

**VZDRŽEVANJE IN NADGRADNJE**

**INFORMACIJSKEGA SISTEMA eJR ZA OBDOBJE TREH LET**

**TER POSTAVITEV RAZPISOV**

**(informacijska podpora izvajanju javnih razpisov s področja kulture)**

Ljubljana, oktober 2019

**Stanje dokumenta**

**Namen dokumenta:** Specifikacije za vzdrževanje in nadgradnje informacijskega sistema eJR za obdobje treh let (informacijska podpora izvajanju javnih razpisov) ter postavitev razpisov

**Vsebina:** glej kazalo

**Verzija:** 1.0

**Datum verzije:** 21. 10. 2019

Kazalo vsebine

[1 UVOD 3](#_Toc23247603)

[2 JAVNO NAROČILO 4](#_Toc23247604)

[2.1 Namen in cilj naročila 4](#_Toc23247605)

[2.2 Predmet naročila 4](#_Toc23247606)

[3 Obstoječe stanje in specifikacija novih funkcionalnosti 5](#_Toc23247607)

[3.1 Obstoječe stanje 5](#_Toc23247608)

[3.2 Pomembnejše novosti in nadgradnje 6](#_Toc23247609)

[3.3 Opredelitev odprtih zahtev 6](#_Toc23247610)

[3.4 Spremljanje statistike 7](#_Toc23247611)

[3.5 Spremljanje financiranja 7](#_Toc23247612)

[4 ZAHTEVE ZA VZDRŽEVANJE IN NADGRADNJE 8](#_Toc23247613)

[4.1 Osnovno vzdrževanje 8](#_Toc23247614)

[4.2 Podpora naročniku za delovanje sistema 8](#_Toc23247615)

[4.3 Podpora naročniku za postavljanje razpisov 9](#_Toc23247616)

[4.4 Računalniške storitve v povezavi z nadgradnjami 9](#_Toc23247617)

[4.5 Nadgradnje in spremembe informacijske rešitve 10](#_Toc23247618)

[5 TEHNOLOŠKE ZAHTEVE 11](#_Toc23247619)

[5.1 Smernice in razpoložljivost 11](#_Toc23247620)

[5.2 Namestitev novih verzij programske opreme 11](#_Toc23247621)

[5.3 Postopek ob zahtevi za spremembo ali nadgradnjo 11](#_Toc23247622)

[5.4 Dokumentacija 12](#_Toc23247623)

[5.5 Podpora uporabnikom 12](#_Toc23247624)

[5.6 Postopek prijave in reševanja napak 12](#_Toc23247625)

[5.7 Informacijska varnost 13](#_Toc23247626)

[5.8 Oblikovne zahteve 13](#_Toc23247627)

[6 ZAHTEVE SODELOVANJA MED NAROČNIKOM IN IZVAJALCEM 14](#_Toc23247628)

[6.1 Organiziranost 14](#_Toc23247629)

[6.2 Naročanje storitev pri izvajalcu 14](#_Toc23247630)

[6.3 Poročanje 14](#_Toc23247631)

[6.4 Obračunavanje storitev 14](#_Toc23247632)

[6.5 Kraj izvajanja 15](#_Toc23247633)

# UVOD

Informacijski sistem eJR za podporo izvajanju javnih razpisov je vzpostavljen. Spletna aplikacija eJR omogoča podporo celotnemu procesu obdelave javnih razpisov. Podpira proces elektronske oddaje in obdelave vlog prijaviteljev in zagotavljala potrebne informacije v zvezi z javnimi razpisi in razpisnimi pogoji. Strokovnim sodelavcem nudi podporo postopku evidentiranja, odpiranja, ocenjevanja vlog, generiranja odločb in pogodb, oddaje zahtevkov oz. celotne obdelave vlog prijaviteljev.

eJR omogoča:

* elektronsko pripravo razpisnega obrazca z nastavitvijo pogojev in uporabo predlog;
* poenostavlja postopek oddaje s preverjanjem logičnih napak;
* prijavo preko SI-PASS gradnika (uporabniško ime in geslo, kvalificirano digitalno potrdilo, smsPASS);
* elektronsko podpisovanje vlog z v RS veljavnimi kvalificiranimi digitalnimi potrdili;
* oddaljeno sočasno ocenjevanje članov komisij po vnaprej nastavljeni kriterijih oz. razpisnih pogojih;
* generiranje dokumentov (npr. poziv k dopolnitvi, odločba, pogodba);
* povezavo z dokumentnim sistemom;
* pregled nad razpisom in vsemi vlogami.

Postavljen je na centralni informacijsko-komunikacijski infrastrukturi državnih organov, HKOM storitvenem omrežju in internet omrežju v testnem, šolskem in produkcijskem okolju. Zgrajen je z uporabo odprtokodnih rešitev in namensko razvitimi moduli.

