

DARS Upravljanje incidentov in sprememb

DARS



DARS Upravljanje incidentov in sprememb

Verzija 1.0

Pripravi: DARS

Področje cestninjenje
Ljubljana, 26.10.2022

Kazalo vsebine

1	NAMEN IN PODROČJE UPORABE.....	3
1.1	OBVLADOVANJE KAKOVOSTI PROCESOV V OKVIRU SODELOVANJA MED PARTNERJEMA	3
1.1.1	<i>Nadzor kakovosti v okviru sodelovanja med Ponudnikom EETS in Izvajalcem cestninjenja.....</i>	3
1.2	PLATFORMA ZA IZVAJANJE PROCESOV	4
1.2.1	<i>Enotna kontaktna točka.....</i>	4
2	UPRAVLJANJE INCIDENTOV.....	4
2.1	KLASIFIKACIJA INCIDENTOV	4
2.2	ČASI ODPRAVE INCIDENTOV	4
2.3	MONITORING IN ANALIZA DELOVANJA SISTEMA.....	5
2.4	OBVEŠČANJE O NASTANKU INCIDENTA.....	5
2.5	ODPRAVA IN POTRDITEV ODPRAVE INCIDENTA	5
2.6	POROČILO O ODPRAVI INCIDENTA.....	5
3	UPRAVLJANJE PROBLEMOV	6
3.1	KLASIFIKACIJA PROBLEMA	6
3.2	ČAS RAZREŠITVE PROBLEMA	6
4	UPRAVLJANJE SPREMEMB	6
4.1	SPLOŠNO	6
4.2	PROCES OBVLADOVANJA SPREMEMB	6
4.2.1	<i>Definicija.....</i>	6
4.2.2	<i>Prilagoditve v sistemu izvajalca cestninjenja</i>	6
4.2.3	<i>Spremembe podsistemov izvajalca cestninjenja in ponudnika EETS.....</i>	6
4.2.4	<i>Standardno vzdrževanje, vzdrževalno okno in nujna vzdrževanja.....</i>	7
5	KONTAKTNE TOČKE IN ODGOVORNE OSEBE	7
6	PRILOGE.....	8
6.1	PRILOGA 1: PREDLOGA ZAHTEVE ZA SPREMEMBO (CHANGE REQUEST - CR).....	8

Slovar pojmov in okrajšav

Pojem	Opis
Incident	Je nenačrtovana prekinitve storitve, zmanjšanje kakovosti storitve ali dogodek, ki lahko vpliva na izvajanje storitev Izvajalca cestninjenja ali Ponudnika EETS, pri čemer upoštevamo naslednje definicije: Incident (3.2.5, ISO / IEC 20000-10: 2018, Informacijska tehnologija - Upravljanje storitev - 10. del: Koncepti in besednjak): nenačrtovana prekinitve storitve (3.2.15), zmanjšanje kakovosti storitve ali dogodek, ki še ni vplival na storitev stranke (3.2.3) ali uporabnika (3.2.28).
Problem	Vzrok enega ali več incidentov. Vzrok običajno ni znan, ko se ustvari zapis o težavi – incidentu.
Znana napaka	Znana napaka oz. incident je težava, ki ima dokumentiran osnovni vzrok in rešitev.
Sprememba	Dodajanje, spreminjanje ali odstranjevanje česar koli, kar bi lahko vplivalo na storitve EETS. Obseg spremembe mora vključevati definicije za spremembe sistema EETS, procesov, orodij, metrik in dokumentacije, itd., ki lahko vplivajo na storitev EETS oz. druge konfiguracijske elemente.
EasyGo	Storitev, ki jo ponuja skupina izvajalcev cestninjenja iz Danske, Norveške, Švedske in Avstrije (kjer se trenutno uporablja DSRC), ki upravljajo cestninske ceste, mostove, predore in trajektne storitve. Izvajalec cestninjenja je pridružen platformi EasyGo od februarja 2018, kot pridružen član. V Izjavi o območju EETS DARS (ta dokument) se pri vsakokratni navedbi »EasyGo« uporabi določbe, ki veljajo za EasyGo+.
EasyGo HUB	Platforma, prek katere poteka izmenjava podatkov med ponudniki EETS in izvajalcem cestninjenja
EETS	Evropsko elektronsko cestninjenje (European Electronic Toll Service).
Ponudnik EETS (TSP – Toll Service Provider)	Subjekt, ki z ločeno pogodbo uporabniku EETS dovoli dostop do EETS in prenese cestnino na ustreznega izvajalca cestninjenja ter je registriran v svoji državi članici sedeža.
ISO	Mednarodna Organizacija za Standardizacijo (International Organization for Standardization).
Naprava EETS	Naprava v vozilu s popolno strojno in programsko opremo za uporabo v okviru storitve cestninjenja, ki je nameščena ali se prevaža v vozilu ter služi zbiranju, shranjevanju, obdelavi in sprejemanju/oddajanju podatkov na daljavo, bodisi kot ločena naprava bodisi kot naprava, ki je vgrajena v vozilo in je izdana s strani ponudnika EETS.
IC- izvajalec cestninjenja (TC – Toll Charger)	Subjekt, ki zaračunava cestnino za vožnjo z vozili na območju EETS. V Republiki Sloveniji je to Družba za avtoceste v Republiki Sloveniji, d. d. (DARS).

