**Követelmény Specifikáció**

Business Objects szoftverkövetés

**TARTALOMJEGYZÉK**

[1 A KÖVETELMÉNYEK MEGHATÁROZÁSA 3](#_Toc379053270)

[1.1. A közbeszerzési eljárás tárgya 3](#_Toc379053271)

[1.2. A KÖVETELMÉNYEK MEGHATÁROZÁSA 3](#_Toc379053272)

[1.2.1. Szoftverkövetés 3](#_Toc379053273)

[1.2.2. Szoftverkövetés támogatása 3](#_Toc379053274)

[1.2.3. Támogatási szolgáltatás 4](#_Toc379053275)

[1.2.4. Az MNB Adattárházi környezete 7](#_Toc379053276)

#

# 1 A KÖVETELMÉNYEK MEGHATÁROZÁSA

## A közbeszerzési eljárás tárgya

Szoftverkövetési, támogatási szolgáltatások biztosítása a Megrendelő részére az alábbiakban részletezett szoftvertermékekre.

## A KÖVETELMÉNYEK MEGHATÁROZÁSA

### Szoftverkövetés

A szoftverkövetés szolgáltatás az alábbi termékekre vonatkozik:

|  |  |
| --- | --- |
|      Szoftvertermék | Mennyiség (db) |
| Data Integrator Server Data Integrator Departmental |    1 |
| Data Integrator Server BusinessObjects Data Integrator |    1 |

A szolgáltatás során kérjük, a szoftverlicenszek használati jogának biztosítását valamint az Ajánlattevő köteles Ajánlatkérő részére díjtalanul biztosítani a szoftvertermékek legfrissebb ”javított, továbbfejlesztett változatát" és a ”javító készleteket” (új szoftververziók, frissítések, service pack-ek) ill. a hozzájuk kapcsolódó dokumentációt.

### Szoftverkövetés támogatása

Az 1.2.1 pontban felsorolt termékek esedékes frissítése miatt külön támogatási szolgáltatást is igénybe kívánunk venni a verziófrissítés feladatainak megvalósítására.

A verziófrissítés során Ajánlatkérő az alábbi részfeladatok elvégzését várja az Ajánlattevőtől:

* Migrációs koncepció és folyamat megtervezése (mind az éles, mind a tesz-, és fejlesztői környezetre)
* Sikerkritériumok meghatározása
* Közreműködés az új eszköz telepítésében, paraméterezésében
* A migrációs folyamat megvalósítása
* A migráció eredményének ellenőrzése a meghatározott sikerkritériumok alapján
* Migrációs dokumentumok elkészítése
* Eredményes egy hónapos éles üzem

A migrációt a 2.2.4 pontban részletezett környezetben és úgy kell megvalósítani, hogy az a lehető legkisebb üzemidő kieséssel járjon. Az eszköz jelenleg Microsoft Windows Server 2003R2 St.Ed. SP2 operációs rendszeren fut. Az új környezetben a betöltő eszköznek legalább Windows 2008R2 operációsrendszeren kell működnie.

A munkavégzés helyszínei az MNB központi és Soroksári úti épülete.

A verziófrissítés sikeresnek tekinthető, ha az alábbiak teljesülnek:

* Az adattárházi környezet (betöltések, lekérdezések, riportok készítése) legalább a migráció előtti állapota szerint működik.
* A BO infrastruktúra legalább a migráció előtti állapot szerint működik, kibővítve a WebService használati lehetőséggel. (Egy minta WS használat bemutatása.)
* Az új környezet képes a bonyolult struktúrájú XML kezelése.
* A tervezési fázis során (az MNB munkatársainak közreműködésével) kijelölt Data Intagrator job-ok eredménye (érintett táblák tartalma) megegyezik a két környezetben, futási idejük nem növekszik.
* A migrációs dokumentumok elkészülnek.
* Az eredményes egy hónapos éles üzem teljesül.

Eredményes egy hónapos éles üzem alatt azt értjük, hogy a rendszer az átadást követően 30 naptári napon át kritikus hiba nélkül üzemel.

