaliteta IT usluge;
* **SLA (Service Level Agreement)** – dogovoreni nivo kvaliteta usluga između Dobavljača i Naručioca.
* **Zahtjev -** predstavlja izmene u sistemu, konfiguraciji ili podacima inicirani od strane IT korisnika Naručioca, a koji nisu posledica narušenih funkcija isporučene usluge i degradacije kvaliteta servisa;
* **Incident –** neplanirani događaj koji nije dio standardnih operacija Naručioca, a koji može da prouzrokuje prekid u pružanju servisa ili njegovu degradaciju. Incident je rezultat kvarova ili prekida u isporuci usluge;
* **Kritični incident (eng. Major incident)** - incident koji ima značajan uticaj na kontinuitet poslovanja Naručioca i najveću urgentnost za rješavanje odnosno, to je incident najvišeg prioriteta čijem se rješavanju mora pristupiti bez odlaganja;
* **Tim za odgovor na IT incidente**– tim za hitan odgovor na kritičan IT incident u okviru kompanije Naručioca
* **Problem** – niz incidenata koji su na neki način povezani ili su prouzrokovani istom greškom;
* **„Root cause“ analiza** – Analiza uzroka nastanka problema, predstavlja metod pronalaženja i ispravljanja osnovnih uzročnika usled kojih se javlja neki problem ili greška u funkcionisanju sistema, pri čemu se pažnja obraća na ono što izaziva sam problem;
* **Događaj** - automatski generisan događaj iz nekog sistema koji predstavlja merljivu i/ili identifikovanu pojavu koja je relevantna za pružanje IT usluga. Obično se radi o poruci ili notifikaciji generisanoj od strane servisa, monitorisanih jedinica ili monitoring alata.
* **Monitoring sistem** - predstavlja centralizovani softverski alat za rano izveštavanje o greškama, zastojima kao i za blagovremeno upozoravanje o popunjenosti kapaciteta IT resursa, a koji se koristi za nadgledanje IT infrastrukture i IT servisa Naručioca;
* **Operativni priručnik** - interni dokument Naručioca, koji definiše razgraničenje odgovornosti u procesu pružanja IT usluga, između različitih nivoa podrške, kao i odgovarajuće radne instrukcije za ponašanje u konkretnim situacijama;
* **Rollback** – procedura vraćanja sistema u prethodno stabilno stanje;
* **IT maloprodajno rješenje –** softversko rješenje namijenjeno podršci i automatizaciji poslovnih procesa na maloprodajnim objektima, koje se sastoji od sledećih modula: POS, BOS, HOS.
* **Orfej –** IT maloprodajno rješenje na maloprodajnim objektima Naručioca, koje se sastoji od sledećih modula
* **POS (Point of Sale) –** sistem za interakciju sa kupcima i naplatu**;**
* **BOS (Back Office System) –** sistem za evidentiranje i upravljanje poslovnim dokumentima koji se odnose na kretanje roba i usluga na maloprodajnim objektima, kao i za čuvanje zakonski obaveznih dokumenata;
* **HOS (Head Office System) –** sistem za centralno upravljanje maloprodajnim objektima namijenjen korisnicima u centrali (upravljanje asortimanom, poručivanjem, marketinškim akcijama, izveštavanje itd.);
* **ZNP** – „Zajedno na putu“ program lojalnosti u kompaniji Naručioca.
* **PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)** – set bezbjednosnih standarda, propisan od strane vodećih kartičarskih organizacija (Visa, Master Card, American Express, Discover i JCB International), čija prijmena ima za cilj da se smanje pronevjere i zloupotrebe prilikom procesiranja i plaćanja platnim kreditnim i debitnim karticama; Grupa za realizaciju – predstavlja grupu definisanu u okviru Servis deska, čiji su članovi eksperti iz određene IT oblasti, a kojoj, u zavisnosti od tehničke ekspertize njenih članova, zaposleni u Servis desku dodeljuju incident ili zahtjev na dalje rješavanje;
* **IT oprema** - svaki resurs koji sadrži poslovne informacije u elektronskom obliku ili služi za pristup informaciono komunikacionoj infrastrukturi Naručioca, uključujući magnetne i elektronske zapise, računarsku opremu, mobilne uređaje i telefone, baze podataka, poslovne aplikacije i servise i slično;
* **Forest** – Logička cjelina najvišeg reda u okviru Aktivnog Direktorijuma (AD);
* **IMAC/D** (instalacija, preseljenje, dodavanje, izmena i uklanjanje) – treba da obezbjedi instalaciju, selidbu, nadogradnju i izmenu hardverske konfiguracije kao i odstranjivanje IT resursa;
* **PCS usluga** – usluga štampanja, kopiranja i skeniranja;
* **PCS uređaj** – štampač, skener, uređaj za kopiranje i multifunkcionalni uređaji za štampanje skeniranje i kopiranje (MFC uređaji);
* **PCS infrastruktura** – predstavlja mrežne i serverske, hardverske i softverske elemente koji u celini predstavljaju osnovu za pružanje PCS usluge u kompaniji Naručioca;
* **PCS sistem** – PCS infrastruktura i PCS uređaji;
* **HSE** – Opšte prihvaćena skraćenica od engleskih reči „Health, Safety, Environment“ (u našem jeziku zdravlje, bezbjednost, životna sredina) što označava poslove industrijske bezbjednosti (IB), bezbjednosti i zdravlja na radu (BZR), zaštite od požara (ZOP), reagovanje u vanrednim situacijama i zaštite životne sredine (ZŽS)
* **HSE obuka** – Vrsta stručnog osposobljavanja u cilju unapređenja znanja i veština iz HSE oblasti;
* **TCO (Total cost of ownership)** – ukupni troškovi vlasništva;

# Opis projekta

## Namjena tehničkog zadatka

Namjena tehničkog zadatka jeste da pozove sve zainteresovane kompanije, koje imaju kapacitet i adekvatno iskustvo u pružanju predmetnih usluga, da svojim ponudama dostave što kvalitetnije i potpunije prijedloge rješenja kao odgovor na buduće IT okruženje na maloprodajnim i drugim objektima Naručioca, opisano u ovom dokumentu.

Naručilac će kroz konkurentni proces nabavke identifikovati najboljeg Dobavljača, uzimajući u obzir kako tehničke tako i komercijalne uslove. Na ovaj način Dobavljača će biti angažovan od strane Naručioca da na period od 3 godina pruža predmetne usluge u skladu sa kvalitetom i obimom koji je definisan tehničkim zadatkom.

Tehnički zadatak se sastoji iz nekoliko cjelina koje treba da budu okvir u kome će Dobavljač pozicionirati svoje rješenje. Od Dobavljača se očekuje da u okviru svoje ponude pruži dovoljno dokaza o izvodljivosti predloženih rješenja, poštujući specifičnosti kompanije Naručioca, kao i da se nedvosmisleno saglasi sa svim zahtjevima iz tehničkog zadatka.

## Obim projekta

Želja Naručioca je da objedini specifične IT usluge na njegovim maloprodajnim objektima i da istovremeno uspostavi sistem za kontrolu, transparentnost i optimizaciju troškova servisa. Sa tim u vezi, Naručilac ima namjeru da izabere Dobavljača koji će obezbjediti potreban visok nivo kvaliteta predmetnih servisa i osigurati njihovo kontinualno unapređenje.

IT usluge koje su predmet ovog tehničkog zadatka su:

* **Usluga upravljanja funkcijom Servis deska** za \*IT servise na maloprodajnim objektima kompanije Naručioca, uključujući i IT servise za podršku rada maloprodajnih IT rješenja (poput sistema za centralno upravljanje maloprodajnim objektima – HOS, sistema za upravljanje kartičnim transakcijama -SCMS i sl.).

Usluga obuhvata:

* + Kontakt centar (Call Center, Web portal, e-mail)
  + ITSM alat (Dobavljač će koristiti postojeći ITSM alat Naručioca)
  + Prvi nivo podrške (First Level Support), koji uključuje udaljenu podršku (remote support) i podršku na terenu (on-site support) ;
* Administraciju i izveštavanje koje treba da uključi kako zbirne izveštaje o ispunjenosti SLA na nivou servisa tako i pojedinačne izveštaje do nivoa maloprodajnog objekta, kao i kreiranje drugih „ad hock“ izveštaja o pruženim uslugama na zahtjev Naručioca.

Detaljan opis IT servisa koji su predmet nabavke je prikazan u okviru poglavlja 5.

# Opis postojećeg stanja

## Maloprodajni objekti

U sastavu kompanije Naručioca na teritoriji Bosne i Hercegovine posluje oko 42 maloprodajnih objekata. Naručilac zadržava pravo da za vrijeme trajanja ugovora doda ili ukloni maloprodajni objekat sa liste održavanja o čemu će blagovremeno (bar 10 dana unaprijed) obavestiti Dobavljača.

### SSG

Najveći broj objekata u maloprodajnoj mreži Naručioca predstavljaju SSG, njih 42. SSG u okviru svoje delatnosti pokrivaju segmente prodaje roba i usluga (goriva, ulja i maziva, dodatni asortiman, itd.). Po obimu i strukturi IT servisa na njima SSG predstavljaju najkompleksnije i najzahtjevnije maloprodajne objekte Naručioca za održavanje.

## Hardversko okruženje na maloprodajnim objektima

Hardversko okruženje na maloprodajnim objektima Naručioca može varirati u zavisnosi od tipa objekta

Standardno IT oprema na maloprodajnim objektima podrazumijava slijedeće:

* BOS (Backoffice system) računar (desktop računar sa pratećom opremom: monitor, tastatura, miš);

Spisak BOS računara sa tačnim modelom po SSG dat je u Prilogu 3.

* POS (Point Of Sale) računar, koji može biti:
* Desktop računar sa pratećom opremom (monitor aspekta 4:3, opciono ekran na dodir, tastatura, miš),
* Touchscreen kompjuter (Elo All-in-One)

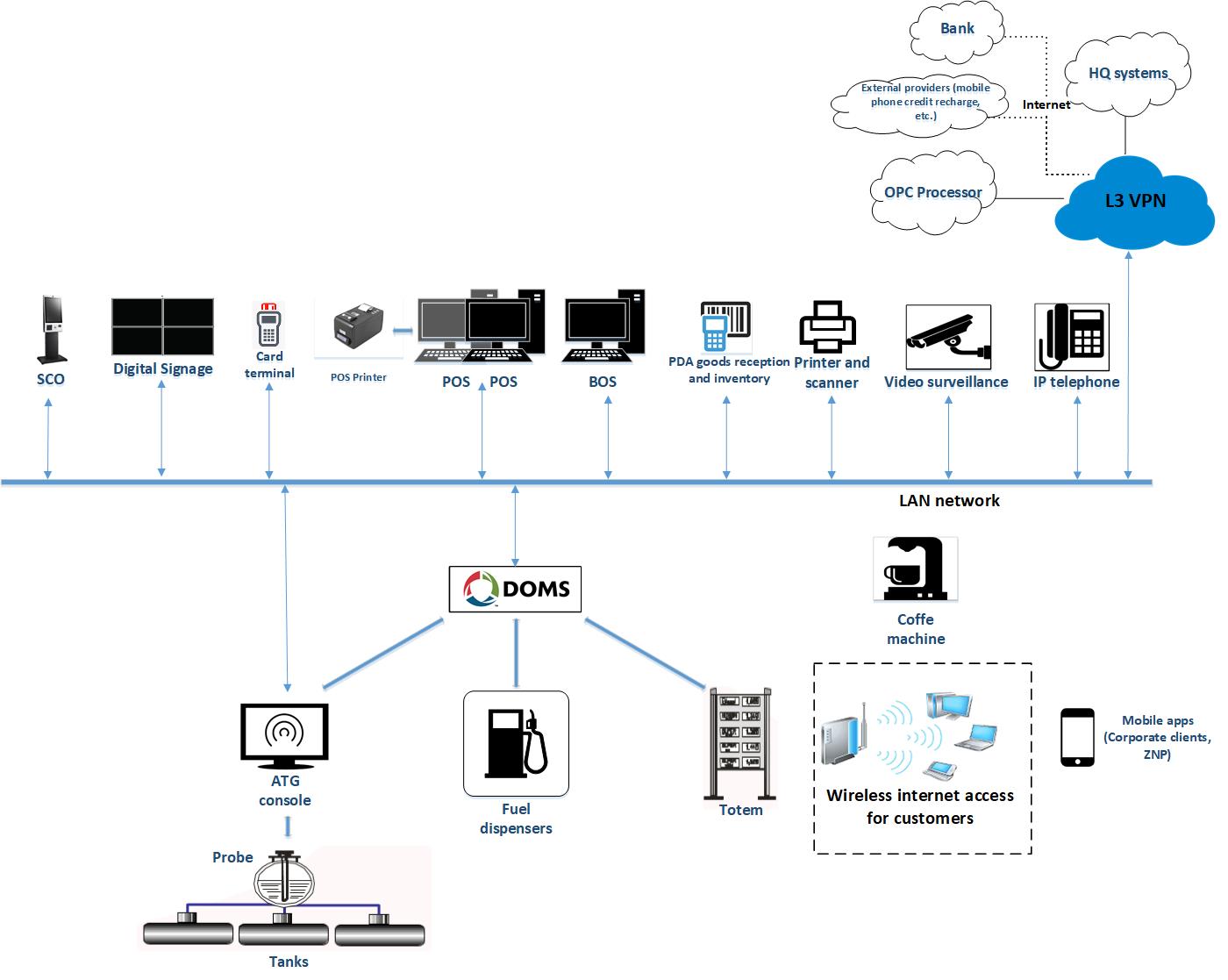
Spisak POS računara sa tačnim modelom po SSG dat je u Prilogu 3.

* Fiskalni štampač, trenutni model Config FP700 ali se planira promjena u skladu sa novim zakonom o fiskalizaciji;
* POS štampač – U skladu sa važećim zakonom o fiskalizaciji (na teritoriji RS-a), Naručioc više neće koristiti fiskalni štampač na svojim maloprodajnim objektima već će za potrebe štampanja računa koristiti termalne štampače koji će biti direktno povezani sa POS računarom odnosno, Orfejom (za više detalja o IT maloprodajnom rješenju - Orfej vidi 4.4.1), i od njega primati komande za štampu fiskalnih računa. U trenutku pisanja ovog Tehničkog zadatka, Naručioc nije doneo konačnu odluku o tome koji će se model POS štampač instalirati na maloprodajnim objektima, a samim tim ni da li će se za njihovo povezivanje na POS računar koristiti USB ili RS232 port. Obaveze Dobavljača na održavanju POS štampača data su u poglavlju 5.1.3.2.
* SCO - Uređaji za samouslužno plaćanje u vidu samouslužne i/ili hibridne kase i drugih oblika samouslužnog plaćanja
* PDA Uređaj
* Fioka za novac;
* Displej kupca;
* Displej za potrošače, na kojima se prikazuju marketing poruke, personalizovane i druge ponude za potrošače, trenutno na dve SSG;
* Barkod/QR kod čitač;
* Kartični terminal za procesiranje svih tipova kartica (više detalja u poglavlju 4.4.2);
* DOMS PSS kontroler – nalazi se na svim SSG. DOMS je marka Forecourt controller računara koji služi za povezivanje perifernih uređaja, odnosno, uređaja koji se nalaze van prodajnog objekta, na SSG (pumpni automati, totemi za cijene, ATG konzole itd.) sa Orfejom. Lista SSG sa trenutnim modelima DOMS kontrolera data je u Prilogu 1;
* Switch CISCO 24p/48p;
* IP telefon;
* WiFi za potrošače (primarni link, antena ili adsl, mikrotik ruter i wifi access point);

Ostale uređaje koji su povezani sa IT opremom i/ili IT sistemima čine:

* Sonda-ATG konzola (TLS): OPW, Mini OPW (samo na SSG);
* UPS - služi da u slučaju nestanka struje na objektu snabdije IT sistem (POS/BOS računar, fiskalni štampač) električnom energijom dovoljno dugo (do 10 min) da se finalizuju svi započeti računi;
* Totem (Price Totem) - uređaj namijenjen za vizuelnu komunikaciju sa potrošačima na kome su prikazane trenutne cijene goriva na SSG. Nalazi se ispred objekta, na mestu sa kojeg je lako uočljiv sa prilaznih puteva i same SSG, i u većini slučajeva je preko DOMS kontrolera povezan sa Orfejom kako bi se cijene na njemu ažurilale automatski. Ukoliko komunikacija sa BOS računarom nije uspostavljena ili je u prekidu cijene se mogu promenti ručno daljinskim upravljačem od strane zaposlenih na SSG.
* Pumpni automati – automati za točenje goriva koji su putem DOMS-a povezani sa Orfejom.
* Video nadzor - Enkoder – uređaj koji je sa jedne strane umrežen sa sistemom za video nadzor na SSG, a sa druge povezan na POS računar putem VGA kabla. Namjena enkodera je snimanje svih aktivnosti na POS računaru. U ovom trenutku oko 42 SSG ima instalirane enkodere .
* Kafe aparati (trenutno nisu povezani sa IT sistemima ali se vrši njihov monitoring preko wifi na SSG)
* Interni radio – povezan na mrežu za goste

U zavisnosti od kategorije SSG i tipa maloprodajnog objekta moguće je na standardno hardversko okruženje dodavati POS /BOS računare, štampače, displeje za kupce i sl..



**Slika 1*.***IT okruženje na SSG

## Softversko okruženje na računarskoj opremi

Standardni operativni sistem u kompaniji Naričioca je Windows 10 sa tendencijom da se vremenom pređe na novi OS Windows 11. Naručilac da redovno vrši upgrade i patch sofvera na SSG za šta je neophodna podrška Dobavljačem zbog sagledavanja uticaja na rad Orfeja i primjene odgovarajućih unaprijeđenja u sklopu održavanja sistema.Poslovna dešavanja na maloprodajnim objektima Naručioca se prate i evidentiraju putem IT maloprodajnog rješenja Orfej koje je razvijeno, implementirano i održavano od strane kompanije Petrolsofting d.o.o

Standardni softverski image za POS/BOS računare dat je u Prilogu 4.

### Orfej

Maloprodajni objekti kompanije Naručioca u okviru svoje delatnosti pokrivaju segmente prodaje roba i usluga (goriva, ulja i maziva, dodatni asortiman, itd.), a poslovni procesi na njima se prate i evidentiraju kroz IT maloprodajno rješenje – Orfej.

Orfej predstavlja “End to End” IT maloprodajno rješenje za koje se sastoji od tri modula: (1) BOS - Back Office System, (2) POS - Point of Sale, koji se nalaze na maloprodajnom objektu i (3) HOS - Head Office System, koji se nalazi u HQ. Orfej sistem je u potpunosti integrisan sa postojećim IT sistemima u kompaniji Naručioca, poput SAP-a, Međusloj-a, sistema za upravljanje kartičnim transakcijama (SCMS), sistem za upravljanje programom lojalnosti (PULP) itd.,.

