# **2.pielikums**

# Elektronisko Dokumentu Parakstīšanas Sistēmas un Rīgas Ostas Informācijas Sistēmas uzturēšana

**EDPS** (Elektronisko dokumentu parakstīšanas sistēma)

Sistēma nodrošina integrāciju ar Rīgas brīvostas grāmatvedības sistēmu Horizon un sniedz iespēju izmantojot darbplūsmas sagatavot, apstiprināt, elektroniski parakstīt un nosūtīt elektroniskos rēķinus to saņēmējiem. Dokumentu parakstīšana tiek nodrošināta izmantojot DS PDF Signer tehnisko risinājumu (<http://www.dsistemas.lv/risinajumi/ds-pdf-signer/>). Elektronisko rēķinu izsūtīšanai tiek izmantota atsevišķa tīmekļa aplikācija, kas kontrolē rēķinu atvēršanas faktu saņemtajos rēķinu e-pastos.

Thenoloģiskais ietvars: JAVA 1.8, PostgreSQL 9, Java Tomcat 7

**ROIS** (Rīgas Ostas Informācijas sistēma)

Rīgas ostas informācijas sistēmas (ROIS) mērķis ir nodrošināt vienotu tehnisko platformu, kas nodrošina viena loga principa izmantošanu attiecībā uz RBP darbinieku pieeju RBP informācijas sistēmas moduļiem.

Rīgas ostas informācijas sistēma sevī iekļauj sekojošus sistēmas moduļus:

* Ģeotelpiskā informācijas sistēma (ĢIS) ir sistēmas modulis, kas nodrošina ģeotelpiskās informācijas ielādi, apstrādi, glabāšanu un dažādu karšu veidošanu, to attēlošanu.
* Kuģošanas kustības modelēšana ir modulis, kas, balstoties uz ģeotelpiskajiem datiem, kuri tiek uzkrāti ĢIS, nodrošina iespēju veikt modelēšanu un modeļu saglabāšanu vēlākai izmantošanai.
* Termināļu drošības pārbaudes ir modulis, kas nodrošina iespēju elektroniski veidot drošības pārbaužu aktus, tos saglabāt, plānot pārbaužu veikšanu, ka arī sniegt informāciju termināliem par pārbaužu veikšanu.

Tehnoloģiskais ietvars: JAVA 1.8, Vaadin ietvars, MSSQL, Java Tomcat 8, GeoServer,

## **Sistēmas uzturēšanas un garantijas noteikumi**

Garantijas apkalpošana tiek nodrošināta līdz Līguma termiņa beigām. Sistēmas garantijas uzturēšanas laikā IZPILDĪTĀJS bez maksas nodrošinās tādu piegādātās programmatūras uzstādījumu, konfigurācijas parametru vai programmatūras modifikāciju piegādi, lai novērstu kļūdas, kā arī datu bojājumu novēršanu, kas radušies IZPILDĪTĀJA apzinātas vai neapzinātas rīcības rezultātā, un kas apgrūtina programmatūras izmantošanu atbilstoši tehniskajai specifikācijai, kāda tā bijusi nododot programmatūru ekspluatācijā. Kļūdas un defekti tiek pieteikti atbilstoši šo garantijas noteikumu procedūrai. Steidzamos gadījumos pieteikumu risināšana tiek pieteikta Līgumā noteiktajai IZPILDĪTĀJA pilnvarotai personai.

IZPILDĪTĀJA garantijas saistības nav spēkā, ja PASŪTĪTĀJS vai trešā persona patvaļīgi modificējusi Sistēmu, veicot izmaiņas tās kodā, konfigurācijā, klasifikatoru un kodifikatoru struktūrā vai pamatdatos bez iepriekšējas saskaņošanas ar Izpildītāju.

Sistēmas uzturēšanas laikā IZPILDĪTĀJS nodrošina no savas puses IZPILDĪTĀJA darbinieku pieejamību PASŪTĪTĀJAM darba dienās no plkst. 8.30 līdz 17.00, izņemot avārijas situācijas, kad IZPILDĪTĀJA darbinieki ir pieejami nekavējoties pēc pieteikuma saņemšanas un problēmas identificēšanas. IZPILDĪTĀJA un PASŪTĪTĀJA darbinieki savstarpējai komunikācijai izmanto šādus kanālus:

* klātienē – sanāksmju, problēmu apspriešanas un risināšanas laikā, kā arī avārijas situāciju laikā, kad abas puses atrodas PASŪTĪTĀJA vai IZPILDĪTĀJA telpās;
* telefoniski – komunicējot ar abu pušu projekta komandām, izmantojot katra komandas dalībnieka kontakttālruni;
* elektroniski e-pasta veidā – komunicējot ar abu pušu projekta komandām izmantojot e-pasta adreses.