1 Namen in področje uporabe

Dokument temelji na dokumentaciji EasyGo in podrobneje določa operativne in tehnične ukrepe ter postopke, ki jih izvajata ponudnik EETS in izvajalec cestninjenja glede obvladovanja incidentov, problemov in sprememb v sistemu EETS.

Ponudnik EETS mora na področju obvladovanja napak in sprememb ter zagotavljanja informacijske varnosti slediti in upoštevati smernice standardov ISO 20000, ISO 27001 in dobrih praksah, kot npr. ITIL v3 oz. v4.

Upravljanje incidentov

Incident ali nepravilno delovanje sistema EETS nastane, ko poslovni proces ne more več v celoti opravljati določene funkcije. Ponudnik EETS vzpostavi in izvaja postopke za učinkovito odpravo incidentov in redno ter ažurno obveščanje izvajalca cestninjenja o razreševanju le-teh. V primeru incidentov se sprožijo operativni ukrepi za njihovo odpravo. Izvajalec cestninjenja in ponudnik EETS se preko dogovorjenega komunikacijskega kanala obveščata o incidentih ali načrtovanih vzdrževalnih delih, ki lahko vplivajo na delovanje EETS, in sodelujeta pri odpravi incidenta z namenom njegove čim hitrejše odprave.

Upravljanje sprememb

Ponudnik EETS mora pred vsako načrtovano spremembo sistema v zvezi z delovanjem sistema EETS, ki ima lahko vpliv tudi na izvajalca cestninjenja, pridobiti pisno odobritev s strani izvajalca cestninjenja. Uvajanje novih naprav, sprememb v infrastrukturi ali zahtev za delovanje v EasyGo se izvaja skladno z dokumentacijo EasyGo.

1.1 Obvladovanje kakovosti procesov v okviru sodelovanja med partnerjema

Skladno s pogodbenimi principi je ponudnik EETS storitev dolžan implementirati sistem zagotavljanja kakovosti v celotnem pogodbenem obdobju skladno s principi in smernicami ISO 20000 in ISO 27001. Izvajalec storitev cestninjenja svoje postopke obvladovanja incidentov, problemov in sprememb izvaja skladno z omenjenimi standardi.

Ponudnik EETS mora redno in ažurno obveščati izvajalca cestninjenja o ravni kakovosti delovanja sistema EETS in sprejetih ukrepih.

1.1.1 Nadzor kakovosti v okviru sodelovanja med Ponudnikom EETS in Izvajalcem cestninjenja

Izvajalec cestninjenja lahko izvede neodvisen nadzor kakovosti pri ponudniku EETS ali njegovih podizvajalcih. Nadzor mora biti najavljen najmanj 30 koledarskih dni vnaprej.

Namen takšnega nadzora je morebitno izboljšanje učinkovitosti procesov.

Ugotovitve in izhajajoči ukrepi nadzora, ki se nanašajo na zagotavljanje kakovosti transakcij, podatkov ali kakovosti komuniciranja, mora ponudnik EETS implementirati v čim krajšem času brez dodatnega plačila izvajalca cestninjenja.

