

# VZDRŽEVANJE GENERIČNEGA GRADNIKA IO- MODUL

specifikacije

## 1 Osnovno vzdrževanje aplikativne programske opreme IO modul in redno zagotavljanje operativnosti delovanja sistema

### 1.1 Osnovno vzdrževanje aplikativne programske opreme IO modul

---

*Osnovno vzdrževanje aplikativne programske opreme (splošna razlaga):*

- *je vezano neposredno na aplikacijo oz. kodo in zajema:*
    - *obveznosti (predvsem zagotavljanje razpoložljivosti, odzivnih časov in ustrezne kakovosti (tehnične in vsebinske usposobljenosti izvajalca)) in*
    - *izvajanje storitev vezanih neposredno na aplikativno programsko opremo, pomoč uporabnikom, manjši popravki v kodi, odprava skritih napak po pretečenem testnem in garancijskem obdobju;*
  - *storitve se izvajajo v okviru obstoječih funkcionalnosti aplikacije.*
- 

Podrobnejši opis predvidenih storitev osnovnega vzdrževanja:

- Pomoč uporabnikom - daljinska pomoč pri reševanju težav uporabnikov ter odgovori na vprašanja glede uporabe vzdrževane programske opreme
- Odkrivanje in odpravljanje skritih napak in pomanjkljivosti v kodi aplikativne programske opreme po preteku testnega obdobja oziroma jamstva iz pogodbe o nakupu, prevzemu oziroma izdelavi aplikativne programske opreme, razen odpravljanja skritih napak in pomanjkljivosti v nadgradnjah aplikativne programske opreme, ki bodo morebiti izvedene v okviru tega naročila (pogodbe)
- Reševanje problemov ter predlaganje ukrepov za nemoteno delovanje aplikativne programske opreme
- Vzdrževanje osnovne dokumentacije sistema
- Administracija – izvajanje standardnih zahtev (vzdrževanje statičnih podatkov šifrantov, objava mesečnih poročil,...), ki se ne obravnavajo kot incident

## 2.1 Redno zagotavljanje operativnosti delovanja sistema

---

**Redno zagotavljanje operativnosti delovanja sistema (splošna razlaga):**

- *Vsaka aplikativna programska oprema, je vpeta v neko informacijsko okolje, vključno s povezavami (integracije) z drugimi aplikativnimi rešitvami.*
  - *Storitve rednega zagotavljanja operativnega delovanja niso vezane neposredno na aplikativno programsko opremo, ampak na širše okolje, v katerem deluje aplikacija (zato to ni isto kot vzdrževanje aplikacije), so pa ključne za delovanje informacijskega sistema za pokrivanje določenega poslovnega procesa.*
  - *Redno zagotavljanje operativnosti zajema redne (vsakodnevne) storitve, potrebne za delovanje sistema.*
- 

Podrobnejši opis predvidenih storitev rednega zagotavljanja operativnosti:

- Zagotavljanje razpoložljivosti in zahtevane odzivnosti ter kakovosti izvajanja storitev operativnost delovanja sistema
- Pomoč pri reševanju specifičnih primerov, ki se rešujejo individualno (po posebnih postopkih)
- Sodelovanje pri namestitvi novih verzij oziroma sprememb in dopolnitev programske opreme, ki so posledica osnovnega ali dopolnilnega vzdrževanja
- Izvajanje kvartalnih preventivnih pregledov namestitev aplikativne programske opreme s ciljem odpravljanja potencialnih motenj pri uporabi
- Izvajanje sprememb iz naslova zagotavljanja delovanja sistema, skladno s procesom upravljanja sprememb (obravnavanje vpliva, testiranje,...)
- Vzdrževanje osnovne dokumentacije sistema
- Nadzor sistema:
  - spremljanje in zbiranje dogodkov iz sistema,
  - periodično pregledovanje delovanja podatkovne zbirke
  - predlogi ukrepov za preventivno reševanje

## 2 Dopolnilno vzdrževanje aplikativne programske opreme IO modul in Izredno zagotavljanje operativnosti delovanja sistema

### 2.1 Dopolnilno vzdrževanje aplikativne programske opreme IO modul

---

**Dopolnilno vzdrževanje aplikativne programske opreme (splošna razlaga):**

- *je (podobno kot osnovno vzdrževanje aplikativne programske opreme) vezano neposredno na aplikacijo oz. kodo, zajema pa:*
    - *izgradnjo novih funkcionalnosti ali dopolnjevanje obstoječih funkcionalnosti aplikacije,*
    - *kjer obseg dela praviloma presega 2-3 čl-dni.*
- 

Podrobnejši opis predvidenih storitev dopolnilnega vzdrževanja:

- Priklop novega vira
  - Sodelovanje pri analizi in pripravi specifikacij uporabniških zahtev za priključevanje novih distribucijskih baz (virov);
  - Dopolnitev XML sheme na podlagi novih podatkov iz kataloga podatkov za novi vir
  - Dopolnitev logike pridobivanja in posredovanja podatkov iz novega vira (nova operacija) v distribucijskem vmesniku IO-DIS.
  - Dodajanje novih JDBC povezav do distribucijskih baz.
  - Izdelava tehnične dokumentacije
  - Izdelava dokumentacije specifikacije standardnih XSD struktur
  - Testiranje in koordinacija z inštitucijo (lastnikom podatkov) in naročnikom
- Dopolnitev funkcionalnosti IO-modula
  - sodelovanje pri analizi in pripravi specifikacij uporabniških zahtev za dodajanje novih in izboljšanje obstoječih funkcionalnosti programske opreme;
  - prilagajanje programske opreme glede na spremembe systemskega okolja in operacijskega sistema v okviru možnosti in zagotovil proizvajalcev oziroma principalov ter glede na potrebe ostalih povezanih informacijskih sistemov;
  - prilagajanje in dograjevanje programske opreme glede na vsebinske spremembe;
  - priprava analitičnih izdelkov;
  - dokumentiranje novih verzij, ki nastanejo na osnovi naročila dopolnilnega vzdrževanja;
- Svetovanje in pomoč pri uporabi in implementaciji
  - Svetovanje in pomoč skrbnikom IO modula in administratorjem za pravilno uporabo modula in zagotavljanje uspešnega izvajanja zahtev s strani zunanjih aplikacij;
  - Svetovanje in pomoč uporabnikom in pregledovalcem IO modula na strani posameznega vira in institucij, kot lastnika podatkov v distribucijski bazi;
  - Svetovanje in pomoč uporabnikom IO modula s strani proizvedovalnih sistemov (Pladenj e-Sociala, IS-CSD...);
  - Svetovanje in pomoč skrbnikom zunanjih sistemov (aplikacij) za pravilno posredovanje zahtev v IO modul in pravilne uporabe spletnih storitev IO modula;

- Svetovanje in pomoč skrbnikom distribucijskih baz (pregledovanje in upravljanje žurnalov, lokalne varnostne sheme);
- Svetovanje in pomoč skrbnikom IO modula za generiranje ustreznih gradnikov IO modula (distribucijska baza, bazne procedure) za nove vire.
- Specifična tehnična izobraževanja in predstavitve, katero vsebino definirata skupaj naročnik in izvajalec, glede na zahteve naročnika;
- Pomoč in svetovanje pri vzpostavitvi in optimizaciji povezav do IO-modula
- Manjši posegi na IO-modulu in njegovih komponentah (XML/XSD sheme, podatkovne zbirke, aplikacijske komponente)
- Tehnično sodelovanje z vsebinci in z drugimi izvajalci

## 2.2 Izredno zagotavljanje operativnosti delovanja sistema

---

### *Izredno zagotavljanje operativnosti delovanja sistema (splošna razlaga)*

- *Podobno kot redno zagotavljane operativnega delovanja ni vezano neposredno na aplikativno programsko opremo, ampak na širše okolje, v katerem deluje aplikacija.*
  - *Storitve izrednega zagotavljanja operativnosti, so vezane na večje infrastrukturne spremembe (strojna oprema, sistemska programska oprema, podatkovne baze), ter odpravljanje eventuelnih posledic napake ali izpadov ostalih (ne aplikacije) delov informacijskega sistema.*
  - *Posegi in spremembe praviloma terjajo več kot 2-3 čl-dni napora*
- 

Podrobnejši opis predvidenih storitev izrednega zagotavljanja operativnosti:

- Storitve izrednega zagotavljanja operativnosti delovanja sistema podpirajo delovanje dnevnega cikla izvajanja poslovnih procesov ter delovanja poslovno kritičnih IT sistemov v izrednih okoliščinah. V teh primerih je delovanje sistema moteno, posledice nedelovanja sistema so obsežnejše. Obseg dela, potreben za vzpostavitev operativnega delovanja oziroma za reševanje posledic, je povečan. V skladu s strukturo in vsebino ravnanja celotnega sistema in določenimi ravnmi odločanja in nadzora, je izvajalec poleg storitev rednega zagotavljanja operativnosti sistema delno ali v celoti zadolžen tudi za:
  - koordinacijo in eskalacijo pri diagnostiki izrednih problemov
  - reševanje posledic na sistemu, nastalih zaradi napak ali izpadov na ostalih sistemih
  - koordinacijo sistema (vpletenih institucij) pri nadgradnji baznih ali strežniških sistemov
  - pomoč pri reševanju izrednih problemov