Orfej sistem je u vlasništvu dobavljača Petrolsoft koji pruža uslugu razvoja i 2. i 3. nivoa podrške.

#### Orfej POS i BOS

Orfej POS i BOS moduli se koriste na maloprodajnom objektu. POS predstavlja modul Orfeja na kome se obavljaju sve maloprodajne transakcije na maloprodajnim objektima Naručioca, vrši evidentiranje prodaje, naplata i izdavanje računa, upravlja pumpnim automatima preko DOMS kontrolera, komunicira sa kartičnim terminalom i fisklanim/POS štampačem, vrši prijmena promocija i popusta i usluge eksternih provajdera (lutrija, e-dopune, itd), prodaju poklon kartice i evidentira dodela i trošenje bodova za ZNP program lojalnosti. POS podržava sve vidove kartične naplate računa: bankarske, korporativne, kartice lojalnosti, kartice trećih emitenata i poklon.

BOS je modul namijenjen za evidentiranje i upravljanje poslovnim dokumentima, koji se odnose na kretanje roba i usluga na maloprodajnim objektima, prikaz potrebnih izveštaja za kontrolu rada maloprodajnog objekta i osoblja, konfiguracije pumpnih automata i rezervoara, itd. Pored aktvinosti, koje direktno utiču na poslovanje maloprodajnog objekta, na BOS-u se obavljaju i neke dopunske funkcije, kao što su prijave kvara i zastoja, upravljanje kancelarijskim materijalima, unos cijena konkurencije i sl.

#### Orfej HOS

Orfej HOS se koristi u centrali (HQ) i predstavlja sistem za centralno upravljanje i praćenje rada maloprodajnog objekta, a čine ga:

* Centralni modul koji se koristi za upravljanje asortimanom, poručivanje robe i upravljanje zalihama, upravljanje dodatnim podacima o maloprodajnom objektu, materijalima, dobavljačima i sl., upravljanje marketinškim akcijama i popustima, kreiranje personalizovanih ponuda za korisnike ZNP kartica, kreiranje marketinških akcija kreiranje i upravljanje poklon karticama kao posebnim sredstvom plaćanja, usaglašavanje transakcija korporativnih kupaca;
* HOS Datamining modul (HOS DM) čija namjena je napredno operativno izveštavanje (po dokumentima i računima), „antifraud“ izveštavanje, napredna analiza potrošačkih navika i potreba korisnika ZNP kartica i kreiranje target grupa ZNP kartica za potrebe davanje personalizovanih ponuda potrošačima.

### Upravljanje kartičnim transakcijama

U ovom trenutku kartični (POS) terminali, SCMS(sistem za upravljanje korporativnom prodajom) i PULP (sistem za upravljanje programom lojalnosti) su u vlasništvu dobavljača OPC Europe (Oil Processing Company), a Naručioc ih koristi po principu „Software as a Service“ (SaaS). OPC pruža uslugu razvoja i 2. i 3. nivoa podrške.

Kartični terminal na maloprodajnim objektima Naručioca poseduje mrežni priključak koji preko switch-a na objektu komunicira sa POS računarom (Orfej). Preko kartičnog terminala se vrši procesiranje svih tipova kartica: bankarske, korporativne, poklon kartice i kartice lojalnosti, a trenutni model koji je u upotrebi u kompaniji Naručioca je Ingenico Lane/5000.

Razmjena podataka između Orfeja i kartičnih terminala se vrši preko ECR komunikacionog protokola. Orfej šalje informaciju o transakciji koja treba da se procesira kartičnom terminalu koji ovu informaciju, u zavisnosti od tipa kartice, dalje prosleđuje SCMS-u, PULP ili bankarskom procesoru za bankarske transakcije.

### Digital signage

Predstavlja hardversko-softversko rješenje namenjeno za čuvanje, prenos, prikazivanje i centralizovano upravljanje digitalnim multimedijalnim sadržajem koji se emituje na SSG Naručioca.

Digital signage trenutno nema međuzavisnosti i nije integrisan sa drugim IT sistemima u poslovnom okruženju Naručioca.

Na benzinskim stanicama su instalirani LED ekrani, monitori, televizori na kojima se emituju multimedijalni sadržaji.

Lokacije na kojima je implementiran Digital Signage sistem dat je u Prilogu 1.

## Model pružanja IT servisa na maloprodajnim objektima Naručioca

Model pružanja IT usluga u kompaniji Naručioca je organizovan na sledeći način:

* Servis desk predstavlja jedinstvenu tačku kontakta sa IT korisnicima na SSG;
* Svi IT procesi koji se odnose na upravljanje IT uslugama su integrisani, automatizovani i prate se centralizovano kroz jedinstveni ITSM alat za sve IT servise;
* Podrška korisnicima je organizovana u tri nivoa - prvi, drugi i treći nivo podrške; prvi nivo podrške je jedinstven za sve IT usluge i odgovornost je Aktuelnog dobavljača;
* Uspostavljen je sistem ključnih inidikatora (KPI) i za svaki od njih definisan je nivo kvaliteta (SLA); mjerenje obima i kvaliteta IT usluga je automatizovano.

Podrška IT servisima se odvija u tri nivoa:

* Servisdesk /Prvi nivo podrške - jedinstven za sve IT servise;
* Drugi nivo podrške - obavlja grupa za realizaciju u okviru tima dobavljača sa kojim Naručilac ima ugovor za isporuku samog IT servisa. Drugi nivo podrške predstavljaju grupe za realizaciju incidenata koje rade na rješavanju kompleksnijih incidenata, u domenu njihove odgovornosti, i tom prilikom komuniciraju direktno sa korisnikom i/ili Servis deskom;
* Treći nivo podrške - obavlja grupa za realizaciju u okviru tehnoloških kompanija sa kojim Naručilac ima ugovor za isporuku same IT tehnologije.

Realizacija tiketa evidentira se i prati centralizovano kroz ITSM alat, u okviru IT procesa:

1. Upravljanje incidentima
2. Upravljanje zahtjevima
3. Upravljanje problemima
4. Upravljanje događajima

Na realizaciji tiketa, u zavisnosti od servisa za koji je vezan, može učestvovati jedan ili više nivoa podrške i grupa za relizaciju. U slučajevima kada je više nivoa podrške uključeno u realizaciju tiketa postoji jasno razgraničenje odgovornosti i lista aktivnosti koje svaki od nivoa podrške treba da uradi pre prosleđivanja, eskalacije tiketa na realizaciju sledećem nivou podrške.

Definisano razgraničenje odgovornosti realizacije tiketa po navedenim nivoima je podložno promjeni, što je u obavezi da inicira drugi nivo podrške. Od drugog nivoa podrške se očekuje definisanje aktivnosti koje prvi nivo podrške može i treba da uradi pre eksalacije tiketa na njihov nivo. Razgraničenje odgovornosti, prioritizacija, lista aktivnosti, kao i načini eskalacije tiketa jasno su definisani u okviru Operativnog priručnika. Održavanje i ažuriranje Operativnog prirčnika je obaveza Dobavljača.

### Servis Desk

Servis desk predstavlja jedinstvenu tačku kontakta IT podrške sa korisnicima na maloprodajnim objektima. Bez obzira na to ko rješava tiket, odnosno, na kretanje tiketa kroz odgovarajuće grupe za realizaciju, u toku njegovog životnog ciklusa, vlasnik tiketa u svakom trenutku je Servis desk. To znači da je Servis desk odgovoran za praćenje napretka u rješavanju, izveštavanje krajnjih korisnika i njegovo zatvaranje.

Uloga Servis Deska je:

* Detekcija incidenata/zahtjeva;
* Inicijalna analiza;
* Evidentiranje incidenta/zahtjeva odnosno, otvaranje tiketa u ITSM alatu;
* Kategorizacija i prioritizacija tiketa;
* Rješavanje jednostavnijih tiketa;
* Eskalacija, u skladu sa odgovarajućim procedurama definisanim u Operativnom priručniku, u slučajevima kada nije u mogućnosti da tiket riješi samostalno. Eskalacija može biti: (1) funkcionalna - sledećim nivoima podrške ili (2) hijerarhijska – odgovornim licima Naručioca;
* Monitoring tiketa;
* Dvosmerna komunikacija sa krajnjim korisnicima, dogovor sa korisnikom o vremenu kada može da se radi na rješavanju problema, obaveštavanje korisnika o statusu realizacije, kao i davanje korisnih informacija krajnjim korisnicima vezano za IT servise;
* Pružanje podrške u realizaciji specifičnih akcija – postupanje prema uputstvu za izvršenje specifične akcije (funkcionalnosti);
* Zatvaranje tiketa.

Komunikacija IT korisnika sa Servis deskom odvija se putem tri kanala:

* Kreiranjem tiketa kroz WEB portal ITSM alata; ova opcija je omogućena svim korisnicima koji imaju pristup kompanijskoj računarskoj mreži;
* Pozivanjem broja Call-centra-a Sevice desk-a; opcija je omogućena svim IT korisnicima, a na raspolaganju su im dva različita broja za prijavljivanje IT incidenata/zahtjeva – jedan za korisnike na SSG i drugi za korisnike u centrali;
* Slanjem e-maila na adresu Servis desk-a; omogućeno je svim korisnicima koji imaju kompanijsku mail adresu: svi korisnici mogu uputiti zahtjev ili incident i putem e-maila ). Operateri Servis desk-a na osnovu e-maila korisnika otvaraju odgovarajući tiket u njegovo ime.

Sve aktivnosti na Servis desku se evidentiraju u ITSM alatu u formi tiketa koji mogu biti :

* Zahtjev - korisnički zahtjevi vezani za usluge;
* Incident – prijava za otklanjanjem smetnji u isporuci IT servisa;
* Događaj - automatski generisan događaj iz sistema za monitoring IT infrastrukture i servisa (upozorenje, alarm itd.)

#### ITSM alat

Celokupan proces od evidentiranja, prioritizacije, kategorizacije i eskalacije IT zahtjeva i incidenata pa do njihove realizacije i obavještavanja korisnika o statusu, odvija se preko CA ITSM alata, koji je prilagođen specifičnim potrebama kompanije Naručioca. Proces izveštavanja i praćenja KPI vezanih za korisničke zahtjeve, sprovodi se kroz CA ITSM alat (CA Tool verzija verzija r.17.3), koji je instaliran na infrastrukturi Naručioca.

#### Call Centar

Call Centar rješenje obezbeđuje Aktuelni dobavljač. Vezu sa Kompanijom Naručioca, sistem ostvaruje preko SIP trunka koji je realizovan preko L2VPN-a, dok je backup realizovan preko IPsec-a.

Kod Naručioca je u upotrebi CISCO Call Manager koji je preko L2VPN-a povezan sa Call Centrom aktuelnog dobavljača.

#### Prvi nivo podrške za IT servise na SSG

Organizovan je u okviru Servis deska, pokriva sve IT servise na SSG ipredstavlja prvu tačku kontakta za sve zahtjeve za IT podrškom. Prvi nivo podrške ima zadatak da u najkraćem mogućem roku reaguje na svaki tiket tako što će:

* prikupiti od korisnika sve informacije neophodne za realizaciju tiketa (detaljan opis prirode tiketa, podatke o IT opremi korisnika, prateći materijal koji može ubrzati i pomoći u relizaciji tiketa i sl. )
* pokušati da realizuje tiket (udaljeno ili on-site).

Zaposleni na poslovima Prvog nivoa podrške poseduju znanje funkcionisanja IT servisa na SSG u kompaniji Naručiocu kao i uputstva za postupanje u konkretnim situacijama. Ukoliko prvi nivo podrške nije u mogućnosti da realizuje tiket, isti eskalira (prosleđuje) grupi za realizaciju date usluge, tj. drugom nivou podrške. Prvi nivo podrške za korisnike na SSG i one u centrali je odvojen odnosno, različiti timovi rade na realizaciji istih.

Prvi nivo podrške je odgovoran za informisanje korisnika o statusu njihovih tiketa, kao i da pri zatvaranju tiketa navede tačan opis aktivnosti koje su preduzete da bi se tiket riješio.

### Drugi nivo podrške za IT servise na SSG

Drugi nivo podrške za IT servise na SSG obavlja grupa za realizaciju u okviru tima dobavljača sa kojim Naručilac ima ugovor za isporuku samog IT servisa. Radi na realizaciji tiketa, komunicira sa korisnikom ili prvim nivoom podrške (eskalira tiket, vraća ga korisniku ili prvom nivou podrške u slučaju nedostatka informacija), a u slučaju da ne može da realizuje tiket isti eskalira na treći nivo podrške.

Kada je tiket realizovan, grupa, odnosno odgovorna osoba u okviru grupe koja je realizaciju uradila, zatvara tiket.

### Treći nivo podrške za IT servise na SSG

Treći nivo podrške obavlja grupa za realizaciju u okviru tehnoloških kompanija sa kojim Naručilac ima ugovor za isporuku same IT tehnologije. Radi na rješavanju problema za koja je potrebno posedovati napredna specijalizovana znanja iz oblasti u kojoj je problem nastao i odlično poznaje način rada i poslovne procese na SSG u kompaniji Naručiocu.

### Upravljanje specifičnom računarskom opremom na maloprodajnim objektima

Specifična računarska oprema na maloprodajnim objektima Naručioca je navedena u poglavlju 4.2.

Usluga upravljanja specifičnom računarskom opremom je u nadležnosti Aktuelnog dobavljača i pokriva sledeće aktivnosti:

* IMAC/D usluga (instalacija, preseljenje, dodavanje, izmena i uklanjanje korisničke računarske opreme);
* Hardversko i softversko održavanje;
* Analiza izveštaja o ranjivosti, koje obezbeđuje Naručioc, i instalacija zakrpa, ispravki i novih verzija sistema u skladu sa odlukom Naručioca (Patch Management);
* Masovna distribucija programskih paketa po nalogu Naručioca

Naručilac ima računare na svim maloprodajnim objektima, a detaljna lista maloprodajnih objekata sa pripadajućom specifičnom računarskom opremom data je u Prilogu 2.

## Drugi objekti

Osim maloprodajnih objekata, Naručioc poseduje i druge objekte – skladišta, preko kojih vrši distribuciju i prodaju naftnih derivata (Prilog 1).

Skladišta

Naručioc poseduje skladišta naftnih derivata i tečnog naftnog gasa na više lokacija na teritoriji Bosne i Hercegovine. Skladišta se koriste za prijem robe (naftni derivati i TNG) od rafinerije i, dalje, transport te robe prema maloprodajnim objektima ili kupcima.

Trenutno aktivne lokacije na kojima Naručioc ima skladišta su:

* Skladište Popovi,
* Skladište Srebrenik,
* Skladište Zenica,

Obim usluga, koji se očekuje od Dobavljača, na održavanju računarske opreme na skladištima dat je u dijelu 5.1.9.

# Opis željenog stanja

U ovom poglavlju su definisani specifični IT servisi koji su planirani da budu na raspolaganju korisnicima na maloprodajnim objektima Naručioca. Oni predstavljaju predmet tenderskog procesa, a od Dobavljača se očekuje da odgovore ponudama za pružanje servisa kako je ovde opisano.

Želja Naručioca je da Dobavljač preuzme sve IT servise za koje je trenutno zadužen Aktuelni dobavljač, obezbjedi podršku za nove IT servise (vidi 5.1.10) i da nadalje obezbjedi potreban visok nivo kvaliteta servisa za koje je odgovoran, poveća efikasnost pružanja predmetnih usluga i osigura proces stalnog unaprijeđenje njihovog kvaliteta, a da istovremeno unaprijedi i sistem za njihovu kontrolu, transparentnost i optimizaciju troškova.

U svom radu Naručioc koristi ITIL kao okvir za upravljanje IT servisima, a od Dobavljača se očekuje da svoj model rada uskladi sa pomenutom metodologijom. Takođe, Dobavljač je u obavezi da isporuku usluga usaglasi sa internim standardima i procedurama Naručioca, vezanim za kvalitet i upravljanje IT servisima. Obaveza Naručioca je da upozna Dobavljača sa navedenim internim standardima i procedurama.

Isporuka servisa od strane Dobavljača mora biti evidentirana i praćena u ITSM alatu Naručioca koji će biti izvor redovnog i periodičnog izveštavanja o obimu i kvalitetu usluga kao i o ispunjenju definisanog SLA. Naručilac definiše nivoe kritičnosti za različite tipove incidenata/zahtjeva, u zavisnosti od njihovog uticaja na poslovanje, kao i prioritet rješavanja ukoliko se pojave incidenti/zahtjevi u isto vrijeme. Dobavljač je u obavezi da vodi evidenciju o incidentima/zahtjevima u ITSM alatu Naručioca, da unosi kritičnost za svaki pojedinačni incident/zahtjev (na osnovu nivoa kritičnosti koji je definisao Naručioc), i da redovno izvještava o pruženim uslugama po definisanom SLA parametrima. Sa mjerenjem nivoa isporučenih usluga u odnosu na definisani SLA se kreće od prvog dana sa početkom Tranzicije servisa.

Dobavljaču će biti omogućen VPN pristup pristup infrastrukturi Naručioca preko RDS-a (Remote Desktop Services), a sve sesije na IT resursima Naručioca će se snimati.

Ukoliko je Dobavljaču, prilikom pružanja neke od predmetnih usluga, neophodno da instalira pojedine alate i softvere na resursima u okviru IT infrastrukture Naručioca dužan je da odmah nakon realizacije te usluge sve što je dodatno instalirano ukloni. Posle intervencije na računarima na maloprodajnim objektima može da se nađe samo odobreni softver za upotrebu.

Određeni broj maloprodajnih objekata u kompaniji Naručioca posluje u režimu 24/7 pa se u skladu sa tim očekuje od Dobavljača da isporuku usluga, koje su predmet ovog TZ-a, prilagodi ovom načinu rada odnosno, Dobavljač mora da obezbjedi dostupnost predmetnih usluga svakog dana, 24 sata dnevno. Sve aktivnosti na pružanju usluga, bilo da ih Dobavljač obavlja sam ili u saradnji sa drugim pružaocima usluga (internim ili eksternim) Naručioca, koje mogu prouzrokovati potpuni zastoj u radu, ili značajno usporeni rad, maloprodajnog objekta moraju se obavljati van radnog vremena objekta. U slučaju da objekat radi u sistemu 24/7, ove aktivnosti treba planirati noću, u periodu od 00:00h (nakon zatvaranja poslovnog dana u sistemu) do 05:00h. U svakom slučaju, ovakve aktivnosti se moraju prethodno usaglasiti sa Naručiocem.

