



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA PRAVOSODJE
SLUŽBA ZA INFORMATIKO IN ePRAVOSODJE

Župančičeva ulica 3, 1000 Ljubljana

T: (01) 369 5342

F: (01) 369 5783

E: gp.mp@gov.si

www.mp.gov.si

ZA JAVNO OBJAVO

SPECIFIKACIJE JAVNEGA NAROČILA

**Vzdrževanje informacijskega sistema
Vpisniki
državnega tožilstva in državnega odvetništva**

November 2020

Kazalo:

Slovar kratic.....	3
1 Uvod	4
2 Opis informacijskega sistema.....	4
2.1 Glavne tehnološke značilnosti aplikacije	4
2.1.1 Podatki za določitev obsega storitve	5
2.1.2 Omrežni nivo	5
2.1.3 Virtualni strežniki ter aplikacijske vloge.....	6
2.1.4 Komponente aplikacije	7
3 OPIS FUNKCIONALNIH IN NEFUNKCIONALNIH ZAHTEV	8
3.1 Funkcionalne zahteve	8
3.2 Nefunkcionalne zahteve	8
4 OPIS STORITEV – SpecifikacijE.....	9
4.1 Opredelitev storitev	9
4.1.1 Osnovno vzdrževanje – stanje pripravljenosti ter podpora naročniku in uporabnikom IS vpisniki	9
4.1.2 Izvedba nadgradenj in sprememb IS vpisniki.....	11
5 Izvedbene zahteve vzdrževanja	12
5.1 Opredelitev pojmov	12
5.2 Čas razpoložljivosti izvajalca za izvedbo storitev.....	12
5.3 Upravljanje z zahtevki (pomoč uporabnikom in storitve po naročilu) – enoten informacijski sistem.....	12
5.4 Zahtevki za pomoč uporabnikom.....	13
5.4.1 Prijava zahtevkov za pomoč uporabnikom	13
5.4.2 Odzivni časi.....	14
5.4.3 Reševanje zahtevkov za pomoč uporabnikom	14
5.5 Naročanje storitev po naročilu	14
5.6 Lokacija izvedbe storitev	15
6 VARSTVO OSEBNIH PODATKOV	15
7 Čas trajanja naročila	16
8 Avtorske pravice in vzdrževanje	16

SLOVAR KRATIC

Kratica	Pomen kratice
.NET	Microsoftovo okolje za razvoj spletnih storitev in drugih programskih komponent
MS SQL	Microsoftov strukturiran povpraševalni jezik za delo s podatkovnimi bazami (Structured Query Language)
SOLR	Odprtokodna strežniška rešitev za iskanje po tekstu
HKOM	Hrbtenično komunikacijsko omrežje državnih organov v Sloveniji
SIGOV-CA	Slovenian Governmental Certification Authority
SLA	Service Level Agreement – Sporazum o zagotavljanju storitev
IaaS	Infrastruktura as a Service – infrastruktura kot storitev
MVC	Model, View, Controller arhitecture
IMiS ARC	Arhivsko hranjenje pdf datotek
VLAN	Virtual Local Area Network

1 UVOD

Ministrstvo za pravosodje in Državno odvetništvo RS v vlogi naročnika naročata vzdrževanje informacijskega sistema vpisnikov državnega tožilstva in državnega odvetništva (v nadaljevanju: IS vpisniki, informacijski sistem ali IS).

Razlog za izvedbo projekta je zagotovitev razpoložljivosti in zanesljivosti delovanja informacijskega sistema za uporabnike, to so vsa državna tožilstva v Republiki Sloveniji, tj. Vrhovno državno tožilstvo RS – VDT, Specializirano državno tožilstvo RS – SDT in vsa okrožna državna tožilstva – ODT (v nadaljevanju: DT RS), ter Državno odvetništvo RS – na sedežu v Ljubljani in zunanjih oddelkih (v nadaljevanju: DOdv RS). Informacijski sistem predstavlja kritično tveganje za delovanje navedenih pravosodnih organov.

2 OPIS INFORMACIJSKEGA SISTEMA

IS je namenjen informacijski podpora delovnim procesom, ki se odvijajo na dveh ločenih državnih organih: DT RS in DOdv RS. To pomeni vključenost dokumentnega sistema, pokritje poslovnih procesov, izdelava statistik in implementacija pridobivanja/dajanja podatkov preko zunanjih povezav.

Z vidika razvoja IS gre za enotno aplikacijo, ki je nameščena na skupni strojni opremi na Ministrstvu za pravosodje, Župančičeva ulica 3 v Ljubljani, vendar v ločenih postavitvah za vsakega izmed organov posebej. Storitve IaaS na podlagi dogovora zagotavlja Ministrstvo za javno upravo.

