



POVABILO K ODDAJI PONUDB

Identifikacija javnega naročila: 845080118-103-23-2

Vabimo vas, da predložite ponudbo na podlagi tega povabila oziroma javnega razpisa, objavljenega na Portalu javnih naročil.

naročnik: Univerzitetni klinični center Ljubljana, Zaloška cesta 2, 1000 Ljubljana

zbira ponudbe po odprtem postopku za javno naročilo

Upravljanje IT storitev v UKC Ljubljana

Dokumentacijo v zvezi z oddajo javnega naročila (v nadaljevanju: razpisna dokumentacija) dobite na Portalu javnih naročil.

Ponudba se šteje za pravočasno oddano, če jo naročnik prejme preko sistema e-JN <https://ejn.gov.si> najkasneje do 17.4.2024/datumski rok za predložitev ponudb/ do 10:00 ure. Za oddano ponudbo se šteje ponudba, ki je v informacijskem sistemu e-JN označena s statusom »ODDANA«.

Odpiranje ponudb bo potekalo avtomatično v informacijskem sistemu e-JN dne 17.4.2024/datum odpiranja/ in se bo začelo ob 11:00 uri na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si>.

Ponudbe morajo veljati do vključno dne 31. 5. 2024.

Univerzitetni klinični center Ljubljana

Generalni direktor
doc. dr. Marko Jug, dr. med.



SPLOŠNA NAVODILA PONUDNIKOM

1. NAMEN NAVODIL

Ta navodila se uporabljajo za odprti postopek.

1.1. NAVODILA ZA IZPOLNJEVANJE PONUDBENE DOKUMENTACIJE

Ponudbena dokumentacija mora biti podana preko sistema e-JN in na obrazcih iz te razpisne dokumentacije ali po vsebini enakih obrazcih, izdelanih s strani ponudnika, in sicer skladno z navodili iz vsakega posameznega obrazca in skladno s temi Splošnimi navodili ponudnikom.

Ponudnik nosi vse stroške povezane s pripravo in predložitvijo ponudbe. Naročnik v nobenem primeru ne bo ponudnikom povrnil stroškov v zvezi s pripravo ponudbe ali kakršnihkoli drugih stroškov, ki bodo ponudnikom nastali zaradi sodelovanja v postopku oddaje javnega naročila.

2. PРАВNA PODLAGA

Javno naročilo naročnika se izvaja na podlagi zakonskih in podzakonskih določil, ki urejajo področje javnega naročanja blaga, storitev in gradenj.

Ponudnike predvsem opozarjamo na sledeče predpise:

- Zakon o javnem naročanju – ZJN-3 (Uradni list RS, št. 91/15 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon o pravnem varstvu v postopkih javnega naročanja – ZPVPJN (Uradni list RS, št. 43/11 s spremembami in dopolnitvami)
- Zakon o javnih financah - ZJF (Ur. l. RS, št. 11/11 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon o dostopu do informacij javnega značaja – ZDIJZ (Ur. l. RS št. 51/06 s spremembami in dopolnitvami),
- Zakon o integriteti in preprečevanju korupcije - ZIntPK (Uradni list RS, št. 69/2011 s spremembami in dopolnitvami),
- Predpis o izvrševanju proračuna za posamezno leto.

3. PONUDNIK

3.1 Sposobnost

Kot ponudnik lahko pri javnem naročilu konkurira vsaka pravna in fizična oseba, za katero ne obstajajo razlogi za izključitev in izpolnjuje druge pogoje iz razpisne dokumentacije.

3.1.1. ESPD

Ponudnik mora izpolnjevati vse pogoje, ki so navedeni v predmetni dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila.

Naročnik namesto potrdil, ki jih izdajajo javni organi ali tretje osebe, sprejme kot predhodni dokaz Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila – ESPD. Ponudnik naloži in izpolni obrazec ESPD, ki je del te razpisne dokumentacije, na spletni strani: <https://ejn.gov.si/espd/>.

Izpolnjen ESPD mora biti v ponudbi priložen za vse gospodarske subjekte, ki v kakršni koli vlogi sodelujejo v ponudbi (ponudnik, sodelujoči ponudniki v primeru skupne ponudbe, gospodarski subjekti, na katerih kapacitete se sklicuje ponudnik in podizvajalci).

Ponudnik naloži svoj ESPD v razdelek »Dokumenti«, del »ESPD – ponudnik«, ESPD ostalih sodelujočih pa naloži v razdelek »Sodelujoči«, del »ESPD – ostali sodelujoči«. Ponudnik, ki v sistemu e-JN oddaja ponudbo, naloži podpisan ESPD ali

nepodpisan ESPD, pri čemer se v slednjem primeru v skladu Splošnimi pogoji uporabe informacijskega sistema e-JN šteje, da je oddan pravno zavezujoč dokument, ki ima enako veljavnost kot podpisan.

Za ostale sodelujoče ponudnik v razdelek »Sodelujoči«, del »ESPD – ostali sodelujoči« priloži podpisane ESPD v pdf ali xml obliki.

Naročnik lahko ponudnike kadar koli med postopkom pozove, da predložijo vsa dokazila ali del dokazil v zvezi z navedbami v ESPD.

Naročnik bo pred oddajo javnega naročila od ponudnika, kateremu se je odločil oddati javno naročilo, zahteval, da predloži najnovejša dokazila, ki dokazujejo izpolnjevanje vseh pogojev, ki so navedeni v predmetni dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila. Naročnik si pridržuje pravico, da pozove ponudnike, da dopolnijo ali pojasnijo predložena potrdila.

Ponudnik ni dolžan predložiti dokazil ali drugih listinskih dokazov, če lahko naročnik potrdila ali druge potrebne informacije pridobi brezplačno z neposrednim dostopom do nacionalne baze podatkov katere koli države članice, kakršne so nacionalni register javnih naročil, elektronski register podjetij, elektronski sistem za shranjevanje dokumentov ali predkvalifikacijski sistem. Ponudnik prav tako ni dolžan predložiti dokazil, če naročnik že ima te dokumente zaradi prejšnjega oddanega javnega naročila ali sklenjenega okvirnega sporazuma in so ti dokumenti še vedno veljavni oziroma izkazujejo navedbe v ESPD.

Podatke, ki se vodijo v uradnih evidencah in ponudnik za njih ni predložil dokazila sam, lahko naročnik namesto v uradni evidenci preveri v enotnem informacijskem sistemu, ki predstavlja zbirko podatkov o ponudnikih ter njihovih ponudbah in ga vodi ministrstvo, pristojno za javna naročila.

Če lahko naročnik dokazila pridobi neposredno v bazi podatkov, mora ESPD vsebovati tudi informacije, ki so potrebne v ta namen, zlasti spletni naslov baze podatkov in podatke za identifikacijo.

Gospodarski subjekt lahko dokazila o neobstoju izključitvenih razlogov po 75. členu ZJN-3 in dokazila o izpolnjevanju pogojev za sodelovanje predloži tudi sam. Naročnik si pridržuje pravico do preveritve verodostojnosti predloženih dokazil pri podpisniku le-teh.

Če obstaja naročnikova zahteva, koliko stari so lahko dokumenti, ki jih ponudnik prilaga kot dokazila, je to navedeno ob vsakem posameznem dokazilu. V kolikor ni navedeno ničesar, starost dokumenta ni pomembna, odražati pa mora zadnje stanje. Dokumenti morajo ne glede na določeno oziroma zahtevano največjo dopuščeno starost vedno odražati zadnje stanje. Začetek roka za starost dokumentov se šteje od dneva objave obvestila o naročilu na portalu javnih naročil, razen če ni pri posameznem dokazilu določeno drugače.

3.2 Skupna ponudba in ponudba s podizvajalci

3.2.1 Kadar namerava ponudnik izvesti javno naročilo skupaj s podizvajalcem, mora ponudbi poleg ostalih obveznih sestavin priložiti še naslednje dokumente za vsakega podizvajalca:

- ESPD,
- obrazec št. 5: PODATKI O PODIZVAJALCU, ZAHTEVA IN SOGLASJE PODIZVAJALCA ZA NEPOSREDNO PLAČILO z navedbo podatkov vseh udeleženih podizvajalcev in morebiti zahtevanimi prilogami,
- izpolnjen in podpisan obrazec št. 4: POOBLASTILO IN SOGLASJE fizične osebe ali dokazilo o nekaznovanosti iz Kazenske evidence, ki ni starejše od 4 mesecev pred potekom roka za oddajo ponudbe, in sicer za vse osebe, ki so članice upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa posameznega podizvajalca ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem,
- druga dokazila o morebitnem izpolnjevanju pogojev, kot izhaja iz nadaljevanja te razpisne dokumentacije.

Ponudnik prevzema odgovornost za izvedbo celotnega naročila vključno z deli, ki jih je oddal podizvajalcu.

