

VZOREC PROTOKOLA O IZVAJANJU STORITEV

Naročnik in izvajalec se dogovorita za naslednji način izvajanja storitev:

1. Komunikacija med naročnikom in izvajalcem

Komunikacija med naročnikom in izvajalcem, ki je bistvena za izvajanje storitev (vpliva na naročanje storitev, specifikacijo, postavitve prioritete in predvidenih rokov, predajo in obračunavanje storitev) bo potekala preko enotnih poštnih predalov:

- na strani naročnika je uraden elektronski naslov aips.cis@um.si,
- na strani izvajalca je uraden elektronski naslov _____;

in preko naročnikovega spletnega mesta za skupno rabo dokumentov ter podpornega sistema naročnika. Izvajalec dobi dostop do spletnega mesta ter podpornega sistema naročnika (<https://podpora.um.si>) in prevzema zahteve v obdelavo upoštevajoč definirane odzivne čase.

Za komunikacijo se lahko uporabljajo tudi telefon in drugi elektronski naslovi zaposlenih na strani naročnika in izvajalca.

Izvajalec ne komunicira direktno s končnimi uporabniki informacijskega sistema.

2. Naročanje storitev

Naročanje storitev lahko po tej pogodbi potrdi le skrbnik pogodbe ali pooblaščen oseba na strani naročnika. Proces definiranja obsega, prioritete, terminskega načrta ali katerih drugih pomembnih podatkov se lahko izvaja tudi na drugih ravneh, vendar se šteje kot veljavno naročilo zgolj tisto, ki ga potrdi skrbnik pogodbe ali pooblaščen oseba na strani naročnika.

3. Testiranje rešitev in predaja

Izvajalec po izvedeni fazi implementacije in testiranja oz. realizaciji sprememb in/ali novih rešitev v lastnem razvojnem in testnem okolju, obvesti naročnika o predani testni verziji rešitve na dogovorjenem odložišču in tako omogoči naročniku, da v testnem okolju preveri pravilnost delovanja naročenih del in potrdi skladnost z naročilom ali poda rezultate testiranja in zahteva novo iteracijo implementacije, testiranja. Po opravljenih zaključnih testiranjih (na strani izvajalca in naročnika) in potrditvi s strani naročnika se verzija rešitve prenese v produkcijsko okolje. Izvajalec mora v okviru razvoja opraviti testiranje in varnostno testiranje produkta. V okviru priprave končne verzije produkta mora izvajalec izvesti tudi varnostno preverjanje. Izvajalec pri testiranju upošteva in zagotavlja, da delovanje funkcionalnosti obstoječega informacijskega sistema, ki so kakorkoli povezane s pripravljeno rešitvijo, ni okrnjeno oz. onemogočeno.

Izjemoma, po predhodni odobritvi naročnika, je možen nadzorovan poseg izvajalca tudi neposredno v produkcijskem okolju. Naročnik ima pravico nadzora nad izvajalcem pri izvedbi del preko sistema za upravljanje privilegiranih dostopov. Zunanji izvajalec lahko po odobritvi naročnika izvaja delo na daljavo. Pri tem mora upoštevati vse predpisane varnostne mehanizme. Na omrežje UM se lahko priklapi samo s parametri, ki mu jih določi / sporoči naročnik. Za vzpostavitev povezave do omrežja UM lahko zunanji izvajalec uporablja samo licencirano ali predpisano programsko opremo. Delo preko stalno vzpostavljene zunanje povezave je možno samo za v naprej dogovorjene posege.

4. Predaja izvedenih rešitev v produkcijo

Izvajalec v okviru implementacije sprememb oz. novih rešitev pripravi tudi postopek, po katerem bo naročnik namestil testirano rešitev v produkcijsko okolje.

Ob vsaki novi verziji namenjeni za produkcijsko okolje, mora izvajalec predati izvirno kodo, ki omogoča naročniku umestitev (prevedba izvirne kode) in delovanje le te v vzporednem razvojnem okolju na lokaciji naročnika.

Izvajalec lahko ima dostop do produkcijskega okolja naročnika zaradi potrebe po zagotavljanju delovanja informacijskega sistema in z njim povezanimi informacijskimi sistemi naročnika. Morebitne odobritve dostopa s strani naročnika so dokumentirane. Po prenehanju razloga po dostopu se ta dostop ponovno na strani naročnika onemogoči.

5. Tehnična in uporabniška dokumentacija izvedenih rešitev

Ob vsaki novi verziji posamezne rešitve pripravljene za produkcijsko okolje, mora izvajalec v elektronski obliki poleg izvirne kode posredovati tudi vse potrebne podlage za pripravo tehnične dokumentacije in uporabniške dokumentacije, ki jo praviloma na osnovi informacij izvajalca pripravlja naročnik. Posredovanje teh prilog se lahko izvaja preko uradnih elektronskih naslovov ali odloži na dogovorjenem odložišču.

6. Posredovanje garancijskih zahtevkov

Izvajalec v okviru garancijskega obdobja jamči naročniku, da bo ugotovljene pomanjkljivosti oz. napake odpravil glede na definirane odzivne čase (priloga št. 2: Odzivni časi). Naročnik je dolžan obvestiti izvajalca o vsebini napake, kdaj je bila ugotovljena, na kateri del storitve/rešitve se nanaša in morebitne druge podatke, ki izvajalcu omogočijo preverjanje navedb naročnika. Izvajalec napako odpravi, s tem, da upošteva življenjski cikel razvoja IS.