Dobavljač treba da u okviru svog predloga rješenja u ponudi predvidi i trening za zaposlene Servis deska koji ima za cilj da im pruži znanje potrebno za pružanje IT usluga u kompaniji Naručioca.

Obaveza Dobavljača je da pružanje predmetnih usluga organizuje tako da budu u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u Bosni i Hercegovini.

## Servis desk

Naručioc želi da zadrži objedinjenu funkciju Servis deska za sve IT usluge na maloprodajnim objektima kompanije Naručioca i u tom smislu namjerava da upravljanje ovom funkcijom prepusti Dobavljaču.

Od Dobavljača se očekuje da svoj predlog rješenja u ponudi definiše na način koji obezbjeđuje da Servis desk u kompaniji Naručioca funkcioniše kao primarna IT funkcija u upravljanju IT servisima, u skladu sa ITIL praksom, i da predstavlja jedinstvenu tačku kontakta sa IT korisnicima na maloprodajnim objektima. Servis desk treba da bude uspostavljen na način koji omogućuje efikasno organizovanje, evidentiranje, realizaciju, praćenje i izveštavanje o aktivnostima vezanim za upravljanje IT servisima i tako da omogućava krajnjim korisnicima na maloprodajnim objektima u kompaniji Naručiocu dvosmernu komunikaciju sa IT podrškom. Servis desk je odgovoran za inicijalnu analizu (vidi definicije) i evidentiranje tiketa u ITSM alatu Naručioca za sve IT servise na maloprodajnim objektima Naručioca.

Dobavljač mora da razdvoji Kontakt centar (email, broj za prijavljivanje incidenata/zahtjeva) i timove za realizaciju zahtjeva/incidenata na maloprodajnim objektima od onih za korisnike u centrali.

Dobavljač treba u svojoj ponudi da definiše predlog rješenja koji treba da sadrži tehničke, organizacione i metodološke aspekte upravljanja svih delova Servis deska, u skladu sa ovim Tehničkim zadatkom, i to:

* **Kontakt centra** – kao centralnog dela za celokupnu komunikaciju sa korisnicima na maloprodajnim objektima;
* **ITSM alata** (IT Service Management Tool) - kao centra za automatizaciju IT procesa vezanih za upravljanje IT servisima;
* **Prvog nivoa podrške** (First Level Support) za sve IT usluge na maloprodajnim objektima u kompaniji Naručioca;

Takođe, Dobavljač treba da svoj predlog rješenja za funkcionisanje Servis deska u okviru ponude, definiše na način koji obezbeđuje evidentiranje, praćenje, mjerenje i izveštavanje o:

* Svim IT servisima koje su predmet ovog Tehničkog zadatka;
* IT resursima koji se odnose na IT usluge koje su predmet ovog Tehničkog zadatka;

### Kontakt centar

Dobavljač treba da svoj predlog rješenja definiše na način koji će omogućiti upravljanje cjelokupnom komunikacijom između IT podrške u kompaniji Naručioca (sve grupe za realizaciju zahtjeva/incidenata bez obzira da li su interni ili eksterni) i korisnika na maloprodajnim objektima. Osnovni kanali komunikacije su:

* Call Center
* Web portal Servis Deska i
* e-mail

Osnovni zadaci i odgovornosti Kontakt centra su:

* Javljanje na telefonske pozive;
* Odgovaranje na zahtjeve korisnika kroz kanale komunikacije;
* Evidentiranje korisničkih tiketa (incidenata i zahtjeva) u ITSM alatu na osnovu poziva, e-maila korisnika ili događaja prijavljenog od strane monitoring alata;
* Provjera validnosti tiketa koje je korisnik sam uneo u ITSM alat (provjera se vrši na osnovu uputstva iz Operativnog priručnika);
* Kategorizacija tiketa odnosno, dodeljivanje tiketa odgovarajućim grupama za realizaciju u okviru ITSM alata;
* Prioritizacija tiketa (impact i urgency);
* Prikupljanje dodatnih informacija potrebnih za realizaciju tiketa;
* Komunikacija sa korisnicima u cilju obezbeđenja potrebnih odobrenja, dokumenata itd. potrebnih za realizaciju tiketa;
* Tehnička podrška i realizovanje/otklanjanje jednostavnih zahtjeva i incidenata vezanih za sve IT servise na maloprodajnim objektima u skladu sa definisanim uputstvima;
* Funkcionalna eskalacija tiketa višim nivoima podrške (vidi 5.1.4.6);
* Hijerarhijska eskalacija tiketa odgovornim osobama Naručioca u skladu sa procedurama definisanim u Operativnom priručniku (vidi 5.1.4.6);
* Praćenje toka realizacije tiketa;
* Informisanje korisnika o progresu rješavanja tiketa;
* Informisanje korisnika o načinu pružanja IT servisa;
* Informisanje korisnika putem servisnih informacija o prekidima, problemima i promjeni u načinu pružanja pojedinih IT servisa;
* Kreiranje i ažuriranje Operativnog priručnika;
* Čuvanje celokupne komunikacije sa korisnicima koja se odnosi na korisničke:
  + Zahtjeve za informacijama
  + Zahtjeve za pružanje usluga
  + Zahtjeve za otklanjanje incidenata
* Izveštavanje o radu i statistici Kontakt centra;
* Sprovođenje ankete o zadovoljstvu korisnika

Dobavljač je u obavezi da obezbjedi da operateri Kontakt centra:

* Poseduju potrebna znanja vezana za informacione tehnologije;
* Budu upoznati i dobro razumiju IT sisteme i okruženje na maloprodajnim objektima i njihove specifičnosti;
* Poseduju napredna znanja o funkcionalnostima IT maloprodajnog rješenja na maloprodajnim objektima Naručioca (Orfej).
* Imaju kontinualnu edukaciju i usvajanje novih znanja u skladu sa izmenama IT maloprodajnog rješenja na maloprodajnim objektima Naručioca (Orfej). Dobavljač mora da obezbijedi da operateri budu obučeni za primenu svih novih funkcionalnosti u okviru IT maloprodajnog rješenja, a na osnovu uputstva i informacija koje dostavlja Naručioc;
* Poznaju procesa i procedure u pružanju IT servisa Naručioca;
* Poseduju usmene i pismene komunikacijske vještine;
* Poseduju vještinu slušanja;
* Budu orjentisani ka analizi i efikasnom rješavanju problema;
* Budu korisnički orjentisani;
* Poseduju organizacione sposobnosti;
* Budu timski igrači.

#### Call Center

Naručilac predviđa da koristi usluge Call Center-a koji je u vlasništvu Dobavljača. Iz tog razloga Dobavljač je u obavezi da u svojoj ponudi kao odgovor na ovaj Tehnički zadatak opiše:

* Tehničke
* Organizacione i
* Metodološke,

karakteristike vlastitog Call Center-a (na vlastitoj infrastrukturi), koji mora da odgovara potrebama Naručioca.

Dobavljač će biti u obavezi da obezbjedi sve potrebne resurse za funkcionisanje Call Center-a, za potrebe Naručioca: tehničke, organizacione i ljudske, na sopstvenoj infrastrukturi, uključujući i potrebne licence, kao i primarni i backup link (za slučaj da je primarni link u prekidu) dovoljnog kapaciteta do CISCO Call Manager-a Naručioca i veze svog Call Center-a sa sistemom fiksne telefonije Naručioca.

Call Centar Dobavljača mora da sadrži standardne funkcionalnosti kao što su **IVR (Interactive Voice Response**), „call back“ i sl., a korisnici predmetnih servisa u kompaniji Naručioca treba da imaju mogućnost da svoje tikete iniciraju pozivanjem jedinstvenog broja za maloprodajne objekte. Operateri Call Center-a su u obavezi da ovako pristigle tikete evidentiraju u ITSM alatu u skladu sa definisanim procedurama.

Ponudu treba definisati tako da sve inicijalne troškove uspostavljanja Call Center-a za potrebe Naručioca, kao što su: hardver, softver, licence, komunikacije i podešavanja, snosi Dobavljač, dok će Naručilac tokom ugovornog perioda, plaćati troškove mesečnog pružanja usluga koje su predmet ovog Tehničkog zadatka.

#### Web portal Servis deska

IT korisnici u kompaniji Naručioca mogu inicirati svoje incidente i zahtjeve putem Web portala Servis deska, čime se tiketi direktno evidentiraju u ITSM alatu Naručioca. Obezbjeđivanje rada Web portala Servis deska je u nadležnosti Naručioca.

#### E-mail

IT korisnici u kompaniji Naručioca svoje incidente i zahtjeve takođe mogu uputiti odnosno, inicirati, putem e-mail adresa kreiranih isključivo za tu namjenu. Operateri Kontakt centra su u obavezi da ovako pristigle tikete evidentiraju u ITSM alat u skladu sa definisanim procedurama.

### ITSM alat

Svi zaposleni u kompaniji Naručioca, kao i zaposleni u eksternim kompanijama, koji po bilo kom osnovu učestvuju u procesu pružanja IT usluga za potrebe Naručioca, u obavezi su da koriste postojeći ITSM alat Naručioca prema pravilima koje definiše Naručilac.

Naručilac obezbjeđuje ITSM alat na svojoj infrastrukturi kao i njegovo funkcionisanje, administriranje i dalji razvoj (CA Tool verzija r17.3). Za sprovođenje svih ostalih operativnih aktivnosti nad ITSM alatom, koje se odnose na:

* [Incident Management](https://en.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library#Incident_management)
* Request Fulfilment
* [Problem Management](https://en.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library#Problem_management)
* [Change Management](https://en.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library#Change_management)
* Service Asset and [Configuration Management](https://en.wikipedia.org/wiki/Configuration_Management_(ITIL))
* [Service Level Management](https://en.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library#Service-level_management)
* [Availability Management](https://en.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library#Availability_management)
* Service Knowledge Management
* Service Measurement
* Service Reporting

biće odgovoran Dobavljač.

Od Dobavljača se očekuje da tokom perioda tranzicije, ali i tokom perioda trajanja ugovora, predlaže unapređenja koja se odnose na ITSM alat, a koja sveukupno doprinose efikasnijem procesu pružanja IT servisa Naručioca. Naručilac će svaki takav predlog analizirati i doneti odluku o usvajanju prijedloga.

### Prvi nivo podrške

Prvi nivo podrške podrazumijeva organizaciju i sprovođenje aktivnosti u okviru procesa:

* Realizacije zahtjeva i otklanjanja incidenata, udaljeno (remote) ili na samoj lokaciji (on-site) vezanih za sve IT servise na maloprodajnim objektima;
* Proaktivno sprečavanja nastanka problema, koji može da rezultira u sniženom kvalitetu ili prekidu pružanja ugovorenih IT servisa;
* Poboljšanja kvaliteta pružanja usluga (monitoring uređaja, sprovođenje aktivnosti redovnog ažuriranja firmware-a uređaja, analiza kvalitet usluga (u saradnji sa kordinatorom IT usluga Naručioca) na osnovu kojih predlaže preduzimanje aktivnosti za poboljšanje i sl.).

Prvi nivo podrške treba da bude organizovan tako da obuhvata udaljenu podršku (remote support) i podršku na terenu (on-site support).

#### Udaljena podrška

Prvi nivo podrške treba da obuhvati udaljenu podršku za sve IT servise koji su predmet ovog Tehničkog zadatka. Udaljena podrška podrazumijeva sve aktivnosti nad IT resursima korišćenjem alata za udaljeni pristup, bez izlaska izvršioca na teren. Aktivnosti udaljene podrške se obavljaju sa računara koji se nalaze isključivo na korporativnoj računarskoj mreži Naručioca, a sve sesije se snimaju putem RDS-a.

Udaljena podrška obuhvata sve aktivnosti u okviru procesa realizacije zahtjeva i otklanjanje incidenata udaljenim putem, kao što su:

* Kontaktiranje korisnika;
* Pristup +IT opremi korisnika;
* Podešavanja IT opreme;
* Instalacija/uklanjanje softverskih elemenata;
* Instalacija/update drajvera;
* Dijagnostifikovanje kvara i popravka IT opreme;
* Pružanje informacija korisnicima o radu svih aplikacija IT sistema;
* Rješavanje ostalih zahtjeva kao na primer: zahtjevi u vezi sa korisničkim nalozima, zahtjev za baždarenje (uključivanje posebnog moda za Orfej kasu, kojim se vrše vanredni protoci na pumpnim automatima i koji zahtjeva poseban korisnički nalog), aktiviranje promjene načina plaćanja u Orfej sistemu i slično.
* Evidentiranje svih promjena nad IT opremom (ukoliko je potrebno da Dobavljač kreira neke nove evidencije prilikom preuzimanja servisa od trenutnog Dobavljača to će biti definisano sa Naručiocem u fazi pripreme projekta (vidi 8.1))

\*IT oprema je navedena u poglavlju 4.2

#### Podrška na terenu

Predstavlja aktivnosti na pružanju specifičnih IT usluga koje su predmet ovog Tehničkog zadatka, a koje nije moguće realizovati bez odlaska izvršioca na lokaciju. Podrška na terenu se pruža na svim maloprodajnim objektima u vlasništvu kompanije Naručioca, na teritoriji Bosne i Hercegovine.

Aktivnosti na terenu koje se očekuju od Dobavljača:

* IMAC/D (instalacija, preseljenje, dodavanje, izmena i uklanjanje) IT opreme koje Dobavljač održava a koja je navedena u poglavlju \*4.2 Hardversko okruženje na maloprodajnim objektima:
  + Priprema IT opreme (instalacija, provjera ispravnosti itd.);
  + Isporuka IT opreme do lokacije na kojoj ga treba instalirati;
  + Povezivanje, podešavanje i provjera ispravnosti IT opreme na lokaciji;
  + Zaduživanje odgovorne osobe (poslovođai sl.) IT opremom;
  + Upoznavanje korisnika na lokaciji sa kompanijskim pravilima o prihvatljivoj upotrebi IT opreme;
  + Izmene nad IT opremom;
  + Razduživanje odgovorne osobe IT opremom;
  + Preuzimanje IT opreme sa maloprodajnog objekta i dopremanje na centralnu lokaciju;
  + Vađenje HDD-ova prilikom preuzimanja opreme i dalje postupanje prema internim procedurama Naručioca;
  + Priprema IT opreme za rashod;
  + Preseljenje IT opreme;
  + Planska zamena i/ili zanavlajnje IT opreme na objektima koji su predmet Tehničkog zadatka;
  + Instalacija novih IT servisa na maloprodajnim objektima na zahtjev Naručioca (vidi poglavlje 5.1.10);
  + Instalacija nove IT opreme za potrebe maloprodajnih objekata i uključivanje u održavanje od strane Dobavljača (Naručioc je u obavezi da obezbjedi potrebne instrukcije za instalaciju i korišćenje);

*\*Izuzetak predstavljaju kartični terminali, WiFi za potrošače i Digital Signage*

* + Ukoliko to nije moguće realizovati udaljeno onda je potrebno realizovati na samoj lokaciji upgrade, update i instalaciju zakrpi (patch-ovanje) operativnog sistema, kao i instalaciju firmware-a na IT opremi;
  + Podrška prilikom otvaranje, zatvaranje i rekonstrukcija maloprodajnih objekata
  + Podrška prilikom resegmentacije lokalne računarske mreže na maloprodajnim objektima
  + U slučaju da dođe do prekida komunikacije između SSG i centralne lokacije potrebno je da tehničar prvog nivoa podrške aktivira cjenovnik za gorivo na samoj SSG (ne treba očekivati više od 20 ovakvih intervencija za vrijeme trajanja Ugovora)
  + Aktivnosti na održavanju POS štampača:
  + Inicijalna analiza prijavljenog problema
  + Provjera da li je POS štampač povezan sa POS računarem
  + Provjera ispravnosti kablova preko kojih POS štampač komunicira sa POS računarom
  + Zamena neispravnih kablova
  + Provjera i podešavanje uređaja za štampu
  + Instalacija potrebnih drivera
  + Zamena POS printera na lokacijama itd.

POS štampač je u vlasništvu Naručioca.

* + IMAC/D mrežne opreme
  + Inicijalno podešavanje uređaja (IP adresa za udaljeni pristup);
  + Vizuelna provjera aktivnosti;
  + Troubleshooting - povezivanje laptop-a na svič i provjera konektivnosti (ping, tracer, mac);
  + Zamjena mrežnog uređaja (postavka drugog switch-a umjesto uređaja koji radi u produkciji) na zahtjev Naručioca i u koordinaciji sa dobavljačem koji dalje konfiguriše mrežnu opremu. Za ove potrebe će Dobavljač od Naručioca dobiti inicijalnu konfiguraci i privremena read/write prava nad mrežnom opremom kako bi omogućio udaljeno povezivanje drugog nivoa podrške koji će dalje nastaviti konfiguraciju.

Napomena: Upravljanje protokom svih podataka između uređaja POS/BOS računar, terminal za kartice, DOMS itd) u okviru lokalne mreže na maloprodajnim objektima Naručioca se obavlja preko switch-a. Naručioc trenutno na svojim objektima koristi switch Cisco Catalyst 2960X ili novije modele. Dobavljač nema read/write prava nad switchem.

* IMAC/Dpasivne mrežne opreme:
  + Transport rack ormana;
  + Montaža/Demontaža rack ormana i prateće opreme (napojna letva, ventilator, bravice, patch panela);
  + Strukturno kabliranje (dodatnih portova);
  + Postavljanje kanalica;
  + Obeležavanje novih utičnica;
  + Povezivanje svih mrežnih uređaja na svič (Ruter, DOMS, ATG konzola, Digital Signage oprema, BOS, POS, ZNP, Terminal, Štampač, video nadzor (u slučaju potrebe), Telefon i ostali uređaji koji se povezuju na korporativnu mrežu);
  + Obezbjeđivanje mrežnih patch kablova (svih dužina);
  + Zamjena dotrajalih i oštećenih patch kablova;
  + Aranžiranje kablova u rack-u i na radnom mestu;
  + Provjera funkcionalnosti (test uređajem);

Prilikom provjere ispravnosti mrežne utičnice, neophodno je uraditi atest mrežne utičnice na 10/100/1000 Mbit/s.