- 3.2.2 Če ponudnik nastopi s podizvajalci, mora za vse tiste podizvajalce, ki od naročnika zahtevajo neposredno plačilo (zahteva in soglasje podizvajalca za neposredno plačilo sta priloga k pogodbi) v pogodbi pooblastiti naročnika, da na podlagi potrjenega računa oziroma situacije neposredno plačuje podizvajalcem in priložiti soglasje podizvajalca, na podlagi katerega naročnik namesto glavnega izvajalca poravnava podizvajalčevo terjatev do glavnega izvajalca. Glavni izvajalec mora svojemu računu ali situaciji priložiti račun ali situacijo podizvajalca, ki ga je predhodno potrdil.
- 3.2.3 V primeru skupne ponudbe je potrebno k ponudbi poleg drugih dokumentov, ki so obvezna sestavina ponudbe,
- predložiti akt o skupnem nastopu (pogodba) z vsebino iz naslednje točke te razpisne dokumentacije,
 - za vsakega od ponudnikov v skupnem nastopu predložiti ESPD,
 - za vsakega od ponudnikov v skupnem nastopu predložiti izpolnjen in podpisan obrazec št. 4: POOBLASTILO IN SOGLASJE fizične osebe ali dokazilo o nekaznovanosti iz Kazenske evidence, ki ni starejše od 4 mesecev pred potekom roka za oddajo ponudbe, in sicer za vse osebe, ki so članice upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa posameznega ponudnika v skupnem nastopu ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem,
 - druga dokazila o morebitnem izpolnjevanju pogojev, kot izhaja iz nadaljevanja te razpisne dokumentacije.
- 3.2.4 Če ponudbo predloži skupina ponudnikov, mora v ponudbi predložiti pravni akt o skupnem nastopanju. V pravnem aktu o skupnem nastopanju (pogodbi) je potrebno opredeliti najmanj sledeče:
- navedba vseh gospodarskih subjektov-partnerjev v skupini (naziv in naslov gospodarskega subjekta-partnerja),
 - imenovanje nosilca posla/glavnega partnerja/poslovodečega partnerja pri izvedbi javnega naročila, ki bo v komunikaciji z naročnikom
 - obseg del (vrsta in vrednost), ki jih bo opravil posamezni partner,
 - navedba, da vsi partnerji odgovarjajo naročniku neomejeno solidarno.
- 3.2.5 V primeru uporabe zmogljivosti drugih gospodarskih subjektov (81. člen ZJN-3) je potrebno k ponudbi poleg drugih dokumentov, ki so obvezna sestavina ponudbe, za tak gospodarski subjekt predložiti,
- v ponudnikovem ESPD navesti dejstvo o uporabi zmogljivosti drugih gospodarskih subjektov v točki C: Informacije o uporabi zmogljivosti drugih subjektov dela II: Informacije v povezavi z gospodarskim subjektom,
 - za ta gospodarski subjekt predložiti ESPD,
 - za ta gospodarski subjekt predložiti izpolnjen in podpisan obrazec št. 4: POOBLASTILO IN SOGLASJE fizične osebe ali dokazilo o nekaznovanosti iz Kazenske evidence, ki ni starejše od 4 mesecev pred potekom roka za oddajo ponudbe, in sicer za vse osebe, ki so članice upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa tega gospodarskega subjekta ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem,
 - druga dokazila o morebitnem izpolnjevanju pogojev, kot izhaja iz nadaljevanja te razpisne dokumentacije.

3.3. Statusne spremembe ponudnika

V primeru lastninskih sprememb ponudnika, bo naročnik ustreznost vsakega takega ponudnika obravnaval posebej, pri čemer bo izhajal iz stališča, da ne glede na statusne spremembe, ponudnik, ki je univerzalni pravni naslednik svojega prednika, pomeni kontinuiteto poslovanja.

4. PRIPRAVA PONUDB

Ponudba mora vsebovati vse v razpisni dokumentaciji zahtevane listine, izjave, tehnično dokumentacijo, prospektni material, ipd., ter izpolnjene obrazce. Vsi razpisni obrazci morajo biti ustrezno izpolnjeni ter na mestih, kjer je to označeno, datirani, podpisani s strani pooblaščen osebe in, v kolikor gospodarski subjekt posluje z žigom, tudi žigosani. Namesto lastnoročnega podpisa in žiga so lahko dokumenti podpisani z varnim elektronskim podpisom, overjenim s kvalificiranim digitalnim potrdilom.

Ponudnik v informacijskem sistemu e-JN v razdelek »Predračun« naloži izpolnjen obrazec »Rekapitulacija v pdf. datoteki, ki bo dostopen na javnem odpiranju ponudb, obrazec »Predračun« pa naloži v razdelek »Dokumenti«, del »Ostale priloge«. V primeru razhajanj med podatki v Povzetku predračuna (»Rekapitulacija«) - naloženim v razdelek »Predračun«, in celotnim Predračunom - naloženim v razdelek »Drugi dokumenti«, kot veljavni štejejo podatki v celotnem predračunu, naloženim v razdelku »Ostale priloge«.

Pozive za dopolnitev/pojasnilo oziroma spremembo ponudbe naročnik, v kolikor se odloči za pozivanje, ustvari in posreduje ponudniku v sistemu e-JN. Ponudnik dopolnitev/pojasnilo oziroma spremembo ponudbene dokumentacije posreduje v sistem e-JN do zahtevanega roka, ki ga določi naročnik.

5. JEZIK PONUDBE

Vsi dokumenti v zvezi s ponudbo morajo biti napisani v slovenskem jeziku.

Naročnik v nadaljevanju razpisne dokumentacije posebej navede ali predvideva, da ponudnik lahko poleg slovenske ponudbe poda ponudbo ali del ponudbe tudi v tujem jeziku in na kateri del ponudbe se nanaša.

6. FINANČNA ZAVAROVANJA

Predmet, vrsta, višina in trajanje finančnih zavarovanj, ki jih mora predložiti izbrani ponudnik, so opredeljeni v vzorcu pogodbe, ki je del te razpisne dokumentacije.

Za to zavarovanje veljajo Enotna pravila za garancije na poziv (EPGP) revizija iz leta 2010, izdana pri MTZ pod št. 758. Zahtevi za plačilo ni potrebno priložiti originalnega izvoda zavarovanja.

7. SPREMEMBE IN UMIK PONUDB PRED ROKOM ZA ODDAJO PONUDB

Ponudnik lahko do roka za oddajo ponudb svojo ponudbo umakne ali spremeni. Če ponudnik v informacijskem sistemu e-JN svojo ponudbo umakne, se šteje, da ponudba ni bila oddana in je naročnik v sistemu e-JN tudi ne bo videl. Če ponudnik svojo ponudbo v informacijskem sistemu e-JN spremeni, je naročniku v tem sistemu odprta zadnja oddana ponudba.

8. PREDLOŽITEV PONUDBE

Naročnik ne dovoljuje variantnih ponudb, prav tako javno naročilo ni razdeljeno na sklope.

Datum in ura za predložitev ponudbe, ter naslov kamor mora biti ponudba predložena so navedeni v objavi in v obrazcu povabila k oddaji ponudbe.

Ponudniki morajo ponudbe predložiti v informacijski sistem e-JN na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si>, v skladu s točko 3 dokumenta Navodila za uporabo informacijskega sistema za uporabo funkcionalnosti elektronske oddaje ponudb e-JN: PONUDNIKI (v nadaljevanju: Navodila za uporabo e-JN), ki je objavljen na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si>.

Uporabnik ponudnika, ki je v informacijskem sistemu e-JN pooblaščen za oddajanje ponudb, ponudbo odda s klikom na gumb »Oddaj«. Informacijski sistem e-JN ob oddaji ponudb zabeleži identiteto uporabnika in čas oddaje ponudbe. Uporabnik z dejanjem oddaje ponudbe izkaže in izjavi voljo v imenu ponudnika oddati zavezujočo ponudbo (18. člen Obligacijskega zakonika). Z oddajo ponudbe je le-ta zavezujoča za čas, naveden v ponudbi, razen če jo uporabnik ponudnika umakne ali spremeni pred potekom roka za oddajo ponudb.

Ponudba se šteje za pravočasno oddano, če jo naročnik prejme preko sistema e-JN <https://ejn.gov.si> najkasneje do **zahtevanega roka za predložitev ponudb, navedenega v povabilu k oddaji ponudb**. Za oddano ponudbo se šteje ponudba, ki je v informacijskem sistemu e-JN označena s statusom »ODDANA«.

Po preteku roka za predložitev ponudb ponudbe ne bo več mogoče oddati.

Dostop do povezave za oddajo elektronske ponudbe v tem postopku javnega naročila je na naslednji povezavi:
<https://ejn.gov.si>.

9. ODPIRANJE PONUDB

9.1 Odpiranje ponudb

Odpiranje ponudb bo potekalo avtomatično v informacijskem sistemu e-JN na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si>. Datum in ura odpiranja ponudb sta opredeljena v povabilu k oddaji ponudb.

Odpiranje poteka tako, da informacijski sistem e-JN samodejno ob uri, ki je določena za javno odpiranje ponudb, prikaže podatke o ponudniku, o variantah, če so bile zahtevane oziroma dovoljene, skupni ponudbeni vrednosti ponudbe ter omogoči dostop do dokumenta, ki ga ponudnik naloži v sistem e-JN pod razdelek »Skupna ponudbena cena«, v del »Predračun«.

9.2 Varstvo podatkov

Naročnik bo zagotovil varovanje podatkov v skladu s 35. členom ZJN-3.

10. MERILA ZA IZBIRO NAJUGODNEJŠE PONUDBE

Merila za izbiro najugodnejše ponudbe so opredeljena v nadaljevanju te razpisne dokumentacije.

11. PRAVNO VARSTVO PONUDNIKOV (ZPVPJN)

Zahtevek za revizijo v skladu z ZPVPJN lahko vloži vsaka oseba, ki ima ali je imela interes za dodelitev naročila in ji je ali bi ji lahko z domnevno kršitvijo nastala škoda, in sicer zgolj preko portala eRevizija. (<https://www.portalerevizija.si/>).

Na podlagi ZPVPJN se lahko zahtevek za revizijo vloži v vseh stopnjah postopka oddaje javnega naročila in zoper vsako ravnanje naročnika, razen če zakon, ki ureja oddajo javnih naročil ali ZPVPJN ne določa drugače.

Če se zahtevek za revizijo nanaša na vsebino objave, povabilo k oddaji ponudbe ali razpisno dokumentacijo, je dolžan vlagatelj ob vložitvi zahtevka za revizijo vplačati takso v višini 4.000,00 EUR na transakcijski račun št. SI56 0110 0100 0358 802, sklic 11 16110-7111290-XXXXXXLL (prvih šest števil je zaporedna številka objave na enotnem informacijskem portalu javnih naročil, ki jo ponudnik vpiše sam, zadnji dve številki pa pomenita oznako leta).

Zahtevek za revizijo mora biti sestavljen v skladu z določili 15. člena ZPVPJN, Vlagatelj mora zahtevku za revizijo priložiti potrdilo o plačilu takse. Zahtevek za revizijo se vloži v roku iz 25. člena ZPVPJN.