1.2 Platforma za izvajanje procesov

Ponudnik EETS in izvajalec cestninjenja o tehničnih napakah in spremembah primarno komunicirata preko elektronske pošte.

1.2.1 Enotna kontaktna točka

Izvajalec cestninjenja ima delujoč Klicni center 24/7 kot enotno vstopno točko za svoje poslovne uporabnike, partnerje sistema DarsGo, in tudi ponudnike EETS.

Ponudnik EETS je dolžan vzpostaviti enotno vstopno točko do začetka poskusnega delovanja, ki bo delovala najmanj v delovnem času od ponedeljka do petka, od 08:00 do 16:00 po CET/CEST času, pri čemer je prijava incidentov s strani izvajalca cestninjenja mogoča 24/7 preko elektronske pošte. Ta točka izvajalcu cestninjenja zagotavlja izmenjavo vseh tehničnih informacij o incidentih, problemih, spremembah in njihovem razreševanju s ponudnikom EETS.

2 Upravljanje incidentov

Za zagotovitev neprekinjenega delovanja ponudnik EETS in izvajalec cestninjenja izvajata potrebne preventivne ukrepe za preprečevanje incidentov ali nepravilnega delovanja sistema, ki otežuje ali v celoti onemogoča delovanje poslovnega procesa EETS.

V primeru incidentov in napak v sistemu je v odvisnosti od povzročitelja potrebno sprožiti ukrepe za odpravo le-teh. Poleg tega se informacije o motnjah posredujejo ustrezni kontaktni točki, v primeru nujnega sodelovanja drugega pogodbenega partnerja pri odpravi incidenta, pa se opravi potrebno usklajevanje in dogovori ukrepanje.

Izvajalec cestninjenja v okviru kontrole in nadzora delovanja sistema EETS spremlja izvajanje zahtev, ki so določene v Pogodbi EETS in Splošnih pogojih za ponudnike EETS ter v primeru odstopanj sproži zahteve za odpravo odstopanj v procesu obvladovanja incidentov. Zahteve lahko sproži tudi Klicni center izvajalca cestninjenja.

V okviru procesa obvladovanja incidentov ponudnik EETS in izvajalec cestninjenja obravnavata vse dogodke, kadar poslovni proces ali podporni sistemi, funkcije ali vmesniki zaradi tehničnih napak, pomanjkljivosti, poškodb, napak v konfiguraciji itd. ne morejo delno ali v celoti opravljati določene funkcije.

Poglavja v tem dokumentu definirajo informiranje in načine obvladovanja incidentov med ponudnikom EETS in izvajalcem cestninjenja in podrobneje pojasnjuje:

- kateri incidenti so predmet tega postopka,
- katere vsebine mora vsebovati sporočilo o incidentu,
- kako se analizirajo in ocenjujejo poročila o incidentih,
- katere postopke se uporabi za odločanje o potrebnih ukrepih in
- druge formalne zahteve.

2.1 Klasifikacija incidentov

Izvajalec cestninjenja je opredelil tri stopnje, ki označujejo različno resnost incidenta in tako določajo čase odprave incidenta.

Razporeditev incidenta in posledic po prioritetah izvaja izključno izvajalec cestninjenja, ki je opredelil naslednje stopnje:

Kritično (Prioriteta stopnja 1 – P1):

Ustrezna uporaba dela sistema ali poslovnega procesa ni mogoča ali je kritično omejena.

Visoka (Prioriteta stopnja 2 – P2):

Ustrezna uporaba dela sistema ali poslovnega procesa je bistveno omejena.

Nizka (Prioriteta stopnja 3 – P3):

Ustrezna uporaba dela sistema ali poslovnega procesa je delno omejena.

Katalog vrst incidentov in prioritet reševanja (Tabela 1) je seznam vzorčnih incidentov in na podlagi možnih posledic in nujnosti ukrepov določa prioritete razreševanja. Tabela vrste incidentov in prioritet se lahko dopolnjuje tekom izvajanja storitev EETS.

