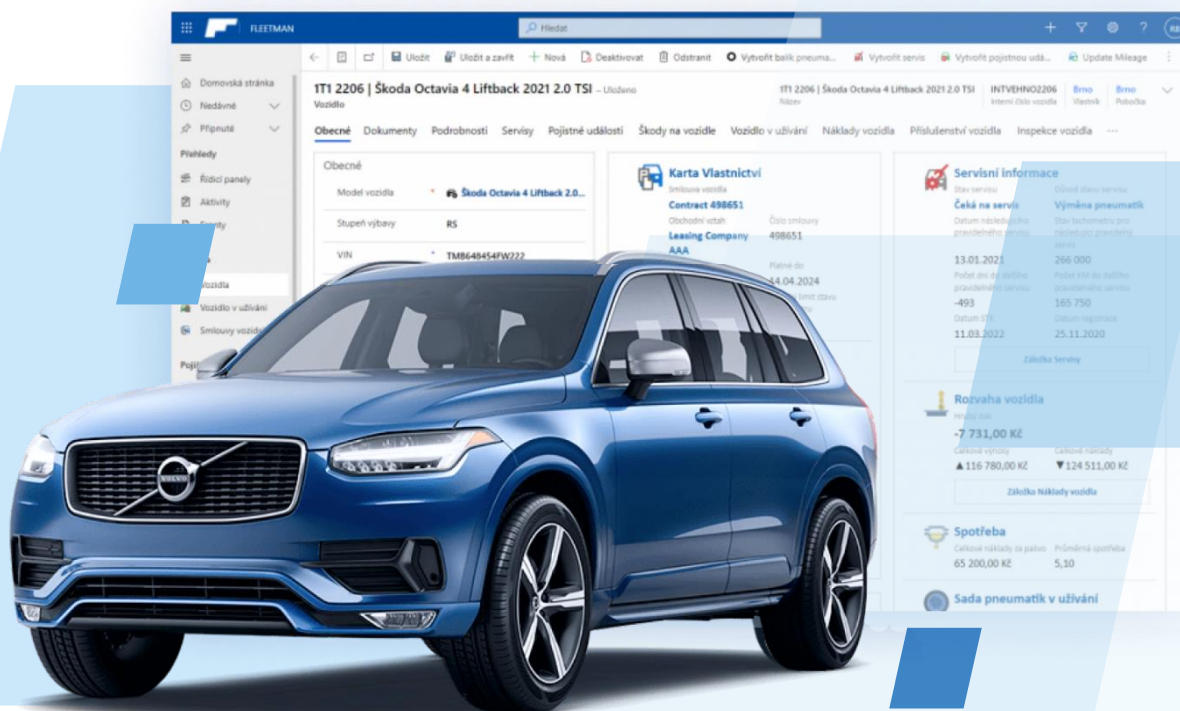


Prețul licențelor și al serviciilor



Data:	2.2.2024	Versiunea:	Versiunea 5
Creat de:	Roman Berger Jiří Marek	Tip document:	Descrierea și prețurile licențelor și serviciilor
Creat pentru:			

Cuprins

Sumar.....	4
Domeniul de aplicare al ofertei	5
1. Din ce este compus prețul	5
2. Licențe	6
2.1. Licențe pentru utilizatorii finali.....	6
2.2. Licența de utilizator tehnic (administrator)	6
2.3. Licențe suplimentare	6
3. Servicii și prețurile acestora.....	7
3.1. Lista de prețuri orientativă	7
3.2. Conținutul pachetului de servicii de implementare	8
Instalarea și punerea în funcțiune a tenant-ului Microsoft 365	8
Sesiunea de analiză nevoi	8
Implementarea soluției în mediul de producție	8
Configurarea structurii organizaționale și a rolurilor utilizatorilor	9
Parametrizarea soluției.....	9
3.3. Servicii suplimentare de implementare.....	9
Implementare în mediul de testare	9
Migrarea datelor	9
Testul de acceptanță înainte de punerea în funcțiune (UAT).....	10
Asistență de la distanță Go-live.....	10
Asistență "go-live" la sediul clientului.....	11
3.4. Training	11
Instruirea utilizatorilor finali	11
Training avansat pentru utilizatorii cheie și administratorii de sistem	12
3.5. Personalizări.....	13
Modificări personalizate specifice	13
Crearea de șabloane de tipărire (template-uri documente).....	13
Crearea modelelor de import de date	14
Seturi de personalizări sub formă de blocuri de dezvoltare	14
Tabelul cu volumele de lucru indicative pentru solicitările specifice.....	15
3.6. Suport post-implementare, servicii de asistență	17
Prețul pentru serviciul de asistență	18
Cereri de asistență	18
Clasificarea cererilor de servicii	18

Alte condiții privind implementarea FLEETMAN	20
1. Comunicarea	20
2. Restricționarea accesului	20
3. Calendarul tipic pentru implementarea și punere în funcțiune a soluției	20

Sumar

Identic cu cel din documentul de descriere solutie.

Domeniul de aplicare al ofertei

Pentru o configurare rapidă a soluției FLEETMAN cu toate funcționalitățile descrise, recomandăm utilizarea serviciului de implementare furnizat de Konica Minolta. În plus față de versiunea de bază, oferim pachete de servicii care ajută la accelerarea definirii nevoilor și rolurilor, implementarea și punerea în funcțiune a soluției, instruirea utilizatorilor sau modificări suplimentare și dezvoltarea de funcționalități personalizate. Aceste servicii sunt specificate în capitolul 2.3 - Servicii și prețurile acestora. Prețurile sunt specificate în EURO fără TVA.