Aplikacija uporablja skupni gradnik državne uprave SI-PASS in se povezuje z dokumentnim sistemom SPIS preko AppX.

Uporabniki aplikacije so strokovni delavci ali prijavitelji. Tako sta za vstop v informacijski sistem ločeni tudi povezavi: za strokovne delavce <https://ejr.ekultura.gov.si/ejr-web-vs/> in za prijavitelje <https://ejr.ekultura.gov.si/ejr-web/>.

Informacijski sistem eJR je v produkcijskem obratovanju.

Za zagotavljanje učinkovitega in racionalnega poslovanja javne uprave, vzpostavljanje pogojev za učinkovito povezovanje javnih evidenc ter stalen razvoj in zagotavljanje delovanja elektronskih storitev za državljane, poslovne subjekte in zaposlene v javni upravi predstavlja aplikacija eJR del podatkovne infrastrukture za delovanje e-uprave. Naročnik kot lastnik in upravljavec aplikacije eJR dovoljuje drugim organom uporabo izvorne kode za nadgradnjo aplikacije eJR.

# JAVNO NAROČILO

## Namen in cilj naročila

Naročnik Ministrstvo za kulturo (v nadaljevanju: naročnik) želi obstoječi sistem vzdrževati in mu dodati nove funkcionalnosti ali spremeniti obstoječe. Zagotoviti želi nemoteno postopno postavitev in procesiranje vseh razpisov v elektronski obliki oziroma v aplikaciji eJR.

Cilj je postopoma izvesti vse razpise s področja kulture s pomočjo obstoječega nadgrajenega in vzdrževanega informacijskega sistema eJR. S tem bo omogočeno racionalno poslovanje javne uprave, vzpostavljen pogoj za povezovanje javnih evidenc, gradila se bo baza podatkov Ministrstva za kulturo in zagotovljena bo elektronska storitev za državljane, poslovne subjekte in zaposlene v javni upravi.

## Predmet naročila

Predmet naročila je vzdrževanje in nadgradnje obstoječega informacijskega sistema eJR, ki nudi informacijsko podporo izvajanju javnih razpisov s področja kulture za obdobje treh let v naslednjih storitvah:

- osnovno vzdrževanje,

- podpora naročniku,

- tehnična izvedba postavitve razpisov,

- računalniške storitve v povezavi z nadgradnjami,

- nadgradnje in spremembe.

Storitve vzdrževanja se bodo izvajale ves čas trajanja pogodbe. Podpora naročniku zajema podporo pri povezljivosti sistemov, motnjah, izredne tehnične posege, statistiko in analitiko. Tehnična izvedba postavitve razpisov zajema postavljanje razpisov v aplikaciji oziroma sodelovanje z naročnikom tako, da po navodilih strokovnega delavca naročnika tehnično izvede postavitev razpisa v aplikaciji. Nadgradnje bodo potekale po uskladitvi vsake zahteve med naročnikom in izvajalcem. Za vsako nadgradnjo se izdela prenovljena funkcionalnost, nato sledi testiranje (funkcionalnosti, obremenitev in varnosti) in namestitev v produkcijsko okolje.

Po vsaki dodani funkcionalnosti in integraciji mora izvajalec posodobiti dokumentacijo, kar zajema tudi navodila prijaviteljem, strokovnim delavcem in administratorju.

Predmet naročila se izvaja za obdobje treh let oziroma.

# Obstoječe stanje in specifikacija novih funkcionalnosti

## Obstoječe stanje

Informacijski sistem eJR deluje na centralni informacijsko-komunikacijski infrastrukturi državnih organov, HKOM storitvenem omrežju in internet omrežju. Storitve, omogočene preko interneta, se vršijo preko spletnega strežnika, ki se nahaja v DMZ coni, s katerim upravlja Ministrstvo za javno upravo, Direktorat za informatiko, ki tudi zagotavlja ustrezne varnostne in tehnične pogoje za delovanje informacijskih sistemov in kot upravitelj centralne strežniške infrastrukture definira nabor zahtev za informacijske rešitve.

Odjemalec informacijskega sistema je zasnovan tako da deluje v večini sodobnih brskalnikov (kot npr. Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge). Podprti so vsi operacijski sistemi v katerih delujejo omenjeni brskalniki.

eJR se povezuje z dokumentnim sistemom SPIS preko AppX spletnih storitev in uporablja skupne gradnike državne uprave. Za ugotavljanje identitete uporabnikov je uporabljen gradnik [SI-CAS](http://nio.gov.si/nio/asset/centralni%2Bavtentikacijski%2Bsistem%2Bsicas) in za strežniško e-podpisovanje gradnik [SI-CeS](http://nio.gov.si/nio/asset/centralni%2Bsistem%2Bza%2Bstreznisko%2Bepodpisovanje%2Bsices). Prijavitelji lahko vloge podpišejo elektronsko, če imajo urejeno kvalificirano digitalno potrdilo oziroma mobilno identiteto [smsPASS](https://www.si-trust.gov.si/sl/si-pass/mobilna-identiteta/) ali pa jih natisnejo in oddajo fizično podpisane.