* Fiksna telefonija
  + Transport telefona (analognog, digtalnog ili IP) do destinacije (NIS obezbjeđuje telefon);
  + Postavljanje telefona i njegovo povezivanje na telefonsku centrale (ranžiranje) ili računarsku mrežu;
  + Statičko setovanje mrežnih parametara na IP telefonu;
  + Propuštanje analogne linije od TT glave do uređaja (podrazumijeva postavljanje kućne instalacije na SSG);
  + Zamjena priključnog i spiralnog kabla i konektora na telefonima;
  + Montaža/Demontaža PoE adaptera za telefona;
  + Proslijeđivanje reversa (za svič, telefon, rack) korisniku na potpis.
* Evidentiranje svih promjena na IT resursima.
* Digital signange
  + Provjera napajanja ekrana onsite (da li su ekrani uključeni, provjera ispravnosti osigurača za struju, upućivanje radnika na SSG da uključe ekrane i sl.);
  + Provjera internet konekcije (provjera da li su ekrani povežani na wi-fi mrežu)
  + Provjera da li je pokrenuta klijentska aplikacija za emitovanje marketinških materijala (remote pristup računaru, restart računara i pokretanje klijentske aplikacije itd.);
  + Instalacija programa ili određena podešavanja po nalogu Naručioca
  + Prosleđivanje zahtjeva/incidenta odgovarajućoj grupi za realizaciju u slučaju nemogućnosti rješavanja problema.

Tokom obavljanja aktivnosti na terenu Dobavljač je u obavezi da IT opremu, kao i njene prateće delove uredi u za to predviđene kanalice, obujmice i stolove po HSE pravilima tako da ne utiču na rad i bezbjednost korisnika. Nabavka potrošnog materijala za te potrebe je obaveza Dobavljača. Obaveza Naručioca je da izvrši obuku Dobavljača o HSE pravilima u kompaniji.

Prilikom obavljanja aktivnosti u okviru Podrške na terenu, Dobavljač mora voditi računa o svim nosiocima podataka tako da njihovo rukovanje mora biti usklađeno sa internim procedurama Naručioca.

Predlog rješenja mora da obezbjedi podršku mreži malooprodajnih objekata kompanije Naručioca u režimu 24/7. Predlog rješenja u pogledu broja i rasporeda servisnih centara Dobavljača, mora da garantuje ispunjenje priloženog SLA.

Spisak svih lokacija na kojima kompanija Naručioca poseduje maloprodajne objekte sadržan je u Prilogu 1.

### Upravljanje IT incidentima

Primarni cilj procesa upravljanja IT incidentom je uspostavljanje normalnog funkcionisanja afektiranog servisa što je brže moguće kao i da se osigura održavanje najboljeg mogućeg nivoa kvaliteta usluge i dostupnost servisa.

Proces upravljanja IT incidentima se sastoji iz sledećih faza:

* Identifikacija – detekcija incidenata
* Evidencija incidenata
* Kategorizacija incidenata
* Prioritizacija incidenata
* Rješavanje incidenata
* Analiza ključnih uzroka (Root cause analiza)
* Zatvaranje incidenata
* Aktivnosti nakon incidenta

#### Identifikacija – detekcija incidenta

IT incidenti u kompaniji Naručioca se mogu detektovati na sledeće načine:

* Korisnik detektuje nepravilnost u radu nekog servisa i prijavljuje Servis desku putem dogovorenih kanala komunikacije (poziv, e-mail, tiket);
* Automatski – događaj detektovan od strane monitoring sistema, koji je po unaprijed dogovorenoj klasifikaciji, definisanoj u odgovarajućem ugovoru sa dobavljačem usluga, operativnom priručniku i sl., klasifikovan kao incident;
* Prijavom odgovornim osobama Naručioca direktno od strane eksternih Dobavljača usluga (na primer, banka prihvatilac sa kojom Društvo ima potpisan ugovor o procesiranju transakcija platnim debitnim i kreditnim karticama na SSG i slično).

Na koji god način da je incident detektovan on mora biti bez odlaganja prijavljen i evidentiran u ITSM alatu Naručioca. Dobavljač sprovodi inicijalnu analizu (kontaktira korisnika, troubleshooting…) na osnovu koje konačno opredeljuje prijavljenu nepravilnost kao incident ili zahtjev. U slučaju da zaključi da se ne radi o incidentu, Operater, na osnovu analize, ili otvara zahtjev u ITSM alatu ili u dogovoru sa korisnikom zatvara incident i upućuje ga na odgovorne osobe u kompaniji Naručioca sa kojima može da pokrene proces za upravljanje promjenama.

#### Evidencija incidenta

Nakon što je incident detektovan i potvrđen, Dobavljač vrši njegovu evidenciju u okviru ITSM alata tako što kreira tiket, dodajući u opis sve dostupne informacije (vrijeme pojavljivanja incidenta, servis koji je afektiran, broj afektiranih korisnika i slično).

#### Kategorizacija incidenta

Dobavljač vrši inicijalnu kategorizaciju u ITSM alatu tako što određuje uticaj incidenta na korisnike, servis i/ili biznis proces, definiše koja pitanja treba postaviti ili koje informacije treba provjeriti i diferencira incidente. U ovom postupku Dobavljač, na osnovu instrukcije iz operativnog priručnika, specificira kom servisu incident pripada odnosno, dodeljuje mu odgovarajuću kategoriju u okviru ITSM alata. Na taj način se za svaki incident definiše grupa za realizaciju i automatski pridružuje odgovarajući SLA (ugovoreno vrijeme za rješavanje određenog tipa incidenta isključujući vrijeme potrebno drugim grupama za realizaciju).

Dobavljač takođe vrši provjeru da li je incident moguće povezati sa događajima, problemima ili incidentima iz prošlosti kako bi se identifikovalo eventualno poznato rješenje za taj tip incidenta.

Inicijalna kategorija incidenta se može promjeniti u fazi rješavanja incidenta u zavisnosti od analize koju sprovede grupa za realizaciju.

#### Prioritizacija incidenata

Nakon kategorizacije incidenta, Dobavljač dalje vrši njegovu prioritizaciju.

Incidenti treba da se rješe što je pre moguće. Obzirom da je raspoloživost tehničkih timova odgovornih za realizaciju često ograničena i da oni mogu istovremeno biti uključeni u rješavanje više različitih incidenata, neophodno je izvršiti njihovu prioritizaciju, nakon čega se prvo rješavaju incidenti sa višim prioritetom. Ukoliko je na rješavanju incidenta uključeno više tehničkih timova, onda će njegovo rješavanje biti prioritizovano za svaki tim posebno, uzimajući u obzir ugovorene SLA parametre i dostupnost resursa u okviru tima (u smislu njihove angažovanosti na rješavanju drugih zadataka u okviru kompanije Naručioca).

Kako bi utvrdio prioritet rješavanja nekog incidenta, Dobavljač koristi dva parametra:

* Uticaj (eng., Impact) – predstavlja efekat incidenta na poslovni proces. Uticaj je u korelaciji sa degradacijom poslovanja odnosno, kvalitetom servisa. U kompaniji Naručioca Uticaj zavisi od kategorije maloprodajnog objekta na kojem je incident nastao.
* Urgentnost (eng., Urgency) – predstavlja vrijeme za koje se očekuje da se incident riješi. Na osnovu kombinacije ova dva parametra incidentu se, u okviru Servis deska, dodeljuje jedan od četiri vrste prioriteta:
  + Urgentni – afektira veliki broj korisnika i izaziva potpuni ili značajni prestanak obavljanja kritičnih poslovnih procesa.
  + Visoki – afektira određenu grupu korisnika i izaziva delimični prestanak obavljanja kritičnih poslovnih procesa.
  + Srednji – incidenti koji imaju umjeren uticaj na poslovne procese.
  + Nizak – incidenti koji nemaju značajan uticaj na obavljanje poslovnih procesa, afektiraju mali broj korisnika i za njih postoje unaprijed definisana privremena rješenja (eng., „workaround“).

Precizna definicija uticaja i urgentnosti različitih tipova incidenta je definisana za svaki specifični IT servis na maloprodajnim objektima posebno u okviru poglavlja 6. Sistem kvaliteta IT usluga i u Operativnom priručniku.

#### Rješavanje incidenata

Po prijemu incidenta Operater vrši inicijalnu analizu incidenta i pokušava da ga riješi u okviru ugovorenog SLA (vidi poglavlje 6). Ukoliko u tome ne uspe dodeljuje ga na rješavanje odgovarajućoj grupi za realizaciju na način opisan u dijelu 5.1.4.3.

Prilikom rješavanja incidenata, cilj je uspostavljanje normalnog rada afektiranog servisa u najkraćem mogućem roku, te prilikom otklanjanja incidenata, ukoliko u tom trenutku nije moguće identifikovati trajno rješenje ili njegova implemetacija zahtjeva dodatne resurse (vrijeme, budžet, ljude), Dobavljač uz saglasnost Naručioca može pribeći nekom privremenom rješenju. Privremena rješenja su ona rješenja kojima se eliminiše postojanje incidenta, bez obaveznog utvrđivanja razloga za njegov nastanak. U ovom slučaju, nakon implementacije privremenog rješenja, korisnici servisa nastavljaju sa radom, a pronalaženje trajnog rješenja i otklanjanje greške se nastavlja do konačne realizacije.

#### Eskalacija incidenata

Eskalacija je način da se uveća značaj i intenzitet rješavanja incidenta tako što se u proces odmah uključe sve relevantne osobe i timovi. U postupku rješavanja incidenata eskalacija predstavlja formalni proces pomoću kog se o incidentu obaveštavaju odgovarajuće grupe za realizaciju i viši autoriteti.

Eskalacija u slučaju incidenta može se podeliti na:

* Funkcionalnu i
* Hijerarhijsku

**Funkcionalna eskalacija**

Kada Dobavljač iz objektivnih razloga ne mogu samostalno da rješe incident (na primer, incident nije u okviru ugovorne obaveze Dobavljača, zahtjeva prvo intervenciju neke druge grupe za realizaciju i sl.) onda ga bez odlaganja moraju proslediti narednim grupama za realizaciju u okviru ITSM alata. U ovim slučajevima, Dobavljač, u zavisnosti od kategorije, prosleđuje incident na realizaciju odgovarajućem drugom nivou podrške. Prilikom rješavanja incidenta drugi nivo podrške može da vrati incident na doradu Servis desku, u slučaju nedostatka informacija ili u slučaju da utvrdi da je incident pogrešno kategorisan. Ukoliko drugi nivo podrške utvrdi da je za rješavanje incidenta neophodno dublje poznavanje tehnologije na koju se on odnosi, ili kada iz objektivnih razloga ne može da riješi incident u predviđenom roku, incident odmah prosleđuje odgovarajućoj grupi za realizaciju u okviru trećeg nivoa podrške.

Treći nivo podrške može biti:

* interni, na primer, IT organizacioni dio u okviru kompanije Naručioca;
* eksterni, na primer, kompanija vlasnik tehnologije na koju se usluga odnosi, u kom slučaju je rješavanje incidenta definisano ugovorenim SLA (Service Level Agreement) parametrima.

Bez obzira na to ko rješava incident, odnosno, na kretanje incidenta kroz odgovarajuće grupe za realizaciju, u toku njegovog životnog ciklusa, vlasnik incidenta u svakom trenutku je Servis desk. Servis desk je odgovoran za praćenje napretka u rješavanju, izveštavanje krajnjih korisnika o statusu i zatvaranje incidenta.

**Hijerarhijska eskalacija**

Hijerarhijska eskalacija se koristi u sledećim slučajevima:

* Kada se radi o ozbiljnim incidentima, na primer, Kritični incident;
* Kada rješavanje incidenta prevazilazi rok definisan za realizaciju tog tipa incidenta;
* Kada rješavanje zahtjeva učešće više grupa za realizaciju pa je neophodna koordinacija između timova ili
* kada Servis desk ne može da identifikuje kome incident treba dodeliti na realizaciju.

U slučaju potrebe za hijerarhijskom eskalacijom Servis desk mora bez odlaganja obavjestiti odgovorne osobe u kompaniji Naručioca o incidentu. Način eskalacije i odgovorne osobe za proces su definisane u Operativnom priručniku.

#### Kritični incidenti

Kritični incident (eng., Major incident) je incident koji ima značajan uticaj na kontinuitet poslovanja Naručioca i najveću urgentnost za rješavanje odnosno, to je incident najvišeg prioriteta čijem se rješavanju mora pristupiti bez odlaganja. Kritični incident najčešće uslovljava potpuni zastoj u radu maloprodajnog objekta ili nekog kritičnog servisa. Zbog velikog uticaja na poslovanje, Naručioc će Dobavljaču u okviru Operativnog priručnika dati jasne smjernice kako da ih prepozna i definisati načine eskalcije (funkcionalne i hijerarhijske) u slučaju pojave ovakvog incidenta.

U slučaju kritičnog IT incidenta Dobavljač je u obavezi da na poziv Naručioca aktivno učestvuje u radu Timova za odgovor na incidente, koje formira Naručioc specijalno za ove situacije, čak i u slučaju kada incident ne pripada uslugama koje on pruža po ovom ugovoru, sa ciljem da svojom ekspertizom pomogne da se u najkraćem mogućem roku definiše rješenje (privremeno ili trajno) i koordinira njegova implementacija.

U slučaju da je kritični incident nastao u domenu usluga koje pruža Dobavljač on je dužan da nakon uspostavljanja afektiranog servisa istraži uzrok nastanka incidenata (eng. Root cause) i na taj način proaktivno spreči ponavljanje incidenata ukoliko je to moguće ili da minimizira uticaj na ispravan rad sistema. Kada se indentifikuje „root cause“ incidenta i metod za njegovo rješavanje, Dobavljač popunjava MIR- Major Incident Report i dostavlja ga Naručiocu, a problem klasifikuje kao poznatu grešku i bilježi je u bazu znanja u okviru Operativnog priručnika.

#### Zatvaranje incidenta

Nakon otklanjanja incidenta i uspjele intervencije, grupa za realizaciju postavlja tiket ITSM alatu u status „Resolved“ uz detaljan opis uzroka nastanka problema i aktivnosti koje su sprovedene za njegovu realizaciju (komentari poput “rješeno”, “.” i slično nisu prihvatljivi), a ITSM alat automatski šalje sistemsko obaveštenje afektiranom korisniku da je incident rješen. Tiket ostaje u statusu Resolved naredna tri radna dana i u ovom periodu afektirani korisnici mogu da mu promjene status i vrate ga na ponovno rješavanje. Ukoliko tiket nije vraćen na realizaciju ITSM alat ga, nakon isteka navedenog perioda od tri radna dana, automatski postavlja u status Closed, što znači da je rješen, i o tome šalje obaveštenje afektiranom korisniku.

Nakon rješavanja incidenta, koji izazivaju prekid ili značajnu degradaciju u radu nekog servisa, Naručioc šalje elektronskom poštom obavještenje (servisnu informaciju) korisnicima da je servis ponovo u funkciji. Servisnu informaciju može poslati i Dobavljač kada su ispunjeni sledeći uslovi:

* Kada incident nastane van radnog vremena (na primer, u kasnim noćnim satima) uz usmenu saglasnost odgovorne osobe u kompaniji Naručioca, ili
* Kada se radi o poznatom/predefinisanom tipu incidenta za koji već postoji usaglašen sadržaj obaveštenja, odobren od Naručioca.

### Upravljanje specifičnom računarskom opremom na maloprodajnim objektima

Usluga Upravljanje specifičnom računarskom opremom na maloprodajnim objektima treba da obuhvati:

* Obezbeđivanje specifične računarske opreme;
* IMAC/D uslugu (instalacija, preseljenje, dodavanje, izmena i uklanjanje korisničke računarske opreme) ;
* Održavanje (hardversko i softversko);
* Instaliranje zakrpa, ispravki i novih verzija softvera (Patch Management) ;
* Održavanje antivirusne zaštite (klijentski dio);

#### IMAC/D usluga

Usluga IMAC/D treba da obezbjedi instalaciju, selidbu, nadogradnju i izmenu hardverske **konfiguracije kao i odstranjivanje specifične računarske opreme na maloprodajnim objektima.**

U okviru instalacije, potrebno je na osnovu zahtjeva isporučiti odgovarajuću računarsku opremu, instalirati standardni softverski paket i dodatne aplikacije, obezbjediti transport opreme do lokacije maloprodajnog objekta i po potrebi izvršiti prebacivanje podataka sa starog uređaja.

U okviru selidbe, potrebno je na osnovu zahtjeva deinstalirati računarsku opremu sa jedne lokacije, upakovati sve komponente u odgovarajuće pakovanje, obezbjediti transport opreme na novu lokaciju, raspakovati, sastaviti sve hardverske komponente opreme na novoj lokaciji i provjeriti njeno funkcionisanje.

U okviru dodavanja odnosno, izmjene hardverske konfiguracije, računarske opreme, potrebno je na osnovu zahtjeva procjeniti i izvršiti promjene konfiguracije.

U okviru odstranjivanje korisničkog hardvera, Dobavljač će na osnovu zahtjeva, ili ako je planirani životni vijek opreme istekao, izvršiti deinstalaciju, vađenje hard-diska iz računara (prema standardu Naručioca, hard-disk se čuva minimum 30 dana za slučaj da se ukaže potreba za podacima koji su smešteni na njemu) i ekološku likvidaciju opreme.

Tokom instalacije, preseljenja i odstranjivanja specifične računarske opreme, Dobavljač je u obavezi da sve prateće kablove uredi u za to predviđene kanalice, obujmice i stolove po HSE pravilima tako da ne utiču na rad i bezbjednost korisnika.

#### Održavanje hardverskog i softverskog okruženja

U sklopu hardverskog i softverskog održavanja specifične računarske opreme na maloprodajnim objektima Ponuđač treba da obezbjedi redovno održavanje opreme i otklanjanje nastalih problema. Usluga održavanja hardvera i softvera treba da obuhvati:

* Dijagnostikovanje kvara, sitne popravke i/ili oporavak aplikacija;
* Zamjenu neispravnih hardverskih komponenti;
* Ponovnu instalaciju standardnog softverskog paketa računara u slučaju potrebe;
* Restauracija podataka sa oštećenih hard diskova;
* Restauracija podataka IT maloprodajnog rješenja iz rezervnih kopija - Ukoliko se utvrdi da je neophodno pokrenuti postupak restauracije, Dobavljač prvo pokušava da obnovi podatake iz backup-a sa maloprodajnog objekta. U slučaju da je i backup na maloprodajnom objektu oštećen, pokreće se postupak obnavljanja podataka iz backup sistema u IT centru Naručioca. Za obezbeđivanje aktuelnog backup-a iz backup sistema Dobavljaču odgovoran je Naručioc, koji mu dostavlja aktuelne backup-e putem prenosnih backup medijuma ili ih spušta direktno na lokaciju putem lokalne računarske mreže.;
* Obezbeđivanje ekvivalentne računarske opreme kao zamjene za opremu u kvaru (iz stoka rezernih dijelova Naručioca ili prema cjenovniku datom u dijelu 10.4).
* Pripremu, održavanje, ažuriranje i distribuciju standardnog softverskog paketa za specifičnu računarsku opremu na maloprodajnim objektima;
* Pripremu i distribuciju softverskih paketa za potrebe izmene nad softverom (zakrpe, ispravke, nadogradnje itd.);
* Praćenje, kontrola i evidentiranje obaveznih izmena softvera;
* Prikupljanje informacija o načinu licenciranja softverskih proizvoda;
* Tesitranje i izmena softverskih paketa i skripti;
* Instalacija i uklanjanje softvera na zahtjev Naručioca (podrazumijeva i klijentstke delove serverskih aplikacija, poput antivirus programa i sl.), u skladu sa utvrđenim procesom odobravanja korišćenja softverskih licenci;
* Instalacija drivera za periferne uređaje, čak i ako ti uređaji nisu ugovorna obaveza Dobavljača (na primer, za lokalne štampače i sl.), uz odobrenje odgovrnih osoba u kompaniji Naručioca. Naručioc je u obavezi da obezbjedi uputstvo za njihovu instalaciju;
* Kvartalno izveštavanje o broju licenci i verzijama softvera;
* Na svakih 6 mjeseci izveštavanje o aktivnim računarima (ime računara, serijski broj, itd) i svim softverima sa tačnim verzijama koje su instalirane na njima
* Obaveza Dobavljača je da na zahtjev Naručioca dostavlja spisak računarske opreme za koju smatra da je potrebno zameniti usled dotrajalosti ili neispunjavanja minimalne hardverske konfiguracije koju propisuje Naručilac.