1. Din ce este compus prețul

Prețul total al soluției constă în:

- Componente lunare:
 - Licențe FLEETMAN
 - Licențe Microsoft (de obicei deja achiziționate în cadrul organizației - de ex. licență Power Platform)
 - Asistență în utilizare - serviciu de asistență bazat pe SLA
- Costul inițial de implementare (o singură dată), care include de obicei:
 - Pachetul de servicii de implementare
 - Servicii suplimentare aferente implementării (migrarea datelor, asistență pentru punerea în funcțiune etc.)
 - Instruirea utilizatorilor
- Personalizări (o singură dată, pe baza nevoilor individuale ale clientului)

Pentru mai multe detalii, consultați lista de prețuri sau [blogpostul de pe site-ul nostru cu privire la modelul de prețuri pentru clienți](#).

2. Licențe

Există mai multe tipuri de utilizatori cărora le pot fi asociate diferite licențe FLEETMAN, astfel:

Utilizator	Descriere	Număr de utilizatori
Utilizator tehnic	Utilizator de sistem necesar pentru administrarea soluției	1
Utilizator final	Manager de flotă, back office, etc.	În funcție de nevoi

2.1. Licențe pentru utilizatorii finali

Tabelul de mai jos enumeră setul de licențe necesare pentru utilizatorii finali ai soluției, cum ar fi:

- Manager de flotă
- Personalul din back-office, cum ar fi cei responsabili pentru service sau polițe de asigurare

Componentă	Preț*** (€ / lună)	Număr de utilizatori
Licențe pentru soluția FLEETMAN		
Licență FLEETMAN	21	După cum este necesar
Licențe de produs Microsoft		
Power Apps per aplicație*	4.7	După cum este necesar
Microsoft 365 Business Basic**	5.6	După cum este necesar

* Această licență este legată de un mediu specific; dacă un utilizator are nevoie de acces la mai multe medii (altele decât cele de producție, de exemplu, de testare), atunci este necesară achiziționarea de licențe suplimentare pentru medii suplimentare pentru acești utilizatori. Abonament anual - reînnoire automată

** Acest element este obligatoriu numai dacă clientul dorește să primească notificările sistemului FLEETMAN în Microsoft Teams și nu deține nicio licență care să ofere acces la acest serviciu. Cu alte cuvinte, licența este necesară atunci când un utilizator nu are acces la Microsoft Teams și dorește să utilizeze acest instrument pentru a primi notificări FLEETMAN. Abonament anual cu reînnoire automată

*** Prețurile pot suferi modificări în funcție de politicile comerciale Microsoft

2.2. Licența de utilizator tehnic (administrator)

Utilizatorul tehnic este absolut necesar pentru funcționarea corectă a soluției, proprietarul tuturor proceselor automatizate și al logicii de funcționare a aplicației. De asemenea, acesta este utilizat pentru implementarea, migrarea și asistența soluției. Crearea și licențierea lui este obligatorie.

Componentă	Preț (€/lună)	Număr de utilizatori
Licențe Microsoft		
Microsoft 365 Business Basic	5.6*	1
Power Apps Premium	18.7*	1

*Abonament anual cu reînnoire automată. Prețurile pot suferi modificări în funcție de politicile comerciale Microsoft.

2.3. Licențe suplimentare

Modulele add-on sunt extensii funcționale opționale ale soluției FLEETMAN de bază. Aceste module pot fi achiziționate în orice moment în timpul sau după implementarea soluției, în funcție de nevoile clientului și soluțiile pe care le utilizează deja (ex. Ecofleet, T-Cars, etc.)

3. Servicii și prețurile acestora

3.1. Lista de prețuri orientativă

În continuare sunt enumerate serviciile asociate cu implementarea soluției FLEETMAN. O descriere detaliată a acestor servicii poate fi găsită mai jos în acest capitol.

Domeniul de aplicare și, odată cu acesta, prețul pachetului de implementare și al altor servicii depind de dimensiunea clientului, în tabelul de mai jos fiind prezentată o simulare în funcție de aceasta (Small, Medium, Large).

Dimensiunea clientului	S	M	L
Nr. utilizatori	1-5	6-15	> 15
Puncte de lucru	1-3	4-15	> 15
Nr. vehicule	0-200	201-900	> 900
Preț pachet implementare (EUR)	2.875	4.025	personalizat

Lista de prețuri a serviciilor (prețuri orientative pentru o companie de dimensiunea "S")

SERVICII	Recomandate Opționale	Preț (EUR fără TVA)
PACHET SERVICII DE IMPLEMENTARE		
Configurarea tenant-ului Microsoft 365		de la 2.875 *
Sesiune de analiză nevoi		
Implementarea soluției în mediul de testare și producție, management proiect		
Configurarea structurii organizaționale și a rolurilor utilizatorilor		
Parametrizarea soluției		
SERVICII SUPLIMENTARE DE IMPLEMENTARE		
Implementare în mediul de testare		212
Migrarea datelor existente		de la 2.300 **
Teste de acceptanță (UAT)		1.150
Asistență de la distanță 4 h		575
Asistență de la distanță 8 h		1.150
Asistență la sediul clientului 8 h		1.150
TRAINING		
Training pentru utilizatorii finali		863
Training avansat pentru utilizatori cheie și administratori		863
PERSONALIZĂRI		
Adaptări personalizate individuale		În funcție de nevoi***
Crearea de șabloane de tipărire		În funcție de nevoi***
Crearea de șabloane de import de date		În funcție de nevoi***
Tarif orar pentru dezvoltări suplimentare		115

* Prețul depinde în principal de dimensiunea clientului. Unele particularități ale proiectului clientului, cum ar fi lipsa drepturilor de administrare pentru contul furnizorului în timpul implementării soluției, pot afecta prețul rezultat.