Možni načini prijave so z uporabniškim imenom in geslom, digitalnim potrdilom ali mobilno identiteto smsPASS.

Uporabniki so:

* prijavitelji, ki so lahko fizične ali pravne osebe,
* strokovni delavci na Ministrstvu za kulturo,
* zunanji strokovnjaki, ki so člani ocenjevalnih komisij
* in administratorji.

Tehnologije na strežniški strani:

- Java EE (verzija 1.8),

- SOA,

- REST,

- SQL,

- Camunda BPM v7.7.0 (modul za upravljanje s poslovnimi procesi).

Tehnologije na odjemalčevi strani:

- HTML,

- AJAX,

- JS,

- CSS,

- MVC,

- AngularJS.

Aplikacijski strežnik:

- Red Hat JBoss EAP 7.0,

- Apache NGINX.

Podatkovna baza:

- Oracle Database 12g Enterprise Edition Release 2,

- Dodano nameščen paket XMLDB.

Režim obratovanja aplikacije je 24/7. V delovnem času od 8h do 16h je večja obremenjenost s strani strokovnih delavcev. Špice so ob oddaji prijav na posamezen razpis.

Aplikacija eJR deluje tudi na mobilnih napravah.

## Pomembnejše novosti in nadgradnje

Ministrstvo za kulturo letno izvede več kot 20 javnih razpisov. Z informacijsko podporo postopka razpisa se bistveno zmanjšajo viri za izvedbo. S prvo postavitvijo posameznega razpisa je sprva potrebno zagotoviti nekoliko več napora in tehnične podpore, zato mora izvajalec ves čas trajanja pogodbe zagotavljati strokovno pomoč pri tehničnem svetovanju uporabnikom in predpripravi razpisov.

V prvi vrsti je potrebno dokončanje vseh faz procesiranja razpisa (npr. zahtevek za izplačilo in končno poročilo) in po potrebi prilagoditi obstoječi procesogram.

Najpomembnejša večja nadgradnja bo prehod na nov dokumentni sistem KRPAN, ko bo Ministrstvo za javno upravo, ki prenavlja informacijsko podprto upravljanja dokumentarnega gradiva nov sistem uvedlo na Ministrstvu za kulturo.

Zaradi razpisov, ki zahtevajo priponke obsežnih velikosti in različnih formatov, bo potrebna uporaba rešitve za hrambo velikih datotek. Na voljo je elektronski arhiv IMiS/ARChive, potrebno pa je povezati tako eJR kot evidenco dokumentarnega gradiva (SPIS/KRPAN).

Zagotoviti bo potrebno skladnost z EIDAS. eJR že uporablja skupni gradnik SI-CAS oz. SI-PASS, ki omogoča spletno prijavo in podpisovanje dokumentov (tudi sms-PASS), potrebne pa bodo prilagoditve za čezmejno priznavanje identitet in upravljanje identifikacijskih podatkov prijaviteljev v administratorskem modulu.

Rešiti bo potrebno varovanje podatkov o vlogah pred iztekom roka za prijavo. Trenutno se vloge prenašajo v dokumentni sistem, ko so oddane, vendar to že razkriva določene podatke.

Potrebno bo nadgraditi zaledni sistem za upravljanje s poslovnimi procesi.

Zadosti bo potrebno ukrepom po Zakonu o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij (Uradni list RS, št. 30/18).

## Opredelitev odprtih zahtev

Poleg zgoraj omenjenih večjih sprememb so bile v procesu izdelave obstoječega sistema eJR zaznane potrebe po naslednjih spremembah in nadgradnjah:

* implementacija elektronskega obrazca za zajem podatkov o finančnih konstrukcijah prijavljenih projektov, ki omogoča navzkrižno preverjanje smiselnosti vnesenih podatkov;
* predizpolnjevanje podatkov s povezovanjem na zunanje registre in podatkovne baze (npr. povezava s storitvijo za dostop do podatkov o pravnih osebah iz uradne evidence PRS - Poslovni register Slovenije);
* implementacija paketnega vnosa podatkov (npr. vnos številk odločb in pogodb);
* prilagoditev in/ali razširitev načina grupiranja oddanih vlog po vnaprej določenih kriterijih;
* prilagoditev in/ali razširitev modula za ocenjevanje vlog (dodatni pogoji pri načinu zaključevanja ocen, možnost "odklepa" zaključenega ocenjevanja, razširitev možnosti komentiranja in/ali utemeljevanja danih ocen);
* prilagoditev načina izdelave oz. konfiguriranja elektronskih obrazcev glede na specifike vključenih razpisov (npr. novi tip gradnikov, dodatne možnosti navzkrižnega preverjanja podatkov );
* dodatne rešitve za zajemanje in hranjenje statističnih podatkov, povezanih z javnimi razpisi, gradnjo zadevne baze podatkov in kakovostno iskanje oziroma pridobivanje podatkov iz te baze.