Posebnosti potreb posameznega organa so rešene na dva načina:

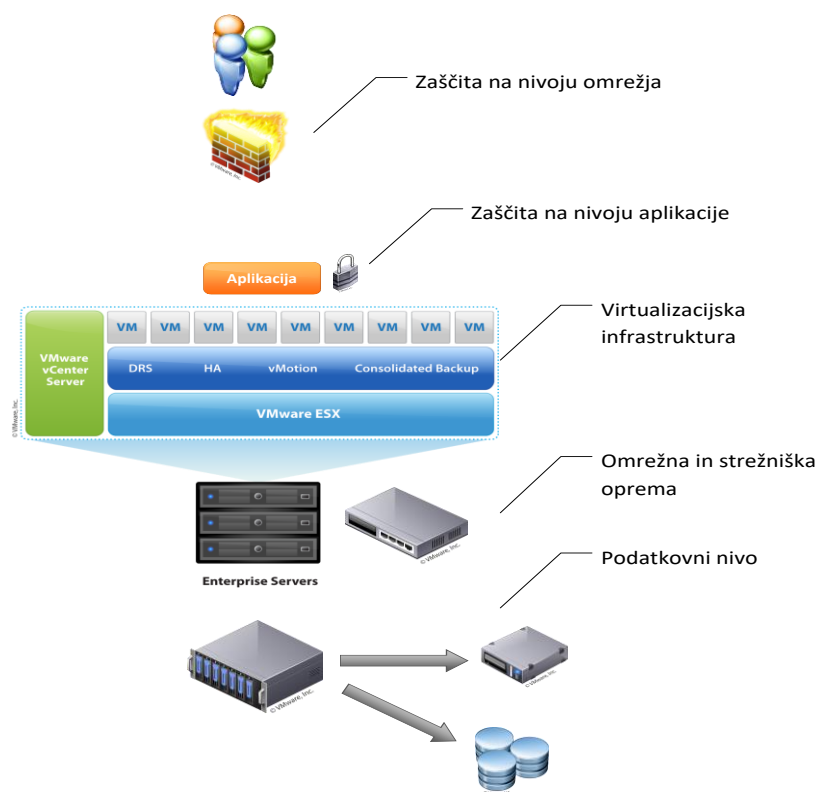
- a) s pogoji v okviru programske kode in
- b) s parametrizacijo, ki se med organoma zelo razlikuje.

2.1 Glavne tehnološke značilnosti aplikacije

- gre za spletno aplikacijo,
- zgrajena na .NET tehnologiji, v nekaterih delih tudi na drugih splošno uporabljenih tehnologijah,
- uporablja se podatkovna baza MS SQL,
- sistem ima štiri različne podatkovne baze, in sicer:
 - tekoča baza, v kateri se izvaja delo,
 - baza za ad hoc statistiko, ki je replika tekoče baze s konca prejšnjega dne,
 - statistična baza – posebna baza za pripravo predpripravljenih statističnih tabel, ki ima posebno strukturo, vendar ne gre za podatkovno skladišče,
 - SOLR – posebna baza za iskanje,
- uporabljena je MVC arhitektura,
- vzpostavljeni sta ločeni testno in produkcijsko okolje, za vsak organ posebej.

2.1.1 Podatki za določitev obsega storitve

Poenostavljena skica infrastrukture

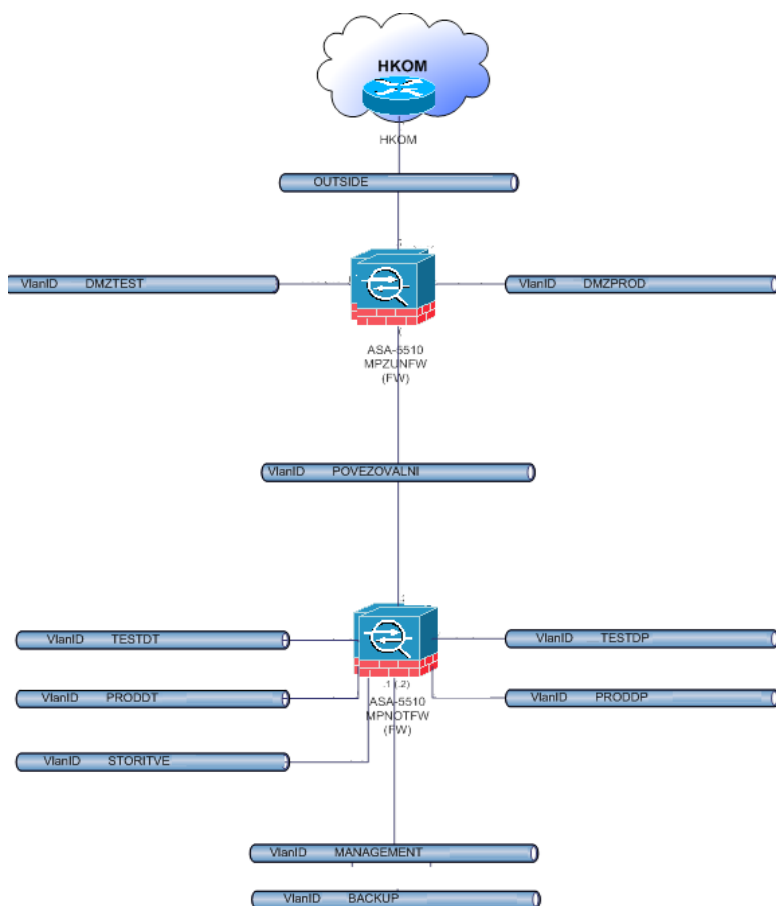


2.1.2 Omrežni nivo

IS Vpisniki so razdeljeni na 4 okolja:

- FET DO (testno okolje)
- FET DT (testno okolje)
- PROD DO (produkcijsko okolje)
- PROD DT (produkcijsko okolje)

Okolja so med seboj ločena z VLANi, ki so prikazani na spodnji skici



Promet med posameznimi VLANi je omejen na specifičen promet glede na tip/vir, za kar skrbi Cisco ASA FW, pri čemer je dodatno omejen dostop do posameznega okolja naslovnem področju posameznega organa (centralna lokacija organa in vse oddaljene lokacije).

2.1.3 Virtualni strežniki ter aplikacijske vloge

Virtualni strežnik	Namen	OS
S1	Posredniški	Linux
S2	Test	Win XP
S3	OCR/Conversion	Win Srv 2008
S4	Nadzorni	Linux
S5, S6	Domenski	Windows Srv 2008
S7	Podatkovni	Win Srv 2008
S8	Audit trail	Linux
S9	FullText search	Linux
S10	Aplikacijski	Win Srv 2008

Virtualni strežnik	Namen	OS
S11	Podatkovni	Win Srv 2008
S12	Audit trail	Linux
S13	FullText search	Linux
S14	Arhivski – dokumenti	Linux
S15	Statistični	Win Srv 2008
S16	Aplikacijski	Win Srv 2008
S17	Audit trail	Linux
S18	FullText search	Linux
S19	Aplikacijski	Win Srv 2008
S20	Podatkovni	Win Srv 2008
S21	Audit trail	Linux
S22	FullText search	Linux
S23	Arhivski - dokumenti	Linux
S24	Statistični	Win Srv 2008

2.1.4 Komponente aplikacije

Za delovanje vseh funkcionalnosti aplikacija potrebuje še naslednje komponente:

- Apache SOLR: aplikacijski strežnik za iskanje po polnem tekstu (full-text search v zgornji tabeli),
- Adlib PDF 1.8 OEM Server: aplikacijski strežnik za prepoznavo skeniranega besedila in pretvorbo v PDF/A (OCR/Conversion v zgornji tabeli),
- IMiS/ARC: strežnik za hrambo datotek (Arhivski – dokumentni v zgornji tabeli),
- MS SQL 2008 + Reporting services: podatkovni nivo in statistična poročila,
- domenski: Microsoft Active Directory, ki se uporablja izključno za podporo storitvam v infrastrukturi IS vpisniki. Za potrebe avtorizacije končnih uporabnikov uporablja obstoječ Novell eDirectory, ki ni del IS vpisniki.

Apache SOLR

Apache SOLR je aplikacijski strežnik za iskanje po polnem tekstu, nameščen je na ločenem strežniku. Nameščen je Apache SOLR, verzije 1.4.

Adlib PDF OEM Server

Adlib PDF OEM Server je nameščen na ločenem strežniku, skupno za vsa okolja. Nameščen je ADLIB PDF OEM Server, verzije 1.8 (komponenti Recognition in Conversion), in ADLIB PDF OEM Web Services, verzija 1.8, za potrebe dostopa do funkcionalnosti strežnika preko spletnih storitev.

IMiS/ARC

Datoteke se hranijo na strežniku IMiS/ARC, ki je skupen za vsa okolja DT RS in vsa okolja DOdv RS. Na vsakem strežniku so nameščeni trije ločeni profili za vsako okolje. Namestitev IMiS/ARC strežnika in konfiguracija profilov ni odvisna od verzije IS vpisniki.

Statistična komponenta

Osnovno platformo statistične komponente predstavlja MS SQL Server 2008 Enterprise edition z naslednjimi komponentami:

- SQL Server Database Engine,
- SQL Server Managment Studio (SSMS),
- SQL Server Reporting Services,
- SQL Server Bussines Inteligence Development Studio (BIDS),
- SQL Server Agent.

Transakcijska podatkovna baza je na ločenem strežniku za vsako okolje posameznega organa. Poleg tega je za vsako okolje posameznega organa postavljen še ločen podatkovni strežnik (ista različica) za potrebe statistike. Na ta strežnik se podatki prenašajo preko sistema Log-Shipping.

Natančnejši opis sistema oziroma predstavitev funkcionalnosti IS je razvidna iz dokumenta Priloga 1 Informacija o obsegu informacijskega sistema Vpisniki DT RS in DOdv RS, ki je priloga tehničnih specifikacij.