** Costul migrării se bazează pe numărul de entități migrate. Prețul indicat în tabel este pentru 7 tabele de date (de ex.: Modele de vehicule, Vehicule, Contract de vehicul, Utilizarea vehiculului, Contracte de asigurare, Șoferi, Relații comerciale). Toate entitățile pentru care oferim în mod implicit migrarea datelor sunt enumerate în capitolul Migrarea datelor. Dacă clientul decide să migreze mai puțin de 7 tabele, prețul rămâne același. Fiecare entitate suplimentară peste limita de 7 tabele crește prețul total al migrării cu 115€.

*** Pentru detalii consultați capitolul "Tabelul indicativ al volumului de lucru pentru sarcinile individuale". O descriere a punerii în aplicare a acestor cerințe poate fi găsită într-o descriere mai detaliată a serviciilor oferite în continuare în acest document.

3.2. Conținutul pachetului de servicii de implementare

Pentru implementarea soluției, asociat achiziționării unei licențe, furnizăm o procedură de instalare și punere în funcțiune a acesteia (Ghid de implementare). Pentru clienții care au nevoie de ajutorul nostru pentru a implementa soluția, oferim serviciul de pachet de implementare, care acoperă următoarele domenii:

Instalarea și punerea în funcțiune a tenant-ului Microsoft 365

Înainte de a instala soluția FLEETMAN în sine, este necesar să puneți în funcțiune și să configurați tenant-ul Microsoft 365 (dacă acesta nu există, îl vom configura noi pentru dumneavoastră). Apoi, trebuie să creați mediile care vor găzdui instanța FLEETMAN în sine. Rezultatul este un tenant funcțional și două medii (de testare și de producție).

Sesiunea de analiză nevoi

Pentru a putea implementa și instala FLEETMAN rapid și corect, este necesară o întâlnire de maxim 4 ore, cu scopul definirii următoarelor aspecte:

- Rolurile de securitate pentru utilizatorii individuali
- Structura unităților organizaționale ale companiei
- Structura dosarelor pentru gestionarea documentelor
- Setările preferate în cadrul opțiunilor de standardizare ale soluției standard
- Destinatarii și canalele de notificare ale notificărilor individuale
- Explicarea logicii șabloanelor de migrare (pentru informații despre migrări, a se vedea capitolul "Migrarea datelor" din documentul "FLEETMAN - descrierea soluției").

Rezultatul este reprezentat de informațiile înregistrate pentru parametrizarea ulterioară a soluției.

Implementarea soluției în mediul de producție

Implementarea este efectuată de către furnizorul sistemului. Rezultatul acestei faze este soluția instalată în mediul clientului. Soluția este pregătită pentru parametrizarea ulterioară și nu este încă disponibilă pentru utilizare de către client în această etapă.

Configurarea structurii organizaționale și a rolurilor utilizatorilor

Pentru funcționarea corectă a soluției, este necesară configurarea structurii organizaționale a sucursalelor individuale și apoi să se atribuie utilizatori acestei structuri. Rolurile de securitate ale utilizatorilor sunt, de asemenea, stabilite în această etapă. Rezultatul acestei faze este soluția instalată în mediul clientului, inclusiv o structură definită a unităților organizaționale (puncte de lucru sau sucursale). Utilizatorilor li se atribuie roluri de securitate. Soluția este pregătită pentru parametrizarea ulterioară și nu este gata de utilizare în această etapă.

Parametrizarea soluției

FLEETMAN este o soluție completă care trebuie configurată corespunzător înainte de utilizare. Configurarea soluției utilizează rezultatele sesiunii de analiză și este finalizată de furnizorul sistemului. Parametrizarea soluției presupune:

- Punerea în funcțiune a integrării cu Microsoft SharePoint
- Reflectarea structurii organizaționale în Microsoft SharePoint
- Crearea unei structuri de dosare predefinite pentru gestionarea documentelor
- Configurarea parametrilor logicii de funcționare
- Activarea proceselor individuale care efectuează logica de funcționare în platforma Power Automate
- Transferul și configurarea șabloanelor de notificare
- Configurarea trigger-ilor de notificare
- Configurarea listelor de destinatari și a canalului lor preferat pentru fiecare notificare
- Activarea instrumentelor avansate de căutare în sistem

Rezultatul acestei faze este un soluția FLEETMAN configurată. În această etapă, acesta nu deține date și nu este pus la dispoziția clientului pentru utilizare.

3.3. Servicii suplimentare de implementare

Implementare în mediul de testare

Implementarea este realizată de furnizorul soluției. Instalarea soluției în mediul de testare este un serviciu recomandat, mai ales în cazul companiilor mari, cu mulți utilizatori sau vehicule. Ca rezultat, obțineți un mediu în care puteți:

- testa noile funcționalități ale soluției
- instrui angajați noi sau existenți fără a vă face griji cu privire la datele de producție
- utiliza pentru analiză în cazul unei probleme operaționale

Migrarea datelor

După instalarea și parametrizarea cu succes, se recomandă executarea migrării datelor din sistemul de gestionare a flotei utilizat anterior. Migrarea are loc cu ajutorul șabloanelor de migrare sub formă de fișiere .xlsx.