## Spremljanje statistike

Treba bo zagotoviti zajemanje in hranjenje statističnih podatkov, povezanih z javnimi razpisi Ministrstva za kulturo. Poleg tega bo potrebno zagotoviti tudi kakovosten iskalnik teh podatkov, da bo mogoče z različnih vidikov obdelovati podatke o posameznem razpisu, prečno po vseh razpisih, v časovni dimenziji, regionalno, glede na organizacijsko obliko prijavitelja, število prijaviteljev, obravnavo vlog (zavržene, dopolnitve, se ugodi, se zavrne, se delno ugodi), po področjih kulture (po določeni klasifikaciji), glede na finančni obseg sredstev (nominalno ter v določenih intervalih), glede na spol vodij projektov, ipd.). Nadalje bo potrebno omogočiti dodatne možnosti vnosa in zajema podatkov (npr. v primeru sprostitve ali povečanja proračunskih sredstev oziroma drugih razpisanih kapacitet lahko minister izda novo odločbo, s katero se na podlagi rezervne liste odobri financiranje že zavrnjenega projekta ali poveča obseg sofinanciranja že odobrenega projekta) ter tudi s statističnega vidika vključiti sledenje izvedbi projektov, ki so bili izbrani na razpisih, v smislu, da se poveže podatke o dejanski finančni realizaciji projektov. Tako bodo zbrani tako finančni podatki kot tudi podatki, iz katerih bo razvidno, ali je bil projekt izveden v celoti, delno ali ni bil izveden in v slednjih dveh primerih podatki glede vračanja finančnih sredstev Ministrstvu za kulturo (več gl. poglavje 3.5). Te statistične podatke Ministrstvo za kulturo potrebuje za izvajanje obveznosti, ki se nanašajo na pripravo oziroma izvajanje nacionalnega programa za kulturo, drugih strateških dokumentov, nanašajočih se na kulturo, zahtev, navedenih v zakonskih in podzakonskih aktih in zavezujočih mednarodnih konvencijah ter za izvajanje drugih nalog Ministrstva za kulturo.

Aplikacija mora omogočati popravke, dodajanje in odvzemanje posameznih parametrov skozi ves čas trajanja projekta.

## Spremljanje financiranja

Med funkcionalnosti bo dodano spremljanje izvajanja pogodb oziroma finančne dinamike izplačil in vračil), spremljanje zaključkov in poročil upravičencev in pridobivanje finančnih podatkov za kazalnike za Sapro, zaključni račun proračuna, za NPK in pripravo na NPK ter za zakonsko določena poročanja po drugih zakonih (npr Ministrstvu za šolstvo) in kar je še statističnih in sorodnih podatkov.

# ZAHTEVE ZA VZDRŽEVANJE IN NADGRADNJE

Storitve so razdeljene glede na njihovo naravo ter glede na način njihovega naročanja in obračunavanja:

1. osnovno vzdrževanje,

2. podpora naročniku za delovanje sistema,

3. podpora naročniku za postavljanje razpisov

4. računalniške storitve v povezavi z nadgradnjami,

5. nadgradnje in spremembe.

## Osnovno vzdrževanje

Osnovno vzdrževanje aplikativne programske opreme je vezano neposredno na aplikacijo oz. kodo, storitve pa se izvajajo v okviru obstoječih funkcionalnosti sistema.

Podrobnejši opis predvidenih storitev osnovnega vzdrževanja:

* zagotavljanje ustrezne razpoložljivosti, odzivnosti in usposobljenosti sodelujočih kadrov;
* vzpostavitev in vzdrževanje razvojnega okolja, stroški povezav v omrežje HKOM, uporaba sistema SVN;
* izvajanje administrativnih in skrbniških nalog, povezanih z izvajanjem pogodbe;
* vzdrževanje kode in dokumentacije sistema (tehnične in uporabniške);
* redno preverjanje pravilnosti in optimalnosti delovanja sistema preko dnevniških datotek in standardnih orodij ter obveščanje naročnika v primeru zaznanih posebnosti.
* svetovanje in tehnična pomoč uporabnikom (notranjim strokovnim delavcem in prijaviteljem na razpis).

Način obračunavanja storitev iz te kategorije je dogovorjeni fiksni mesečni znesek ali pavšal. Naročanje skrbnika ni potrebno. Obvezno je redno mesečno poročanje o dejansko opravljenem delu, njegovi vsebini in obsegu ter dejanskih stroških.

Odzivni časi in časi reševanja napak so opredeljeni v pogodbi.

Ocena predvidenega obsega del (na mesec): 2 človek/dni.