3 OPIS FUNKCIONALNIH IN NEFUNKCIONALNIH ZAHTEV

3.1 Funkcionalne zahteve

Izvajalec je dolžan prevzeti v vzdrževanje in dopolnjevanje IS vpisniki vključno z vsemi funkcionalnostmi. Predvidena so področja zagotavljanja storitev:

- stalno in pravilno delovanje IS vpisniki in povezav z zunanjimi sistemi;
- takojšnje intervencije v primeru anomalij, ki jih zazna sam ali jih sporoči naročnik oz. uporabniki.

3.2 Nefunkcionalne zahteve

3.2.1 Razpoložljivost

Naročnika se strinjata, da na razpoložljivost informacijske rešitve vplivajo informacijske storitve, za katere bosta odgovorna naročnika (kot npr.: vzdrževanje IMIS strežnika, vzdrževanje virtualnih strežnikov in ostale strojne opreme, na kateri je nameščena programska oprema IS vpisniki). Zahteve glede razpoložljivosti so zato podane na način, da jih mora izvajalec upoštevati v relevantnem delu (delovanje ter storitve izvajalca v zvezi z vzdrževanjem).

3.2.2 Monitoring

Izvajalec bo moral zagotavljati:

- samostojno preverjanje pravilnosti in optimalnosti delovanja sistema;
- samostojno usklajevanje s sistemskimi službami;

- učinkovito pomoč in svetovanje ključnim uporabnikom na strani naročnikov in na strani ponudnikov storitev;
- oblikovanje in podajanje predlogov za optimizacijo delovanja.

4 OPIS STORITEV – SPECIFIKACIJE

4.1 Opredelitev storitev

Storitve vzdrževanja in dopolnjevanja IS vpisniki so razdeljene v dve kategoriji, glede na njihovo naravo ter glede na način njihovega naročanja in obračunavanja.

4.1.1 Osnovno vzdrževanje – stanje pripravljenosti ter podpora naročnikoma in uporabnikom IS vpisniki

Navedeno zajema:

1. v sodelovanju z naročnikoma in uporabnikoma skrb za sistem varovanja (sistem mrežne zaščite in kontrola elementov z varnostnim kopiranjem), ki zajema tudi enkrat letno izvedbo požarne vaje, skladno z načrtom testiranja varnostnega kopiranja in restavriranja podatkov:
 - a. preverjanje kakovosti varnostnih kopij,
 - b. obnovitev podatkov iz varnostnih kopij naročnika v testni okolji uporabnikov,
 - c. preverjanje ustreznosti podatkov, pridobljenih iz varnostnih kopij;
2. zagotavljanje razpoložljivosti in zahtevane odzivnosti ter kakovosti izvajanja storitev vzdrževanja aplikativne programske opreme s sprotno in takojšnjo odpravo napak sicer že delujočih funkcionalnosti;
3. zagotavljanje pravilnega delovanja aplikacije na vseh vzpostavljenih okoljih (fet in produkcija);
4. redno dnevno spremljanje delovanja ter odpravljanje vzrokov nedelovanja izmenjav podatkov s povezanimi informacijskimi sistemi ali informatiziranimi zbirkami podatkov:
 - a. Policija,
 - b. VSRS,
 - c. URSIKS
 - d. ZZZS,
 - e. BS,
 - f. KDD,
 - g. AJPEŠ,
 - h. CRP,
 - i. CKE,
 - j. MFERAC,
 - k. VEP;
5. spremljanje delovanja ter odpravljanje vzrokov nedelovanja povezanih zunanjih komponent informacijskega sistema naročnika:
 - a. e-pošta,
 - b. LDAP,
 - c. SD imenik DRO;
6. redno tedensko preventivno pregledovanje delovanja sistema, ki zajema:
 - a. preverjanje stanja delovanja in razpoložljivosti IS (redno pregledovanje sistemskih in aplikativnih strežniških dnevnikov),
 - b. preverjanje in poročanje o stanju zasedenosti resursov IS;

- razpoložljivost diskovnega polja in poročanje o ocenjenem mesečnem in letnem prirastku na diskovnih kapacitetah,
 - razpoložljivost pomnilnika,
 - razpoložljivost procesorjev;
7. takojšnje obveščanje naročnikov in uporabnikov o zaznanih težavah, vzrokih zanje in predvidenem času ter ukrepih za odpravo zaznanih težav;
 8. sodelovanje s preostalimi morebitnimi zunanjimi izvajalci naročnikov ali izvajalci informacijske podpore ponudnikov izmenjave podatkov s povezanimi informacijskimi sistemi ali informatiziranimi zbirkami podatkov, in sicer pri iskanju možnih vzrokov za težave pri delovanju ter odpravljanju le-teh in pri načrtovanih nadgradnjah oziroma spremembah obstoječih rešitev ali pri vključevanju novih informacijskih rešitev obstoječih ali novih ponudnikov izmenjav podatkov s povezanimi informacijskimi sistemi ali informatiziranimi zbirkami podatkov;
 9. spremljanje tehnoloških novosti, povezanih z vzdrževano opremo, ter priprava predlogov in ukrepov za nemoteno delovanje oz. izboljšanje njenega delovanja;
 10. dokumentiranje opravljenega dela, dogovorov in sprememb na IS v zvezi z osnovnim vzdrževanjem informacijskega sistema, vključno z vzdrževanjem in ažuriranjem dokumentacije izvedbe vzdrževanja;
 11. odpravo napak delovanja sistema in popraviljanje bistvenih skritih napak in pomanjkljivosti v kodi sistema (Bug Fix Releases and Remedial Software Patches), ki niso predmet garancije;
 12. pripravo, nameščanje in testiranje delovanja popravkov za programsko opremo, ki je predmet vzdrževanja;
 13. izvajanje pomoči uporabnikom preko zahtevkov za pomoč uporabnikov;
 14. skrb za spremembe politik notranjih požarnih pregrad v obsegu in dogovoru z naročnikoma;
 15. vzdrževanje log shippinga za potrebe statistik;
 16. obnavljanje certificiranja IS vpisniki pri Arhivu Republike Slovenije.