Există aspecte specifice procesului de propagare a șabloanelor de migrare care sunt specificate clientului în timpul sesiunii inițiale de analiză. **Popularea șabloanelor de migrare cu date este în**

Întregime responsabilitatea clientului. Clientul predă apoi șabloanele de migrare completate furnizorului, care le importă în sistem. Clientul este responsabil pentru acuratețea și calitatea datelor din șabloanele de migrare completate. Dacă datele furnizate nu corespund logicii șabloanelor de migrare, clientului i se va solicita să le modifice.

Pentru soluția FLEETMAN, furnizăm în mod implicit șabloane de migrare pentru următoarele tipuri de înregistrări, împărțite de obicei în mai multe faze:

Faza 1

- Modele de vehicule
- Centre decosturi
- Tipuri de daune
- Locuri de muncă
- Relații de afaceri

Faza 2

- Contacte
- Șoferi
- Polițe de asigurare

Faza 3

- Vehicule

Faza 4

- Contracte
- Carduri de combustibil
- Utilizarea vehiculelor
- telefoane mobile, cartele SIM
- Cărți de identitate
- Terminale de plată
- Viniete
- Module GPS
- Seturi de anvelope

Înțelegem migrarea ca un transfer unic de date ale entităților de mai sus. Rezultatul este reprezentat de date populate cu tipurile de înregistrări de mai sus. Procedura recomandată este predarea treptată către furnizor a modelelor de migrare completate, în funcție de etapele individuale enumerate mai sus. Acest lucru elimină eventualele deficiențe în completarea modelelor pentru etapele următoare.

Datele livrate după termenul convenit nu mai sunt obligate să fie incluse în migrare. Orice modificări suplimentare ale datelor migrate sunt responsabilitatea clientului.

Testul de acceptanță înainte de punerea în funcțiune (UAT)

Etapa UAT presupune testarea intensivă de către utilizator a soluției, cu sprijinul furnizorului. Acest sprijin este oferit de consultantul furnizorului timp de 8 ore într-o zi desemnată. Testul va avea loc la sediul clientului cu o conexiune stabilă la internet. Clientul va asigura prezența utilizatorilor-cheie pentru aspectele individuale ale gestionării flotei, care vor testa funcționalitatea în procesele individuale și vor simula activitatea lor zilnică în FLEETMAN. Testarea are loc pe o copie a mediului de producție (ce conține inclusiv datele deja migrate). Furnizorul se va asigura că mediul de testare și profilele utilizatorilor sunt pregătite. Dispozitivele pe care clientul va testa soluția sunt pe deplin sub controlul clientului.

Rezultatul este testarea funcționalităților standard ale soluției de către utilizatorii cheie.

Asistență de la distanță Go-live

Ca parte a etapei de punere în funcțiune a sistemului (Go-live), un consultant FLEETMAN va fi disponibil prin intermediul asistenței online prioritare utilizând Microsoft Teams. Din partea clientului,

vor fi selectați 2 utilizatori-cheie, care vor comunica cu consultantul FLEETMAN utilizând acest canal.

Furnizorul nu se angajează să rezolve toate interogările direct în momentul întâlnirii online, în special în cazul interogărilor mai complicate, și poate fi necesară cooperarea cu arhitectul soluției sau cu alți specialiști ai platformei.

Asistență "go-live" la sediul clientului

Ca parte a etapei de punere în funcțiune a sistemului (Go-live), vom fi la dispoziția dvs. la sediul dvs. (în funcție de durata selectată).

Asistența "go-live" la sediul clientului include de obicei aceste activități:

- Explicarea anumitor funcționalități ale soluției
- Demonstrarea modului de lucru în soluția FLEETMAN cu sarcini de lucru tipice ale utilizatorului final în cadrul funcționalității standard a soluției și a platformei
- Colaborarea cu utilizatorii cheie în gestionarea și configurarea soluției
- Colectarea cerințelor pentru dezvoltarea ulterioară a clientului (a se vedea subcapitolul "Dezvoltare suplimentară")

Furnizorul nu se angajează să rezolve toate interogările pe loc, în special pentru interogările mai complicate, și poate fi necesară cooperarea cu arhitectul soluției sau cu alți specialiști ai platformei.

Scopul este de a ajuta clientul în adoptarea noii soluții FLEETMAN implementate .

3.4. Training

Instruirea utilizatorilor finali

Vom fi bucuroși să organizăm pentru dvs. instruirea utilizatorilor finali. Instruirea se va desfășura de la distanță, utilizând Microsoft Teams, sau la sediul clientului, cu o conexiune stabilă la internet și având la dispoziție un proiector. Instruirea constă în două sesiuni de 2 ore într-o singură zi. Clientul va asigura participarea la training a utilizatorilor finali ai sistemului. Numărul maxim de participanți la o sesiune este de 8 persoane.