### Problēmu pieteikumu apstrādes process

Visi izmaiņu izstrādes, ieviešanas un ekspluatācijas laikā konstatētie pieteikumi tiek risināti saskaņā ar šādu procedūru:

* Pieteikumu pieņemšana un reģistrēšana. Pieteikumi tiek pieņemti, PASŪTĪTĀJA kontaktpersonai nosūtot tos uz IZPILDĪTĀJA e-pastu. Piesakot pieteikumu, PASŪTĪTĀJA kontaktpersona formulē problēmas īsu aprakstu vai jautājumu, problēmas detalizētu aprakstu, darbību kopumu aprakstu, kas izraisīja kļūdas rašanos, ja problēma ir atkārtojama, pielikumā pievienojot sistēmas ekrānu attēlus (ekrānšāviņus) ar kļūdu paziņojumiem. PASŪTĪTĀJS nosaka kļūdas klasifikāciju atbilstoši šo noteikumu prasībām. Pasūtītāja kontaktpersona pieteikumā norāda arī sava pieteikuma identifikatoru.

Piezīme: pieteikumu pieņemšanas notiek darba dienās no plkst. 8.30 līdz 17.00. Pieteikumiem, kas ienākuši darba dienā pēc plkst. 17.00, brīvdienā vai svētku dienā, par saņemšanas laiku uzskata nākamās darbadienas rītu plkst. 8.30.

Svarīgi: Augstas prioritātes bojājumu pieteikums papildus ir jāpiesaka arī pa kontaktpersonas tālruni;

* Pieteikumu saskaņošana. Katrs kļūdas pieteikums tiek saskaņots, t.i., PASŪTĪTĀJS pieteikumā norāda kļūdas prioritāti (kategoriju), atbilstoši šo noteikumu kļūdu pieteikumu klasifikācijai. IZPILDĪTĀJS novērš pieteikto bojājumu (kļūdu) atbilstoši šo noteikumu reakcijas laikam, vai vienojas ar PASŪTĪTĀJU par nākošo darbības aktivitāti, ja pieteiktā kļūda ir saistīta ar trešo personu atbildību vai kompetenci, kuru IZPILDĪTĀJS nevar ietekmēt un novērst reakcijas laikā noteiktajā termiņā. Šādā gadījumā Puses vienojas par nākošo aktivitāti, termiņu nākamajai aktivitātei, risinājuma piegādes termiņu, ja tāds ir nosakāms no pieteikumā esošās informācijas. Gadījumos, kad risinājuma piegādes termiņš nav nosakāms no pieteikumā esošās informācijas un nepieciešama cēloņu analīze, Puses vienojas par jaunu kļūdas novēršanas laiku.

Svarīgi: laiks, kas ir pagājis no pieteikuma pieteikšanas brīža līdz pieteiktās kļūdas novēršanai, ir reakcijas laiks kļūdas novēršanai. Par reakcijas laika ievērošanu atbild IZPILDĪTĀJS.

Maksimālie reakcijas laiki ir šādi:

Augstas kategorijas kļūda – novēršama 2 darba stundu laikā;

Vidējas kategorijas kļūda – novēršama 4 darba stundu laikā;

Zemas kategorijas kļūda – novēršama 16 darba stundu laikā;

Konsultācijas – atbilde nodrošināma 24 darba stundu laikā

### Pieteikumu prioritātes un kategorijas

IZPILDĪTĀJAM pieteikumi jāreģistrē atbilstoši šādai klasifikācijai:

Pieteikuma kategorija:

* + 1 “Augstas kategorijas kļūda” – problēma vai produkta defekts izraisa pilnīgu sistēmas darbības apstāšanos un/vai darbs nevar tikt turpināts.
  + 2 “Vidējas kategorijas kļūda” – problēma vai produkta defekts izraisa iekšēju programmatūras kļūdu vai nekorektu darbību, kas rada lielus iespēju zudumus. Nav zināms (klientam) pieņemams problēmas apiešanas risinājums, tomēr ir iespējams darbu turpināt ierobežotā režīmā.
  + 3 “Zemas kategorijas kļūda” – problēma vai produkta defekts izraisa minimālus iespēju zudumus. Ietekme uz sistēmu ir mazsvarīga / sagādā zināmas neērtības, piemēram, manuālu darbu sistēmas funkcionēšanas atjaunošanai / darba turpināšanai.
  + 4 “Konsultācija” – problēma vai produkta defekts neizraisa iespēju zudumus. Programmatūrā nav kļūda, bet ir radusies kāda neskaidrība par sistēmas darbību vai funkcionalitāti, izmantošanu, tehnisko apkalpošanu u.c.

Piezīme: Konsultācijas var tikt sniegtas pa telefonu vai e-pastu.

IZPILDĪTĀJA speciālistu cilvēkstundu likmēm, kas ir saistošas aprēķinot samaksu par Sistēmas papildinājumu realizācijas darbu veikšanu:

|  |  |
| --- | --- |
| Speciālists | Cilvēkstundas maksa EUR, bez PVN |
| Viens speciālists | - |

Vērtēšanas kritēriji

1. Sistēmas uzturēšanas un garantija 1.gadam summa
2. Speciālistu cilvēkstundu likme