Tabela 1: Primer kataloga vrste incidentov in prioritet:

Vrsta incidenta	Sistem	Prioriteta
Neuspešen prenos datotek (več datotek)	Datoteke EETS	P1
Napaka pri obdelavi datotek (več datotek)	Datoteke EETS	P1
Transakcije (skupaj) so zavrnjene brez utemeljitve	Transakcija EETS	P1
Večji obseg okvar naprav EETS	Naprava EETS	P1
Neuspešna obdelava (ene) datoteke, nepravilno ime datoteke, neveljavne vrednosti, manjkajoči podatki, itd.	Datoteke EETS	P2
TIF ni potrjen (manjka TIC)	Datoteke EETS	P2
TIF se zavrne brez utemeljitve	Datoteke EETS	P2
Druge zahteve uporabnikov EETS	Elektronska pošta	P2
Posamezna transakcija je zavrnjena brez utemeljitve	Transakcija EETS	P3

2.2 Časi odprave incidentov

Postopek odprave incidentov je opredeljen z naslednjimi časi:

Čas prijave incidenta:

Čas, ko je izvajalec cestninjenja sporočil okvaro po elektronski pošti ali telefonu kontaktni točki ponudnika EETS. V primeru kritičnega incidenta (P1 - Prioriteta 1) se prijava lahko izvede tudi po telefonu in naknadno po e-pošti. V primeru, da se prijava kritičnega incidenta izvede preko telefona, se čas prijave preko telefona šteje kot čas prijave incidenta, v primeru da prijava preko telefona ni mogoča, pa se kot čas prijave šteje poslana e-pošta s strani izvajalca cestninjenja.

Odzivni čas:

Čas od prijave izvajalca cestninjenja do prvega potrdila o sprejemu informacije o incidentu s strani ponudnika EETS (pisna povratna informacija preko elektronske pošte v primeru prijave preko telefona ali potrditev uspešnega prejema e-poštnega sporočila s strani ponudnika EETS, ki je bilo poslano s strani izvajalca cestninjenja; potrditev uspešnega prejema e-poštnega sporočila se lahko pošlje tudi avtomatsko iz platforme ITSM ponudnika EETS).

Čas reševanja incidenta:

Čas reševanja incidenta je čas od prijave incidenta do vzpostavitve pravilnega ciljnega stanja s strani ponudnika EETS (tj. pravilnega delovanja prizadetega poslovnega procesa ali delov sistema, na katere je vplivala napaka v delovanju).

Ponudnik EETS se mora odzvati ali odpraviti incidente oz. razrešiti incidente v rokih, kot je opredeljeno v tabeli 2.

Tabela 2: Čas odzivanja in odprave incidenta ponudnika EETS

Prioriteta	Odzivni čas	Čas odprave
P1	3 ure	24 ur
P2	5 ur	72 ur
P3	8 ur	120 ur

2.3 Monitoring in analiza delovanja sistema

Ponudnik EETS in izvajalec cestninjenja morata sprejeti zadostne ukrepe za ustrezno zmanjšanje tveganja nastanka incidenta v delovanju in previdnostne ukrepe za zmanjševanje vpliva neizogibnih motenj sistema na delovanje EETS.

To med drugih vključuje tudi vzpostavitev ustreznih ukrepov za spremljanje sistema EETS, da se preprečijo ali zgodaj odkrijejo potencialne motnje v delovanju sistema. Ti nadzorni ukrepi morajo proaktivno spremljati vse vmesnike EETS in biti sposobni odkriti incident v lastnem sistemu, brez obvestila drugega pogodbenega partnerja ter ob pojavu incidenta nemudoma začeti s procesom odprave odkritega incidenta. Ko so vmesniki EETS vzpostavljeni in potrjeni oz. delujoči, se preveri tudi spremljanje le-teh, vključno s popolnim zaznavanjem in spremljanjem:

- zadnje obdelave brez incidentov,
- obveščanje v primeru zavrženih datotek iz lastnega sistema ponudnika EETS,
- obveščanje na zavrjene datoteke iz platforme EasyGo HUB,
- zahteve po poseganju v datoteko, ki jo je treba poslati, in njeno ponovno pošiljanje,
- trenutnih odprtih sporočil o incidentih,
- prikaz delovanja vmesnika z indikatorji kakovosti delovanja.