Training-ul acoperă:

- Introducere generală în platforma FLEETMAN
- Terminologia de bază FLEETMAN - introducerea entităților cheie:
 - Modelul vehiculului
 - Vehicul
 - Vehicul în uz
 - Contractul vehiculului
 - Polițe de asigurare
 - Evenimente asigurate
 - Service
 - Șoferi
 - Relații de afaceri
 - Contacte
- Operarea soluției de către utilizator
 - Căutare

- Filtrare
- Dezactivarea înregistrării
- Principalele componente ale soluției și utilizarea lor
 - Calendarul și gestionarea activităților
 - Fluxuri de procese
 - Tablouri de bord
 - Gestionarea documentelor
 - Exemplu de notificare
- Ciclul de viață al vehiculului
- Modele de scenarii care acoperă fluxurile de lucru în scenarii tipice:
 - Procesarea serviciilor
 - Prelucrarea evenimentelor asigurate
 - Agenda contractului vehiculului
 - Gestionarea accesoriilor vehiculului
 - Istoricul vehiculului, auditare
 - Gestionarea anvelopelor (în cazul în care se achiziționează o licență)
 - Căutare avansată
 - Crearea și partajarea de vizualizări personalizate
 - Export și import utilizând Excel

Training-ul nu include materiale didactice sau documentație de utilizare.

Training avansat pentru utilizatorii cheie și administratorii de sistem

Această instruire pentru utilizatorii cheie se concentrează pe funcționalitățile avansate, configurarea și gestionarea soluției FLEETMAN. Formarea se va desfășura de la distanță, utilizând Microsoft Teams, sau la sediul clientului, cu o conexiune stabilă la internet și un proiector de date. Clientul va asigura participarea utilizatorilor finali ai sistemului. Numărul maxim de participanți la o sesiune de training este de 4 persoane.

Training-ul acoperă:

- Instrumentul de căutare avansată
 - Crearea și partajarea vizualizărilor (view-urilor) utilizatorilor
 - Crearea de grafice personalizate
 - Crearea de tablouri de bord
 - Introducere în conceptul de securitate a sistemului (sistem de unități organizaționale și roluri de securitate)
 - Atribuirea rolurilor de securitate utilizatorilor
 - Crearea și utilizarea șabloanelor Microsoft Word
 - Setări privind destinatarii notificărilor
 - o Lucrul cu raportul de bază Power BI
- Subiectul acestei părți a cursului este învățarea instrumentului Power BI în domeniul raportului standard furnizat pentru soluția FLEETMAN. Utilizatorii prezenți vor învăța funcționarea de bază a instrumentului Power BI, astfel încât să poată lucra independent cu raportul furnizat.

Fiecare secțiune de training menționată mai sus poate fi comandată separat.

Training-ul nu include niciun material didactic sau documentație de utilizare.

3.5. Personalizări

Modificări personalizate specifice

Ca parte a pachetului de implementare, soluția FLEETMAN se implementează în varianta sa standard. Cu toate acestea, oferim posibilitatea extinderii suplimentare a anumitor zone ale soluției, pentru a acoperi particularitățile companiei dumneavoastră sau ale modului în care gestionați flota.

De obicei, aceasta poate include adăugarea de noi câmpuri, notificări pentru un anumit eveniment, un anumit mod de vizualizare a datelor, un tablou de bord etc.

Serviciul este destinat pentru modificări minore sau câteva modificări specifice. Pentru modificări mai ample sau ajustări ale întregului sistem, este necesară o analiză detaliată și o ofertă personalizată.

După semnarea comenzii, clientului i se pune la dispoziție un portal de asistență pentru a introduce cerințele. Portalul poate fi utilizat pentru a transmite cereri de îmbunătățire a soluției în funcție de specificul dumneavoastră. Cerința va fi analizată de consultanții FLEETMAN, durata analizei fiind direct proporțională cu complexitatea cerinței (o estimare orientativă a analizei poate fi găsită în tabelul cu volumul de lucru orientativ). Analiza poate include întâlniri suplimentare, solicitarea de documente sau acces la servicii terțe, date interne etc. Rezultatul este o propunere de soluție cu o estimare deja precisă a volumului de lucru. În cazul în care clientul este de acord cu oferta, cerința este dezvoltată. Timpul rezultat până la emiterea facturii este compus din analiza și dezvoltarea cerinței. În cazul în care cerința nu este dezvoltată, clientul plătește doar pentru partea de analiză.

Punerea în aplicare a dezvoltării suplimentare, în special a modificărilor majore, poate afecta calendarul de implementare a soluției. Programul final de implementare va fi stabilit după sesiunea de analiză.

Cerințele de modificare care trebuie să fie disponibile în momentul implementării soluției pot fi specificate nu mai târziu de finalizarea sesiunii de analiză. Cerințele înregistrate ulterior pot să nu mai fie disponibile în momentul punerii în funcțiune a soluției.

Pentru a vă face o idee mai bună cu privire la dimensiunea modificărilor individuale, tabelul modificărilor individuale poate fi găsit în capitolul "[Tabelul volumelor de lucru orientative pentru solicitările specifice](#)", adică înainte de punerea în funcțiune a soluției, cu excepția cazului în care se specifică altfel.

Crearea de șabloane de tipărire (template-uri documente)

Documentele dumneavoastră pot fi transferate în soluția FLEETMAN. Veți economisi timp și veți evita erorile la completarea acestora. Funcționalitatea standard a platformei este utilizată pentru a crea și a tipări în fișiere .docx pre-pregătite.

Implementarea sau analiza comenzii și facturării acestui serviciu urmează aceeași procedură descrisă în capitolul "Modificări personalizate specifice" de mai sus.