Kritikus hibának minősül a jóteljesítés 30 naptári napja alatt:

* a szolgáltatásnak 99% alatti rendelkezésre állása (az előre tervezett leállások időalapjával csökkentett) 30 napos időszakra mérve (maximum 432 perc kiesés);
* háromnál több alkalommal a szolgáltatás leállás

Kritikus hibaként olyan incidens miatti kiesés tekintendő, amelynek oka a verziófrissítéssel összefüggésbe hozható.

A jóteljesítési időszak újraindul a nem megvalósulást követő napon (a 433. percnyi kieséskor, illetve 4. szolgáltatás kiesésnél).

### Támogatási szolgáltatás

A támogatandó termékek közé az alábbiakban felsorolt Business Objects (továbbiakban BO**)** termékek tartoznak:

|  |  |
| --- | --- |
| Szoftvertermék | Mennyiség (db) |
| Named BusinessObjects Enterprise Professional |    132 |
| Named BusinessObjects Desktop Intelligence |    125 |
| Data Integrator Server Data Integrator Departmental |    1 |
| Data Integrator Server BusinessObjects Data Integrator |    1 |
| Named Test/Dev BOE Professional |   1 |
| Named Test/Dev Desktop Intelligence |   1 |

A megrendelni kívánt szoftvertámogatási szolgáltatás során Ajánlattevő a támogatandó szoftvertermékek üzletmenetének fenntartását támogatja, ez magában foglalja az első szintű támogatást (a nyertes szolgáltatót hiba esetén meg tudjuk keresni) és a központi SAP támogatási szolgáltatást (amennyiben a nyertes szolgáltató nem tudja megoldani a hibát, igénybe tudjuk venni a központi SAP segítséget) is.

A **támogatási** magában foglalja az alábbiakat:

* Megjelenő  frissítések kezelése (szükségesség megállapítása)
* Implementálás támogatása
* A rendszer működéséhez és üzemeltetéséhez kapcsolódó konzultáció igény szerint
* Technikai megbeszélések
* Hibabejelentés kezelése
* Helyszíni hibaelhárítás igény szerint
* Eszkaláció menedzsment igény szerint

Az ajánlatot annak ismeretében kérjük benyújtani, hogy az MNB-ben nem engedélyezett a Solution Manager telepítése.

#### A szakértői erőforrás igénybevétele és rendelkezésre állása

Incidens: Minden olyan informatikai vonatkozású esemény, ami nem része a normál működésnek és a felhasználókat akadályozza a feladataik ellátásában.

Incidenskezelés keretében nyújtott szolgáltatások:

* Hibajavítás- hibajavítás keretében az Ajánlattevő olyan incidensek kezelésére köteles, amelynek oka programhiba. A hibajavítás során az incidenst kiváltó hibát meg kell szüntetni.

Probléma: Az elkerülő megoldással lezárt incidens.

Az ajánlatkérő a szakértői erőforrás igénybevételét saját meghatározása alapján **sürgős** vagy **normál** prioritású igénybevételként határozza meg az eseti megrendelésben és így igényli az ajánlattevőtől. A prioritást, illetve a bejelentett incidens problémává történő átminősítését a Felek csak közös megegyezéssel módosíthatják.

A bejelentések kezelésére a SpiraTeam rendszerben történik, amelyhez Ajánlatkérő jogosultságot ad az Ajánlattevőnek. A bejelentés időpontja a SpiraTeam által küldött e-mail Ajánlattevő levelezőrendszerébe történő megérkezésének az időpontja. A határidők az alábbi táblázatban szerepelnek (bejelentéstől számítva):

Incidens elhárítási határidők:

|  |  |
| --- | --- |
| **Incidens kategóriák** | **Hibaelhárítás[[1]](#footnote-1)** |
| Sürgős | 2 munkanap |
| Normál | 5 munkanap |

Probléma elhárítási határidők:

|  |  |
| --- | --- |
| **Probléma kategóriák** | **Megoldás[[2]](#footnote-2)** |
| Normál | 15 munkanap |

Az elhárítási határidők számításánál az Ajánlattevő incidens- és/vagy problémakezelésre irányuló nettó munkaidő-ráfordítását kell figyelembe venni.

A támogatás időtartama alatt az ajánlattevő munkanapokon 9:00 és 17:00 óra között biztosítja telefonon történő elérhetőségét.