Za odpravo ponavljajočih se sistemskih vzrokov za okvare morajo pogodbene stranke na eni strani razrešiti posamezne incidente, na drugi strani pa pojasniti in odpraviti vzroke ponavljajočih se incidentov v okviru ustreznega lastnega postopka upravljanja incidentov. Ponudnik EETS to izvaja tako, da:

- redno poroča Izvajalcu cestninjenja o ponavljajočih se incidentih (četrtno oz. 4 krat na leto),
- izvaja popravke v operativnem delovanju (če izvajalec cestninjenja to zahteva).

2.4 Obveščanje o nastanku incidenta

Ponudnik EETS in izvajalec cestninjenja se morata medsebojno obveščati o morebitnih motnjah oz. incidentih v delovanju skupnega sistema. Vzajemno obveščanje v primeru incidentov se zagotovi takoj in v skladu z navedenimi spodnjimi pogoji.

Če se na strani izvajalca cestninjenja ugotovi incident, ki vpliva na skupni sistem, izvajalec cestninjenja pošlje ponudniku EETS sporočilo po elektronski pošti, ki vsebuje številko prijavljenega incidenta, ki služi kot enolična identifikacija prijavljenega incidenta.

Če ponudnik EETS ugotovi nepravilno delovanje sistema izvajalca cestninjenja, o tem nemudoma obvesti kontaktno točko izvajalca cestninjenja po telefonu ali elektronski pošti in navede naslednje podrobnosti:

- oznako storitve, kjer je prišlo do motenj v delovanju oz. incidenta,
- čas nastanka incidenta,
- razlog za napako in obseg motnje ter opis incidenta (rezultat predhodnega pregleda),
- morebitne takojšnje ukrepe, ki so že bili sprejeti za preprečitev morebitne škode in
- kontaktno osebo s številko za povratni klic (če to ni redna kontaktna točka).

V odgovor se ponudniku EETS po elektronski pošti pošlje identifikacijsko številko zadeve za prijavljen incident, ki jo v svojem sistemu navede izvajalec cestninjenja, ki služi kot enolična identifikacija prijavljenega incidenta.

2.5 Odprava in potrditev odprave incidenta

Iskanje vzroka incidenta se izvaja v tesnem sodelovanju med pogodbenimi strankami. Če je za odpravljanje težav in/ali incidenta potrebna podpora ustreznega drugega pogodbenega partnerja, je drugi pogodbeni partner dolžan ustrezno sodelovati.

Šteje se, da je okvara - v smislu omejitve razpoložljivosti - odpravljena takoj, ko je ponovno mogoča uporaba celotnega sistema EETS, skladno z dokumentacijo EasyGo. Odvisno od sistema, v katerem je prišlo do incidenta, je treba odpravo incidenta preveriti tudi pri drugi pogodbeni stranki.

V primeru prekinitve reševanja incidenta, ki ni v pristojnosti ponudnika EETS, se izračun časa odprave incidenta skrajša za obdobje prekinitve.

V ta namen mora stranka, ki je povzročila motnjo, prijavitelju po elektronski pošti nemudoma posredovati podroben razlog za motnjo, kar prijavitelju omogoča, da ustrezno preveri motnjo ali razlog za to. Stranka, ki je povzročila incident, nadaljuje z odpravljanjem incidenta samostojno, v najkrajšem možnem času in na zahtevo stranke, ki je o incidentu poročala.

2.6 Poročilo o odpravi incidenta

V primeru kritičnih incidentov (P1 - Prioriteta 1) ali če so dogovorjeni časi za odpravo incidenta prekoračeni s strani ponudnika EETS, na zahtevo izvajalca cestninjenja, ponudnik EETS pripravi podrobno poročilo o incidentu in ga posreduje izvajalcu cestninjenja najkasneje v petih (5) delovnih dneh po odpravi incidenta.

Poročilo o incidentu vsebuje:

- številko okvare izvajalca cestninjenja (in po potrebi številko okvare ponudnika EETS),

- prioriteto incidenta,
- datum in čas prijave incidenta in konec incidenta,
- učinke/prizadeti sistemi, vmesniki, procesi,
- vzrok okvare,
- začetni ukrepi odprave in
- izpeljani ukrepi za optimizacijo, odpravo in izboljšanje.