## Podpora naročniku za delovanje sistema

Podpora naročniku zajema aktivnosti, ki pomenijo vzdrževanje pravilnega delovanja obstoječih funkcionalnosti sistema, vendar jih naročnik posebej naroča.

Podrobnejši opis predvidenih storitev podpore naročniku:

* sodelovanje z naročnikom in sistemsko službo ter z drugimi poslovnimi partnerji naročnika v primeru medsebojno povezanih in odvisnih sistemov;
* odprava motenj pri delovanju in uporabi informacijskega sistema (diagnostika, reševanje, koordinacija in obveščanje), izredni tehnični posegi na sistemu, aplikacijah in podatkovnih zbirkah, glede na zahteve naročnika;
* priprava statističnih in analitičnih izdelkov;

Storitve iz te kategorije se izvajajo izključno na podlagi vnaprejšnjega pisnega naročila naročnika, kjer so določeni vsebina, obseg in rok za izvedbo naročila. Če izvajalec tako storitev izvede brez naročila naročnika, nosi stroške izvedbe sam. Obvezno je redno mesečno poročanje o dejansko opravljenem delu (kaj, koliko in zakaj so bile aktivnosti izvedene). Storitve se obračunajo glede na dejansko opravljeno delo in glede na dogovorjeno ceno dela za človek/dan.

Ocena predvidenega obsega dela v času trajanja projekta (36 mesecev): 18 človek/dni.

## Podpora naročniku za postavljanje razpisov

Podpora naročniku za tehnično izvedbo postavitve vsebine razpisov pomeni strukturirano postavitev vnosnega spletnega obrazca razpisa za oddajo vloge, postavitev kriterijev, pomoč pri nastavitvi vlog na razpisu in pripravi predlog ter postavitvi zahtevkov.

Tudi te storitve se izvajajo izključno na podlagi vnaprejšnjega pisnega naročila naročnika, kjer so določeni vsebina, obseg in rok za izvedbo naročila in velja enako kot pri prejšnji točki.

Za postavitev posameznega razpisa je potrebno sodelovanje skrbnika razpisa kot poznavalca vsebine na strani naročnika in tehnično usposobljenega postavljavca razpisa na strani izvajalca. Sodelovanje bo potekalo na skupnih sestankih na lokaciji naročnika in po komunikacijskih kanalih kot je elektronska pošta.

MK letno izvaja veliko število javnih razpisov in razpisu sorodnih postopkov (javni pozivi, neposredni pozivi), na katere se letno prijavi skupaj čez tisoč prijaviteljev. Razpisni postopek je sestavljen iz več različnih opravil, ki jih elektronska izpeljava poenostavi in bistveno skrajša. Nekateri razpisi imajo manjše število prijaviteljev in elektronska izpeljava ni smiselna.

Primeri javnih razpisov so v arhivu spletišča Ministrstva za kulturo v rubriki javne objave na <http://mk.arhiv-spletisc.gov.si/si/javne_objave/javni_razpisi/index.html> in novi na <https://www.gov.si/zbirke/javne-objave/?date=&titleref=&publisher%5B%5D=28&type=2>.

Doslej so bili z eJR izvedeni naslednji razpisi: JPR-SO-2018, JPR-SO-2019, JPR-SLOA-2018, JPR-SLOA-2019 in v teku je JPR-REZ-2020.

Predvidena je postavitev okvirno 25 razpisov.

## Računalniške storitve v povezavi z nadgradnjami

Računalniške storitve v povezavi z nadgradnjami so storitve, ki so vsebinsko podobne storitvam podpore naročniku, vendar se vedno izvajajo v povezavi oziroma v obdobju pred in ob namestitvi nove programske opreme ali spremembe le-te.

Opis:

* preverjanje delovanja na različnih tehnoloških okoljih, preučevanje tehnoloških novosti povezanih z vzdrževano programsko opremo ter priprava predlogov in ukrepov za izboljšanje zanesljivosti in optimalnosti njenega delovanja;
* komunikacija in usklajevanje z naročnikom in uporabniki, glede možnih nadgradenj vzdrževane programske opreme;
* sodelovanje pri analizi in pripravi podrobnih tehničnih implementacijskih specifikacij uporabniških zahtev za dodajanje novih in izboljšanje obstoječih funkcionalnosti programske opreme;
* druge računalniške storitve v povezavi z nadgradnjami.

Storitve iz te kategorije so povezane z nadgradnjami in se izvajajo izključno na podlagi vnaprejšnjega pisnega naročila naročnika, kjer so določeni vsebina, obseg in rok za izvedbo naročila. Če izvajalec tako storitev izvede brez naročila naročnika, nosi stroške izvedbe sam. Obvezno je redno mesečno poročanje o dejansko opravljenem delu (kaj, koliko in zakaj so bile aktivnosti izvedene). Storitve se obračunajo glede na dejansko opravljeno delo in glede na dogovorjeno ceno dela za človek/dan.

