

Agile Point workflow rendszer mérnöki támogatása

Bevezetés

A HungaroControl 2014-2015 során egy Agile Point alapú folyamatmenedzsment támogató eszközt vezetett be. Az XAPT Zrt-vel kötött, „Folyamatmenedzsment támogatóeszköz bevezetése” c. szerződés (a továbbiakban: előzmény szerződés) alapján telepítésre került az Agile Point workflow keretrendszer, valamint a keretrendszerre épülve egyes üzleti folyamatokat kiszolgáló workflow-k kerültek implementálásra.

Az előzmény szerződés alapján a HungaroControl és az XAPT Zrt. által közösen kialakított folyamatok az alábbiak:

- Tárgyieszköz üzembe helyezési bizonylat
- Szerződéskötés
- Úti jelentések létrehozása
- Eljárásmentes beszerzés
- Kontrolling egység módosítás
- Munkaköri leírások kezelése
- Munkaerő igény bejelentés
- Beléptetés

A fenti üzleti folyamatokat a létrehozott workflow-k, űrlapok, interfészek közvetlenül szolgálják ki. Ezen szolgáltatások meghibásodása, kiesése az üzleti folyamatok megállásával, lassulásával vagy sérülésével járhatnak, ezért a HungaroControl a szolgáltatások szintjének fenntartása érdekében indokoltnak látja szállítói mérnöki támogatás igénybe vételét (ún. támogatási alapszolgáltatás).

Emellett a HungaroControl Zrt. olyan T&M alapú elszámolási rendszeren alapuló mérnöki támogatást (ún. támogatási többletszolgáltatás) kíván igénybe venni, amely segítségével a már üzemelő folyamatok szolgáltatási szintje fenntartható, valamint lehetőséget ad új folyamatok, funkciók, komponensek specifikálására, megvalósítására is.

Műszaki tartalom

Támogatási alapszolgáltatás tartalma

1. Munkanapokon, napi 8 (nyolc) órában 09:00-tól 17:00-ig működő ügyfélszolgálati szolgáltatás nyújtását a HungaroControl felé. Az ügyfélszolgálat elérhetősége lehet telefonos, vagy webes bejelentő felület.
2. Az ajánlattevő az ügyfélszolgálatra érkező bejelentésekre minimum reagálási időt vállal az alábbiak szerint. A reagálási idő akkor teljesül, ha az ajánlattevő a bejelentés megoldását az adott időn belül megkezdi.

- a. Kritikus hiba (min. 4. óra)
 - b. Normál hiba (min. 48 óra)
 - c. Pontatlanság (min. 72 óra)
3. Az egyes bejelentések megoldására fordított időről az ajánlattevő havonta, bejelentésenként elszámolást készít. Az így felhasznált órák a rendelkezésre álló órakeretet csökkentik.
4. Az Ajánlattevő feladata az Agile Point rendszer gyártói támogatásával összefüggő kapcsolattartás ellátása.
5. Ajánlattevő köteles hozzáférést biztosítani az ügyfélszolgálati szolgáltatással kapcsolatban használt támogatóeszközhöz, a HungaroControl saját bejelentéseinek rögzítése és a nyomon követhetőség megteremtése érdekében.
6. Ajánlattevő köteles havi jelentés formájában tájékoztatni a HungaroControl-t az alkalmazástámogatási alapszolgáltatás keretein belül elvégzett mindennemű feladatról, valamint az elvárt szolgáltatási szintek teljesítéséről.

Támogatási alapszolgáltatás hatóköre

A támogatási alapszolgáltatás hatóköre a HungaroControl Agile Point keretrendszerében éles üzemben működő üzleti folyamatokat támogató workflow-k, komponensek, interfészek, funkciók valamint minden, az előzmény szerződés keretében létrejött termékekre terjed ki.

Támogatási többletszolgáltatás

A megrendelő a még nem éles üzemben működő folyamatokkal, funkciókkal, komponensekkel összefüggésben többletszolgáltatásokat rendelhet meg.

Ezen szolgáltatások lehetnek:

- az Agile Point rendszerrel kapcsolatos konzultáció
 - az Agile Point rendszerrel, vagy a kapcsolódó interfészek, komponensekkel összefüggő fejlesztés, annak specifikációja és dokumentációja
 - az Agile Point rendszerrel, vagy a kapcsolódó interfészekkel, komponensekkel összefüggő oktatás.
1. Amennyiben HungaroControl Támogatási többletszolgáltatást kíván igénybe venni, az Ajánlattevő képviselője részére írásban vagy az elektronikus bejelentő felületen jelzi. Az Ajánlattevő az igény alapján írásos becslést köteles készíteni, amely tartalmazza a szolgáltatás költségét, a munka várható idő-ráfordítását, továbbá a megvalósítás lebontott / részletezett ütemtervét a teljesítési véghatáridejének megjelölésével együtt.
 2. Az Ajánlattevő a becslést minden esetben maximum 3 munkanap alatt köteles elkészíteni és a HungaroControl képviselője részére írásban vagy elektronikus levél formájában köteles eljuttatni. A Felek közti konzultációt követően, amennyiben a HungaroControl képviselője az Ajánlattevő becslését elfogadja, a szolgáltatást megrendeli. az Ajánlattevő a Műszaki leírás alapján, a Támogatási szolgáltatások igénybevételére vonatkozó megkeresés esetén a szükséges ráfordítások költségbecslését az Ajánlatában meghatározott nettó óradíjakkal számolva köteles összeállítani.

- 3 A többlétszolgáltatás keretében megrendelt szolgáltatást az Ajánlatkérő külön igazolja le, amennyiben a megrendelt szolgáltatás megfelelő minőségben és határidőre teljesült. Az Ajánlattevő csak a megrendelt erőforrásbecslésen alapuló óraszámok ellenértékét köteles megfizetni.
- 4 Ajánlattevőnek az Alapszolgáltatás keretében történő hibajavításokra, valamint a Többlétszolgáltatások teljesítésére összesen a szerződés időtartama alatt legalább 72 szakértői napos keretet kell biztosítania. A keret kimerítésére az Ajánlatkérő nem köteles.

Alkalmassági követelmények

Ajánlattevőnek a szerződés teljes időtartama alatt rendelkeznie kell kettő, ajánlatában nevesített, workflow rendszer paraméterezésében, fejlesztésében jártas rendszermérnökkel, akit a rendszer támogatási feladatainak ellátására delegál.

Ajánlattevő vállalja, hogy ezen delegált személy a HungaroControl számára a szerződés teljes időtartama alatt rendelkezésre áll, valamint részleteiben megismeri a HungaroControl-nál kialakított folyamatokat támogató workflow-kat, űrlapokat, interfészeket és más, az előzmény szerződés keretében létrehozott terméket.