3 Upravljanje problemov

Za zagotovitev trajne odprave incidentov oz. ponavljajočih incidentov je potrebna strukturirana obravnava sistematičnih tehničnih težav. V ta namen ponudnik EETS izvaja učinkovito upravljanje težav, skladno s priporočili in smernicami ITIL v3 ali v4.

Če je za to potrebna tudi operativna podpora izvajalca cestninjenja, bo ta sodeloval pri analizi ali odpravi težav v okviru svojih zmožnosti in pristojnosti.

Če je vzrok težave mogoče rešiti le s spremembo sistema, se ta izvede v okviru upravljanja sprememb (poglavje 4).

3.1 Klasifikacija problema

Problemi se klasificirajo, kot so klasificirani incidenti, zaradi katerih je odprt proces reševanja problema.

3.2 Čas razrešitve problema

Problem je razrešen, ko je izdelana analiza razlogov in predlagana rešitev določenega problema, ki povzroča incident ali drugače ogroža operativno delovanje sistema EETS.

Problem v kategoriji najbolj kritične obravnave mora biti rešen najkasneje v petnajstih (15) delovnih dneh od kreiranja problema (odpiranja novega zahtevka za problem oz. od poslani informacije izvajalca cestninjenja o problemu preko elektronske pošte).

4 Upravljanje sprememb

4.1 Splošno

Spremembe in posledično zahteve za spremembe lahko nastanejo zaradi nove ali spremenjene lokalne zakonodaje, spremembe sistema izvajalca cestninjenja, spremembe sistema ponudnika EETS ali sprememb v sistemu EasyGo, vključno z infrastrukturo, načeli delovanja, dokumenti in drugo.

Obe pogodbeni stranki lahko predlagata spremembo storitve procesa ali naprav, ki jih druga stran prouči in posreduje v svoj proces obvladovanja sprememb. Zahteva za spremembo je formalni predlog, kjer je opisan predlog spremembe, prednosti in slabosti, potencialni stroški in čas izvedbe spremembe (Priloga 1). Pobudnik spremembe mora biti o odločitvi glede spremembe obveščen. Ustreznost izvedene spremembe mora biti preverjena v testnem okolju in odobrena z obeh strani, pred njeno implementacijo v operativno uporabo v produkcijskem okolju.

Ponudnik storitev EETS in izvajalec cestninjenja se pravočasno s pisnim obvestilom obveščata pred pričetkom načrtovanih sprememb. Za normalno delovanje EETS in ustrezen pretok informacij, obe strani določita kontaktno osebo in zagotovita potrebne kontaktne podatke.

4.2 Proces obvladovanja sprememb

4.2.1 Definicija

Obvladovanje spremembe je proces pregleda predlaganih/zahtevanih sprememb, kjer mora biti vsaka sprememba ustrezno opredeljena in dokumentirana ter o spremembi sprejeta ustrezna odločitev. Spremembe se lahko nanašajo na naprave, programsko oz. strojno opremo, poslovni proces ali organizacijo.

4.2.2 Prilagoditve v sistemu izvajalca cestninjenja

O spremembah sistema DarsGo ni potreben poseben dogovor. Vendar bo v primeru sprememb, ki bi lahko vplivale na ponudnika EETS, izvajalec cestninjenja obvestil ponudnika EETS o nameri uvedbe sprememb 30 koledarskih dni pred uvedbo v produkcijsko okolje.

30 koledarskih dni pred uvedbo v produkcijsko okolje pa bo izvajalec cestninjenja vedno preko e-pošte obvestil ponudnika EETS v naslednjih primerih:

- spremembi cestninskega omrežja,
- spremembi ali razširitvi cenika ali kategorij,
- spremembe v izjemah plačevanja cestnine za specifične skupine vozil,
- bistvene spremembe v tehnologiji cestninjenja,
- v primeru drugih pomembnih sprememb cestninjenja, ki lahko vplivajo na delovanje EETS.

4.2.3 Spremembe podsistemov izvajalca cestninjenja in ponudnika EETS

Spremembe v podsistemih so običajno del planiranega vzdrževanja.

Glede na usklajeno in potrjeno spremembo, bosta obe strani v izvedbi, skladno z dogovorjenimi postopki testiranja, preverili ustreznost spremembe za operativno uporabo. Pri tem bodo upoštevana določila dokumentacije EasyGo.