DODATEK K NAVODILOM PONUDNIKOM

1. **Vrsta postopka:** naročnik bo oddal javno naročilo po odprtem postopku;
2. **Ponudba mora biti podana:** kot celota;
3. **Ogled:** ni predviden;
4. **Jezik ponudbe:** slovenski; naročnik dovoljuje predložitev katalogov in prospektnega materiala v angleškem jeziku;
5. **Valuta ponudbe:** EUR;
6. **Rok veljavnosti ponudbe:** ponudba mora veljati do vključno: 31. 5. 2024;
7. **Variantne ponudbe:** naročnik ne dovoljuje variantnih ponudb;
8. **Rok za predložitev ponudb, dodatna pojasnila:** Ponudba se šteje za pravočasno oddano, če jo naročnik prejme preko sistema e-JN <https://ejn.gov.si> najkasneje do zahtevanega roka za predložitev ponudb, navedenega v povabilu k oddaji ponudb. Za oddano ponudbo se šteje ponudba, ki je v informacijskem sistemu e-JN označena s statusom »ODDANA«.

Naročnik bo zahtevo za pojasnilo razpisne dokumentacije oziroma kakršnokoli drugo vprašanje v zvezi z naročilom štel kot pravočasno, v kolikor bo na portalu javnih naročil zastavljeno najkasneje do vključno 2.4.2024. do 8.00 ure.

9. **Čas in datum odpiranja ponudb:** Odpiranje ponudb bo potekalo avtomatično v informacijskem sistemu e-JN na spletnem naslovu <https://ejn.gov.si>. Datum in ura odpiranja ponudb sta opredeljena v povabilu k oddaji ponudb.
10. **Naročnik bo ocenjeval in primerjal po merilih samo tiste ponudbe, za katere bo v postopku pregleda ugotovljeno, da so dopustne.**

Pri izbiri najugodnejšega ponudnika bodo uporabljena naslednja merila:

MERILO	Vrednost merila v %
NAJNIŽJA KONČNA PONUDBENA VREDNOST Z DDV	100,00
SKUPAJ:	100,00

Po prejetju ponudb bo naročnik ocenil ponudnike po merilih za izbor in ponudnik, ki bo v dopustni ponudbi ponudil najnižjo končno ponudbeno vrednost z DDV v EUR bo izbran kot najugodnejši!

V primeru, da bosta dva ali več ponudnikov v dopustnih ponudbah ponudilo enako najnižjo končno ponudbeno vrednost, bo naročnik v takem primeru izbral ponudnika, ki je preko portala e-JN oddal ponudbo prej.

11. **Rok izvedbe:** 48 mesecev od datuma začetka veljavnosti pogodbe
12. **Rok plačila:** v skladu z določili pogodbe
13. **Finančna zavarovanja:**
Predmet, vrsta, višina in trajanje finančnih zavarovanj, ki jih mora predložiti izbrani ponudnik, so opredeljeni v vzorcih pogodb, ki so del te razpisne dokumentacije.

UGOTAVLJANJE SPOSOBNOSTI

Izključitveni razlogi in pogoji za sodelovanje

UGOTAVLJANJE SPOSOBNOSTI	
POGOJ ZA SODELOVANJE/IZKLJUČITVENI RAZLOGI	DOKAZ
<p>1. Ponudnik mora skupaj z drugimi ponudniki in podizvajalci izkazovati sposobnost (registracijo) za opravljanje dejavnosti, ki so predmet tega javnega naročila v celoti. To hkrati pomeni, da mora vsak v ponudbi vključen gospodarski subjekt biti registriran (najmanj) za opravljanje tiste dejavnosti, ki jo prevzema v izvedbo (neposredno izvajanje).</p> <p>Pogoj morajo izpolnjevati ponudnik, vsak gospodarski subjekt v skupnem nastopu, podizvajalci in subjekti, katerih zmogljivosti se uporabljajo.</p>	<p>Gospodarski subjekti kot predhodni dokaz v ponudbi predložijo izpolnjen obrazec ESPD *.</p> <p>Naročnik si pridržuje pravico izpolnjevanje pogoja preveriti v uradnih evidencah, v kolikor bo to mogoče (npr. ePRS, ki ga vodi AJPES) in/ali v ta namen od gospodarskega subjekta zahtevati predložitev ustreznih pooblastil ali drugih dokazil, iz katerih bo razvidno izpolnjevanje pogoja (npr. predložitev akta o ustanovitvi).</p> <p>*Zahtevana dokazila se predložijo za ponudnika, vsak gospodarski subjekt v skupnem nastopu, podizvajalce in subjekte, katerih zmogljivosti uporablja gospodarski subjekt.</p>
<p>2. Gospodarskemu subjektu ali osebi, ki je članica upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa tega subjekta ali ki ima pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem, ni izrečena pravnomočna sodba za kazniva dejanja iz Kazenskega zakonika (Uradni list RS, št. 50/12, s spremembami in dopolnitvami) ali za primerljiva kazniva dejanja, ki so jih izrekla tuja sodišča.</p> <p>Pogoj mora izpolnjevati ponudnik, vsak gospodarski subjekt v skupnem nastopu, podizvajalci in subjekti, katerih zmogljivosti uporablja gospodarski subjekt, ter vse fizične osebe, ki so člani upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa teh gospodarskih subjektov ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njih.</p>	<p>1. priložen, izpolnjen in podpisan obrazec št. 4 (podatki in soglasje za pridobitev podatkov iz uradnih evidenc)</p> <p>ali</p> <p>dokazilo o nekaznovanosti iz Kazenske evidence fizičnih oz. pravnih oseb, ki ni starejše od 4 mesecev pred potekom roka za oddajo ponudbe</p> <p>in</p> <p>2. za pravno osebo izpolnjen obrazec ESPD *.</p> <p>* Zahtevana dokazila se predložijo za ponudnika, vsak gospodarski subjekt v skupnem nastopu, podizvajalce in subjekte, katerih zmogljivosti uporablja gospodarski subjekt, ter vse fizične osebe, ki so člani upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa teh gospodarskih subjektov ali ki imajo pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njih.</p> <p>Naročnik bo izpolnjevanje navedenega pogoja preveril v e-Dosje v kolikor bo to mogoče.</p>

<p>3.</p>	<p>Naročnik bo iz sodelovanja v postopku javnega naročanja izključil ponudnika, če bo pri preverjanju v skladu s 77., 79. in 80. členom ZJN-3 ugotovil, da ponudnik ne izpolnjuje obveznih dajatev in drugih denarnih nedavčnih obveznosti v skladu z zakonom, ki ureja finančno upravo, ki jih pobira davčni organ v skladu s predpisi države, v kateri ima sedež, ali predpisi države naročnika. Šteje se, da ponudnik ne izpolnjuje obveznosti iz prejšnjega stavka tudi, če nima predloženih vseh obračunov davčnih odtegljajev za dohodke iz delovnega razmerja za obdobje zadnjih petih let do roka za oddajo ponudbe. Gospodarskega subjekta se ne izloči, če gospodarski subjekt do roka za oddajo ponudb poravnava neplačane zapadle obveznosti, ki znašajo 50 eurov ali več in predloži vse obračune davčnih odtegljajev za dohodke iz delovnega razmerja za obdobje zadnjih pet let do roka za oddajo ponudbe.</p> <p>Pogoj morajo izpolnjevati ponudnik, vsak gospodarski subjekt v skupnem nastopu, podizvajalci in subjekti, katerih zmogljivosti se uporabljajo.</p>	<p>Gospodarski subjekti kot predhodni dokaz v ponudbi predložijo izpolnjen obrazec ESPD *.</p> <p>Naročnik bo izpolnjevanje tega pogoja preveril preko aplikacije e-Dosje.</p> <p>* Zahtevana dokazila se predložijo za ponudnika, vsak gospodarski subjekt v skupnem nastopu, podizvajalce in subjekte, katerih zmogljivosti se uporabljajo.</p>
<p>4.</p>	<p>Gospodarski subjekt na dan, ko poteče rok za oddajo ponudb ni izločen iz postopkov oddaje javnih naročil zaradi uvrstitve v evidenco gospodarskih subjektov z izrečenimi stranskimi sankcijami izločitve iz postopkov javnega naročanja.</p> <p>Pogoj morajo izpolnjevati ponudnik, vsak gospodarski subjekt v skupnem nastopu, podizvajalci in subjekti, katerih zmogljivosti se uporabljajo.</p>	<p>Gospodarski subjekti kot predhodni dokaz v ponudbi predložijo izpolnjen obrazec ESPD *.</p> <p>Naročnik bo izpolnjevanje tega pogoja preveril preko aplikacije e-Dosje.</p> <p>* Zahtevana dokazila se predložijo za ponudnika, vsak gospodarski subjekt v skupnem nastopu, podizvajalce in subjekte, katerih zmogljivosti se uporabljajo.</p>
<p>5.</p>	<p>Pristojni organ Republike Slovenije ali druge države članice ali tretje države pri gospodarskem subjektu ni v zadnjih treh letih pred potekom roka za oddajo ponudb ugotovil najmanj dveh kršitev v zvezi s plačilom za delo, delovnim časom, počitki, opravljanjem dela na podlagi pogodb civilnega prava kljub obstoju elementov delovnega razmerja ali v zvezi z zaposlovanjem na črno, za kateri bi mu bila s pravnomočno odločitvijo ali več pravnomočnimi odločitvami izrečena globa za prekršek.</p> <p>Pogoj morajo izpolnjevati ponudnik, vsak gospodarski subjekt v skupnem nastopu, podizvajalci in subjekti, katerih zmogljivosti se uporabljajo.</p>	<p>Gospodarski subjekti kot predhodni dokaz v ponudbi predložijo izpolnjen obrazec ESPD *.</p> <p>Naročnik bo izpolnjevanje tega pogoja preveril preko aplikacije e-Dosje.</p> <p>* Zahtevana dokazila se predložijo za ponudnika, vsak gospodarski subjekt v skupnem nastopu, podizvajalce in subjekte, katerih zmogljivosti se uporabljajo.</p>