Ocena predvidenega obsega dela v času trajanja projekta (36 mesecev): 12 človek/dni.

## Nadgradnje in spremembe informacijske rešitve

Nadgradnje in spremembe informacijskega sistema zajemajo razvojne storitve, ki spreminjajo funkcionalnosti informacijskega sistema.

Podrobnejši opis predvidenih storitev:

* prilagajanje in dograjevanje funkcionalnosti informacijskega sistema ter izboljševanje njegovih lastnosti delovanja in uporabnosti glede na vsebinske in tehnične zahteve naročnika;
* prilagajanje informacijskega sistema glede na spremembe sistemskega okolja in operacijskega sistema ter glede na potrebe ostalih povezanih informacijskih sistemov;
* različne spremembe na informacijskem sistemu, preko uporabniškega vmesnika ali s posebnimi orodji, prilagoditve, nastavitve, parametrizacija, spremembe konfiguracije, posegi na bazi, migracije podatkov.

Nadgradnje in spremembe so razvojne storitve, ki spreminjajo funkcionalnosti informacijske rešitve. Storitve iz te kategorije se izvajajo izključno na podlagi vnaprejšnjega pisnega naročila naročnika, kjer so določeni vsebina, obseg in rok za izvedbo naročila. Če izvajalec tako storitev izvede brez naročila naročnika, nosi stroške izvedbe sam. Obvezno je redno mesečno poročanje o dejansko opravljenem delu (kdo, kaj, kdaj, koliko in zakaj je delal). Storitve se obračunajo glede na dejansko opravljeno delo in glede na dogovorjeno ceno dela za človek/dan.

Ocena predvidenega obsega dela v času trajanja projekta (36 mesecev): 75 človek/dni.

# TEHNOLOŠKE ZAHTEVE

## Smernice in razpoložljivost

Izvajalec je pri izvajanju storitev dolžan upoštevati

1. generične tehnološke zahteve naročnika, ki opredeljujejo sistemsko okolje, uporabljene tehnologije in postopke pri nameščanju aplikativne programske opreme, zahteve glede varnosti, razpoložljivosti in projektnega dela pri razvoju, testiranju in namestitvi. Dokument generičnih tehnoloških zahtev GTZ je na
[http://nio.gov.si/nio/asset/dokument+genericne+tehnoloske+zahteve+gtz-743](http://nio.gov.si/nio/asset/dokument%2Bgenericne%2Btehnoloske%2Bzahteve%2Bgtz-743) in
2. Smernice za razvoj informacijskih rešitev [http://nio.gov.si/nio/asset/smernice+mju+za+razvoj+informacijskih+resitev-768](http://nio.gov.si/nio/asset/smernice%2Bmju%2Bza%2Brazvoj%2Binformacijskih%2Bresitev-768).

Razpoložljivost eJR mora biti v času odprtega razpisa za prijavitelje 24 ur vse dni v letu.

Redne posodobitve in tehnične izboljšave eJR morajo biti izvedene tako, da to ne pomeni nedelovanja eJR v času zbiranja prijav na razpis.

## Namestitev novih verzij programske opreme

Verzijo s popravki napak ali nadgradnjami je dolžan najprej preizkusiti izvajalec v svojem razvojnem okolju. Iz tega po procesu presoje kakovosti odloži izdelke v SVN (repozitorij izvorne kode, ki je narejen posebej za naročnika in se nahaja na centralni infrastrukturi). Sistemska podpora MJU potem te izdelke namesti na testno okolje, naročnik potrdi funkcionalnost in na podlagi te potrditve izdelke namesti tudi v produkcijo.

Začetek prenosa nove različice aplikacije sproži naročnik s podajo zahtevka za namestitev. Izvajalec je dolžan pripraviti tehnična navodila za namestitev nove različice. Če namestitev ob upoštevanju navodil ne uspe, je izvajalec dolžan navodila za namestitev ali samo aplikacijo ustrezno dopolniti.

Pred prenosom nove programske opreme, njene nove različice ali popravka v produkcijsko okolje morajo biti opravljeni in dokumentirani vsi predhodni razvojni in preizkusni postopki.

## Postopek ob zahtevi za spremembo ali nadgradnjo

Vsebinski skrbnik opiše težavo. Skrbnik pogodbe oceni zahtevo in jo dopolni s tehničnimi podrobnostmi. Zahtevo pošlje izvajalcu v ocenitev potrebnega dela in predlaganim rokom za izvedbo. Izvajalec ovrednoti naročilo glede na dogovorjeno ceno dela človek/dan. Ko se izvajalec in naročnik dogovorita o vsebini, obsegu in roku za izvedbo, izvajalec pristopi k reševanju zahteve.