Mesečno mora izvajalec pripraviti in izročiti naročnikoma poročilo o izvedenih aktivnostih zagotavljanja nemotenega delovanja in neprestanega nadzora razpoložljivosti IS. Poročilo mora zajemati sledeče preglede:

- a) podatke o razpoložljivosti sistema in integracij;
- b) povzetke ugotovitev rednih tedenskih preventivnih kontrolnih pregledov sistema iz točke 6;
- c) seznam zaznanih težav iz točke 7, z navedbo stanja (v reševanju, zaključeno) in obrazložitev rešitve zaznane težave, ki se navezujejo na točke od 2 do 5;
- d) spisek opravljenih aktivnosti, povezanih s sodelovanjem iz točke 8;
- e) podatke o odpravljenih bistvenih skritih napakah in pomanjkljivostih v kodi sistema iz točke 11;
- f) podatke o nameščenih popravkih za programsko opremo iz točke 12.

Izvajalec je dolžan skladno s točko 10 skupaj s poročilom o izvedenih aktivnostih zagotavljanja nemotenega delovanja in neprestanega nadzora razpoložljivosti IS naročnikoma in uporabnikom predati tudi relevantno dokumentacijo v zvezi z osnovnim vzdrževanjem informacijskega sistema.

Izvajalec mora skladno s točko 9 najmanj vsakih šest mesecev pisno seznaniti oba naročnika s tehnološkimi novostmi, povezanimi z vzdrževano opremo, ter pripraviti predloge in ukrepe za nemoteno nadaljnjo delovanje oz. izboljšanje delovanja IS.

Izvajalec mora skladno s točko 1 enkrat letno izvesti požarno vajo skladno z načrtom testiranja varnostnega kopiranja in restavriranja podatkov in naročnikoma ter uporabnikom predložiti poročilo o uspešno izvedenem testu.

Ker je programska oprema sistema certificirana (akreditirana) pri Arhivu Republike Slovenije, je izvajalec dolžan certificiranje obnavljati tako, da niti en dan sistem ne bo brez veljavnega certifikata, hkrati pa mora ob izteku pogodbe akreditacija zajemati najmanj še obdobje nadaljnjih šestih mesecev.

Storitve iz te točke naročnika plačujeta v okviru pavšalnega zneska, ki ni odvisen od dejanskega števila opravljenih ur izvajalca.

4.1.2 Izvedba nadgradenj in sprememb IS vpisniki

Izvajalec v okviru nadgradenj in sprememb sistema zagotavlja:

- prilagajanje in dograjevanje funkcionalnosti informacijskega sistema ter izboljševanje njegovih lastnosti delovanja in uporabnosti glede na vsebinske in tehnične zahteve naročnikov ter njihovo testiranje;
- prilagajanje programske opreme glede na spremembe systemskega okolja in operacijskega sistema ter glede na potrebe ostalih povezanih informacijskih sistemov;
- različne spremembe na IS vpisniki, preko uporabniškega vmesnika ali s posebnimi orodji, prilagoditve, nastavitve, parametrizacija, spremembe konfiguracije;
- sodelovanje pri analizi in pripravi podrobnih tehničnih implementacijskih specifikacij uporabniških zahtev za dodajanje novih in izboljšanje obstoječih funkcionalnosti programske opreme ter testiranje delovanja le-teh;
- usposabljanje uporabnikov, ko bo izvajalec moral izvesti tudi izobraževanja končnih uporabnikov o spremembah informacijskega sistema, ki so posledica tega javnega naročila;
- nedefinirane obdelave podatkov:
 - predvsem čiščenje nepotrebnih, podvojenih oziroma neažurnih ali drugače napačnih oziroma nepotrebnih podatkov,
 - urejanje podatkov, ko je zaradi spremembe podatkovnega modela ali zaznanih nepravilnosti v starih podatkih sistema treba izvesti obdelave podatkov v podatkovni bazi, ki jih trenutno še ni mogoče definirati (spremembe statusov spisov, spremembe vrednosti enostavnih atributov na spisih/dokumentih, ažuriranje obstoječega podatkovnega modela po algoritmih, pripravljenih s strani uporabnikov, in podobno). Obdelave se bodo izvajale na dva načina, in sicer:
 - a) kot posebne skripte, ki se zaganjajo neposredno na podatkovni bazi, in
 - b) kot store procedure, do katerih je dostop omogočen preko aplikacije;
- druge računalniške storitve v povezavi z dopolnitvami IS vpisniki.