Vom efectua o analiză a documentelor furnizate de dumneavoastră, eventual modificând modelul de date al soluției (aceasta în cazul în care există informații în documentele dumneavoastră pentru care nu avem în prezent câmpuri). Vom crea apoi un model în conformitate cu documentele dvs. originale.

În cazul în care tehnologia nu ne-a permis să reflectăm cu exactitate modelul furnizat de dvs. în cazuri specifice, ne vom consulta cu dvs. cu privire la orice modificări.

Crearea șablonului este limitată de modelul de date, adică, la crearea șablonului, este întotdeauna necesar să se respecte relațiile dintre tabele și câmpurile acestora.

Furnizorul nu își asumă nicio responsabilitate juridică pentru documentele create.

Crearea modelelor de import de date

În cadrul acestui serviciu, se creează un șablon de import (data map) în FLEETMAN pentru importul de date structurate. De obicei, acest serviciu este utilizat pentru a crea o hartă a fișierelor care conțin informații privind alimentarea cu carburant disponibile clientului de la furnizorul său de carburant. Harta de date astfel creată poate fi reutilizată de fiecare dată când sunt importate date.

Seturi de personalizări sub formă de blocuri de dezvoltare

Modificările suplimentare în funcție de cerințele clientului pot fi comandate sub formă de blocuri de dezvoltare. Un bloc de dezvoltare constă din cinci faze interconectate.



Un bloc de dezvoltare are un termen de finalizare specific. Finalizarea este definită ca implementarea celei mai recente versiuni în mediul de producție al clientului. Un bloc de dezvoltare constă din următoarele faze.

Colectarea și analiza cerințelor (change requests)

- **Descriere:** Această fază începe cu o întâlnire comună, în cadrul căreia clientul își pregătește solicitările care urmează să fie încorporate în soluție. În cadrul întâlnirii, furnizorul și clientul trec în revistă cererile individuale, le explică, pregătesc un concept al acestor cereri și stabilesc prioritatea lor. După întâlnirea introductivă, furnizorul va prelucra cerințele într-o propunere cu o estimare a volumului de lucru. Propunerile vor fi apoi discutate de către furnizor și client la întâlnirea finală a acestei faze, unde propunerile vor fi aprobate de către client. Se va crea astfel o listă de modificări. Suma volumului de lucru estimat al cererilor pregătite incluse în dezvoltare nu va depăși capacitatea fazei de dezvoltare. Dacă există o depășire, clientul alege solicitările care vor fi excluse din faza de dezvoltare. Acestea pot fi incluse într-un alt bloc de dezvoltare ulterior.
- **Rezultatul fazei:** O listă de cerințe pregătite pentru dezvoltare.

Dezvoltare

- **Descriere:** Dezvoltarea efectivă a cerințelor este responsabilitatea furnizorului. În această etapă, furnizorul poate contacta clientul cu cereri de clarificare adiționale.
- **Rezultatul fazei:** Implementarea cerințelor în mediul de testare al clientului. Documentația utilizatorului îmbogățită cu solicitările dezvoltate în faza de dezvoltare, dacă modificarea documentației este inclusă în blocul de dezvoltare.

Testarea

- **Descriere:** În această etapă furnizorul va demonstra clientului cerințele de producție incluse în faza de dezvoltare. Această etapă funcționează și ca training pentru funcționalitățile livrate; clientul are apoi obligația de a testa soluțiile livrate.
- **Rezultatul fazei:** Erori posibile descoperite de client pe parcursul testării, și introduse de acesta pe portalul proiectului.

Prelucrarea rezultatelor testelor

- **Descriere:** În această fază, furnizorul va procesa eventualele erori ale soluției înregistrate pe portalul proiectului în faza anterioară și le va corecta. Acesta va contacta clientul dacă sunt necesare clarificări.
- **Rezultatul fazei:** Procesarea erorilor identificate în faza de testare a cerințelor.

Punerea în funcțiune a versiunii actualizate

- **Descriere:** Faza finală a blocului de dezvoltare, în timpul căreia versiunea testată va fi implementată în mediul de producție și se va finaliza orice parametrizare a mediului de producție necesară pentru punerea în funcțiune. Realizată de furnizor.
- **Rezultatul fazei:** Mediu de producție îmbogățit cu cerințele solicitate.

Tabelul cu volumele de lucru indicative pentru solicitările specifice

Ratele de lucru indicative de mai jos sunt utilizate pentru a estima dimensiunea blocului de dezvoltare. Deși aceste estimări se bazează pe o experiență vastă cu Power Platform, ele reflectă doar în mod orientativ necesarul de efort preconizat. Nu este posibil să se determine cu exactitate volumul de muncă de dezvoltare necesar, fără o analiză preliminară. În anumite situații excepționale, volumul de muncă final după analiză poate fi în afara intervalului estimat.