U okviru predloga rješenja Dobavljač treba da predvidi mogućnost prelaska na novu softversku platformu (OS), za sve maloprodajne objekte koji su predmet ovog Tehničkog zadatka.

U okviru hardverskog i softverskog održavanja računarske opreme, od Dobavljača se očekuje organizovanje mreže servisnih centara za potrebe interventne podrške maloprodajnim objektima u situacijama kada je njihov rad ugrožen usled problema na računarskoj opremi. Usluga podrazumijeva što hitniji odlazak na lokaciju i preduzimanje svih potrebnih aktivnosti u cilju otklanjanja problema i omogućavanja nesmetanog rada maloprodajnog objekta u slučajevima kada nije moguće reagovati udaljenim pristupom.

Lista aplikacija koje su sastavni dio standardnog softverskog paketa na specifičnoj računarskoj opremi je sadržana u Prilogu 2 (lista standardnog softverskog paketa se može menjati za vrijeme trajanja Ugovora o čemu će Naručioc obaveštavati Dobavljača).

#### Instaliranje zakrpa, ispravki i novih verzija softvera (Patch management)

Dobavljač ima obavezu da prati, analizira i predlaže Naručiocu primenu zakrpa i ispravki, kao i instalaciju novih verzija softvera na specifičnoj računarskoj opremi na maloprodajnim objektima, a koje se odnose na operativni sistem i softver koji je dio standardnog softverskog paketa, u skladu sa najboljom praksom i preporukama proizvođača softvera i zahtjevima, kao i preporukama PCI DSS standarda (Naručioc dostavlja aktivnosti za usklađivanje sa PCI DSS-om). Naručilac odobrava izuzeće od primene samo onih zakrpi/ispravki koje su u fazi testiranja izazvale neotklonjive probleme za funkcionisanje računara.

Od Dobavljača se očekuje da sve zakrpe i ispravke čija je prijmena odobrena od strane Naručioca, budu primenjene i na svim novo isporučenim i ponovo instaliranim računarima.

Dobavljač je u obavezi da aktivnosti vezane za instaliranje zakrpa i ispravki i njihovu dinamiku uskladi sa internim procedurama Naručioca (Naručioc će upoznati Dobavljača sa internim procedurama).

Instalacija zakrpi, ispravki i novih verzija softvera se sprovodi u skladu sa sledećim aktivnostima:

* Preuzimanje instalacionog paketa sa zvanične web stranice proizvođača softvera, U slučaju da se radi o ažuriranju verzije operativnog sistema, obaveza Dobavljača je da ove aktivnosti najkasnije 3 mjeseca od trenutka objave;
* Inicijalno testiranje instalacionog fajla ili paketa koji treba spustiti na produkciju vrši Dobavljač u svom testnom okruženju. Kada se uveri da se instalacija ponaša u skladu sa očekivanjima i preporukama on je distribuira na testno okruženje u kompaniji Naručioca, koje ima identičnu ili najsličniju konfiguraciju sa produkcionim sistemom. Gde tesiranje nastavlja Naručioc uz aktivnu pomoć Dobavljača. Testiranje traje onoliko koliko je potrebno da se eliminišu svi potencijalni problemi koji mogu uticati na funkcionalnost servisa, a obavezan korak je i izrada plana oporavka odnosno, vraćanje servisa u početno stanje za slučaj da dođe do problema nakon implementacije. Plan oporavka pravi Dobavljač.
* Nakon uspešno završenog testiranja Dobavljač usluga priprema svu potrebnu dokumentaciju za instalaciju, što podrazumijeva analizu uticaja, procenu rizika, pripremu liste ispravki, rezultate laboratorijskog testiranja, kao i plan instalacije. Na bazi toga Dobavljač dostavlja odgovornim osobama Naručioca, Predlog za instalaciju i testiranje na pilot maloprodajnom objektu;
* Naručioc daje odobrenje Dobavljaču usluga za instalaciju i korake u postupku instalacije putem elektronske pošte (instalacija može biti odobrena ili odložena);
* Nakon odobrenja od strane Naručioca, Dobavljač kreira pakete za distribuciju i to u najmanje dve grupe:
  + paketi koje zahtjevaju ponovno pokretanje računara
  + paketi koje ne zahtjevaju ponovno pokretanje računara
* Nakon 5 do 10 radnih dana od početka instalacije i testiranja na pilot maloprodajnim objektima, Dobavljač dostavlja izveštaj o uspešnosti instalacije i analizi eventualnih problema i predlaže nastavak testiranja na testnim maloprodajnim objektima. Naručioc verifikuje dostavljeni Izveštaj i daje odobrenje za dalje korake u instalaciji. Time se postupak instalacije nastavlja na testnim maloprodajnim objektima;
* Nakon 7 do 10 radnih dana, od početka instalacije i testiranja na testnim SSG, Dobavljač usluga dostavlja Izveštaj o uspešnosti instalacije i analizi eventualnih problema, i predlaže nastavak instalacije na preostalim maloprodajnim objektima. Naručioc verifikuje dostavljeni izveštaj i daje odobrenje za masovnu instalaciju.
* Na osnovu odobrenja od Naručioca Dobavljač priprema predlog komunikacije i planira dinamiku distribucije po grupama maloprodajnih objekata, koje mora da odobri Naručioc.
* Masovnu distribuciju i instalaciju na sve maloprodajne objekte vrši Dobavljač u roku od 10-15 dana od dobijanja odobrenja za instalaciju koje daje Naručioc. Distribucija se realizuje po grupama maloprodajnih objekata.
* Nakon distribucije na sve maloprodajne objekte, Dobavljač pravi novi image koji sadrži gore opisane patch-eve, a koji se, od tog trenutka, instalira na sve nove računare ili na one kojim je potrebna reinstalacija.

Dobavljač je u obavezi da pre instalacije naredne ispravke, zakrpe ili nove verzije softvera dostavi Naručiocu finalni izveštaj o prethodnoj instalaciji.

Naručilac planira da instalaciju zakrpa, ispravki i novih verzija softvera na maloprodajnim objektima sprovodi u okviru takozvanih prozora za održavanje. Prozor za održavanje (eng. maintenace window) predstavlja predefinisani vremenski period u okviru koga se mogu pojaviti planirane promjene i/ili prekidi u radu maloprodajnih objekata Naručioca na produkciji. Svrha definisanja standardnih prozora za održavanje je da se omogući vlasnicima i krajnjim korisnicima specifičnih IT servisa na maloprodajnim objektima da se unaprijed pripreme za moguće predstojeće promjene i prekide.

Frekvencija pojavljivanja standardnih prozora za održavanje, za maloprodajne objekte koji rade u režimu 24/7, je svakih 3 (tri) mjeseca u trajanju od 10-15 dana (koliko je u praksi potrebno da se na njima izvrši instalacija patch-a, upgrade-a ili update-a), a praksa je da se instalacija vrši u vremenu kada je na maloprodajnom objektu najmanji promet (od 00:00h do 05:00h). Za maloprodajne objekte koji ne rade u režimu 24/7 nije potrebno definisati prozore za održavanje obzirom da se instalacija obavlja u vrijeme kada objekat ne radi. Naručilac će blagovremeno obavestiti Dobavljača o planiranim prozorima za održavanje kako bi on mogao da planira svoje aktivnosti.

U slučaju da proizvođač softvera vanredno objavi bezbjednosno kritične ispravke, koje su posledica identifikovanih grešaka koje utiču na veliku ranjivost specifične IT opreme na maloprodajnim objektima ili se ranjivosti za koje je potrebno primeniti ispravke otkriju prilikom periodične provjere sigurnosnih slabosti koje vrši sam Naručilac, Dobavljač usluga mora odmah da započne testiranje koje treba da uradi u što kraćem roku – očekivano do 48 sati. Od Dobavljača se očekuje da sa Naručiocem aktivno učestvuje u analizi detektovanih ranjivosti i ponudi rješenje u skladu sa svojim poljem ekspertize. Na bazi analize i testiranja, procenjuju se nivo kritičnosti i eventualni potencijalni problemi koji se mogu javiti pri instalaciji. U slučajevima kad nije moguće primeniti ispravku preduzimaju se mere minimizacije rizika tako što Naručilac i Dobavljač zajedničkim snagama vrše analizu, definiše alternativne mere zaštite i implementira se privremeno rješenje, ukoliko takvo postoji.

Ažuriranje operativnog sistema na BOS računarima se implementira po potrebi u skladu sa preporukom proizvođača, a najmanje jednom godišnje.

Ažuriranje operativnog sistema na POS računarima se vrši najmanje jednom u tri godine.

Ažuriranje aplikacija je usklađeno sa preporukama proizvođača i potrebama kompanije Naručioca.

#### Održavanje antivirusne zaštite specifične računarske opreme i zaštite od neovlašćenog mrežnog pristupa

U okviru usluge potrebno je obezbjediti sve aktivnosti, u skladu sa najboljom praksom iz oblasti antivirusne zaštite, sa ciljem zaštite specifične računarske opreme na maloprodajnim objektima od virusa i neovlašćenog mrežnog pristupa.

Dobavljač je odgovoran i za prvu liniju odbrane u slučaju indikacije da je računar na maloprodajnom objektu zaražen malicioznim softverom (isključivanje zaraženog uređaja sa mreže, provjeravanje ažurnosti antivirusnih definicija, skeniranje računara uz pomoć antivirus programa, uklanjanja malicioznog softvera ukoliko je to moguće, instalacija zamenskog računara itd.)

Instalacija i podešavanje klijentskog dela antivirusnog softvera je obaveza Dobavljača.

Licence za korišćenje kao i serverski dio softvera za zaštitu od virusa ostaju u vlasništvu Naručioca.

### Otvaranje, zatvaranje i rekonstrukcija maloprodajnih objekata

Za vrijeme trajanja ugovora Dobavljač može očekivati da će Naručioc otvoriti novi, zatvoriti postojeći ili izvršiti rekonstrukciju pojedinih maloprodajnih objekata. Od Dobavljača se tom prilikom očekuje da:

* Prilikom zatvaranja objekta, odnosno pre rekonstrukcije, raskači svu IT opremu sa lokacije i izvrši njen transport do skladišnog prostora na centralnoj lokaciji Naručioca;
* Dobavljač je dužan da uspostavi privremeno rješenje koje će osigurati kontinuitet rada IT sistema tokom perioda renoviranja, uključujući instalaciju rezervne opreme ako je potrebno, i tehničku podršku za nesmetano odvijanje poslovnih procesa.
* Prilikom otvaranja objekta odnosno, nakon rekonstrukcije, izvrši konfiguraciju i podešavanje IT opreme (na primer, instalacija IMAGE-a na POS/BOS računarima), transportuje opremu do lokacije u dogovoreno vrijeme (Naručioc će najkasnije 3 dana ranije obavjestiti Dobavljača o planiranom terminu za izlazak na lokaciju, a Dobavljač je u obavezi da se pridržava dogovorenog termina), izvrši povezivanje IT opreme, po potrebi uradi postavljanje, aktiviranje i obilježavanje mrežnih utičnica, i patch-uje switch.
* Po postavljanju opreme Dobavljač nastavlja njenu dalju neophodnu konfiguraciju sa svim ostalim grupama za realizaciju;
* Nakon završetka instalacije i konfiguracije Dobavljač u saradnji sa ostalim grupama za realizaciju provjerava funkcionalnost opreme i ukoliko postoji neki problem odmah eskalira Naručiocu i odgovarajućim nivoima podrške kako bi se problem riješio u što kraćem roku.

Napomena: Dobavljač treba da uskladi svoje aktivnosti sa aktivnostima ostalih učesnika u procesu, a njihov rad sve vrijeme koordinira Call centar Servis desk-a na osnovu instrukcija koje je dobio od odgovornih lica Naručioca.

### Resegmentacija lokalne računarske mreže na maloprodajnim objektima

Lokalna računarska mreža na maloprodajnim objektima Naručioca je raščlanjena na više izolovanih virtuelnih segmenata (VLAN-ova) kako bi se smanjila zagušenost, a poboljšale performanse, stabilnost i sigurnost mreže, ispunili zahtjevi PCI DSS standarda itd.

Dobavljač može očekivati da će za vrijeme trajanja ugovora biti izvršena bar jedna resegmentacija mreže na maloprodajnim objektima. Tom prilikom se od Dobavljača očekuje:

* Izlazak na lokaciju u dogovoreno vrijeme;
* Patch-ovanje switcha po šemi koju obezbeđuje Naručioc;
* Podešavanje mrežnih parametara (IP adresa, subnet mask, gateway) na IT opremi (POS/BOS računar, kartični terminal, DOMS, PLC, ATG konzola, štampač,);
* Provjera ispravnosti odnosno, funkcionalnosti, IT opreme.

Prilikom resegmentacije, Dobavljač treba da uskladi svoje aktivnosti sa aktivnostima ostalih učesnika u procesu, a njihov rad sve vrijeme koordinira Call centar Servis desk-a na osnovu instrukcija koje je dobio od odgovornih lica Naručioca.

### Drugi objekti

Drugi objekti, koji ne spadaju u maloprodajne objekte, predmet su ovog Tehnikog zadatka su dati u Prilogu 3, uključujući njihove lokacije i računarsku opremu.

Aktivnosti koje se očekuje od Dobavljača na održavanju računarske opreme na ovim objektima su:

|  |  |
| --- | --- |
| * Instaliranje poslednje odobrene verzije Windows OS image na računarima; | |
| * Instaliranje poslednje odobrene verzije CA IT Client Manager; |  |
|  | |
| * Isporuka, postavljanje i povezivanje računara na korporativnu mrežu na lokaciji: Skladište Srebrenik, Skladište Popovi, Skladište Zenica | |
| * Redovno ažuriranje računar u skladu sa ugovorenom dinamikom; | |
| * Dijagnostika i rješavanje problema na računaru u skladu sa tiketom; | |
| * Eskaliranje na drugi nivo podrške za dodatne aplikacije.   Napomena: Navedeni računari se nalaze na korporativnoj mreži Naručioca (domenu) i moguće im je pristupiti udaljeno.  Lokacije i karakteristike računara za mjerače nivoa u rezervoarima date su u Prilogu 1 (tabela 2). Aktivnosti Dobavljača na ovoj računarskoj opremi su:   |  |  | | --- | --- | | * Instaliranje poslednje odobrene verzije Windows OS image za OT računare (možda da staviš dodatak OT ili da stavimo samo windows OS) | | | * Instaliranje poslednje odobrene verzije CA IT Client Manager |  | | * Isporuka, postavljanje i povezivanje računara na korporativnu mrežu na lokaciji | | | * Redovno ažuriranje računar u skladu sa ugovorenom dinamikom (jednom do dva puta godišnje u skladu sa preporukama Proizvođača softvera) | | | * Dijagnostika i rješavanje problema na računaru u skladu sa tiketom (Operativni sistem, CA IT Client Manager) | | | * Eskaliranje na drugi nivo podrške za dodatne aplikacije | | |  |  | | |

Naručilac zadržava pravo da izmeni listu objekata i broja računara u Prilogu 3 u toku trajanja ugovora.

### Uvođenje novih IT servisa ili tehnologija

Naručioc zadržava pravo da za vrijeme trajanja ugovora uvede nove IT servise, ili promjeni tehnologiju, na maloprodajnim i drugim objektima koji su predmet ovog Tehničkog zadatka. Od Dobavljača se tom prilikom očekuje da, u skladu sa svojom ekspertizom, odgovornostima i ovlašćenjima u IT sistemu Naručioca, pruži podršku prilikom njihove implementacije i nakon toga preuzme njihovo održavanje, u skladu sa obimom definisanim u poglavlju 3.2.

Naručioc će blagovremeno i u maniru dobrog poslovnog partnera obavjestiti Dobavljača o planiranim promjenama, kako bi on mogao da planira svoje resurse. Takođe, obaveza Naručioca je da obezbjedi odgovarajuća uputstva i izvrši obuku zaposlenih Servis deska za pružanje podrške novim servisima, a obaveza Dobavljača je da izvrši odgovarajuće ažuriranje Operativnog priručnika.

Prilikom uvođenja novih servisa ili tehnologija prioritizacija incidenata/zahtjeva se vrši na način opisan u poglavlju 6.2. U izuzetnim slučajevima Naručioc zadržava pravo da dopuni definicije prioriteta i definiše nove nivoe kritičnosti za rješavanja incidenata/zahtjeva koji se odnose na ove servise i u tom slučaju je dužan da sve dopune usaglasi sa Dobavljačem.

Podrška prilikom uvođenja novih IT servisa i tehnologija, kao i njihovo održavanje kasnije, smatraće se redovnim aktivnostima Dobavljača po ovom Tehničkom zadatku i kao takve neće prouzrokovati dodatne troškove za Naručioca. Ukoliko prilikom uvođenje novih tehnologija ili IT servisa Naručioc od Dobavljača naruči ili iznajmi neku IT opremu onda će ona biti naplaćena u skladu sa cjenovnim uslovima definisanim u poglavlju 10. U slučaju da ovom prilikom Naručioc očekuje da Dobavljač izvrši uslugu IMAC/D za IT opremu na maloprodajnim objektima u skladu sa obostrano usvojenim planom, ova usluga se neće dodatno naplaćivati.