Pri tej kategoriji storitev gre v pretežnem delu za razvojne storitve in dodajanje novih funkcionalnosti glede na zaznane potrebe, ki spreminjajo funkcionalnosti informacijskega sistema. Storitve iz te kategorije se izvajajo izključno na podlagi vnaprejšnje pisne ponudbe izvajalca, potrjene s strani naročnika, v kateri so definirani vsebina, obseg in rok za realizacijo naročila. Če izvajalec tako storitev izvede brez naročila naročnika (naročilo uporabnika ne šteje kot naročilo naročnika), nosi stroške

izvedbe sam. Storitve se obračunajo po potrjeni ponudbi glede na v pogodbi določeno urno postavko.

5 IZVEDBENE ZAHTEVE VZDRŽEVANJA

5.1 Opredelitev pojmov

Vzdrževanje IS vpisniki se izvaja v obsegu informacijskega sistema, ki je predstavljen v 2. točki teh specifikacij in prilogi k njim.

Za jasnejšo določitev obsega izvedbe storitve navajamo nekaj opredelitev pojmov:

Problem opredeljujemo kot težavo oziroma določeno nezaželeno stanje, ki ni skladno s pričakovanji in ga je treba odpraviti oziroma rešiti na način, da se stanje normalizira.

Problemi v zvezi z IS vpisniki se delijo glede na resnost, od česar je odvisna tudi hitrost oziroma nujnost odprave:

- *kritičen problem*: IS ne deluje, poslovnega procesa v IS ni mogoče izvesti.
- *resen problem*: IS vpisniki deluje, vendar je delo zaradi izpada posamezne funkcionalnosti ali počasne odzivnosti IS zelo oteženo,
- *manjši problem*: ne vpliva bistveno na izvedbo poslovnega procesa v IS vpisniki, vendar uporabnika ovira pri njegovem delu ali mu nalaga nepotrebno dodatno delo.

Uporabniško vprašanje predstavlja obliko uporabniškega zahtevka za pomoč, ki je samostojna logična celota. Uporabniško vprašanje se navezuje na delovanje posamezne funkcionalnosti IS ali na način pravilne uporabe posamezne funkcionalnosti IS. Uporabniško vprašanje nima značaja nezaželenega stanja v IS in se razlikuje od problema v tem, da zaradi njega ni potreben poseg v IS za normalizacijo stanja. Uporabniško vprašanje se rešuje praviloma daljinsko (npr. telefonski klic, e-mail oziroma z namensko spletno aplikacijo za podporo uporabnikom) in se za njegovo rešitev praviloma porabi do 2 uri.

5.2 Čas razpoložljivosti izvajalca za izvedbo storitev

Vzdrževanje po tej pogodbi se opravlja v rednem delovnem času izvajalca, vsak delovni dan od 8. do 16. ure, razen če je zaradi velikega pomena določene storitve potrebno drugače.

Kadar je to potrebno za nemoteno izvajanje delovnega procesa ali zagotavljanja stabilnosti delovanja IS, lahko katerikoli naročnik od izvajalca zahteva, da posamezne storitve opravi tudi zunaj časovnih omejitev iz prejšnjega odstavka, za kar izvajalcu ne gre posebno plačilo.

5.3 Upravljanje z zahtevki (pomoč uporabnikom in storitve po naročilu) – enoten informacijski sistem

Zaradi transparentnosti ravnanja z zahtevki za pomoč uporabnikom (prijava problemov) in zahtevkov za izvedbo storitev po naročilu ter drugih predlogov za izboljšave IS vpisniki ter sistematične ureditve življenjskega cikla potrebe/zahteve po informacijski storitvi,

njene uvedbe (testiranja), potrditve in izvajanja, bodo izvajalec, naročnika in uporabnika uporabljali enoten informacijski sistem za upravljanje z zahtevki. Izvajalec mora naročniku in dogovorjenim uporabnikom omogočiti neposreden dostop do svojega sistema za upravljanje z zahtevki.

Enoten informacijski sistem mora vsebovati seznam prijavljenih zahtevkov in njihov status reševanja, pri čemer mora biti razvidno, kdo je zahtevek podal (Ministrstvo za pravosodje, DT RS ali DOdv RS), kdaj je bil zahtevek podan in vsebina zahtevka. Poleg tega mora biti pri zahtevkih za pomoč uporabnikom razvidna resnost problema, pri zahtevkih za storitve po naročilu pa rok za izvedbo. Enoten informacijski sistem izvajalca za upravljanje z zahtevki mora naročnikoma in uporabnikoma nuditi sledljivost zahtevkom.