Exemple de solicitări uzuale	Volum de muncă uzual
Crearea de noi notificări, inclusiv modele de notificare și configurarea destinatarilor	8-16 ore
Modificarea fluxului de procese din cadrul soluției sub forma adăugării unei secțiuni sau a unui câmp (fără automatizări)	8-12 ore
Crearea mai multor câmpuri (până la 10 câmpuri, fără automatizări), implementarea modificărilor într-o secțiune în cadrul formularelor	4-8 ore
Ajustarea aspectului câmpurilor dintr-un formular	1-2 ore
Crearea a 5 vizualizări de date personalizate	2-4 ore
Crearea de noi entități, inclusiv formulare, vizualizări și adăugarea la meniul aplicației, fără automatizări	4-8 ore
Crearea unui nou tablou de bord specific (similar cu cele deja existente în soluție, cum ar fi tablourile de bord pentru service, evenimente asigurate sau vehicule)	3-5 ore
Crearea unui buton, inclusiv a unei pictograme într-un menu pe un formular sau un rezumat de înregistrare, fără automatizări	2-4 ore
Modificarea aspectului sau a conținutului unui model de notificare (aspectul mesajului de notificare pe care îl primește utilizatorul)	4-8 ore (în funcție de complexitate)

Crearea unui nou șablon de migrare date pentru entitățile care nu sunt incluse în migrarea standard	2-4 ore
Crearea unui model de document	6-16 ore (în funcție de complexitatea documentului)
Automatizarea importului de date structurate dintr-un fișier	20-32 de ore (în funcție de complexitatea structurii datelor și a logicii de funcționare aferente)
Analiza serviciilor terțe în vederea integrării	8-16 ore (în funcție de complexitatea serviciului și de volumul documentației furnizate)
Integrarea în sistemul de urmărire GPS, în scopul actualizării periodice a citirii tahometrului (presupunând că sistemul de urmărire este capabil să furnizeze aceste informații prin intermediul unui API web într-o formă de comunicare acceptată)	12-32 de ore (în funcție de complexitatea serviciilor furnizate de terți)
Cerința complet specifică a clientului de a modifica logica de funcționare a soluției fără a fi necesară dezvoltarea de cod de program	12-64 de ore (în funcție de complexitate)
Cerință complet specifică clientului de a modifica logica de funcționare a soluției cu necesitatea de a dezvolta cod de program	18-80 de ore (în funcție de complexitate)
Crearea unei ferestre de dialog (fără automatizări)	6-8 ore (în funcție de complexitate)
Analiza cerințelor (proiectarea soluției, consultare, implementare în mediul de testare/producție)	2-16 ore (în funcție de complexitate)

3.6. Suport post-implementare, servicii de asistență

După implementarea unei soluții FLEETMAN, fiecare client are dreptul la **FLEETMAN SLA Basic** prin intermediul portalului ServiceDesk. Acest suport este furnizat fără a garanta un prim timp de răspuns sau rezolvarea cererii.

Pentru clienții cu cerințe mai ridicate privind serviciile de asistență, oferim trei niveluri de asistență cu disponibilitatea garantată a soluțiilor pentru cerințele din trei categorii:

FLEETMAN SLA	BRONZ		
Tip de prioritate	Ridicată	Moderată	Scăzută
Timp de răspuns la cerere / tichet suport (ore)	12	18	40

FLEETMAN SLA	SILVER		
Tipul priorității	Mare	Moderată	Scăzută
Timp de răspuns la cerere / tichet suport (ore)	6	12	24

SLA FLEETMAN	GOLD		
Tipul priorității	Mare	Moderată	Scăzută
Timp de răspuns la cerere / tichet suport (ore)	4	8	24
Timp de rezolvare a cererii (ore)	12	24	80

După ce soluția este implementată, clientul este predat departamentului de asistență (indiferent de blocurile de dezvoltare ulterioare). Cu clientul se încheie un acord privind nivelul serviciilor (SLA), care definește în mod clar domeniul de aplicare al serviciilor furnizate și al dezvoltării soluțiilor.

Prețul pentru serviciul de asistență

SLA FLEETMAN	prioritatea cererii			preț / lună
	ridicată	moderată	scăzută	
Timpul de răspuns la o cerere (ore)				
BASIC	Best effort			inclus în prețul licenței
BRONZ	12	18	40	144 €
SILVER	6	12	24	288 €
GOLD	4	8	24	
Timpul de soluționare a cererii (ore)	12	24	80	580 €

Cereri de asistență

Un cont este creat pentru client pe portalul Konica Minolta ServiceDesk. Reprezentanții autorizați ai unui client au acces la acest portal.

Portalul electronic ServiceDesk oferă:

- Primirea și înregistrarea tichetelor / cererilor de asistență (mesaje de eroare, cereri de dezvoltare și servicii)
- Confirmarea de primire a tichetelor
- Analiza tichetelor
- Soluții pentru tichete
- Escaladarea tichetelor
- Monitorizarea statutului soluțiilor pentru tichete
- Monitorizarea termenelor limită și a statisticilor privind soluțiile
- Notificarea modificărilor de stare sau adăugarea unui comentariu la cerere (poate fi dezactivată la cerere)

Utilizatorul portalului electronic are posibilitatea de a vizualiza în orice moment o imagine de ansamblu actualizată a tuturor cererilor și a stării acestora.

Clasificarea cererilor de servicii

Solicitările de servicii individuale sunt clasificate în mai multe categorii, pe baza urgenței.

A - Tichet cu impact foarte mare. Funcționalitatea sau performanța soluției este limitată. Această situație pune în pericol îndeplinirea obligațiilor Clientului în domeniul său comercial / de servicii într-o perioadă de până la o lună.

B - Tichet cu impact semnificativ. Unele funcții ale soluției sunt limitate; cu toate acestea, aceste restricții nu pun în pericol îndeplinirea obligațiilor clientului în domeniul său comercial/servicii într-o perioadă de până la o lună.

C - Bilet cu impact redus. Nu există nicio restricție sau amenințare la adresa activităților sau proceselor din partea Clientului. Solicitățile de servicii suplimentare sau cererile de modificare (change requests) sunt, de asemenea, înregistrate în această categorie.