<p>6. Naročnik lahko iz sodelovanja v postopku javnega naročanja izključi gospodarski subjekt tudi, če so se pri gospodarskem subjektu pri prejšnji pogodbi o izvedbi javnega naročila ali prejšnji koncesijski pogodbi, sklenjeni z naročnikom, pokazale precejšnje ali stalne pomanjkljivosti pri izpolnjevanju ključne obveznosti, zaradi česar je naročnik predčasno odstopil od prejšnjega naročila oziroma pogodbe ali uveljavljal odškodnino ali so bile izvedene druge primerljive sankcije.</p>	<p>Gospodarski subjekti kot predhodni dokaz v ponudbi predložijo izpolnjen obrazec ESPD *.</p> <p>s podpisom (ESPD Del VI).</p> <p>* Zahtevana dokazila se predložijo za ponudnika, vsak gospodarski subjekt v skupnem nastopu, podizvajalce in subjekte, katerih zmogljivosti se uporabljajo.</p>
---	--

OPOZORILA:

1. Ponudnik v svoji ponudbi predloži:

- **Obrazec št. 1 – PONUDBA**
- **Predračun 845080118-103-23xlsx**
- **Izpolnjen obrazec ESPD**
- Priloga predračuna xlsx.
- Obrazec št. 2 – Izjava okoljske zahteve
- Obrazec št. 3 – Izjava kadri
- Obrazec št. 4 – Pooblastilo in soglasje
- *Obrazec št. 5 – Podatki o podizvajalcu (v primeru sodelovanja s podizvajalcem)*
- *Obrazec št. 6 – Izjava podatki o udeležbi fizičnih in pravnih oseb v lastništvu ponudnika / partnerja v skupnem nastopu*
- *Obrazec št. 7 – Izjava 35 člen ZIntPK*

Zaželeno je, da ponudniki že v ponudbi predložijo obrazec št. 6 (IZJAVA PODATKI O UDELEŽBI FIZIČNIH IN PRAVNIH OSEB V LASTNIŠTVU PONUDNIKA/PARTNERJA V SKUPNEM NASTOPU/PODIZVAJALCA) in obrazec št. 7 IZJAVA (po 35. členu ZIntPK). Izbrani ponudnik bo moral navedena obrazca predložiti na poziv naročnika pred sklenitvijo pogodbe.

Če ponudnik oddaja ponudbo v skupnem nastopu ali nastopa s podizvajalci ali uporablja zmogljivosti drugih gospodarskih subjektov, naj pri sestavi ponudbe upošteva še točko 3.2 *Skupna ponudba, ponudba s podizvajalci in uporaba zmogljivosti drugih gospodarskih subjektov*.

2. Gospodarski subjekti, ki nimajo svojega sedeža v RS, morajo za dokazovanje izpolnjevanja usposobljenosti poleg izpolnjenega in podpisanega obrazca ESPD predložiti še dokazila iz uradnih evidenc o izpolnjevanju pogojev iz 1., 2., 3., in 5. točke zgoraj, ki jih izda država, v kateri ima gospodarski subjekt svoj sedež. V zvezi s pogojem pod št. 2 v zgornji tabeli velja enako za fizične osebe, ki niso državljani RS oz. nimajo EMŠO. Ti morajo v zvezi z izkazovanjem navedenega razloga za izključitev predložiti izpis iz ustrezne evidence, kakršna je kazenska evidenca in izpis ni starejši od 4 mesecev, šteto od roka za oddajo prijav ali ponudb, ali je pridobljen najpozneje v 90 dneh od roka za oddajo prijav ali ponudb, če tega registra ni, pa enakovreden dokument, ki ga izda pristojni sodni ali upravni organ in iz katerega je razvidno, da ne obstajajo razlogi za izključitev.

Če država, v kateri ima gospodarski subjekt/fizična oseba svoj sedež/prebivališče/državljanstvo, ne izdaja takšnih dokumentov, naročnik lahko namesto dokazila iz prejšnjega odstavka sprejme zapriseženo izjavo ali izjavo določene osebe, dano pred pristojnim sodnim ali upravnim organom, notarjem ali pred pristojno poklicno ali trgovinsko organizacijo v matični državi te osebe ali v državi, v kateri ima sedež gospodarski subjekt, kot to predvideva 77. člen ZJN-3.

V kolikor so predložena dokazila iz uradnih evidenc sestavljena v tujem jeziku, mora ponudnik na zahtevo naročnika priložiti tudi njihov prevod. Če naročnik tako zahteva mora ponudnik predložiti originalen prevod s strani sodnega tolmača za slovenski jezik.

POGOJI ZA SODELOVANJE IN STROKOVNE ZAHTEVE

1. NAMEN JAVNEGA NAROČILA

Namen tega javnega naročila je:

- zagotoviti naročniku UKC Ljubljana (v nadaljevanju: naročnik) kakovostno in učinkovito delovanje naročnikovega informacijskega sistema v segmentih in vsebinah, ki so opredeljene v nadaljevanju teh strokovnih zahtev, na način, ki bo končnim uporabnikom zagotavljal visoko razpoložljivost, varnost in podporo pri uporabi informacijskega sistema;
- zagotoviti ustrezen centraliziran center za podporo uporabnikov, ki bo deloval na podlagi standardov najboljše prakse - podlaga za kakovostno upravljanje storitev je ITIL (IT Infrastructure Library) najmanj V3;
- zagotoviti dokumentirano sledenje izvajanja IT storitev in poročanje, z uporabo ustrezne programske opreme, ki je potrjena za skladnost s priporočili ITIL-a najmanj V3 (PinkVerify™ 2011 Toolset);

V nadaljevanju teh strokovnih zahtev so opredeljene naročnikove zahteve glede:

- procesov na področju IT storitev, ki jih mora upravljati in so-izvajati izbrani ponudnik, v skladu s temi strokovnimi zahtevami;
- katalog storitev, ki jih mora izvajati izbrani ponudnik v okviru procesov na področju IT storitev;
- delovni čas različnih podpornih in ekspertnih ekip, ki so odgovorni oziroma ki ekspertno sodelujejo v procesih na področju IT storitev;
- način zagotavljanja podpore IT storitvam;
- zagotavljanje nadomestne opreme in rezervnih delov za namizne računalnike, prenosne računalnike, periferno strojno računalniško opremo in strežnike, ki jih bo izbrani ponudnik prevzel v upravljanje.

Posamezne zahteve so natančneje opredeljene v nadaljevanju.

2. PROCESI NA PODROČJU IT STORITEV

Procesi na področju IT storitev so:

- Upravljanje incidentov (Incident Management);
- Upravljanje problemov (Problem Management);
- Upravljanje zahtevkov (Request Fulfillment);
- Upravljanje baze znanja (Knowledge Management);
- Upravljanje sprememb (Change Management);
- Upravljanje konfiguracije (Configuration Management);
- Pomoč uporabnikom (Service desk);

Procesi so opredeljeni v nadaljevanju tega poglavja. Vse procese mora izbrani ponudnik izvajati v delovnem času, razpoložljivosti in nivoju storitev, kot je to opredeljeno v nadaljevanju teh strokovnih zahtev.

2.1. Upravljanje incidentov (Incident Management)

Namen procesa je obnova normalnega delovanja posameznega dela informacijskega sistema v skladu z zahtevano razpoložljivostjo tega dela informacijskega sistema.

Naročnik opredeljuje incident kot vsak dogodek, ki ni del normalnega delovanja informacijskega sistema kot celote ali njegovega posameznega dela in ki onemogoča kakovostno podporo delovnim procesom z informacijsko tehnologijo.

Rezultati procesa upravljanje incidentov so dokumentirani, rešeni in zaprti incidenti, oziroma iz ugotovitev analize incidenta izhajajoče zahteve po spremembah (RFC – Request For Change), informacije za konfiguracijsko zbirko podatkov, informacije osebju IT podpore in informacije za končnega uporabnika, skrbnika predmetnega informacijskega sistema in po potrebi vodstva Področja za informatiko UKCL.

Viri za informacije o incidentih so:

- končni uporabniki sistema,
- upravljavci sistema.

Naročnik od izbranega ponudnika zahteva izvajanje procesa upravljanja incidentov v skladu z metodologijo ITIL v3 (ali novejšo) in v okviru tega izvajanje naslednjih aktivnosti:

- prepoznavanje in beleženje incidentov na podlagi prijav;
- klasifikacija incidentov;
- določanje vplivov in pomembnosti-prioritet, ter s tem odzivnih časov;
- začetna podpora, iskanje hitrih možnih rešitev;
- zbiranje in analiza informacij v povezavi z incidentom;
- diagnosticiranje;
- primerjava z znanimi napakami in problemi;
- ocena konfiguracijskih enot, ki so povezane z incidentom;
- reševanje incidenta, oziroma posredovanje na višje nivoje podpore (tudi drugim naročnikovim ponudnikom IT storitev);
- sledenje dogajanju v zvezi z incidentom;
- informiranje uporabnika;
- po potrebi vključevanje specialističnih podpornih skupin;
- potrditev in preverjanje rešitve s strani odjemalca;
- zapiranje incidenta;
- poročila o storitvah;
- vodenje statistike;
- revizijska poročila;

Naročnik posebej izpostavlja, da na področju informatike sodeluje z večjim številom ponudnikov, ki izvajajo široko paleto ekspertnih IT storitev na področje strojne in programske opreme. V zvezi s tem so za rešitev določenega incidenta kompetentne različne tretje osebe. Naročnikova zahteva do izbranega ponudnika v tem postopku javnega naročanja je, da v imenu naročnika upravlja in koordinira vse incidente in da v reševanje incidentov po potrebi in smiselno vključi primerno tretjo osebo. Naročnik bo izbranemu ponudniku zagotovil vse informacije, ki jih izbrani ponudnik potrebuje za upravljanje procesa na zahtevan način.

