

## Specifikacije za JN:

»Vzdrževanje, dopolnitve in nadgrajevanje Sistema enotnih spletnih strani državnih organov RS (SESS) ter zagotavljanje operativnosti delovanja za obdobje 36 mesecev«

### PREDMET NAROČILA

1. Osnovno vzdrževanje Sistema enotnih spletnih strani državnih organov RS (SESS) in zagotavljanje operativnosti delovanja za obdobje 36 mesecev;
2. Dopolnilno vzdrževanje Sistema enotnih spletnih strani državnih organov RS (SESS) za obdobje 36 mesecev.
3. Nadgradnja TYPO3 jedra in vključenih razširitev.

### OPIS STORITEV

1. Osnovno vzdrževanje Sistema enotnih spletnih strani državnih organov RS (SESS) in zagotavljanje operativnosti delovanja za obdobje 36 mesecev obsega:
  - Zagotavljanje razpoložljivosti in zahtevane odzivnosti usposobljenega kadra ter kakovosti izvajanja storitev vzdrževanja na strani izvajalca.
  - Zagotavljanje nemotenega delovanja vzdrževanega sistema.
  - Identifikacijo in odpravo problemov na vzdrževanem sistemu.
  - Sodelovanje pri identifikaciji in odpravi problemov v primeru, da problem povzročajo sistemi od katerih je odvisno delovanje vzdrževanega sistema.
  - Reševanje problemov uporabnikov in naročnika, odgovore na vprašanja ter svetovanje glede uporabe vzdrževanega sistema.
  - Dodajanje, preimenovanje in odstranjevanje spletnih mest na zahtevo naročnika.
  - Implementacijo, konfiguracijo in odstranjevanje obstoječih funkcionalnosti po potrditvi naročnika (obstoječe funkcionalnosti so tiste, ki so nameščene ali skonfigurirane za vsaj eno spletno mesto vzdrževanega sistema ali pa so del jedra TYPO3. Pod osnovno vzdrževanje sodijo tudi vse morebitne nove funkcionalnosti, ki bodo v okviru dopolnilnega vzdrževanja dodane v času trajanja pogodbe.)
  - Implementacijo potrebnih popravkov (security fix, bug fix, v log datotekah zabeležene napake, ...).
  - Nadgrajevanje systemske programske opreme na podprte verzije.
  - Sodelovanje pri analizi in pripravi specifikacij na podlagi uporabniških ali naročnikovih zahtev za dodajanje novih in spremembo obstoječih funkcionalnosti.
  - Spremljanje delovanja sistema (monitoring) in ustrezno ukrepanje v primeru zaznanih odstopanj od normalnega delovanja.
  - Zagotavljanje enotnosti konfiguracij posameznih funkcionalnosti na vseh spletnih mestih in strežnikih.
  - Spremljanje novosti na področju razvoja vzdrževane programske opreme, priprava predlogov in ukrepov za nemoteno delovanje oz. izboljšanje delovanja.
  - Dokumentiranje storitev osnovnega vzdrževanja ter izdelava mesečnih poročil o opravljenem delu.
2. Dopolnilno vzdrževanje Sistema enotnih spletnih strani državnih organov RS (SESS) za obdobje 36 mesecev obsega:
  - Spremembe in dopolnitve programske opreme po naročilu.
  - Izvedba drugih dopolnilnih del na zahtevo naročnika.
  - Dokumentiranje storitev dopolnilnega vzdrževanja ter izdelava mesečnih poročil o opravljenem delu.

### 3. Nadgradnja TYPO3 jedra in vključenih razširitev obsega:

- Priprava plana in časovnice za nadgradnjo sistema.
- Namestitev in konfiguracija systemske programske opreme v skladu z zahtevami TYPO3 8 LTS.
- Nadgradnja TYPO3 jedra iz TYPO3 6.2 LTS na TYPO3 8 LTS.
- Nadgradnje vključenih razširitev za delovanje na nadgrajeni verziji jedra TYPO3
- Posodobitev obstoječih skript
- Testiranje (funkcionalno, regresijsko, obremenilno, varnostno) nadgrajene programske opreme.
- Posodobitve obstoječe dokumentacije, ki se nahaja v SVN (ali GIT) repozitoriju.
- Slovenjenje TYPO3 jedra in vključenih razširitev.
- Koordinacije pri naročniku.
- Koordinacije z glavnimi uredniki posameznih spletnih mest.
- Dokumentiranje storitev ter izdelava poročil o opravljenem delu.

## NAČIN IZVAJANJA STORITEV

Vzdrževani informacijski sistem obsega sistemsko in aplikativno programsko opremo.

Sistem se vzdržuje kot celota ne glede na število spletnih mest. Število spletnih mest, ki se nahajajo na Sistemu enotnih spletnih strani državnih organov RS ni konstantno.

### 1) Osnovno vzdrževanje

Izvajalec mora storitve osnovnega vzdrževanja izvajati ob delavnikih (ponedeljek – petek) od 8<sup>00</sup> do 18<sup>00</sup> ure, prevzem in odpravo kritičnih problemov ter zagotavljanje operativnosti delovanja pa mora izvajati v režimu 24/7.