Clasificarea inițială a unei cereri de asistență este făcută chiar de către client; cu toate acestea, managerul de asistență are opțiunea de a reevalua clasificarea cererii pe baza informațiilor suplimentare, astfel încât aceasta să corespundă celor de mai sus.

Statutul unei cereri de asistență înseamnă punctul actual din procesul de soluționare a cererii. O cerere poate avea următoarele statusuri de bază în cadrul procesului de soluționare:

Răspuns inițial

Konica Minolta va asigura un răspuns adecvat la solicitarea Clientului (pe baza nivelului său SLA), sub forma unei propuneri de rezolvare a solicitării (dacă solicitarea nu poate fi rezolvată complet, Clientul este informat cu privire la pașii următori). În cazul în care o solicitare este clasificată ca fiind de severitate **A**, întreaga echipă începe imediat să lucreze la rezolvarea solicitării după primirea acesteia.

Procesarea solicitărilor are loc în timpul programului de lucru de luni până vineri, cu excepția zilelor considerate nelucrătoare.

În desfășurare

Konica Minolta analizează cererea (analiza detaliată a problemei este prima în cazul unei severități A). Clientul este apoi informat cu privire la soluția propusă, perioada preconizată până la soluționare, sau prețul etc.

Soluționarea cererii

Clientul primește de la Konica Minolta o propunere de soluție adecvată la solicitarea sa. Soluția poate include o procedură alternativă pentru a obține funcționalitatea solicitată.

Serviciul de asistență este furnizat exclusiv pentru versiunea curentă a soluției. După lansarea unei noi versiuni, clientul poate solicita un serviciu de implementare a noii versiuni prin intermediul portalului Konica Minolta ServiceDesk sau poate implementa noua versiune pe cont propriu.

Alte condiții privind implementarea FLEETMAN

1. Comunicarea

Limba de comunicare de bază pentru proiect va fi româna sau engleza. Descrierea cerințelor create în faza de colectare a cerințelor va fi redactată în limba engleză. În faza de implementare a proiectului, portalul de proiect al furnizorului cu acces pentru toți consultanții, utilizatorii cheie ai clienților și managementul proiectului va fi utilizat pentru comunicarea eficientă și aprobarea cererilor de dezvoltare propuse. Portalul este gestionat de Konica Minolta IT Solutions Czech s.r.o.

2. Restricționarea accesului

Konica Minolta Business Solutions Romania, respectiv Konica Minolta IT Solutions Czech s.r.o. sunt partenerii exclusiv însărcinați cu punerea în aplicare a modificărilor necesare în cazul în care acest proiect este implementat. Autorizarea simultană a accesului altor entități la mediul de dezvoltare, testare și operare este inadmisibilă în ceea ce privește garanțiile acceptate.

3. Calendarul tipic pentru implementarea și punere în funcțiune a soluției

Tip de serviciu	Descriere	Început	Sfârșit
Etapa intermediară	Lansarea implementării soluției	T	T
Opțional	Transmiterea către furnizor a informațiilor necesare pentru crearea unui tenant Microsoft 365 și a mediilor necesare	T	
	Crearea unui tenant	T	T+2
	Sesiune de analiză	T+2	T+2
	Transmiterea șabloanelor de migrare și explicarea logicii de propagare a șabloanelor	T+2	T+2
	Propagarea de către client a șabloanelor de migrare	T+3	T+9
	Implementarea soluției în mediul de producție	T+3	T+6
	Configurarea structurii organizaționale și a rolurilor utilizatorilor	T+3	T+6
	Parametrizarea soluției	T+3	T+6
Etapa de referință	Soluție pregătită		T+7
Opțional	Migrarea datelor	T+10	T+12
	Copie de rezervă a mediului pentru testare	T+12	T+12
Etapa intermediară	Pregătirea soluției și a datelor		T+13
Opțional	Training pentru utilizatorii finali	T+13	T+13
Opțional	Training pentru utilizatorii cheie	T+14	T+14
Opțional	Test de acceptanță înainte de punerea în funcțiune (UAT)	T+15	T+15
Etapa de referință	Punerea în funcțiune a soluției	T+16	T+16
Opțional	Punerea în funcțiune a suportului de la distanță 4h	T+16	T+16

Opțional	Suport de la distanță în timp real 8h	T+16	T+16
Opțional	Suport live la sediul clientului 8h	T+16	T+16
Opțional	Suport live la sediul clientului 16h	T+16	T+17
Opțional	Suport live la sediul clientului 24h	T+16	T+18
Opțional	Începerea primului bloc de dezvoltări suplimentare, dacă este cazul	T+21	T+50

Data preconizată de începere a implementării soluției este marcată cu litera "T" în tabelul de mai jos. Numărul de zile din tabel reprezintă zile lucrătoare.

Propunerea pentru începutul blocului de dezvoltări suplimentare prezentată în tabelul de mai sus presupune că proiectul este demarat și că blocul de dezvoltare este comandat în același timp cu pachetul de implementare. Blocul de dezvoltare poate fi comandat și separat. Apoi, începutul și sfârșitul blocului de dezvoltare vor fi stabilite de comun acord între furnizor și client.

Aceste perioade pot varia în funcție de serviciile suplimentare, cum ar fi crearea de șabloane de tipărire sau dimensiunea modificărilor personalizate sau, de asemenea, în funcție de capacitatea actuală a furnizorului. Programul final va fi trimis de furnizor după finalizarea sesiunii de analiză.