2.2. Upravljanje problemov (Problem Management)

Namen procesa upravljanje problemov je zmanjšati škodljiv vpliv problemov, oziroma s problemi povezanih tveganj.

Naročnik opredeljuje problem kot neznan vzrok za pojavljanje podobnih vrst incidentov. Proces upravljanja problemov prepoznava splošne probleme, ter dokumentira njihove rešitve v bazah znanja.

V okviru procesa upravljanje problemov mora izbrani ponudnik izvajati analize pojavljanja incidentov, spremljati trende in v zvezi z ugotovitvami strokovno in proaktivno odreagirati na način, ki prispeva k preprečevanju nadaljnjih podobnih incidentov oziroma zmanjševati tveganja podobnih incidentov.

Informacije za proces so zapisi o incidentih, konfiguracijska zbirka podatkov, znane napake, informacije od drugih procesov. Rezultati procesa so znane napake, rešitve za odpravo znanih napak, zahteve za spremembo.

Naročnik od izbranega ponudnika zahteva izvajanje procesa upravljanja problemov v skladu z metodologijo ITIL v3 (ali novejše) in v okviru tega izvajanje naslednjih aktivnosti:

- nadzor problemov, identifikacija, klasifikacija, raziskovanje in diagnostika, zapiranje;
- nadzor znanih napak;
- proaktivno preprečevanje problemov: identifikacija in reševanje problemov in znanih napak še pred pojavom incidentov;
- identifikacija tendenc;
- pridobivanje informacij;
- statistika problemov;
- analiza trendov;
- revizijska poročila.

2.3. Upravljanje zahtevkov (Request Fulfillment)

Namen procesa je zagotoviti uporabnikom dostop do standardnih storitev in podpore v zvezi z informacijskim sistemom UKCL.

Naročnik opredeljuje zahtevek kot vsak klic in/ali elektronsko sporočilo na uradno dostopno točko podpore s strani končnega uporabnika ali pooblaščenega zunanjega izvajalca, ki se vsebinsko nanaša na informacijski sistem UKCL.

V okviru procesa upravljanje zahtevkov mora izbrani ponudnik zagotavljati splošne informacije o razpoložljivih storitvah, načinu dostopa do storitev in možnosti pritožb. Vsi zahtevki morajo biti dokumentirano zabeleženi in sledljivi.

V okviru tega procesa mora izbrani ponudnik iz vsebine zahtevka prepoznati potencialne incidente, probleme in zahteve po spremembah in v tem primeru preusmeriti zahtevek v ustrezen proces.

2.4. Upravljanje baze znanja (Knowledge Management)

Namen procesa je zagotoviti razpoložljivost znanja o vseh storitvah, z namenom učinkovitejšega in kakovostnejšega izvajanja storitev. Baza znanja je primarno namenjena podporni ekipi v storitvenem centru, ekspertnim skupinam in naročnikovim zaposlenim v Področju za informatiko.

2.5. Upravljanje sprememb (Change Management)

Namen procesa upravljanje sprememb je zagotavljati popoln nadzor nad spremembami v zvezi z IT storitvami, ki jih za naročnika izvaja izbrani ponudnik in ki so našteje v nadaljevanju tega poglavja.

Naročnik opredeljuje spremembo kot kakršnokoli modifikacijo, dodajanje ali odstranitev kateregakoli elementa informacijskega sistema, ki je predhodno odobrena s strani skrbnika in katere izvedba vpliva na povezane IT storitve.

V okviru procesa upravljanje sprememb mora izbrani ponudnik skrbeti za učinkovito upravljanje s spremembami.

Informacije o spremembah imajo vire v zahtevah za spremembo, konfiguracijski zbirki podatkov in drugih procesih. Rezultati so večja usmerjenost IT servisov poslovnim potrebam, izboljšane ocene rizikov, izboljšana produktivnost uporabnikov in zmanjšani nasprotujoči učinki na kakovost servisov.

Izbrani ponudnik mora proces upravljanje sprememb izvajati samostojno v sodelovanju z naročnikom, v zvezi z naslednjimi storitvami:

- konfiguracija delovnih postaj, tiskalnikov in druge opreme ter zamenjava obstoječih, brez povečanja števila uporabnikov;
- inštalacija obstoječe programske opreme;
- nadgradnja obstoječe strojne in programske opreme;
- nastavitve uporabnikov, naprav in skupin v imeniški storitvi (Active Directory);
- sprememba konfiguracij fizičnih in virtualnih strežnikov, ki tečejo na strojni opremi, ki je v lasti naročnika in jo za naročnika ne upravlja tretja oseba;
- prilagajanje operacijskega sistema v spremenjenih okoliščinah za zagotavljanje optimalnega delovanja (optimizacija sistema) na zahtevo naročnika;
- prilagajanje ali dodajanje programske opreme in gonilnikov ter rekonfiguracija sistema v primeru zamenjave ali dodajanja komponent strojne opreme, razen v primeru, ko gre za ponovno namestitev sistema in obnovo podatkov;
- namestitev različnih (dodatnih) sistemskih aplikacij, za nameščanje katerih so potrebne pravice administratorja;
- spremembe konfiguracij programske opreme za arhiviranje, ki teče na posebnem arhivskem strežniku, namestitev in konfiguracija odjemalcev za arhiviranje, izdelava in prilagoditev skriptov ter drugih procedur za podporo sistemu za arhiviranje;
- spremembe konfiguracij programske opreme, ki zagotavlja obnovo podatkov v primeru katastrof (disaster recovery);
- spremembe konfiguracij SAN in drugih zunanjih diskovnih podsistemov za priključitev v strežniško okolje lokalnega omrežja;
- vzpostavitev, razširitev, prilagoditev, nadzor in upravljanje imeniške infrastrukture (replikacija, komunikacija, sinhronizacija, varnost) na tehnologiji Active Directory;
- nadgradnja operacijskega sistema na novo verzijo ali na drug operacijski sistem na istem strežniku ali selitev na drugi strežnik;
- selitev ali nadgradnja programske opreme na strežniku, ki ni vključena v sistemskih popravkih;
- vzpostavitev in vzdrževanje sistema za centralno hranjenje in deljenje uporabniških datotek;
- spremembe konfiguracij terminalskega okolja (namestitev terminalskega strežnika in ustrezna priprava delovnih postaj);
- povečanje funkcionalnosti sistema z dodatnim delom na operacijskem sistemu ali aplikacijskem strežniku (skripti, servisi ali agenti);
- spremembe konfiguracij tiskalniških storitev na delovnih postajah glede za potrebe in zmožnosti lokalnega omrežja (priključevanje in konfiguracija namiznih tiskalnikov, namestitev gonilnikov, oddaljenih tiskalnikov, tiskalniških strežnikov, skrb za učinkovito uporabo tiskalnikov);
- spremembe konfiguracij požarnega zidu Checkpoint, ki ne vključuje programske naročnine proizvajalca in brez podpore proizvajalca.

Za druge vsebine zahtevkov po spremembah, ki se nanašajo na tiste dele informacijskega sistema, ki jih naročniku nudijo oz. zagotavljajo tretje osebe, naročnik od izbranega ponudnika ne zahteva upravljanja sprememb, razen, da prvotni zahtevek posreduje ustreznemu naročnikovemu skrbniku predmetnega dela informacijskega sistema.

Naročnik od izbranega ponudnika zahteva izvajanje procesa upravljanja sprememb v skladu z metodologijo ITIL v3 (ali novejše) in v okviru tega izvajanje naslednjih aktivnosti:

- beleženje zahtev za spremembo (RFC);
- določanje prioritet;
- kategorizacija RFC-jev na podlagi vpliva spremembe;
- ocena resursov in vplivov;
- potrditev spremembe na podlagi finančnih, poslovnih in tehničnih kriterijev;
- vnaprejšnje planiranje sprememb;
- koordinacija sprememb (implementacija in testiranja);
- pregled in zapiranje sprememb;
- priprava poročil za upravo.

2.6. Upravljanje konfiguracije (Configuration Management)

Namen procesa je zagotavljati podatke o konfiguracijah strojne opreme in virtualnih strežnikov, ki so v upravljanju s strani izbranega ponudnika, kar je nujno potrebna osnova za uspešno izvajanje podpore IT storitvam.

Izbrani ponudnik mora skrbeti za ažuren popis vseh konfiguracijskih enot. Rezultat je konfiguracijska zbirka podatkov (Configuration Management Database oz. CMDB), ki vključuje podatke o strojni in programski opremi, načrte za obnovitev delovanja, poročila o incidentih, težavah, napakah in spremembah povezanih z vsakim elementom konfiguracije. Bistvena sestavina so odnosi in povezave med posameznimi sestavinami sistema in njihovimi sestavnimi deli.

Naročnik obvešča potencialne ponudnike, da interno izvaja obširno analizo vpliva na poslovanje (BIA), ki jo bo naročnik zaključil predvidoma v zadnjem četrtletju leta 2025. Izbrani ponudnik mora v upravljanju konfiguracije upoštevati delne rezultate analize vpliva na poslovanje predvsem v delih, kjer bodo rezultati pokazali na kritičnost delov informacijskega sistema.

Naročnik bo, v podporo storitvam izbranega ponudnika na področju upravljanja konfiguracije, zagotovil naslednje vire:

- lokalno nameščen aktivni imenik Microsoft Active Directory;
- oblačni aktivni imenik Microsoft Azure AD, ki je že povezan in sinhroniziran z lokalnim aktivnim imenikom;
- licence Microsoft Intune ter Jamf za upravljanje računalniških delovnih postaj za vse zaposlene in tudi vse pooblaščenec zunanje uporabnike;
- Ostale vire, ki so potrebni za upravljanje konfiguracij, mora zagotoviti izbrani ponudnik. Ponudnik mora proces upravljanje konfiguracije izvajati v zvezi z naslednjimi storitvami:
- načrtovanje procesa (specifikacija namena, področij, ciljev, standardov, procesov);
- določanje oblik imen in zapisov za posamezne enote;
- določanje urnika in procedur za izvajanje aktivnosti kot so ugotavljanje konfiguracij, nadzor, opazovanje statusa, revizija);
- identifikacija odnosov med enotami in njihovimi lastnostmi;
- registracija enot v zbirko (CMDB);
- izdelava poročil;
- vodenje zgodovine sprememb;
- vodenje problemov in RFCjev;
- verifikacija in revizija konfiguracij.