Izvajalec storitve osnovnega vzdrževanja izvajati z odzivnimi časi in roki, ki so določeni v tem členu.

Odzivni čas na prijavo problema je čas, ki preteče od prejema uporabnikove, naročnikove ali strojne (avtomatizirane) prijave do trenutka, ko izvajalec začne z reševanjem problema. Odzivni čas je odvisen od resnosti problema in ga v prijavi praviloma navede prijavitelj. V primeru prijave s strani nadzornega sistema je resnost problema upoštevana izključno kot kritična ter se rešuje z najvišjo prioriteto.

Čas, v katerem mora izvajalec rešiti problem, začne teči od začetka reševanja problema s strani izvajalca. Izvajalec je naročnika dolžan obvestiti ob začetku reševanja problema. V primeru, ko resnost problema v prijavi ni navedena, se upošteva rok za rešitev problema »Manjši«.

Resnost problemov in odzivni čas ter čas v katerem mora izvajalec rešiti problem, ki spada pod storitve iz 1. točke 2. člena te pogodbe, se določi po naslednji tabeli:

Resnost problema	Odzivni čas	Čas v katerem mora izvajalec odpraviti problem
Kritičen	krajši od 1 ure	max. 2 uri
Resen	krajši od 2 ur	max. 4 ure
Manjši	krajši od 3 ur	max. 8 ur

Če izvajalec oceni, da je problem takšen, da ga ne bo mogoče odpraviti v času, zahtevanem v tem členu, to nemudoma (v vsakem primeru pa v času, ki je določen za odpravo problema) pisno (lahko tudi po elektronski pošti) sporoči naročniku skupaj z obrazložitvijo ter s predlogom, v kolikšnem času je problem možno odpraviti.

Izvajalec se obveže, da bo kontinuirano reševal kritičen problem, dokler le-ta ne bo rešen.

## 2) Dopolnilno vzdrževanje

Izvajalec mora storitve dopolnilnega vzdrževanja izvajati po izrecnem predhodnem pisnem naročilu naročnika, ki je lahko poslano tudi preko elektronske pošte. Naročnik in izvajalec dogovorita vsebino, obseg in roke posamezne aktivnosti, naročnik pa končni dogovor potrdi s pisnim naročilom, ki je lahko tudi elektronska pošta. Ocena predvidenega časa za posamezna naročila v okviru storitev dopolnilnega vzdrževanja mora biti razčlenjena na posamezne aktivnosti. Če izvajalec izvede storitve dopolnilnega vzdrževanja brez pisnega naročila naročnika, ki je lahko poslano tudi po elektronski pošti, nosi stroške izvedbe sam.

Izvajalec mora naročniku v roku največ 72 (dvainsedemdeset) ur od prejema povpraševanja, za storitve dopolnilnega vzdrževanja posredovati ponudbo za izvedbo. V primeru, da se izvajalec s predlaganim rokom za izvedbo ne strinja, skupaj z naročnikom dogovorita rok, ki je za izvajalca obvezujoč in po preteku katerega je naročnik upravičen izvajalcu zaračunavati pogodbeno kazen za zamudo pri izvedbi naročila.

## 3) Nadgradnja TYPO3 jedra in vključenih razširitev

Storitve iz te točke izvajalec izvede po vnaprejšnji koordinaciji pri naročniku. Pri čemur je potrebno pričeti s koordinacijo vsaj šest mesecev pred skrajnim rokom za izvedbo. Skrajni rok za izvedbo je šest mesecev po izidu TYPO3 8 LTS (glej: <http://typo3.org/typo3-cms/roadmap/>).

Na koordinaciji pri naročniku izvajalec predstavi plan za nadgradnjo. Na podlagi potrjenega plana izvajalec pripravi časovnico.

Izvajalec namesti in skonfigurira sistemsko programsko opremo s skladu z zahtevami TYPO3 8 LTS.

Izvajalec poskrbi za nadgradnjo vseh spletnih mest, ki so na sistemu. Ob nadgradnji TYPO3 jedra izvajalec nadgradi tudi vse vključene razširitve in posodobi obstoječe skripte.

Izvajalec pred nadgradnjami produkcijskih spletnih mest opravi potrebne testne nadgradnje in naredi potrebne funkcionalne, regresijske, obremenilne in varnostne teste.

Izvajalec ob nadgradnji posodobi obstoječo dokumentacijo, ki se nahaja v repozitoriju izvorne kode, in poskrbi za morebitno manjkajoče slovenjenje TYPO3 jedra ter vključenih razširitev.

Izvajalec vse storitve iz tega sklopa dokumentira ter ob predaji preda tudi poročila o opravljenem delu iz katerega so razvidni tudi rezultati opravljenega testiranja.

Izvajalec vse spremembe sproti zavede v naročnikov SVN (ali GIT) repozitorij.