5.4 Zahtevki za pomoč uporabnikom

5.4.1 Prijava zahtevkov za pomoč uporabnikom

Uporabnika bosta zahtevke za pomoč uporabnikom pošiljala bodisi na elektronski naslov, ki ga v ta namen zagotovi izvajalec, bodisi neposredno v enoten informacijski sistem, izjemoma pa tudi po telefonu. Ne glede na način pošiljanja zahtevkov, mora izvajalec poskrbeti, da bodo vsi zahtevki razvidni v enotnem informacijskem sistemu.

Kot zahtevek za pomoč uporabnikom se štejeta prijava problema in uporabniško vprašanje.

V prijavi problema bo uporabnik, ki bo podal zahtevek, navedel najmanj:

- ali gre za uveljavljanje garancije oziroma stvarnih napak ali za vzdrževanje,
- opredelitev resnosti problema (kritičen, resen ali manjši),
- opis problema (opis zaporedja ukazov oziroma okoliščin ali posnetek v elektronski obliki),
- ali je problem ponovljiv (vedno; občasno; nikoli; ni poskušano; neznano),
- ali je morebiti znana pomožna rešitev (work around) in če je, njen opis.

Če bo zahtevek podan po elektronski pošti, bo uporabnik v zadevi sporočila navedel organ pošiljatelja (DT RS in DOdv RS), ali gre za prijavo problema ali za uporabniško vprašanje in zaporedno številko prijave tega organa v tekočem letu.

Po prejemu zahtevka za pomoč uporabnikom mora izvajalec potrditi prejem zahtevka bodisi s povratnim elektronskim sporočilom uporabniku, ki ga v primeru, ko zahtevek pošlje VDT RS, v vednost pošlje na elektronski naslov naročnika vpisniki.mp@gov.si, bodisi v enotnem informacijskem sistemu, odvisno od načina podaje zahtevka. Izvajalec mora v sporočilu o prejemu prijave problema podati tudi opredelitev do resnosti problema, ki jo je v zahtevku podal uporabnik. Če se z opredelitvijo uporabnika ne strinja, se o tem posvetuje z uporabnikom in skupaj dokončno določita ustrezno stopnjo resnosti.

Če gre za problem, ki zahteva obsežnejši poseg in glede na resnost ni opredeljen kot kritičen, bi pa njegova izvedba v poslovnem času uporabnika lahko pomenila bistveno zmanjšanje razpoložljivosti ali zanesljivosti delovanja IS vpisniki ali bi povzročila izpad funkcionalnosti IS vpisniki za del ali večino uporabnikov, izvajalec o tem pisno obvesti

uporabnika in naročnika. Po potrditvi naročnika (tj. Ministrstva za pravosodje za zahteve VDT RS oziroma DOdv RS za zahteve DOdv RS), da gre za obseg storitev, ki presega osnovno vzdrževanje, se zahtevek nadalje obravnava kot zahtevek za storitev po naročilu skladno s točko 5.5 teh specifikacij.

5.4.2 Odzivni časi

Odzivni čas na prijavo zahtevka za pomoč uporabnikom je tisti čas, ki preteče od prejema uporabnikove zahteve za pomoč do trenutka, ko izvajalec začne z reševanjem problema.

Odzivni čas je odvisen od resnosti problema, ki jo v prijavi opredeli uporabnik, in znaša:

- | | |
|--------------------|--------|
| - kritičen problem | 15 min |
| - resen problem | 2 uri |
| - manjši problem | 24 ur |

V primeru uporabniškega vprašanja je odzivni čas 2 uri.

5.4.3 Reševanje zahtevkov za pomoč uporabnikom

Čas, v katerem mora izvajalec odpraviti problem, začne teči od začetka reševanja problema s strani izvajalca. Odvisen je od resnosti problema, in znaša:

- | | |
|--------------------|-------|
| - kritičen problem | 1 uro |
| - resen problem | 12 ur |
| - manjši problem | 48 ur |

Čas, v katerem mora izvajalec odgovoriti na uporabniško vprašanje, je največ 2 uri.

Če izvajalec po pregledu prijave zahtevka ugotovi, da bo za njegovo odpravo potrebno več časa, kot je predvideno zgoraj, je dolžan to pisno sporočiti uporabniku in naročniku (v primeru, ko zahtevek pošlje VDT) z obrazložitvijo ter predlogom v kolikšnem času je problem možno odpraviti. Če naročnik ali uporabnik predlog zavrne, mora navesti obrazložitev zavrnitve.

Reševanje zahtevkov poteka praviloma daljinsko (po telefonu, preko aplikacije ali po elektronski pošti, če je to mogoče). Če rešitve na tak način ni mogoče zagotoviti, se reševanje nadaljuje z obiskom izvajalca na lokaciji uporabnika.

Izvajalec se obvezuje, da bo v primeru, ko gre za storitve rednega zagotavljanja operativnosti delovanja IS vpisniki, kontinuirano reševal problem, dokler poslovni proces ne bo normalno stekel.

Izvajalec je pri reševanju zahtevkov za pomoč uporabnikov dolžan komunicirati s končnimi uporabniki zaradi pojasnjevanja zahtevkov in se udeleževati sestankov na lokaciji kateregakoli naročnika ali uporabnikov ne da bi mu za to pripadalo posebno plačilo.