Pogodbeni partner bo po elektronski pošti obveščen najmanj pet (5) delovnih dni pred pričetkom izvajanja načrtovanih vzdrževalnih del, s katerimi bodo spremembe uvedene v operativno delovanje. Če ni odgovora druge strani v roku petih (5) delovnih dni, bodo vzdrževalna dela izvedena, saj se v tem primeru predvideva, da se nasprotna stran strinja z izvedbo vzdrževalnih del. V primeru, da je vključen zahtevek za spremembo, bodo spremembe izvedene skladno z odločitvijo o spremembi.

Spreminjanje opreme ali uvajanje nove opreme ureja dokumentacija EasyGo, kakor tudi potrebne testne postopke in kriterije odobritve za uporabo v EETS.

4.2.4 Standardno vzdrževanje, vzdrževalno okno in nujna vzdrževanja

O planiranih standardnih vzdrževanjih, ki imajo lahko vpliv na poslovanje, je partner obveščen najmanj pet (5) delovnih dni vnaprej. Izjema so vzdrževanja dobaviteljev električne energije in druge okoliščine, na katere ni mogoče vplivati.

Če je mogoče, se vzdrževanja načrtujejo (vzdrževalno okno) v obdobjih, ko je motnja v delovanju sistema EETS za uporabnike EETS in pogodbene partnerje najmanjša. V vsakem primeru se vsako posamezno vzdrževalno okno med pogodbenima partnerjema dogovori vzajemno. Če je mogoče se vzdrževalno okno uskladi z EasyGo vzdrževalnim oknom.

Odmik (nujni ukrep) od planiranega vzdrževanja je mogoč v primeru naslednjih pogojev:

- a. če obstaja neizbežna nevarnost za delovanje in je potrebna hitra intervencija (kot tudi npr. nujni varnostni popravek, itd.),
- b. če v postopku odpravljanja incidenta, odprava incidenta zahteva sistemski poseg prej nemotenih delov sistema.

Drugi pogodbeni partner mora biti takoj obveščen o nujnem ukrepu. Tudi v primeru nujnega ukrepa (iz točke a. ali b.) velja, da morata pogodbeni partnerja pred njegovo izvedbo poskušati doseči dogovor. V kolikor zaradi nujnosti situacije dogovora ni mogoče skleniti in z izvedbo nujnega ukrepa ne gre odlašati, pogodbeni partner izvede nujni ukrep takoj po tem, ko je o njem obvestil drugo stran.

Če posledično pride do motenj v delovanju sistema EETS, pogodbeni partnerja takoj obojestransko pristopita k reševanju incidentov in sprožita ukrepe za njihovo odpravo, skladno s poglavjem 2 tega dokumenta.

5 Kontaktne točke in odgovorne osebe

Kontakti za obvladovanje incidentov, problemov in sprememb:

e-pošta: eets-itsm@dars.si

Telefon: DARS Klicni Center +386 1 51 88 350

6 Priloge

6.1 Priloga 1: Predloga zahteve za spremembo (Change Request - CR)

Projekt/Project		
CR-Ime/CR-Name		CR-No:

Pobudnik/Applicant:	Datum/Date:
Podjetje/Company:	
Ime in priimek/Name and Surname:	

Opis zahteve za spremembo/CR Description:
Priloge/Attachments:
Razlog za spremembo/Reason for CR:
Prioriteta spremembe in rok/Priority of CR and deadline:
Nujna <input type="checkbox"/> Srednja <input type="checkbox"/> Nizka <input type="checkbox"/> Do datuma:/Due date:
Critical Medium Low

Rok za odgovor na zahtevo/ Deadline for replay on CR:	Datum/Date:
--	-------------

Izdaja št., Datum namestitve spremembe v PROD okolje / Deploy nr., Deployment date of CR into PROD environment:		
Odobritev/Approval:		
	_____ (Ime in priimek/Name and Surname)	_____ (Datum/Date)
		_____ (Podpis / Signature)
Namestitev/Release:		
	_____ (Ime in priimek/Name and Surname)	_____ (Datum/Date)
		_____ (Podpis/Signature)