A szakértői erőforrás igénybevétele alatt az ajánlatkérő a saját informatikai személyzete rendelkezésre állását munkanapokon 7:00 és 17:00 óra között, az ajánlatkérő felhasználói területeinek rendelkezésre állását munkanapokon 9:00 és 15:00 óra között biztosítja (továbbiakban szolgáltatási időablak).

#### Havi rendelkezésre állás százalékos mértékének számítási módja

Ajánlatkérő az Ajánlattevő részére vállalkozói havi átalánydíjat köteles fizetni, amit havonta utólag, az SLA elszámolás alapján fizet.

A nyertes ajánlattevőnek az incidens- és/vagy problémakezelésre vonatkozó szolgáltatásról havonta riportot kell készítenie, amely tartalmazza a havi rendelkezésre állásásnak százalékos mértékét is.

A rendelkezésre állás százalékos mutatószámításának alapja a támogatási szolgáltatás nyújtás napi időtartamának és az adott hónap munkanapjainak szorzata. Azaz, ha az adott hónapban 20 munkanap volt és a támogatási szolgáltatás nyújtása munkanapokon 8.00 és 17.00 óra között történik, akkor 20\*9=180 óra.

A havi rendelkezésre állás 100 %-os, ha a támogatott termékek az adott hónapban hibamentesen működnek vagy a bejelentett incidensek / problémák kezelésére vonatkozó szolgáltatási idők egyike sem hosszabb az elvárt időnél.

Amennyiben incidens/problémakezelésre vonatkozó szolgáltatási idők valamelyike sérül, a rendelkezésre állási mutató számítása az alábbiak szerint történik:

$\frac{S-\sum\_{i=1}^{n}d^{i}megold-\sum\_{p=1}^{m}d^{p}megold}{S}$, ahol

S: az adott havi rendelkezésre állás szolgáltatás alapja, a támogatási szolgáltatás nyújtásának napi időtartamának és az adott hónap munkanapjainak szorzata

i: az adott hónapban előforduló incidensek sorszáma

n: az adott hónapban előforduló incidensek száma

$d^{i}megold$: az i sorszámú incidens elhárítása során a tényleges incidens megoldási idő és az elvárt incidens megoldási idő különbözete, amennyiben a tényleges incidens megoldási idő meghaladta az elvárt incidens megoldási időt, egyébként 0.

p: az adott hónapban előforduló probléma sorszáma

m: az adott hónapban előforduló probléma száma

$d^{p}megold$: a p sorszámú probléma elhárítása során a tényleges probléma megoldási idő és az elvárt probléma megoldási idő különbözete, amennyiben a tényleges probléma megoldási idő meghaladta az elvárt probléma megoldási időt, egyébként 0.

Munkanap alatt a szolgáltatási időablakot értjük.

### Az MNB Adattárházi környezete

BusinessObjects eszközeink adattárházi környezetben üzemelnek, VMWare vSphere 5 környezetben, virtuális szervereken, Business Objects XI 3.1 ill. Business Objects Data Integrator 11.5.1 alkalmazás cluster-ben.

A BusinessObjects Data Integrator jelenleg Microsoft Windows Server 2003R2 St.Ed. SP2 operációs rendszeren fut.

Az adattárház kb. 2,5TB méretű  Oracle 11.2.0.3 verziójú adatbázisa, HP ProLiant DL380-as szerveren RedHat Linux operációs rendszeren üzemel.

Kb. 300 BusinessObjects riporttal dolgozunk és jelenleg 130 felhasználónk van.

Megközelítőleg 400 DataIntegrator job-bal rendelkezünk, amelyekből 100 kritikus fontosságú. A job-ok többsége a Framework felügyelete alatt fut. A Framework egy olyan keretrendszer, amely a Business Objects DataIntegrator alapvető funkcióival valósítja meg a job-ok automatikus futtatását, annak felügyeletét, és naplózását.

1. A működés akadályának elhárítása hibajavítással vagy javaslat az elkerülő megoldás módjára. Amennyiben az elhárítás hibajavítással történik, a megoldás alatt a tesztelt, éles üzembe állítható verzió elkészítését értjük. [↑](#footnote-ref-1)
2. A probléma megoldásának kezdési időpontja a bejelentő rendszerben történő rögzítésről (átállításról) szóló Spira Team által küldött e-mail Ajánlattevő levelezőrendszerébe történő megérkezésének időpontja. [↑](#footnote-ref-2)