V primeru, da izvajalec dejansko porabi več ur za izvedbo naloge, kot je bilo usklajeno in dogovorjeno, breme povečanja ur nosi izvajalec sam. Razen v primerih, ko povečanje ur odobri skrbnik pogodbe, ali ko je za povečanje števila ur krivo nepredvideno in/ali nedokumentirano obnašanje povezanega sistema na katerega izvajalec nima neposrednega vpliva. Enako velja tudi v primeru neodzivnosti skrbnika povezanega sistema pri zagotavljanju podpore in/ali razreševanju napak pri integraciji s povezanim sistemom. Povezani sistemi so na primer poleg dokumentnega sistema (SPIS - > KRPAN) tudi skupni gradniki v državni upravi (SI-CAS, SI-CeS,…).

## Dokumentacija

Naročnik zahteva natančno in ažurno dokumentiranje informacijskega sistema. Dokumentacija mora biti osvežena ob vsaki spremembi na informacijskem sistemu oziroma ciljnih okoljih.

Poleg dokumentacije arhitekture in strukture sistema morajo biti sproti osvežena tudi navodila za uporabo sistema glede na vlogo, ki jo ima posamezen uporabnik.

Izvajalec ves čas trajanja vzdrževanja sistema dopolnjuje uporabniška navodila v skladu s spremembami, ki so nastale v sistemu kot posledica nadgradenj in jih predaja naročniku v SVN repozitorij. Uporabniška navodila morajo biti ločena glede na vlogo, ki jo ima posamezen uporabnik:

* Navodila za administratorje,
* Navodila za strokovne delavce,
* Navodila za prijavitelje.

Vsa navodila morajo biti v elektronski obliki in v formatu, da naročnik lahko sam po potrebi dopolnjuje dokumentacijo.

## Podpora uporabnikom

Poleg priprave uporabniških navodil izvajalec izvaja tehnično podporo končnim uporabnikom preko telefona ali e-pošte.

Za prijavitelje je prvi nivo podpore, ko gre za vsebinska vprašanja, na strani naročnika. Izvajalec izvaja drugi nivo podpore, ko gre za tehnična vprašanja.

Strokovnim delavcem in zunanjim strokovnjakom nudi tehnično podporo vsak delovni dan od 9:00 do 15:00 ure, izven rednega delovnega časa pa po vnaprejšnjem dogovoru.

Odgovor mora biti posredovan v enem delovnem dnevu, za vprašanja posredovana do 12h pa mora izvajalec odgovoriti še isti dan.

Dosegljivost izvajalca v rednem delovnem času je zahtevana vsak delovni dan od 9:00 do 15:00 ure, izven rednega delovnega časa pa po vnaprejšnjem dogovoru.

## Postopek prijave in reševanja napak

Resnost problemov in odzivni čas ter čas v katerem mora izvajalec odpraviti napako, ki sodi v storitev osnovnega vzdrževanja se določi po naslednji tabeli:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Resnost problema | Opis problema | Odzivni čas | Čas v katerem mora izvajalec odpraviti napako |
| kritičen | poslovni proces uporabnika je onemogočen | Takoj oz. 15 minut\* | 4 ure |
| resen | poslovni proces uporabnika je močno oviran | do 4 ure | 1 dan |
| manjši | zmanjšana produktivnost uporabnika | do 8 ur | 5 dni oz. kasneje po dogovoru z naročnikom |

\*Pri kritični prioriteti zahtevka mora izvajalec začeti z reševanjem takoj, oziroma takoj, ko je mogoče zaradi okoliščin (npr. potreben predhoden poseg drugega izvajalca).

V primeru manjših napak oziroma zahtev se reševanje izvaja na podlagi neposredne elektronske prijave, če pa gre za težji problem oziroma bolj zapleteno nalogo, izdela izvajalec pisno ponudbo na podlagi zahteve naročnika. V primeru dvoma ali gre za težji ali lažji problem, velja odločitev naročnika za končno.

Odzivni čas je čas, ki preteče od prejema prijave napake, do trenutka, ko izvajalec začne z njenim reševanjem.

Če izvajalec po pregledu napake ugotovi, da bo za njeno odpravo potrebno več kot je predvideno, je dolžan to sporočiti naročniku in za vmesni čas vzpostaviti začasno delovanje eJR , tako da bo delovni proces uporabnika kar najmanj moten.

## Informacijska varnost

Izvajalec mora ves čas opozarjati in sodelovati z naročnikom, da se za informacijski sistem eJR zagotovi celovitost, zaupnost in razpoložljivost in izdela načrt varnostnih ukrepov. Pri nadgradnjah in vzdrževanju informacijskega sistema eJR je potrebno nameniti skrb za varovanje informacij.

## Oblikovne zahteve

Pri vzdrževanju in nadgradnjah morajo biti upoštevane naslednje zahteve:

• Aplikacija se mora pravilno prikazati in biti polno funkcionalna v vseh popularnih spletnih brskalnikih in mora biti neodvisna od operacijskega sistema, ki ga za izpolnjevanje vloge na razpis uporablja prijavitelj. Zaradi varnostnih zahtev in standardne postavitve delovne postaje MJU mora delovati vsaj na naslednjih brskalnikih: MS Internet Explorer, MS Edge, Firefox in Iridium.