2.7. Pomoč uporabnikom (Service desk)

Namen procesa pomoč uporabnikom je zagotavljati eno in edino centralno vstopno točko za vse težave, poizvedbe in zahteve končnih uporabnikov, skrbnikom posameznih delov informacijskega sistema in pooblaščenim zunanjim uporabnikom, razen za informacijskega sistema RIS/PACS in sistem za prepoznavo govora ter za zagotavljanje kolokacije podatkovnega centra.

Izbrani ponudnik mora ponuditi funkcije service desk, tako, da upravlja z vsemi prijavljenimi dogodki in incidenti, poizvedbami in zahtevami. Imeti mora dostop do baze znanj, ki vsebuje znane rešitve za incidente. Je odgovoren za povratno informiranje uporabnika o aktivnostih v zvezi z reševanjem njegovega zahtevka.

Izbrani ponudnik mora proces pomoč uporabnikom izvajati v zvezi z naslednjimi storitvami:

- prejetje vseh prijav incidentov in zahtev;
- diagnosticiranje in razvrščanje incidentov;
- določanje prioritete;
- osnovna pomoč pri reševanju problemov;
- posredovanje na višji nivo (drugim ustreznim izvajalcem, pogodbenim izvajalcem oziroma specialistom za posamezna področja);
- obveščanje IT oddelka in odjemalcev o statusu prijave;
- komunikacija z ostalimi procesi;
- nadzorovanje servisnih storitev;
- ažuriranje konfiguracijske zbirke podatkov;
- poročanje.

Mesečno število dogodkov, zabeleženih na obstoječem storitvenem centru, je od 1200 do 1500 (incidenti, zahteve za spremembe, problemi). Pričakuje se cca 5 % letna porast prijavljenih dogodkov.

3. KATALOG STORITEV

V tem poglavju je naveden seznam oziroma katalog storitev, ki jih mora izbrani ponudnik zagotavljati naročniku in jih izvajati v okviru posameznih procesov upravljanja IT storitev, ki so navedeni v prejšnjem poglavju teh strokovnih zahtev.

Navedene storitve mora izbrani ponudnik izvajati v delovnem času, razpoložljivosti in nivoju storitev, kot je to opredeljeno v nadaljevanju teh strokovnih zahtev. **Izvajanje storitev mora ponudnik ponuditi za v naprej dogovorjeno in fiksno mesečno ceno, ki ga naročnik plačuje mesečno kot pavšal, razen če to ni posebej navedeno drugače.**

3.1. Splošne storitve

Splošne storitve zajemajo:

- obravnavanje vseh zahtevkov, incidentov in zahtev za spremembe, podane s strani končnih uporabnikov in upravljalcev posameznih delov informacijskega sistema, na 1. nivoju podpore, 2. nivoju podpore ter na nivoju podpore, pri čemer je reševanje zahtevkov s strani izbranega ponudnika na 3. nivoju omejeno na storitve, navedene v katalogu storitev teh strokovnih zahtev, za ostalo pa je naročnikova zahteva omejena na posredovanje zahteve na 3. nivo podpore ustrezne tretje osebe;
- servis in popravilo strojne opreme, ki je predmet teh strokovnih zahtev, oziroma organizacija servisa in popravila strojne opreme pri tretji osebi pooblaščenici s strani izbranega ponudnika;
- konfiguracija novih delovnih postaj, tiskalnikov (mulifunkcijske naprave) in druge opreme in konfiguracija nadomestnih delovnih postaj, brez povečanja števila uporabnikov tako, da je primerna za izdajo končnemu uporabniku;
- inštalacija programske opreme, na podlagi zahteve, za splošno programsko opremo pa na podlagi dogovorjenih politik (naročnik v zvezi s tem zahteva vzpostavitev sistema za oddaljeno upravljanje uporabniške računalniške opreme z

orodjem Microsoft Intune za računalnike z operacijskim sistemom Windows in Jamf za računalnike z operacijskim sistemom macOS) ;

- nadgradnja obstoječe strojne in systemske programske opreme na delovnih postajah in strežnikih;
- zagotovitev licenc za protivirusno zaščito in namestitvev protivirusne zaščite na delovnih postajah ter strežniški opremi;
- vzdrževanje strojne in systemske programske opreme delovnih postaj in strežnikov;
- preventivni pregledi opreme, delovanja IT sistemov, opozarjanje na možne zastoje;
- nadzor in preverjanje delovanja sistema za varnostno kopiranje oz. arhiviranje podatkov;
- nadzor in preverjanje nameščenosti in delovanja protivirusne zaščite ter nadgradnje protivirusne zaščite;
- preverjanje in svetovanje pri nadzoru dostopa do sistema skladno z zahtevami ZVOP-2 in GDPR;
- preverjanje in svetovanje pri zagotavljanju varovanja podatkov v IT sistemih skladno z zahtevami varnostne politike v UKCL;
- osnovna analiza delovanja (pasivnega in aktivnega) dela omrežja v primerih, ko je to potrebno pri analiziranju nepredvidenih dogodkov (npr. upočasnjeno delovanje, izpad omrežja in podobno) in incidentov;
- vzdrževanje imeniške storitve (Active Directory) in integracije z bazami zaposlenih pri naročniku;
- priprava mesečnih poročil o delovanju vseh procesov.

Izbrani ponudnik bo z naročnikom sklenil tudi pogodbo o obdelavi osebnih podatkov, pri čemer bo vzorec pogodbe, kot je vsebovan v tej razpisni dokumentaciji, prilagojen specifični pogodbenega razmerja in delovanja sistema.

3.2. Service desk

Naročnikove zahteve glede storitev »service desk« so:

- Izbrani ponudnik mora zagotoviti delovanje funkcije Service deska na lastni lokaciji;
- Izbrani ponudnik mora zagotoviti lastno opremo za podporo in upravljanje zahtevanih procesov;
- Izbrani ponudnik mora zagotoviti in upravljati programsko opremo za podporo IT storitev, ki omogoča medsebojno povezavo med moduli za upravljanje posameznih procesov (upravljanje incidentov, možnost pregleda in upravljanja prijav preko spletnega vmesnika, upravljanje problemov, upravljanje sprememb, upravljanje konfiguracije) in je potrjena, da izpolnjuje obvezne funkcionalne zahteve za ITIL V3 kompatibilnost za vse zahtevane procese (ima PinkVerify™ 2011 Toolset certifikat);
- Izbrani ponudnik mora na poziv naročnika zagotoviti integracijo v prejšnji alineji navedene programske opreme z naročnikovim internim informacijskim sistemom za upravljanje storitev, ki temelji na platformi IBM Control Desk/Maximo in sicer tako, da so zahtevki in incidenti, prijavljeni s strani končnih uporabnikov in skrbnikov posameznih delov informacijskega sistema vidni v obeh informacijskih sistemih, integracija pa mora biti izvedena tako, da so z ustreznimi ukrepi minimizirana tveganja istočasnega reševanja posameznega zahtevka ali incidenta v obeh informacijskih sistemih;
- Izbrani ponudnik mora zagotoviti, poleg sprejema prijave napak internih uporabnikov UKC Ljubljana, tudi sprejem prijave napak s strani poslovnih partnerjev UKC Ljubljana, ki uporabljajo informacijske storitve na informacijski infrastrukturi naročnika;
- z izjemo v teh strokovnih zahtevah navedene programske opreme in licenc mora izbrani ponudnik zagotoviti strojno in programsko opremo (vključno z licencami), ki omogoča:
 - nadzor delovnih postaj na daljavo;
 - popis strežniške strojne (fizični strežniki in virtualni strežniki) in systemske programske opreme na strežnikih;
 - upravljanje z bazo konfiguracij.

Naročnik bo, na svoji lokaciji, izbranemu ponudniku zagotovil ustrezne delovne prostore za izvajanje podpore na lokaciji naročnika in vse potrebne dostope do končnih uporabnikov. Vsi izvajalci, ki jih na naročnikovi lokaciji zagotovi izbrani ponudnik, morajo pri gibanju po naročnikovem kampusu dosledno upoštevati naročnikove interne pravilnike, še posebej na področju korporativne varnosti in varstva pri delu, s katerimi bo naročnik izvajalca seznanil najkasneje ob sklenitvi pogodbe.