# Sistem kvaliteta IT usluga

Namjena ovog poglavlja je da, u skladu sa dobrom praksom u upravljanu IT servisima, precizno definiše način i parametre na osnovu kojih će Naručioc mjeriti kvalitet usluga isporučenih od strane Dobavljača.

Za svaki prijavljeni incident Naručioc definiše nivo kritičnosti kao i prioritet rješavanja ukoliko se pojave incidenti u isto vrijeme. Dobavljač je u obavezi da vodi evidenciju o traženim i pruženim uslugama u ITSM alatu Naručioca i da redovno izveštava o pruženim uslugama po definisanim SLA parametrima.

Sa mjerenjem nivoa isporučenih usluga u odnosu na definisani SLA se kreće od prvog dana sa početkom Tranzicije i transformacije servisa (vidi poglavlje 8.2).

## Tipovi KPI

|  |  |
| --- | --- |
| **Tip** | **Opis** |
| **Dostupnost Call centra**  **(Availability -A)** | Predstavlja mogućnost korisnika da koristi uslugu Call centra na optimalan način. Računanje dostupnosti vršiće se u okviru dogovorenog vremena pružanja usluge i neće uračunati tehničko vrijeme, predviđeno za planirano održavanje. |
| **Maksimalno vrijeme do javljanja na telefon Servis deska (ASA)** | Vrijeme koje Call centru bilo potrebno da odgovori na poziv korisnika, uključujući i vrijeme tokom koga su korisnici bili na čekanju. Ovaj KPI se odnosi i na pozive na koje je odgovorio operater i IVR sistem. |
| **Inicijalno vrijeme odziva**  **(Initial response time - IRT)** | Proteklo vrijeme (u okviru vremena pružanja usluge), od trenutka kada je tiket iniciran na Sevice desk-u, kroz neki od kanala komunikacije ili monitoring sistema, pa do trenutka kada je tiket prihvaćen za realizaciju ili eskaliran drugim grupama za realizaciju. |
| **Finalno vrijeme realizacije (Final realization time - FRT**) | Ukupno vrijeme (u okviru vremena pružanja usluge), od trenutka otvaranja tiketa do završetka realizacije tiketa, isključujući (1) vrijeme koje je eventualno bilo potrebno drugim grupama podrške (drugi dobavljači), (2) vrijeme tokom koga se čekalo na korisnika ukoliko je to bilo neophodno za realizaciju tiketa, (3) vrijeme tokom koga je neki od resursa Naručioca, koji je neophodan za pružanje konkretne usluge, bio nedostupan (poput RDS-a, dodjele VPN-a i slično) ili (4) vrijeme kada maloprodajni ili drugi objekat ne radi. |
| **Downtime (DT)** | Potpuni zastoj u radu maloprodajnog ili drugog objekta u okviru dogovorenog vremena pružanja usluge, van vremena predviđenog za planirano održavanje, na mjesečnom nivou, a za čije rješavanje je odgovoran Dobavljač.  isključujući (1) vrijeme koje je eventualno bilo potrebno drugim grupama podrške (drugi dobavljači), (2) vrijeme tokom koga se čekalo na korisnika ukoliko je to bilo neophodno za realizaciju tiketa, (3) vrijeme tokom koga je neki od resursa Naručioca, koji je neophodan za pružanje konkretne usluge, bio nedostupan (poput RDS-a, dodjele VPN-a i slično) ili (4) vrijeme kada maloprodajni ili drugi objekat ne radi. |
| **Pogrešno dodjeljeni tiketi (WAT)** | Broj tiketa koji je Servis desk eskalirao neodgovarajućoj grupi za realizaciju na mjesečnom nivou. |
| **Zadovoljstvo korisnika (Satisfaction - S)** | Opciono iskazanog nivoa zadovoljstva na osnovu ocjene realizacije tiketa od strane korisnika (na skali od 1 do 5). |

**Tabela 1.**Tipovi KPI

## Sistem kvaliteta IT usluga na maloprodajnim objektima

### Kategorizacija

Maloprodajni objekti koji su predmet ovog Tehničkog zadatka podeljeni su u sledeće kategorije:

* Premium SSG
* SSG I kategorije
* SSG II kategorije
* SSG III kategorije

Spisak, lokacije i kategorije predmetnih maloprodajnih objekata date su u Prilogu 1.

**Naručioc zadržava pravo da promjeni kategoriju maloprodajnog objekta za vrijeme trajanja ugovora. U tom slučaju, Naručioc će o napravljenoj izmeni blagovremeno obavestiti Dobavljača pisanim putem, vodeći računa o tome da ova izmena ne utiče na kreiranje redovne mesečne fakture Dobavljača.**

Naručioc takođe može da doda ili ukloni maloprodajni objekat sa spiska o čemu će takođe blagovremeno obavjestiti Dobavljača.

### Prioritizacija incidenata

Kako bi se utvrdio prioritet prilikom rješavanja IT incidenata koriste se dve veličine:

* **Kategorija maloprodajnog objekta** koja je definisana u tački 6.1 ovog tehničkog zadatka;
* **Uticaj** – predstavlja efekat koji incident ima na poslovne procese u kompaniji Naručioca. Uticaj je u koreleaciji sa degradacijom poslovanja maloprodajnog objekta odnosno, kvalitetom servisa.

Razlikujemo 4 vrste prioriteta:

1. Urgentni – potpuni ili značajni prestanak obavljanja kritičnih poslovnih procesa.
2. Visoki – delimični prestanak obavljanja kritičnih poslovnih procesa.
3. Srednji – problemi koji imaju umeren uticaj na poslovne procese.
4. Niski – problem koji nemaju značajan uticaj na obavljanje poslovnih procesa.

|  |  |
| --- | --- |
| **Prioritet** | **Definicija** |
| **Prioritet 1**  **(Urgent)** | Incidenti koji imaju za posledicu prestanak rada malorodajnog objekta ili nemogućnost obavljanja kritičnih poslovnih procesa, kao što su:   * Nemogućnost prodaje bar jedne vrste goriva na svim točećim mestima (odnosi se maloprodajne objekte koje imaju prodaju naftnih derivata) * Nemogućnost prodaje kompletnog dopunskog asortimana i/ili usluga * Prestanak rada svih kasa * Prestanak rada BOS računara * Nemogućnost naplate nekim od definisanih sredstava plaćanja na svim kasama * Problemi sa naplatom pojedinačnih računa dok kupac čeka na objektu. * Nemogućnost zatvaranja poslovnog dana * Nemogućnost primene cjenovnika za gorivo (odnosi se na maloprodajne objekte koje imaju prodaju naftnih derivata) * Problemi sa logovanjem u aplikaciju (Orfej POS) odnosno sa korisničkim nalogom svih kasira u smeni |
| **Prioritet 2**  **(Visok)** | Incidenti koji imaju za posledicu delimični prestanak rada maloprodajnog objekta ili delimičnu nemogućnost obavljanja kritičnih poslovnih procesa, kao što su:   * Nemogućnost prodaje bar jedne vrste goriva na pojedinim točećim mestima (odnosi se na maloprodajne objekte koje imaju prodaju naftnih derivata) * Nemogućnost obavljanja protoka na prazno, odnosno ulaska u servisni režim rada pumpnih automata (odnosi se na SSG) * Nemogućnost prodaje više od jednog artikla dopunskog asortimana i/ili usluga * Nemogućnost primjene popusta i svih vrsta marketinških akcija na objektu * Prestanak rada 50% raspoloživih kasa ili više po objektu * Problemi sa naplatom pojedinačnih računa, kasa je blokirana, kupac ne čeka na rješavanje * Usporen rad BOS računara * Nemogućnost izdavanja gotovinskog računa kupcu­ * Nemogućnost kreiranja/potvrde/izmene dokumenata sa visokim stepenom hitnosti (potvrda pumpnog izveštaja, porudžbenica koja mora biti potvrđena pre isteka roka za slanje dobavljaču, slanje cijena konkurencije u centrali pre dogovorenog roka, dostavnica za transportere novca itd.) * Nemogućnost primene cenovnika za dopunski asortiman i/ili usluge * Nemogućnost prenosa podataka za 15. i poslednji dan u mjesecu između maloprodajnog objekta i centralne lokacije * Problemi sa logovanjem u aplikaciju korisničkog naloga na BOS-u (Orfej BOS) |
| **Prioritet 3**  **(Srednji)** | Incidenti koji imaju umjereni uticaj na poslovne procese i čije rješavanje nije hitno   * Nemogućnost prodaje pojedinačnog artikla dopunskog asortimana i/ili usluge * Nemogućnost štampanja dokumentacije * Prestanak rada manje od 50% raspoloživih kasa po pumpi * Problemi sa naplatom pojedinačnih računa, kasa nije blokirana, kupac ne čeka na rješavanje * Nemogućnost kreiranja/potvrde/izmene dokumenata koji čije rješavanje nije hitno odnosno, moguće je riješiti do kraja poslovnog dana ili predviđenog roka * Nemogućnost prenosa podataka između maloprodajnog objekta i centralne lokacije ostalim danima   Problemi sa logovanjem u aplikaciju (Orfej POS) pojedinačnog kasira. |
| **Prioritet 4**  **(Nizak)** | Incidenti koji imaju mali uticaj na poslovne procese i čije rješavanje nije neophodno u istom poslovnom danu.   * Incidenti koji nemaju uticaja na kupce ili redovne poslovne aktivnosti * Različite korekcije podataka za neki zatvoreni poslovni dan zbog greške u aplikaciji |

**Tabela 2.**Prioritizacija incidenata

### Prioritizacija zahtjeva za maloprodajne objekte

Zahtjev je predefinisani zahtjev za uslugom koja predstavlja dio standardnih operacija Dobavljača, a koji nisu posledica narušenih funkcija isporučene usluge i degradacije kvaliteta servisa (na primer, zahtjev za otvaranjem korisničkog naloga i sl.).

Zahtjevi mogu da imaju sledeće prioritete:

1. Visok – Svaki zahtjev koji može da eskalira u incident i koji može da naruši integritet poslovnih procesa i sam kontinuitet poslovanja mora biti realizovan u roku postavljenom u zahtjevu. Primeri takvih zahtjeva su: zahtjevi u vezi sa korisničkim nalozima, zahtjev za baždarenje, promjena načina plaćanja i slično.
2. Nizak – odnosi se na ostale zahtjeve (npr. zahtjev za podrškom, dostavljanje informacija, konsultacije koji nisu vezane za prekid u radu i sl.)

### SLA vrednosti

Metrike opisane u ovom poglavlju kvantitativno definišu procese koje će Naručioc meriti kako bi utvrdio nivo isporučenih usluga.

Ukoliko dođe do odstupanja od ugovorenog nivoa usluga, Naručioc će izveštaj sa jasno naznačenim prekoračenjima SLA parametara dostaviti Dobavljaču na uvid. Ovaj izveštaj će biti osnov za umanjenje fakture za održavanja sistema za mjesec u kome se prekršaj SLA dogodio. Smatra se da je zahtjev/incident van dozvoljenog SLA, ukoliko prekorači barem jednu od definisanih KPI vrijednosti.

SLA parametre je moguće revidirati nakon 6 mjeseci od potpisivanja Ugovora uz obostranu saglasnost.

#### Servis desk

|  |  |
| --- | --- |
| **KPI** | **SLA** |
| Dostupnost Call centra | >=99,9% |
| Maksimalno vrijeme do javljanja na telefon Servis deska\* | 80% za 60s, 100% za 120s |
| First Contact Resolution Rate\*\* | >=60% |

**Tabela 3.**SLA - Servis desk

\*U slučaju da broj kreiranih tiketa koji se ne odnose na predmetne usluge, a koji su kreirani pozivom na Call Center, na mjesečnom nivou pređe prekomjeran broj poziva, ovaj KPI neće biti uziman u obzir.

\*\*Odnosi se na zahtjeve/incidente koje su izvršioci Dobavljača otklonili udaljenom podrškom, pri prvom kontaktu sa korisnikom.

#### Incidenti

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \***FRT** | **Urgentan** | **Visok** | **Srednji** | **Nizak** |
| **Premium SSG** | 2,5 sata | 4 sata | 8 sati | 3 dana |
| **SSG I kategorije** | 3 sata | 6 sati | 12 sati | 3 dana |
| **SSG II kategorije** | 6 sati | 8 sati | 2 dana | 4 dana |
| **SSG III kategorije\*** | 12sati | 1 dan | 2 dana | 5 dana |
| **Tabela 4.** SLA - Finalno vrijeme realizacije SSG (FRT) | | | | |
| \***IRT** | **Urgentan** | **Visok** | **Srednji** | **Nizak** |
| **Premium SSG** | 20 minuta | 30 minuta | 30 minuta | 60 minuta |
| **SSG I kategorije** | 20 minuta | 30 minuta | 30 minuta | 60 minuta |
| **SSG II kategorije** | 30 minuta | 30 minuta | 60 minuta | 60 minuta |
| **SSG III kategorije\*** | 30 minuta | 60 minuta | 60 minuta | 60 minuta |
| **Tabela 5.**SLA - Inicijalno vrijeme odziva SSG (IRT) | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **WAT** | **Urgentan** | **Visok** | **Srednji** | **Nizak** |
| **Premium SSG** | <=1 | <=4 | <=6 | <=12 |
| **SSG I kategorije** | <=2 | <=6 | <=8 | <=12 |
| **SSG II kategorije** | <=4 | <=6 | <=8 | <=12 |
| **SSG III kategorije\*** | <=4 | <=6 | <=8 | <=12 |
| **Tabela 6.**SLA- Pogrešno dodjeljeni tiketi SSG (WAT) | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ASA** | **Od 0 do 60 sec** | **Od 0 do 120 sec** |
| **Ukupno za sve maloprodajne objekte** | 90% | 98% |

**Tabela 7.**Maksimalno vrijeme do javljanja na telefon Servis deska (ASA)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DT\*\*** | **KPI** | **SLA** |
| **Po maloprodajnom objektu** | DT | 3 sata |
| **Ukupno za sve maloprodajne objekte** | DT | 9 sati |

**Tabela 8.**SLA- Downtime (DT)

\*IRT i FRT se izražava vremenom u okviru vremena pružanja usluge;

\*\*SLA za KPI DT se računa kumulativno za sve objekte na mjesečnom nivou.

Zadovoljstvo korisnika (S) – 90% od ukupnog broja ocenjenih tiketa mora da ima ocenu >=3.

#### Zahtjevi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prioriteti** | **KPI** | |  |
| **FRT** | **S** | **MT** |
| **Visok** | uzima se manja vrednost od sledeće dve:1) 1 dan, 2) rok definisan u zahtjevu | >=3 | <=1 |
| **Nizak** | 3 dana | >=3 | <=8 |

**Tabela 9.**SLA- Zahtjevi

\*FRT se izražava vremenom u okviru vremena pružanja usluge;

### Penali

Naručilac može maksimalno umanjiti fakture za 20% od njihove ukupne vrednosti.

#### SSG

Za svaki 1% od ukupnog broja realizovanih tiketa, na mjesečnom nivou, koji su van dozvoljenog SLA, Dobavljač će umanjiti ukupnu mjesečnu fakturu za 2%.

Za svaki 1% od ukupnog broja poziva, na mjesečnom nivou, koji su van dozvoljenog SLA za KPI ASA, Dobavljač će umanjiti ukupnu mjesečnu fakturu za maloprodajne objekte za 2%. U slučaju da dođe do značajno povećanog broja poziva ka call centru usled nepredviđenog/nenajavljenog prekida ili degradacije rada nekog IT servisa na maloprodajnom objektu, do koje nije došlo usled aktivnosti dobavljača (na primer, nemogućnost prihvata bankarskih kartica na svim objektima zbog kvara u sistemu banke), Naručioc može odlučiti da ne obračunava penal po ovom KPI.

U slučaju incidenata, koji prouzrokuju potpuni zastoj u radu maloprodajnog objekta, a rješavanje je odgovornost Dobavljača, penal će se izračunavati na osnovu SLA za KPI DT. Za svaki započeti sat (1h) potpunog zastoja koji prevazilazi definisan SLA za KPI DT, Dobavljač će umanjiti fakturu za održavanje maloprodajnih objekata za 2%. Penal se obračunava kako za zastoje na pojedinačnim SSG tako i na ukupan zastoj na svim SSG.

## Sistem kvaliteta IT usluga na drugim objektima

### Prioritizacija incidenata za druge objekte

Na drugim objektima razlikujemo dve vrste prioriteta za incidente:

* + - 1. Urgentni – incidenti koji izazivaju potpuni ili značajni prestanak obavljanja kritičnih poslovnih procesa. Na primer, nemogućnost prijema ili otpreme robe na skladištu usled kvara na računarskoj opremi, nemogućnost prodaje naftnih derivata na buker stanici usled kvara na računarskoj opremi i sl.
      2. Niski – incidenti koji nemaju značajan uticaj na obavljanje poslovnih procesa. Na primer, kvar na računarskoj opremi koji nema uticaj na prijem, otpremu ili prodaju robe na drugim objektima i sl.

### SLA vrednosti

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FRT** | **Urgentan** | **Nizak** | |
| **Drugi objekti** | 3 sata | 3 dana | |
| **Tabela 10.** SLA - Finalno vrijeme realizacije (FRT) | | | |
| **IRT** | **Urgentan** | **Nizak** | |
| **Drugi objekti** | 30 minuta | 60 minuta | |
| **Tabela 11.** SLA – Inicijalno vrijeme odziva (IRT) | | |
| **WAT** | **Urgentan** | **Nizak** | |
| **Drugi objekti** | <=4 | <=12 | |

**Tabela 12.** SLA – Pogrešno dodeljeni tiketi (WAT)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DT** | **KPI** | **SLA** |
| **Po objektu** | DT | 3 sata |
| **Ukupno objekte** | DT | 9 sati |

**Tabela 13.** SLA – Potpuni zastoj u radu (DT)

IRT i FRT se izražava vremenom u okviru vremena pružanja usluge;

SLA za KPI DT se računa kumulativno za sve objekte na mesečnom nivou.

Zadovoljstvo korisnika (S) – 90% od ukupnog broja ocenjenih tiketa mora da ima ocjenu >=3.

### Penali

Ukoliko u toku mjeseca ima više od 5 tiketa, koji su van dozvoljenog SLA, Dobavljač će umanjiti dio mjesečne fakture koji se odnosi na uslugu održavanja za druge objekte za 2% za svaki tiket koji je veći od 3.

Primer preračuna:

|  |  |
| --- | --- |
| **Broj tiketa koji je prekršio SLA** | **% umanjenja mjesečne fakture** |
| 4 | 2% |
| 5 | 4% |
| 6 | 6% |

**Tabela 14.**Primer preračuna penala za druge objekte

## Dostupnost i pouzdanost

Dobavljač je u obavezi da obezbjedi dostupnost ugovorenih servisa na maloprodajnim i drugim objektima 24 sati dnevno svakog dana (24/7).