5.5 Naročanje storitev po naročilu

Storitve po naročilu naroča Ministrstvo za pravosodje preko elektronskega naslova vpisniki.mp@gov.si, DOdv RS pa preko elektronskega naslova . V naročilu mora

naročnik čim bolj natančno opisati predmet storitve oziroma želeno stanje IS vpisniki, s ciljem, da lahko uporabnik ali naročnik preveri ustreznost po realizaciji.

Izvajalec za vsako naročilo naročnika po naročilu izdelava pisno ponudbo, ki mora vsebovati vsaj:

- oceno potrebnih aktivnosti za doseg želenega stanja IS vpisniki;
- oceno potrebnega dela za posamezno predvideno aktivnost, izraženo v urah;
- predlagan terminski plan izvedbe aktivnosti;
- predviden rok dobave.

Izvajalec pošlje ponudbo naročniku, ki je podal naročilo, v potrditev. Izvajalec sme pričeti z izvajanjem aktivnosti po ponudbi šele po prejeti potrditvi ponudbe s strani naročnika. Naročnik ima pravico, da ponudbo zavrne in s tem odstopi od naročila za izvedbo storitve, če se s prejeto ponudbo ne strinja.

Po potrditvi ponudbe izvajalec vnese podatke o naročilu v enotni informacijski sistem.

Izvajalec po izvedenih aktivnostih po ponudbi naročniku in uporabniku (če je naročilo za VDT RS) preda opravljene storitve s primopredajnim zapisnikom. Iz primopredajnega zapisnika mora biti razvidno, na katero ponudbo oziroma naročilo se storitve nanašajo in količina porabljenih ur za opravo storitev. Primopredajnemu zapisniku mora biti priložena tudi vsa dokumentacija opravljenega dela, predvidena v teh specifikacijah.

Izvajalec ob vsaki nadgradnji verzije in namestitvi v testno okolje opravi testiranje vseh izvedenih sprememb na IS vpisniki ter naročnikoma in uporabnikoma predloži poročilo o izvedenem testnem ciklusu, jim pošlje seznam sprememb ter posodobljeno uporabniško dokumentacijo, ki zajema tako navodila za uporabo kot tudi posodobljeno tehnično dokumentacijo sistema. V primeru večjih sprememb le-te izvajalec na zahtevo naročnika ali uporabnika tudi predstavi.

5.6 Lokacija izvedbe storitev

Lokacija, kjer je nameščen IS: Ministrstvo za pravosodje, Župančičeva ulica 3, 1000 Ljubljana. Sestanki in pomoč uporabnikom se lahko izvajajo tudi na lokacijah DT RS ali DODV RS v Ljubljani.

6 VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Poleg pogodbenih obveznosti do naročnikov izvajalec pri vzdrževanju informacijskega sistema vpisniki obdeluje tudi osebne podatke DT RS in DODV RS, zato je na podlagi Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) in vsakokrat veljavnega Zakona o varstvu osebnih podatkov odgovoren za izvedbo ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov, tako da:

- zagotavlja varnost obdelave osebnih podatkov;
- vodi evidence dejavnosti obdelav;
- upravljavca obvesti o zaznani kršitvi;
- po potrebi imenuje pooblaščenca osebo za varstvo osebnih podatkov;
- sodeluje z nadzornimi organi (kot npr. Informacijski pooblaščenec);
- ne angažira novih obdelovalcev brez predhodnega pisnega dovoljenja naročnika.

Izvajalec mora poskrbeti, da so z varno obdelavo osebnih podatkov po določilih GDPR seznanjeni vsi zaposleni pri obdelovalcu, ki obdelujejo osebne podatke, dostopne za izvajanje nalog po tej pogodbi.

Podrobnejšo ureditev varstva osebnih podatkov bosta pogodbeno urejala uporabnika in izvajalec.

7 ČAS TRAJANJA NAROČILA

Vzdrževanje IS bo trajalo 36 mesecev od pričetka veljavnosti pogodbe.

8 AVTORSKE PRAVICE IN VZDRŽEVANJE

Ministrstvo za pravosodje ima za IS vpisniki izvirno in izvršno kodo (za osnovno verzijo in vse nadaljnje spremembe in nadgradnje), katere kopijo bo izročil izvajalcu ob podpisu pogodbe. Lastnik kode je SRC, d. o. o.

Izvajalec mora za vse spremembe in nadgradnje, ki jih bo opravil na IS vpisniki, izvirno in izvršno kodo na zahtevo kateregakoli naročnika, najpozneje pa ob prenehanju pogodbenega razmerja, izročiti naročnikoma. Izvajalec v rešitvi ne sme uporabiti knjižnic, drugih delov kode ali artefaktov, ki ne bi bili v lasti naročnikov in bi lahko povzročili težave pri prenosu vzdrževanja sistema na drugega izvajalca.

Rok Dvornik,
vodja Službe za informatiko in e-pravosodje