3.3. Storitve sistemske podpore za strežnike in drugo centralno opremo omrežja

Storitve sistemske podpore za strežnike in drugo centralno opremo omrežja zajemajo:

- opredelitev in kategorizacija problemov za strežnike in ostale gradnike lokalnih omrežij;
- prevzem strežnika v sistem sistemske podpore, kar vključuje prilagoditev sistemskih servisov, konfiguracijo parametrov in varnostnih nastavitev operacijskega sistema, skladno z dogovorjeno osnovno namestitvijo sistema, ter izdelavo prevzemnega zapisnika s popisom nastavitev. Prevzem velja tudi v primeru zamenjave strežnika;
- vzpostavitev in vzdrževanje registra strežnikov v naročnikovem aktivnem imeniku;
- redno nameščanje sistemskih popravkov (operacijski sistem, arhiviranje), ki jih izdajo proizvajalci programske opreme, pri čemer je ta zahteva omejena na kritične varnostne popravke in za funkcionalne popravke, če je okrnjeno ali onemogočeno delovanje na strežniku uporabljenih storitev;
- redno izvajanje vzdrževalnih opravil, ki zagotavljajo nemoteno delovanje operacijskega sistema (brisanje začasnih in odvečnih datotek na sistemskih področjih, popravljanje (rebuild) področij datotečnega sistema, kjer se je pojavilo večje število neželenih dogodkov, vzdrževanje zdravega stanja imenikov (NDS, AD,...), vzdrževanje razpoložljivih pomnilniških kapacitet v okviru omejitev, ki jih dopušča strojna in programska oprema, brisanje zastarelih zapisov v bazi za arhiviranje, ohranjanje velikosti baze za arhiviranje v zdravih okvirih, brisanje zastarelih dnevnikov (log datotek), ohranjanje velikosti dnevnikov v zdravih okvirih,...);
- zagotovitev licenc za razširjeno protivirusno zaščito (AV/XDR2) priznanega proizvajalca »Enterprise nivoja« in redno posodabljanje razširjene protivirusne zaščite in drugih programov za zaščito pred zlonamerno programsko opremo v realnem času, ki so del standardnega programskega okolja na strežnikih (fizičnih in virtualnih) ter nadzor nad njihovim delovanjem, pri čemer mora razširjena protivirusna zaščita (XDR) omogočati najmanj:
 - detekcijo spremembe v mrežnem prometu (IPS/IDS) vključno standardne napade na IP nivoju (Ping of Death, SYN flood, Teardrop...);
 - avtomatizirano integracijo z rešitvijo za odkrivanje naprednih groženj v zaščitenem okolju (Sandbox);
 - samodejno preprečevanje napadov na končni točki in na podlagi sumljivih informacij, pridobljenih s samodejno analizo v peskovniku zagnanih aplikaciji (sumljiv promet, spremembe sistema itd.);
 - zaščita predpomnilnika: proaktivno blokiranje zlonamernih programov, ki prevzamejo nadzor nad računalnikom in / ali šifrirajo dokumente v računalniku;
 - zaščita mora imeti podporo za aktivni imenik;
 - zaščita mora omogočati posodabljanje definicij na računalnikih tudi v primeru, da računalnik ni v domačem omrežju;
 - možnost nadzora nad virtualnimi strežniki brez namestitve agenta v sam virtualni strežnik z uporabo tehnologije »vShield«;
 - integracijo z virtualnim okoljem Vmware;
 - integracijo s tehnologijami vRealize in NSX;
 - predmetna programska oprema za AV oziroma zaščito končnih klientov (Endpoint Protection Platform) mora biti prisotna v zgornjem desnem kvadrantu analitične hiše Gartner z leta 2021 ali novejši. Programska oprema za XDR mora biti prisotna v segmentu Leaders na poročilu analitične hiše Forrester 2021 ali novejši;
 - vzpostavitev dogovorjenih nastavitev za AV/XDR zaščito ter njihovo prilagajanje v primeru spremenjenih okoliščin delovanja (vdori, sprememba varnostne politike, nadgradnja ali zamenjava strojne ali programske opreme na strežniku, spremenjena količina podatkov) in periodični pregledi;
 - posodabljanje centralnih distribucijskih strežnikov AV/XDR zaščite za posodabljanje agentov delovnih postaj in strežnikov;
 - preverjanje delovanja AV/XDR zaščite na strežniku in na odjemalcih ter priprava rednih mesečnih poročil o incidentih odkritih z AV/XDR zaščito;
 - model licenciranja AV/XDR zaščite mora temeljiti na številu zaščitenih strežnikov (virtualnih, fizičnih...);
 - priprava rednih mesečnih poročil o izvajanju arhiviranja;
 - pomoč pri izvajanju postopkov arhiviranja ter pomoč pri ravnanju s podatkovnimi nosilci (menjava medijev,

označevanje in shranjevanje medijev);

- vzpostavitev oddaljenega varovanja podatkov do 20TB v načinu Spectrum Protect to Spectrum Protect (TSM to TSM) na lokacijo oddaljeno vsaj 10 km od lokacije UKC; Sistem oddaljenega varovanja mora biti sposoben v 24 urah zavarovati ali restavrirati vsaj 4TB podatkov.
- Pomoč pri izvajanju postopkov arhiviranja ter pomoč pri ravnanju s podatkovnimi nosilci (menjava medijev, označevanje in shranjevanje medijev).
- aktivno kontinuirano (režim 365/24/7) spremljanje in proaktivno reagiranje na obvestila o nedogovorjenih dogodkih v IT okolju naročnika z ustreznim nadzornim sistemom (npr. Nagios, CheckMK, Microsoft SCOM, HP OpenView...), pri čemer strošek vzpostavitve in vzdrževanja nadzornega sistema krije izbrani ponudnik;
- obveščanje naročnika in priprava izrednih poročil v primeru izjemnih dogodkov (nedelovanje operacijskega sistema ali odpoved delovanja posamičnih pomembnih servisov, drastično zmanjšanje zmogljivosti, varnostni incidenti, preobremenjenost sistema, zaradi katere je ogroženo njegovo delovanje);
- izvajanje enostavnih operacij na konzoli strežnika, ki jih je mogoče izvesti z oddaljenim dostopom in ne vključujejo dodajanje funkcionalnosti ali posegov zaradi dodajanja strojne opreme, na primer: ponovni zagon operacijskega sistema ali posamičnih servisov, sprememba parametrov operacijskega sistema, onemogočanje uporabniških prijav, čiščenje uporabniških sej itd., niso pa v to zahtevo vključene aktivnosti, ki jih je potrebno izvajati zaradi nestrokovnih ali nepooblaščenih posegov;
- obveščanje o novostih ter o spremembah sistema;
- prilagajanje operacijskega sistema v spremenjenih okoliščinah za zagotavljanje optimalnega delovanja (optimizacija sistema) na zahtevo naročnika;
- telefonska podpora lokalnim sistemskim administratorjem in drugim skrbnikom posameznega dela informacijskega sistema kot pomoč pri iskanju informacij in pri odpravljanju enostavno rešljivih dogodkov;
- prilagajanje ali dodajanje programske opreme in gonilnikov ter rekonfiguracija sistema v primeru zamenjave ali dodajanja komponent strojne opreme, razen v primeru, ko gre za ponovno namestitev sistema in obnovo podatkov;
- pregled in upravljanje izkoriščenosti diskovnih kapacitet, spremembe in rekonfiguracija podatkovnih baz ter diskovnih sistemov na zahtevo naročnika;
- nameščanje ali odstranjevanje servisov, ki so sestavni del operacijskega sistema na strežniku na zahtevo naročnika;
- vzdrževanje sistemskih servisov na zahtevo naročnika:
 - naročnikov lokalno nameščen aktivni imenik (Microsoft Active Directory) in z njim povezan naročnikov oblaki aktivni imenik (Azure AD), s poudarkom na nadzoru nad delovanjem in nastavitvami uporabnikov, skupin, naprav in politik;
 - oblachne storitve Microsoft 365 oziroma Office 365, s poudarkom na aktivnem imeniku, orodjih za zagotavljanje kibernetske varnosti, upravljanja uporabnikov, elektronske pošte in koledarjev;
 - programska oprema za vzpostavitev gruče (administracija, nadzor nad delovanjem);
- redno (dnevno) preverjanje delovanja sistema za arhiviranje za zaščito strežnika;
- posodabljanje centralnih distribucijskih strežnikov AV/XDR zaščite za posodabljanje delovnih postaj;
- priprava poročil o delovanju strežnika in ostalih gradnikov lokalnega omrežja na zahtevo naročnika;
- priprava kratkih predlogov rešitev za sanacijo težav, ki jih ni mogoče rešiti z aktivnostmi v okviru systemske podpore;
- koordinacija pri odkrivanju in odpravi IT incidentov med različnimi gradniki lokalnega omrežja;
- spremljanje in preverjanje delovanja komponent strojne opreme, za katere je nameščena programska oprema za nadzor ter namestitev gonilnikov in programske opreme za nadzor strojne opreme;
- namestitev različnih (dodatnih) sistemskih aplikacij, za nameščanje katerih so potrebne pravice administratorja;
- pregled in analiza sistemskih dnevnikov;
- vzdrževanje pri naročniku že vzpostavljenega sistema za beleženje dogodkov za sledenje privilegiranih dostopov OpenText NetIQ (PAM), vključno z licencami za do 200 fizičnih in/ali virtualnih strežnikov;
- namestitev in konfiguracija programske opreme za arhiviranje, ki teče na posebnem arhivskem strežniku, namestitev in konfiguracija odjemalcev za arhiviranje, izdelava in prilagoditev skriptov ter drugih procedur za podporo sistemu za arhiviranje;

- namestitve in konfiguracija programske opreme, ki zagotavlja obnovo podatkov v primeru katastrof (disaster recovery);
- konfiguracija SAN in drugih zunanjih diskovnih podsistemov za priključitev v strežniško okolje lokalnega omrežja;
- vzpostavitev, razširitev, prilagoditve, nadzor in upravljanje imeniške infrastrukture (replikacija, komunikacija, sinhronizacija, varnost) na tehnologiji Active Directory;
- nadgradnja operacijskega sistema na novo verzijo ali na drug operacijski sistem na istem strežniku ali selitev na drugi strežnik;
- selitev ali nadgradnja programske opreme na strežniku, ki ni vključena v sistemskih popravkih;
- vzpostavitev sistema za zagotavljanje visoke stopnje razpoložljivosti (gruča, particioniranje,...);
- vzpostavitev in vzdrževanje sistema za centralno hranjenje in deljenje uporabniških datotek;
- svetovanje in priprava tehničnih specifikacij za strojno opremo, ki se uporablja v lokalnih omrežjih;
- svetovanje, izdelava idejnih rešitev in ostale tehnične projektne dokumentacije za potrebe infrastrukturnih projektov za izgradnjo in posodabljanje lokalnih omrežij;
- iskanje in odstranjevanje računalniških virusov, druge zlonamerne programske opreme ter neželenih programov, ter odpravljanje posledic na strežnikih in na delovnih postajah;
- preverjanje delovanja AV/XDR zaščite na strežniku in/ali na odjemalcih in priprava rednih mesečnih poročil o incidentih odkritih z AV/XDR zaščito;
- preverjanje in analiza delovanja komunikacij ter meritve propustnosti in analiza prometa med strežniki, ter med strežniki in odjemalci;
- meritve in analiza zmogljivosti ter razpoložljivih kapacitet strežnika;
- izvajanje simulacij in preizkušanje sistema pod obremenitvijo;
- izdelava pilotskih postavitev za preizkušanje starih in novih tehnologij, ki se uporabljajo v lokalnih omrežjih;
- vzpostavitev terminalskega okolja (namestitve terminalskega strežnika in ustrezna priprava delovnih postaj);
- posredovanje pri večjem ali celotnem restavriranju sistemskih in aplikativnih podatkov strežnika ali aplikacije iz arhivskih zapisov (back-upa), vključno s testnimi restavriranji posameznih delov sistema;
- posredovanje pri večjem lociranju in odstranjevanju neželene in/ali zlonamerne programske opreme večjega obsega ter povrnitvi sistema v delujoče stanje po izgubi podatkov zaradi incidentov večjega obsega;
- povečanje funkcionalnosti sistema z dodatnim delom na operacijskem sistemu ali aplikacijskem strežniku (skripti, servisi ali agenti);