U slučaju redovnog održavanja sistema, Dobavljač je dužan da o tome obavesti naručioca 24 sata pre planiranje aktivnosti.

## Raskidni razlozi koji se odnose na kvalitet IT usluga

Naručilac ima prava da raskine ugovornu obavezu sa Dobavljačem uz aktiviranje bankarske garancije u slučaju nepoštovanja pravila definisanih zakonskom regulativom, internim normativno-pravnim dokumentima, samim Ugovorom, a posebno u sledećim slučajevima:

* Ukoliko se Dobavljaču tri mjeseca za redom, ili 5 u toku 12 mjeseci, umanjuje mesečna faktura za više od 10%, na ime penala a zbog kršenja SLA, što se tretira kao kršenje ugovorne obaveze.
* Ukoliko Dobavljač izgubi neku od kompetencija definisanu, kroz kvalifikacione kriterijume, kao neophodne u procesu pružanja korisničkih IT usluga. Dokaz o postojanju određenih kompetencija Dobavljač je u obavezi da dostavi Naručiocu na zahtjev.
* Ukoliko Dobavljač u roku od 30 dana ne otkloni nepravilnosti identifikovane tokom rednovne provjere od strane Naručioca. Redovna provjera se odnosi na obaveze Dobavljača definisane ugovorom.
* Ukoliko Dobavljač svojom aktivnošću više od jednog puta izazove neplanirani potpuni zastoj u radu svih maloprodajnih objekata istog tipa.
* Ukoliko Dobavljač svojim aktivnostima izazove neplanirani potpuni zastoj u radu na pojedinačnim ili svim maloprodajnim objektima istog tipa zbirno u trajanju dužem od 24h u toku jednog mjeseca.

# Model upravljanja i kontrole

Sadržaj ovog odeljka opisuje način na koji će Naručioc i Dobavljač pratiti, nadgledati i upravljati isporukom i kvalitetom ugovorenih usluga. On opisuje kako će Dobavljač uticati i podržavati poslovni proces Naručioca i zajedničko donošenje odluka između ove dve kompanije. U slučaju uvođenja novih usluga ili izmene postojećih, a na zahtjev Naručioca, kao i slučaju uvođenju novih tehnologija vezanih za IT usluge maloprodajnim objektima, detaljna analiza i priprema predloga vezanih za iste je na strani Dobavljača, dok je za donošenje konačne odluke zadužen Naručilac.

Naručioc želi da odabere Dobavljača sa kojim će imati partnerski odnos koji je u isto vrijeme zasnovan na čvrstom ugovoru. Ovakav model poslovanja treba da omogući visok nivo isporučenih servisa kao i konstantnu ugradnju poboljšanja u IT sistem na maloprodajnim objektima. Dobavljaču će biti ostavljena sloboda da isporučuje ugovorene usluge u skladu sa svojim procedurama sve dok time ne krši interne procedure i standarde Naručioca i održava nivo isporuke servisa na visokom nivou.

U idealnom slučaju sledećih 6 principa treba da karakteriše *Governance* model između Naručioca i Dobavljača:

|  |  |
| --- | --- |
| Princip | Opis |
| **Proativnost** | Ovaj princip treba da olakša proces donošenja zajedničkih odluka u odgovarajućim vremenskim okvirima sa ciljem boljeg anticipiranja i rješavanja problema pre nego što oni značajno ugroze servise ili odnos između Naručioca i Dobavljača. |
| **Sveobuhvatnost** | Sve aktivnosti koje imaju uticaj na performance ugovorenih servisa spadaju u ovaj Governance model. |
| **Otvorenost** | Princip treba da obezbjedi otvoreni dijalog izmedju Naručioca i Dobavljača na svim nivoima. |
| **Dijeljenje** | Princip koji ohrabruje dijeljenje informacija između Naručioca i Dobavljača kako bi se postiglo jedinstveno razumevanje zajedničkih ciljeva i time osigurao visok nivo isporučenih servisa. |
| **Fleksibilnost** | Naručioc i Dobavljač će u odgovarajućim vremenskim intervalima ponovo razmotriti i po potrebi mjenjati predloženi Governance model kao odgovor na izmenjene zahtjeve biznisa. |
| **Saradnja** | Ovaj princip treba da obezbjedi okvir za blisku saradnu iz koje će se uspostaviti odnos sa puno poverenja i poštovanja između Naručikoca i Dobavljača. |

**Tabela 15.**Governance principi

## Tim za isporuku usluga i prisustvo Dobavljača na lokacijama Naručioca

Tim za isporuku ugovorenih usluga treba da predstavlja spoj neophodne stručnosti i sposobnosti, kako od strane Naručioca tako i od strane Dobavljača. Obaveza je Dobavljača da predloži strukturu svog tima i ukaže na uloge članova u okviru tima, profile i povezanost sa ostalim članovima tima.

Od Dobavljača se očekuje da za održavanje i podršku ugovorenim uslugama ispuni sledeće zahtjeve:

Service delivery manager - Ukupno profesionalno iskustvo u oblasti IT - najmanje 5 godina, od kojih 3 godine kao servis menadžer za podršku IT servisima. Imajući u vidu specifičnosti prodaje naftnih derivata poželjno je da ima i odgovarajuće iskustvo u naftnoj industriji.

Od Servis delivery manager-a se očekuje da:

* Predstavlja jedinstvenu tačku kontakta (SPOK) između Naručioca i Dobavljača, za sva pitanja koja se odnose na isporuku ugovorenih usluga, kao i za slučaj eskalacije incidentata i problema koji mogu da nastanu u okviru procesa isporuke ugovorenih usluga;
* Identifikuje biznis potrebe Naručioca i vrši nadzor isporuke usluga u skladu sa ugovorenim SLA i KPI parametrima;
* Prati realizaciju prijavljenih incidenata i problema u tiketing sistemu Naručioca i redovno izveštava Naručioca o statusu njihove realizacije;
* Prisistvuje redovnim operativnim sastancima sa predstavnicima kompanije Naručioca, upravlja timom za isporuku usluga, upravlja konfliktima i vodi računa o tome da se procesi i zadaci povjereni njegovom timu izvršavaju efikasno i na vrijeme;
* Gradi partnerske odnose sa IT predstavnicima Naručioca sa ciljem da se identifukuju nove usluge, utvrde kriterijumi za njihovu isporuku i iznađu rješenja za probleme koji mogu pojaviti u procesu isporuke usluga i brine o zadovoljstvu krajnjih korisnika;
* Pruža povratnu informaciju Naručiocu o zadacima i servisima koji su mu povjereni;
* Zajedno sa predstavnicima Naručioca planira, analizira i upravlja traženim zahtjevima za promjenama u okviru ugovorenih IT usluga;
* Razume i anticipira uticaj tražene promjene na sveukupnu arhitekturu maloprodajnih objekata Naručioca;
* Na zahtjev Naručioca dostavlja procenu vremena i strukturu troškova za realizaciju tražene promjene;
* Učestvuje na sastancima i radionicama vezano za implementaciju tražene promjene;
* Učestvuje u testiranju promjene sa Naručiocem i vrši evaluaciju rezultata testa;
* Prati i izveštava Naručioca o statusu realizacije tražene promjene;
* Daje prijedloge za kontinualno poboljšanje ugovorenih IT servisa;

Naručioc zadržava pravo da tokom perioda angažovanja obavlja provjeru kvaliteta i ocjenu učinka Servis menadžera.

## Lista upravljačkih sastanaka

Ovaj odeljak definiše upravljačke sastanke koji će se održavati između Naručioca i Dobavljača. Okvir sastanaka omogućava objema stranama da se redovno sastaju i razmatraju aktivnosti i metrike od ključnog značaja za uspešno ostvarenje odredbi ugovora. Struktura sastanaka, takođe treba da olakša komunikaciju donošenje odluka.

| **Lista upravljačkih sastanaka** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **BR** | **Tip sastanka** | **Učestanost** | **Predmet** |
| 1 | **Service Delivery Meeting\*** | Nedeljno (pre BR 2) | * Praćenje isporuke servisa na nedeljnoj bazi * Predlozi za unapređenje i optimizaciju procesa na mjesečnom nivou * Pregled i rješavanje liste problema * Pregled rezultata SLA na nedeljnoj bazi |
| 2 | **SLM Committee Meeting\*** | Mesečno | * Pregled rezultata SLA na mesečnoj bazi * Upravljanje zadovoljstvom krajnjih korisnika * Odobravanje plaćanja i penala * Usaglašavanje sa poslovnim ciljevima |
| 3. | **IT Executive comitee\*** | Godišnje | * Pregled rezultata SLA na godišnjoj bazi * Predlozi za unapređenje i optimizaciju usluga * Inovacije i mogućnosti za nove usluge * Ostvarenje godišnjih ciljeva * Rješavanje otvorenih problema * Usklađivanje procesa sa poslovnom strategijom Naručioca |

**Tabela 16.**Lista upravljačkih sastanaka

**\***Ekvivalenti sastanaka prema dobroj praksi.

## Prisustnost na upravljačkim sastancima

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Upravljački sastanak** | | | **Uloge prisutnih** |
| Service Delivery Meeting | SLM Committee | IT Executive Committee |  |
| 1 | 2 | 3 | Naručilac |
| X | X |  | Service koordinator |
| X | X | X | Servis Manager –rukovodilac službe za maloprodaju |
|  |  | X | Rukovodioc maloprodaje |
| 1 | 2 | 3 | Dobavljač |
| X | X | X | Service Delivery Manager |
|  | X | X | Change Manager |
|  |  | X | Enterprise Account Manager |

**Tabela 17.** Prisutnost na upravljačkim sastancima

X = Obavezno učešće

U slučaju potrebe, sastancima mogu prisustvovati i drugi relevantni učesnici, čije prisustvo treba da obezbjedi donošenje konkretnih odluka ili izbora rješenja.

Pripremni materijal za IT Executive comitee, u vidu prezentacije, mora biti distribuiran na usaglašavanje svim učesnicima sastanka minimalno 5 radnih dana unaprijed, u slučaju mjesečnih i godišnjih sastanaka . Zapisnik sa sastanka će biti izdat u roku od dva dana nakon sastanka i distribuiran svim učesnicima sastanka. Formalni zapisnici i pripremne prezentacije za ovaj sastanak će biti preuzete od strane Service Delivery Manager-a Dobavljača u pisanoj formi uz poštovanje standarda Naručioca.

# Faze projekta

Dobavljač treba da svoju ponudu i model pružanja usluga koncipira na način da obuhvati sve faze projekta koje su opisane u ovom poglavlju.

## Faza pripreme projekta

Ova faza počinje od dana kada Naručilac zvanično obavesti izabranu kompaniju Dobavljača o namerama da sa njom sklopi ugovor o pružanju predmetnih IT usluga na period od 3 godina. Faza pripreme projekta traje 30 dana.

Faza pripreme projekta podrazumijeva sve aktivnosti vezane za planiranje projekta i faza u njegovom izvršenju, kreiranje zajedničkog projektnog tima Naručioca i Dobavljača kao i pripremu za implementaciju kako bi se uspostavio dogovoreni nivo usluga. Glavni cilj ove faze je da se definišu i usaglase sve pripremne aktivnosti koje su neophodne kako bi se uspješno izvršio prenos ugovorenih aktivnosti sa aktuelnog Dobavljača na novoizabranog. U ovom preiodu se od Dobavljača očekuje da:

* Zajedno sa Naručiocem formira **Projektni tim** koji će biti odgovoran za realizaciju projekta u skladu sa projektnim planom i dogovara način upravljanja projektom. Projektni tim će činiti kako zaposleni Dobavljača i Naručioca;
* Definiše i kreira **\*Projektni plan** koji mora da sadrži precizne vremenske okvire za realizaciju svih faza u realizaciji projekta, definiše način uspostave servisa i opiše ključne elementa u njihovoj isporuci. Plan mora da obuhvati minimum sledeće aktivnosti: Određenje ciljeva i planiranje načina praćenja realizacije;
* Analizu postojećeg stanja i poredjenje sa željenim rezultatima (GAP analiza). Rezultat analize je lista aktivnosti koje je neophodno realizovati kako bi se na maloprodajnim objektima postigao željeni nivo usluga;
* Aktivnosti u fazi tranzicije i transformacije, uključujući:
  + plan za preuzimanje postojećih servisa na maloprodajnim objektima (Implementacija organizacione strukture Dobavljača neophodne za isporuku i uspostavu poslovne kontrole servisa);
  + plan za implementaciju infrastrukturnog (mrežnog i serverskog) sistema kao osnove za pružanje predmetnih IT usluga.
  + Definisanje inicijalne flote uređaja sa preciznim planom rasporeda i plan zamene uređaja, prema potrebama Naručioca.
  + Priprema i realizacija svih preduslova za prelazak svih servisa na maloprodajnim objektima Naručioca na novoizabranog Dobavljača.
  + Priprema u skladu sa Cut over planom
  + Potpuno preuzimanje svih IT servisa na maloprodajnim objektima

\*Projektni plan mora biti usaglašen sa Naručiocem.

* Pripremi **Cut Over plan** – detaljna lista svih aktivnosti, i njihove međuzavisnosti, poređanih po redosledu izvršavanja, koje je potrebno sprovesti kako bi se iz pripremne faze prešlo na produkciju („Pilot“ i „Go Live“). Aktivnosti u okviru plana trebaju da budu jasno označene tako da se prepoznaju pripremne aktivnosti, koje se moraju završiti prije Cut Over dana, aktivnosti za vrijeme Cut Over dana i aktivnosti nakon Cut Over-a. Svaka nabrojana aktivnost mora da ima pridruženu osobu zaduženu za njeno izvršenje, planirani početak i završetak (kalendarski dan i vrijeme), listu osoba koje treba informisati, decision-maker-a (osoba koja odlučuje da li će se nastaviti sa realizacijom ili ne odnosno, da li je aktivnost uspješno sprovedena ili ne). Takođe, plan mora da sadrži i polja koja će se popunjavati tokom same implementacije, poput polja „Status“ u koje će se unositi informacija o trenutnom statusu realizacije određene aktivnosti (na primjer, „Završeno“, „Na čekanju“ i sl.). Prilikom pripreme Cut Over plana Dobavljač treba da konsultuje Naručioca vezano za informacije o resursima i procesima koje su njemu nedostupne i ima obavezu da finalnu verziju plana usaglasi sa njim.
* Izvrši analizu **projektnih rizika** i definiše mjere za njihovo ublažavanje - **plan mitigacije**.

U okviru pripremne faze se od Dobavljača očekuje da izvrši nabavku svih potrebnih hardverskih i softverskih sredstava potrebnih za realizaciju prihvaćenog rješenja za pružanje predmetnih IT usluga.

U toku pripremne faze Dobavljač i Naručioc rade zajedno, uz aktivno vođstvo Dobavljača, na finalizovanju i realizaciji svih aktivnosti potrebnih da bi se postigla transformacija sa postojećeg rješenja i servisa na dogovorene servise sa ključnim rješenjima, resursima i procesima. U ovoj fazi odgovornost Dobavljača je da vodi kroz proces i predloži izvodljiv plan za implementaciju rješenja.

## Faza tranzicije

**Faza tranzicije** se odnosina sve aktivnosti vezane za implementaciju rješenja, prenos isporuke usluga sa trenutnog isporučioca na Dobavljača, uspostavljanje nove strukture u isporuci usluga, usklađivanje biznis i IT procesa i implementaciju nove poslovne kontrole pri čemu je potrebno podići nivo isporuke usluga na ugovoreni nivo. U ovoj fazi Dobavljač treba da sprovede i sledeće aktivnosti:

* **Implementaciju organizacione strukture** Dobavljača neophodne za isporuku i uspostavu poslovne kontrole servisa
* **Instalacija -** podrazumijeva implementaciju infrastrukturnog (mrežnog i serverskog) sistema, zamenu i fizičko postavljanje HW uređaja (inicijalna flota uređaja), instalacija neophodnog softvera i kreiranje odgovarajućih interfejsa, a sve kao osnova za pružanje ugovorenih servisa.
* **Transfer** predstavlja upravljanje prelaskom i integracijom ljudi, sredstava, ugovora i usluga sa trenutnog izvršioca na Dobavljača na način koji će omogućiti da se postojeće usluge izvršavaju na istom nivou.
* **Pilot** i **Go Live** u skladu sa CutOver planom.
* **Potpuno preuzimanje svih IT servisa** na maloprodajnim objektima.
* **Kreiranje Handbook-a.**

Prilikom pilota i Go Live-a od Dobavljača se očekuje da obezbjedi minimalni zastoj u radu maloprodajnih objekata. Obaveza Dobavljača je da u odgovoru na ovaj Tehnički zadatak dostavi informaciju o predviđenom zastoju (ukoliko će ga biti) u maloprodajnim objektima prilikom implementacije.

Faza tranzicije traje 3 mjeseca.

## Faza transformacije

**Faza transformacije** započinje nakon završetka Faze tranzicije. Tokom ove faze Dobavljač ima obavezu da dostigne nivo kvaliteta usluga definisan ovim Tehničkim zadatkom za sve tražene funkcionalnosti IT usluga na maloprodajnim objektima.

Faza transformacije traje 3 mjeseca.

## Faza operacija

**Faza operacija** počinje završetkom faze transformacije i traje do početka Faze terminacije, a podrazumijeva pružanje ugovorenih usluga Dobavljača za račun Naručioca prema uslovima definisanim ugovorom. U ovoj fazi se od Dobavljača očekuje da radi na kontinualnom poboljšanju servisa, racionalizaciji i konsolidaciji metoda, upotrebi novih alata i tehnologija a sve u cilju unapređenja poslovnih procesa i isporuke ugovorenih usluga.

## Faza terminacije – Izlazna strategija

Svrha ove faze je obezbedjivanje efikasne tranzicija svih ugovorenih aktivnosti na Naručioca ili kompaniji koju Naručilac odredi kao novog Dobavljača (Sukcesora). Za vrijeme perioda predviđenog za raskid Ugovora Dobavljač ostaje odgovoran za funkcionisanje ugovorenih servisa na maloprodajnim objektima i, bez obzira na razloge zbog kojih se pokreće postupak za raskid Ugovora, od Dobavljača se očekuje da pruži punu podršku prilikom transfera aktivnosti na Naručioca ili Sukcesora Tokom ove faze. Dobavljač je u obavezi da učini sve u svojoj moći kako bi se nesmetano izvršio prenos predmetnih IT usluga na interne resurse Naručioca ili na treće lice. Naručioc je u obavezi da sve pružene servise tokom ove faze plati prema postojećem ugovoru sa Dobavljačem.