• Aplikacija mora vsebovati državne simbole (grb Republike Slovenije) v skladu s celostno podobo državnih organov (font Republika).

• Oblikovanje mora biti tako, da se stran pravilno prikaže pri različnih nastavitvah ločljivosti - vsekakor pa pri ločljivosti 1024x768 in prilagoditvijo velikosti ekranov naprav.

# ZAHTEVE SODELOVANJA MED NAROČNIKOM IN IZVAJALCEM

## Organiziranost

Naročnik bo na svoji strani določil skrbnika pogodbe in namestnika skrbnika pogodbe. Izvajalec ravno tako določi odgovorno osebo (skrbnik pogodbe) oziroma kontaktno osebo s katero se naročnik lahko usklajuje glede tekočih naročil, vzdrževanja in nadgradenj, planov ter z njo rešuje morebitne probleme in odprave napak.

Ožje vodstvo projekta, med katero sodita vsaj vodja projekta na strani naročnika in vodja projekta na strani izvajalca, se bo periodično sestajalo na operativnih sestankih v sklopu katerih se bosta usklajevala plan in dinamika dela.

## Naročanje storitev pri izvajalcu

Naročnik naroča storitve tako, da izvajalca obvesti o nalogah in od izvajalca pridobi predvideno porabo časa (delovnih ur) oz. ponudbo. Izvajalec lahko začne izvajati dela šele po uskladitvi in potrditvi s strani naročnika.

V primeru, da izvajalec dejansko porabi več ur za izvedbo naloge, kot je bilo usklajeno in dogovorjeno, breme povečanja ur nosi izvajalec sam. Razen v primerih, ko povečanje ur odobri skrbnik pogodbe, ali ko je za povečanje števila ur krivo nepredvideno in/ali nedokumentirano obnašanje povezanega sistema na katerega izvajalec nima neposrednega vpliva. Enako velja tudi v primeru neodzivnosti skrbnika povezanega sistema pri zagotavljanju podpore in/ali razreševanju napak pri integraciji s povezanim sistemom.

## Poročanje

Izvajalec bo moral naročniku redno vsak mesec poročati o vseh vzdrževalnih delih in izvedenih nadgradnjah. Poročilo mora izvajalec posredovati naročniku. V poročilu mora biti razvidno katere naloge vzdrževanja in nadgradnje so bile izvedene v obdobju, koliko časa je bilo porabljeno na izvedenih nalogah in iz katerega naročila sledijo izvedena dela.

Naročnik bo v Poročilu o opravljenem delu izvajalcu priznal samo tiste naloge, ki jih je v postopku usklajevanja potrdil s pisnim naročilom.

## Obračunavanje storitev

Izvajalec izstavi naročniku mesečni račun za opravljene storitve v predhodnem mesecu.

Podlaga za izstavitev računa za opravljene storitve je s strani naročnika potrjeno poročilo o opravljenih storitvah vključno s specifikacijo in opisom opravljenih storitev. Pri storitvah, ki se ne plačujejo pavšalno, je potrebno vključiti še opredelitev porabe časa za posamezno izvedeno storitev ter sklici na pripadajoča naročila naročnika.

Izvajalec izstavi račun po opravljeni aktivnosti oz. aktivnostih in pomenijo obračun za posamezni celovit sklop.

Izvajalec mora vse račune naročniku pošiljati izključno v elektronski obliki (e-račun), skladno z veljavnim Zakonom o opravljanju plačilnih storitev za proračunske uporabnike.

Račun se lahko zavrne iz naslednjih razlogov:

* poročilo o opravljenih storitvah ni bilo poslano naročniku v pregled ali ga naročnik ni potrdil,
* neujemanje poročila o opravljenih storitvah z vsebino izstavljenega računa,
* nepopolna dokumentacija mesečnega računa,
* če izvajalec pri izvajanju storitev ni ravnal kot skrben gospodar.

Če pri oceni predvidenega števila količin in skupni oceni sredstev brez DDV ter upoštevanju naročnikovih naročil na posamezni vrsti storitve ne bo izvedeno toliko delovnih ur, kot jih je predvideno in ne bo porabljeno toliko sredstev kot jih je predvideno, se lahko neizvedene količine in neporabljena sredstva porabijo na drugih vrstah storitev v sklopu predmeta naročila.

## Kraj izvajanja

Vzdrževanje in nadgradnje se bodo praviloma izvajale na sedežu izvajalca, občasno glede na potrebe dela in zahteve naročnika, se bo delo izvajalo na lokaciji naročnika ali kaki drugi vnaprej dogovorjeni lokaciji.