

## Riigihange: „Veebide hooldus- ja arendustööde teenuse tellimine“

### Esimese töö kirjeldus

Esimese hankelepinguga tellitavaks tööks on Digiriigi Akadeemia keskkonna tõrgeteta toimimiseks vajalike hooldustööde teostamine perioodil 01.09.2023-31.08.2024.

- 1.1. Kooskõlas HD Lisa 1 „Tehniline kirjeldus“ p 3 kirjeldatuga hõlmab hooldustööde teostamine Digiriigi Akadeemia keskkonnas järgnevaid tegevusi:
  - 1.1.1. Keskkonna uuendamine Moodle 3.11. versioonilt 4.2. versioonile (sh vajalike tarkvara uuenduste ja paranduste paigaldamine), mis peab olema teostatud hiljemalt 31.01.2024:
    - 1.1.1.1. Pakkuja peab kaardistama, prognoosima ja eelarvestama hooldustööde maksumuse prognoosis võimalikud kaasnevad kulud, mis uuendamisega kaasnevad (näiteks Digiriigi Akadeemia avalehe kujunduslitsentsi maksumus).
    - 1.1.2. Süsteemi häireteta töökorras hoidmine, sealhulgas süsteemi töös esilekerkivate vigade tuvastamine, Hankija teavitamine avastatud vigadest (koos lahendusettepanekuga) ning lahendamine:
      - 1.1.2.1. Pakkuja peab vähemalt kord kalendrikuu jooksul kontrollima veebilehtede sisuhaldustarkvarade, kooditeekide ning nende komponentide turvauuenduste olemasolu.
      - 1.1.2.2. Pakkuja peab turvauuendused planeerima ja paigaldama esimesel võimalusel, hoiatades sealjuures Hankijat eelnevalt töödest, mis mõjutavad keskkonna kättesaadavust:
        - 1.1.2.2.1. kui tegemist on kriitiliste turvauuendustega, siis tuleb uuendused paigaldada ühe tööpäeva jooksul.
        - 1.1.2.2.2. kui tegemist on vähekriitiliste turvauuendustega, siis tuleb nende paigaldamine planeerida ajale, mil keskkonna kasutajate hulk ning seeläbi muudatustega kaasnevatest ebamugavustest mõjutatute arv on võimalikult madal (sh öötundidele).
    - 1.1.3. Klienditoe pakkumist platvormi lõppkasutajatele tööpäeviti vahemikus kl 9.00-17.00 (va. riigipühad):
      - 1.1.3.1. klienditoe päringud tuleb registreerida „ticket-põhises“ süsteemis, mis võimaldab taasesitatavas formaadis jälgida päringu lahendamiseks kuluvat aega ning teha Hankija päringu põhjal kokkuvõtteid levinumatest küsimustest ja/või tõrgetest, mille korral lõppkasutajad pöörduvad.
    - 1.1.4. Hankija konsulteerimine teenusega seotud küsimuste ja probleemide osas.
  - 1.2. Pakkuja on kohustatud:
    - 1.2.1. teavitama esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 24 tunni jooksul Hankijat süsteemi planeerimatutest hooldustöödest ja nende teostamise käigus ilmnevatest probleemidest teavitamine;
    - 1.2.2. planeerima koostöös Hankijaga aegsasti süsteemi tööga seotud katkestused;
    - 1.2.3. teavitama Hankijat hooldustööde käigus tuvastatud ilmnenuv arendusvajadustest (koos esialgse ajakuluhinnanguga);
    - 1.2.4. kajastama süsteemis tehtud muudatused dokumentatsioonis ja juhendites;

- 1.2.5. tagama p 1.1.3. nimetatud süsteemi uuendamisel eelmise versiooni funktsionaalsused.
- 1.3. Hooldusteenuse maksumuse eelarvestamisel tuleb arvestada mh olelusringi kuludega.
- 1.4. Hooldustööde teostamise kohta on Pakkuja kohustatud pidama elektroonilist päevikut, kus peavad olema eraldi välja toodud hankija tellitud konsultatsiooniks kulunud aeg, vigade parandamiseks kulunud aeg ja hooldusrutiinidele kulunud aeg.
- 1.5. Esimese töö Pakkumuse eelarvestamisel koostab Pakkuja prognoosi maksimaalsetest võimalikest kuludest. Hankelepingu lõplik maksumus moodustub elektroonilises päevikus kajastatud töötundide alusel.
  - 1.5.1. Hankija nõudmisel esitab Pakkuja Hankijale viivitamatult, aga mitte hiljem kui 2 tööpäeva jooksul väljavõtte teenuse päevikust.