Neposredno pre završetka Ugovora, ili u slučaju da jedna od ugovornih strana želi da raskine Ugovor pre njegovog isteka, pokreće se **Projektni plan Terminacije**. Projektni plan Terminacije mora biti usaglašen i od strane Naručioca i Dobavljača najkasnije 6 (šest) mjeseci pre završetka Ugovora , a njegova svrha je da osigura kontinuitet u poslovanju Naručioca.

Projektni plan Terminacije mora da pokrije sledeće procese:

* **Period terminacije** - vremenski period potreban da bi se obezbjedila efikasna tranzicija svih ugovorenih aktivnosti na Sukcesora.
* **Predaja servisa –** u sklopu procesa terminacije Dobavljač će obezbjediti svu neophodnu podršku i dokumentaciju kako bi se Naručiocu obezbjedio kontinuitet u poslovanju za vrijeme perioda tranzicije servisa na Sukcesora.
* **Upravljanje i kontrola –**uspostavljen model upravljanja i kontrole za vrijeme trajanja ugovora ostaje na snazi.
* **Asset –** u sklopu procesa terminacije, Dobavljač je u obavezi da Sukcesoru obezbjedi pristup postojećem hardveru, bazama podataka i odgovarajućim licencama.
* **Ugovori –** u toku procesa terminacije, Dobavljač će Sukcesoru ponuditi prenos postojećih ugovora sa svojim izvršiocima radova. Ovo se odnosi kako na ugovore koji su preneti od strane Naručioca Dobavljaču tako i na ugovore koje je Dobavljač sklopio sa trećim licima sa ciljem izvršavanja autsorsovanih usluga
* **Tehnička dokumentacija –** Dobavljač će Naručiocu obezbjediti svu tehničku i korisničku dokumentaciju vezanu za projekat. Sva dokumenta koja će biti izrađena za potrebe Naručioca tokom trajanja Ugovora uključujući bilo koje rezultate dobijene na taj način (npr. baze znanja specifične za Naručioca, baze podataka u vezi sa incidentima, itd.) biće predate isključivo Naručiocu za cjelokupan period važenja prava intelektualne svojine koja se na njih odnose. Na osnovu odredaba zakona koji regulišu prava intelektualne svojine, ovaj prenos će se odnositi na sva prava upotrebe, reprodukcije, korekcije, izmene i adaptacije.

Naručioc može da raskine Ugovor, ili bilo koju Uslugu koja je predmet ovog Tehničkog zadatka, u bilo kom trenutku uz obavezu da o tome obavjesti Dobavljača pisanim putem 6 mjeseci pre terminacije Ugovora . Otkazni rok počinje da teče danom prijema izjave o otkazu.

Naručioc ni u kom slučaju neće biti odgovoran za eventualnu štetu koju Dobavljač može imati u ovom slučaju.

**Naručioc zadržava pravo da raskine Ugovor ukoliko Dobavljač ne dostavi adekvatni projektni plan u dogovorenim rokovima.**

**Od Dobavljača se očekuje da u okviru ponude formalno potvrdi da je saglasan sa svim zahtjevima navedenim u ovom odeljku.**

# Inicijative za uštedu

Kompanija Naručioc, želi da podstakne ponuđače da u sklopu svojih ponuda, a imajući u vidu trenutno i željeno stanje kada su u pitanju predmetne usluge, predlože inicijative koje će na ukupnom nivou dovesti do veće operativne efikasniosti i samim tim do uštede u kompaniji Naručioca. Inicijative trebaju da budu predstavljene kroz finansijske pokazatelje i ne smeju da utiču na definisani nivo kvaliteta.

Kompanija Naručioc će u ukupnom bodovanju vrednovati ovakve inicijative u zavisnosti od njihovih procenjenih efekata za koje Dobavljač mora da garantuje pod definisanim uslovima.

# Cjenovni model

Prilikom dizajniranja predloga rješenja iz Ponude, za pojedine funkcionalnosti iz Tehničkog zadatka koje se implementiraju u okviru informacionog sistema Naručioca, Dobavljač ima mogućnost da koristi postojeće softverske alate i licence Naručioca, ili da predvidi nabavku dodatnih softverski alata i licenci, koje bi Naručilac nabavio za potrebe implementacije.

Ponuda mora da sadrži detaljan opis IT infrastrukture koju je potrebno implementirati u okviru informacionog sistema Naručioca, kako bi predloženo rješenje radilo na optimalnom nivou. Ponuda je potrebno da sadrži:

1. Potrebnu mrežnu infrastrukturu
2. Potrebnu serversku infrastrukturu
3. Spisak softverskih serverskih i klijentskih licenci
4. Detaljan opis pristupa realizaciji projekta

Takođe, ponuda treba da sadrži detaljan spisak aktivnosti, opreme i licence (uključujući količine i okvirne cijene) koje je potrebno nužno obezbjediti u cilju optimalnog funkcionisanja predloženog rješenja, a koji mogu uticati na ukupne troškove tokom perioda pružanja usluge, kako bi Naručilac mogao da izradi TCO kalkulaciju usluge na 3 godina. Namera kompanije Naručioca je da po završetku ugovora (regularno ili prevremeno) bude vlasnik: softvera (implementacija), licenci, serverskog hardvera i komunikacione opreme.

Ovaj dio ponude takođe treba da sadrži i predlog planova implementacije pojedinačnih funkcionalnosti i rješenja.

U slučaju da se naknadno ispostavi da postoje neophodni dodatni troškovi implementacije koji nisu navedeni u ponudi, troškove će snositi Dobavljač.

Ponuđač takođe treba da predvidi, da se ovakve implementacije neće naplaćivati posebno, već kroz korišćenje ostalih usluga koje su predmet ovog Tehničkog zadatka.

Svu hardversku opremu, koju Dobavljač nabavi, tokom trajanja ugovora za potrebe Naručioca, a koja je implementirana u okviru Informacionog sistema Naručioca, u slučaju prijevremenog prekida ugovora ili po isteku ugovora, Izabrani ponuđač će ponuditi Naručiocu da otkupi po knjigovodstvenoj vrijednosti. Amortizaciono vrijeme hardvera treba računati na period od pet godina.

U slučaju potrebe za uvođenjem dodatnih funkcionalnosti ili izmjene postojećih, koje se odnose na Korisničke IT usluge, tokom perioda trajanja ugovora, a na zahtjev Naručioca, Izabrani Ponuđač će kreirati detaljnu analizu i predloga realizacije i cijene (po principu time & material), dok će odluku o realizaciji na osnovu predloga doneti Naručilac.

Ponuđač treba da sve cijene u ponudi izrazi u KM bez PDV-a.

Prilikom kreiranja ponude, a kasnije i prilikom fakturisanja, Dobavljač mora u skladu sa cjenovnim modelom da odvoji ponude odnosno, fakture, na sledeći način:

Održavanje maloprodajnih objekata

Održavanje drugih objekata

## IT Podrška

Od Dobavljača se očekuje da u skladu sa definisanim obimom i kvalitetom ovog Tehničkog zadatka, da fiksne cijene za IT podršku na maloprodajnom objektu u skladu sa kategorijom kojoj pripada, na mjesečnom nivou (napomena: Dobavljač treba da u svojoj Ponudi odvoji cijenu IT Podrške za maloprodajne objekte, kao što je prikazano u tabeli 18).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorija maloprodajnog objekta** | **Procenjeni broj za održavanje** | **Jedinična cijena po benzinskoj stanici** |
| **(KM bez PDV)** |
| **Premium** | **20** |  |
| **I** | **10** |  |
| **II** | **9** |  |
| **III** | **3** |  |

**Tabela 18.**Ponuda za uslugu IT podrške na maloprodajnim objektima

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Drugi objekti** | **Procenjeni broj za održavanje** | **Jedinična cijena po računaru** |
| **(KM bez PDV)** |
| **Računarska oprema na Skladištima** | **4** |  |

**Tabela 19.**Ponuda za uslugu IT podrške u drugim objektima

## Srodne usluge koje nisu dio ovog Tehničkog zadatka

Od Dobavljača se očekuje da za potrebe pružanja srodnih usluga za potrebe Naručioca, koje nisu dio ovog Tehničkog zadatka, ponudi fiksne cijene prema tabeli:

|  |  |
| --- | --- |
| **Usluga** | **Cijena** |
| **IT Inženjer / FTE\*** |  |
| **IT Tehničar / FTE\*** |  |
| **Putni troškovi\*\* / KM** |  |

**Tabela 20.**Ponuda za srodne usluge

\*FTE - Full Time Employee equivalent (8 radnih sati po radnom danu između 08 i 20 časova). Najmanja obračunska jedinica je 1 čas (FTE/8).

\*\*Naručilac je spreman da po putovanju prizna maksimalno 250km u oba smera.

Pružanje ovih usluga biće pojedinačno dogovarano između kompanija Naručioca i Izabranog Ponuđača.

# Bezbjednosni zahtjevi

## Poverljivost podataka

Svi potencijalni ponuđači moraju imati potpisani ugovor o poverljivosti u kom su se obavezali da prihvataju sve navedene uslove o poverljivosti, odnosno da podatke iz ovog dokumenta i saznanja koja iz njih proizilaze neće deliti sa trećim licima, niti sa svojim zaposlenima koji nisu direktno uključeni u kreiranje traženog idejnog rješenja, kao i na sve druge uslove navedene u ugovoru o poverljivosti, a vezano za predaju, čuvanje i povraćaj poverljivih informacija.

## Generalni zahtjevi za bezbjednošću

Dobavljač je dužan da predloži i implementira najbolju praksu u oblasti IT bezbjednosti, kao i da obezbjedi sve uslove za kontinualno unapređenje u ovoj oblasti.

U slučaju angažovanja podizvođača radova, Dobavljač je u obavezi da obezbjedi Ugovor o poslovnoj i tehničkoj saradnji sa kompanijom podizvođača. Ugovor treba da se odnosi na specifične poslove koje će podizvođač izvoditi u sklopu ugovora između Naručioca i Dobavljača. Pre izvođenja bilo kakvih aktivnosti na objektima u vlasništvu Naručioca, ili putem VPN konekcije, zaposleni Dobavljača moraju biti upoznati sa internim standardima Naručioca.

Tokom izvođenja aktivnosti definisanih ugovorom zaposleni Dobavljača se moraju ponašati na način koji je definisan internim aktima Naručioca.

Ovlašćena lica Naručioca imaju pravo da u bilo kom trenutku izvrše provjeru poštovanja zakonske regulative i internih standarda, procedura, pravilnika ili uputstava Naručioca, od strane zaposlenih Dobavljača koji učestvuju u pružanju usluga definisanih ovim Tehničkim zadatkom, bez obzira na lokaciju na kojoj se zaposleni Dobavljača nalaze. Dobavljač je obavezan da u takvom slučaju pruži sve informacije koje zatraži ovlašćeno lice Naručioca.

Za svakog izvršioca angažovanog od strane Dobavljača, koji će obavljati poslove definisane ovim Tehničkim zadatkom, Dobavljač će dostaviti osnovne podatke, kao što su, ime i prezime, mjesto stanovanja, adresa i JMBG/Pasoš minimum mjesec dana pre dodeljivanja poslova vezanih za ovaj Tehnički zadatak. Na ovaj način će se kreirati spisak odobrenih izvršioca i za potrebe obezbjeđenja hitnih zamjena.

U slučaju narušavanja zakonskih ili internih akata Naručioca od strane zaposlenih Dobavljača, Naručioc ima pravo da zatraži privremeno, ili stalno, udaljavanje zaposlenog sa lokacije Naručioca, kao i da oduzme svu opremu i dokumentaciju vezanu za Naručioca koja se nalazi kod tog zaposlenog uz ukidanje svih prava pristupa resursima Naručioca.

Svako dokazano kršenje pravila propisanih zakonom ili internim aktima Naručioca podrazumijeva finansijske konskvence po Dobavljača kao i eventualnu finansijsku kompenzaciju.

Naručioc zadržava pravo da intervjuiše svaku osobu angažovanu od strane Dobavljača za obavljanje radova na objektima Naručioca ili putem VPN konekcije, kao i pravo da tu osobu odstrani sa spiska izvođača radova na poslovima definisanim ugovorom na osnovu rezultata intervjua. Naručioc nema obavezu da pruži bilo kakvo obrazloženje za ovakvu odluku.

## Zahtjevi za IT bezbjednošču

Sve aktivnosti zaposlenih Dobavljač na računarima koje koristi Naručioc (u produkciji) moraju biti dokumentovane, bilo kroz snimanje i arhiviranje kompletne komunikacione sesije, kroz pisane zapisnike, kroz sisteme koji omogućuju snimanje aktivnosti tokom podrške, kroz sistemske ili druge logove generisane od strane sistemskog ili aplikativnog softvera. Dokumentovani podaci o aktivnostima zaposlenih kod Dobavljača ili njegovih podizvođača moraju biti zaštićeni od neovlašćenog menjanja i permanentno na raspolaganju ovlašćenim licima Naručioca.

Lica angažovana od strane Dobavljača, tokom pružanja podrške, ne mogu imati prava koja su potrebna za promenu parametara autentifikacije, autorizacije i prava pristupa, kao i administracije (u daljem tekstu: Administratorska prava).

Tokom pružanja usluga podrške, angažovani od strane Dobavljača imaće minimalna prava potrebna za obavljanje poslova, pri čemu ta prava ne mogu biti Administratorska prava. Dobavljač je obavezan da u okviru ponude definiše minimalna neophodna prava i postupak za privremenu eskalaciju prava u slučajevima kada je to neophodno.

Korisnički nalozi na informacionim resursima Naručioca, za lica angažovana od strane Dobavljača, moraju biti personalizovani (za poznato ime i prezime) i ne mogu se koristiti za druga lica.

Dobavljaču nije dozvoljeno da iz kompanijskog okruženja iznese memorijski medijum sa poslovnim podacima Naručioca, osim uz poštovanje odredbi Ugovora o poverljivosti. Dobavljač je odgovoran da provjeri postojanje poslovnih podataka Naručioca na medijumu pre iznošenja iz kompanijskog okruženja i u slučaju da na njemu postoje poslovni podaci, obavezan je da ih trajno uništi. O brisanju poslovnih podataka sa memoriskog medijuma, pre njegovog iznošenja, mora postojati pisani dokument potpisan od ovlašćenog lica Dobavljača i Naručioca.

Dobavljač je dužan da tokom podrške, predlaže i prati najbolju praksu iz domena IT bezbjednosti i da je konstantno unapređuje.

Dobavljač je odgovoran za sve aktivnosti koje obavlja, kao i za uspešnost aktivnosti koje obavlja.

Dobavljač je dužan da se upozna sa svom potrebnom internom regulativom Naručioca, kao i da je primenjuje i poštuje.

Svi rezultati analiza, zaključci, preporuke i dokumenti koje kreira Dobavljač na osnovu poverljivih podataka koje je G-Petrol dostavio Dobavljaču, moraju se smatrati poslovnom tajnom G-Petrola i zbog toga se prema njima mora ponašati u skladu sa odredbama Ugovora o poverljivosti i zakonima koji regulišu pitanja poslovne tajne.

# Uputstvo za dostavljanje ponude

## Eventualne greške u Tehničkom zadatku

U slučaju sumnje na grešku ili propusta u ovom Tehničkom zadatku, Ponuđač treba odmah da objavesti lica zadužena za kontakt naručioca a u slučaju potrebe, korekcija će biti prosleđena svim ponuđačima koji učestvuju u procesu.

## Odricanje od odgovornosti

Dobijanje ponude ne obavezuje Naručioca na bilo koji način. Sve troškove Ponuđača nastalih u cilju pripreme, prezentacije ili bilo kom drugom aspektu ponude, snosi Ponuđač. Naručilac ne daje nikakve izjave ili garancije, eksplicitne ili implicitne, u pogledu tačnosti ili potpunost bilo koje informacije ili podatka u ovom Tehničkom zadatku i neće biti odgovoran ukoliko se Ponuđač oslanja na bilo koju informaciju ili podatak iz ovog Tehničkog zadatka. Ponuđač mora samostalno da donese svoj sud o bilo kakvoj informaciji ili podatku iz ovog Tehničkog zadatka, i mora da ispita sve informacije koje se odnose na rizike, nepredviđene i druge okolnosti koje utiču njegovu ponudu .

Ni Naručilac ni njegovi zaposleni, neće biti odgovorni za bilo kakav gubitak ili štetu koju eventualno pretrpi Ponuđač tokom učešća u procesu nabavke po ovom Tehničkom zadatku.

Naručilac ima diskreciono pravo da ponudu Ponuđača izabere u cjelosti ili samo dijelove ponude.

## Razmatranje ponuda

Ponuđač je pozvan da ovim Tehničkim zadatkom da svoju ponudu, međutim, Naručilac zadržava pravo da odbije bilo koju ili sve ponude bez ikakvog obrazloženja. Odgovor treba da sadrži dovoljno informacija za ocjenu ponude. Usmeno saopštene informacije neće biti razmatrane.

## Kriterijumi za izbor Dobavljača

U procesu kreiranja ponude, Dobavljač treba da poštuje zahtjeve Naručioca koje su sadržane u ovom Tehničkom zadatku. Naručilac će izabrati najpovoljnijeg Ponuđača vođen kriterijuma za ocenu ponuda.  
  
Kriterijume za izbor kvalifikovanih ponuđača uključuju, ali nisu ograničeni na:

* Predlog rješenja za pružanje usluga koje su predmet ovog Tehničkog zadatka
* Predlog plana tranzicije i transformacije
* Komercijalna ponuda

Naručilac će uzimati u obzir na razmatranje isključivo kompletne ponude.

## Jezik

Ponuđač mora Ponudu dostaviti na bilo koji od tri službena jezika u Bosni i Hercegovini.

## Potpisivanje ponude

Samo ovlašćeni predstavnik ponuđača može potpisati ponudu. Njegov/njen potpis će potvrditi sporazum i poštovanje svih uslova navedenih u ovom Tehničkom zadatku.

## Validnost ponude

Ponuda mora biti validna minimum 6 mjeseci. Kompanija Naručilac će cijene iz ponude, uzeti u obzir kao maksimalne cijene.

## Dostavljanje ponude

Sva tehnička pitanja u vezi sa ovim Tehničkim zadatkom Ponuđač može dostaviti na adresu:   
Kontakt osoba: Elvir Šmrković  
mail: [elvir.smrkovic@nis.rs](mailto:elvir.smrkovic@nis.rs)  
mob: +38765 438 941

O ishodu izbora ponude biće obavješteni svi Ponuđači.

# Prilozi

Samo ovlašćeni predstavnik Dobavljača može potpisati ponudu. Njegov/njen potpis će potvrditi sporazum i poštovanje svih uslova navedenih u ovom Tehničkom zadatku.