Naročnik v teh strokovnih zahtevah uporablja akronima AV in XDR. Pomen akronimov je naslednji:

- AV: AV pomeni protivirusna (Antivirus) zaščita, katere namen je zaščita končnih klientov (namizni računalniki, prenosniki, strežniki...) pred zlonamerno programsko kodo in ki temelji na zaznavi zlonamerne programske kode na osnovi njenega podpisa (Signature-Based Detection);
- XDR: XDR pomeni razširjena zaznava in odziv (Extended Detection and Response), ki poleg možnosti, ki jih zagotavlja AV, omogoča še:
 - zaščito na osnovi analize vedenja in dogodkov (Behaviour-Based Protection);
 - centralizirano upravljanje sistema zaščite;
 - avtomatizacijo odziva na zaznane grožnje in/ali napade;
 - zaščito v povezavi z oblaknimi storitvami;
 - zaščito omrežij.

3.4. Storitve sistemske podpore za delovne postaje in drugo periferno opremo

Storitve sistemske podpore za delovne postaje in drugo periferno opremo zajemajo:

- reševanje in odprava napak oziroma incidentov na vseh področjih, razen, kjer so za to sklenjene posebne pogodbe (seznam 3. nivojev podpore zagotovi naročnik), oziroma eskalacija zahtevkov na odgovornega izvajalca;

- nameščanje novih delovnih postaj s standardnim programskim okoljem, tiskalnikov in druge opreme in zamenjava obstoječih;
- nameščanje in dopolnjevanje standardnega programskega okolja pri obstoječih uporabnikih;
- nameščanje nestandardne licenčne programske opreme, brezplačne programske opreme in specialistične programske opreme, ki jo naročnik potrebuje pri izvajanju svojih delovnih procesov;
- poenotenje programskega okolja v okviru standardne programske opreme in prevzem delovnih postaj v sistem podpore za delovne postaje;
- svetovanje pri izvajanju določil varnostne politike na delovnih postajah;
- pomoč pri zagotavljanju centralnega hranjenja in deljenja uporabniških podatkov;
- prilagajanje okolja na lokaciji z namenom optimalne izrabe programske in periferne strojne opreme (namizne delovne postaje, razporeditev periferne strojne opreme,...);
- ponovna namestitev delovnih postaj s standardnim programskim okoljem naročnika, v primeru sesutja sistema ali nezanesljivega delovanja sistema;
- nameščanje funkcionalnih in kritičnih varnostnih popravkov za operacijski sistem, sistemsko programsko opremo in brskalnike na delovni postaji;
- nameščanje popravkov za standardno programsko opremo, ki jih izdajajo proizvajalci programske opreme;
- popis programske in strojne opreme na delovnih postajah in strežnikih s pomočjo orodij za nadzor, primarno z uporabo programske opreme, ki jo zagotovi naročnik (Microsoft Intune, Jamf, Active Directory);
- sodelovanje pri reševanju problemov in odpravi posledic neželenih učinkov specialistične programske opreme;
- odprava posledic neželenih dogodkov na delovnih postajah, ki nastanejo med delovanjem sistema (ponovna namestitev gonilnikov, ponovna namestitev programske opreme, prilagoditev konfiguracije, popravki v registru);
- zagotovitev licenc za AV/XDR priznanega proizvajalca »Enterprise nivoja« in redno posodabljanje razširjene protivirusne zaščite in drugih programov za zaščito pred zlonamerno programsko opremo v realnem času, ki so del standardnega programskega okolja na delovnih postajah ter nadzor nad njihovim delovanjem, pri čemer mora razširjena protivirusna zaščita (XDR) omogočati najmanj:
 - detekcijo spremembe v mrežnem prometu (IPS/IDS) vključno standardne napade na IP nivoju (Ping of Death, SYN flood, Teardrop...);
 - avtomatizirano integracijo z rešitvijo za odkrivanje naprednih groženj v zaščitenem okolju (Sandbox);
 - samodejno preprečevanje napadov na končni točki in na podlagi sumljivih informacij, pridobljenih s samodejno analizo v peskovniku zagnanih aplikaciji (sumljiv promet, spremembe sistema itd.);
 - zaščita predpomnilnika: proaktivno blokiranje zlonamernih programov, ki prevzamejo nadzor nad računalnikom in / ali šifrirajo dokumente v računalniku;
 - zaščita mora imeti podporo za aktivni imenik;
 - zaščita mora imeti podporo za Microsoft 365 Exchange Online, OneDrive, SharePoint Online, Microsoft Teams;
 - zaščita mora omogočati posodabljanje definicij na računalnikih tudi v primeru, da računalnik ni v domačem omrežju;
 - Predmetna programska oprema za AV oziroma zaščito končnih klientov (Endpoint Protection Platform) mora biti prisotna v zgornjem desnem kvadrantu analitične hiše Gartner z leta 2021 ali novejši. Programska oprema za XDR mora biti prisotna v segmentu Leaders na poročilu analitične hiše Forrester 2021 ali novejši;
- model licenciranja AV/XDR zaščite mora temeljiti na številu zaščitenih delovnih postaj (virtualnih, fizičnih...) in ne na uporabnikih, kar na primer med drugim pomeni, da tudi v primeru, da enega končnega klienta uporablja več uporabnikov, to zahteva samo eno licenco;
- zagotoviti podporo na sistemu SecureKey za dvofaktorsko avtentikacijo. Ponudnik podaja izjavo ponudnika SecureKey, da imajo usposobljen kader za administracijo programske opreme SecureKey;
- namestitev in prilagoditev tiskalniških storitev na delovnih postajah glede za potrebe in zmožnosti lokalnega omrežja (priklučevanje in konfiguracija namiznih tiskalnikov, namestitev gonilnikov, oddaljenih tiskalnikov, tiskalniških strežnikov, skrb za učinkovito uporabo tiskalnikov);

- pomoč in svetovanje uporabnikom pri delu z računalniško tehnologijo in standardnimi programskimi produkti;
- priprava poročil in analiz o dogajanju v uporabniškem okolju na zahtevo naročnika (poročila o opravljenih posegih, težavah, delovanju sistema,...);
- periodični (mesečni) obiski lokacij/enot pri naročniku z namenom preventivnih pregledov opreme, delovanja IT sistemov, opozarjanja na možne zastoje in učinkovito izrabo tiskalnikov;

3.5. Storitve vzdrževanja strojne opreme

Storitve vzdrževanja strojne opreme zajemajo:

- vzdrževanje, konfiguriranje, dodelavo in nadgradnjo strojne opreme, ki je v lasti naročnika in se izvajajo na računalniški, strežniški, komunikacijski in tistem delu mrežne opreme, ki je v upravljanju izbranega ponudnika, na vseh lokacijah naročnika in pri čemer se med omenjeno opremo ne prišteva računalniška oz. IT oprema, namenjena za specialne (zdravstvene in druge) namene, kamor na primer, vendar ne izključno, spada laboratorijska oprema, oprema za izvajanje slikovne diagnostike, druga medicinska oprema itd.;
- izbrani ponudnik lahko spremeni konfiguracijo opreme, v kar je vključena tudi premestitev opreme, izključno na podlagi naročnikovega zahtevka storitvenemu centru;
- vzdrževanje požarnega zidu Checkpoint, ki ne vključuje programske naročnine proizvajalca in brez podpore proizvajalca;
- za vse posege mora izvajalec sam priskrbeti gonilnike, v kolikor so potrebni, in jih tudi izročiti uporabniku;
- pri izvajanju popravil naročnik od izbranega ponudnika zahteva, da postopa kot skrben gospodar in tudi on sam skrbi za smotnost svojega dela;
- izvajalec je dolžan na zahtevo naročnika izdelati poročilo oz. ažurno dokumentacijo o izvedenih delih, nastavitvah opreme, popisu opreme, kontaktnih oseb posameznih lokacij in jo mora takoj po opravljenem delu oz. spremembi predati naročniku;
- izbrani ponudnik je dolžan, v primeru nezmožnosti odprave napake do postavljenega roka, nadomestiti nedelujočo opremo s funkcionalno ustrezno nadomestno opremo za čas popravila oz. odprave napake v tem roku;
- izbrani ponudnik mora zagotoviti popravilo kritične opreme v roku 10 delovnih dni, pri čemer si naročnik pridržuje pravico, da po preteku tega roka zadrži nadomestno opremo na lokaciji, dokler naročnikova oprema ni popravljena in usposobljena¹;
- izbrani ponudnik mora zagotoviti popravilo nekritične opreme v roku 15 delovnih dni;
- preventivno vzdrževanje strojne opreme obsega konfiguriranje, čiščenje in testiranje strojne opreme, morebitne nastavitve ter preverjanje pravilnosti delovanja opreme, z namenom zagotovitve dolgotrajne normalne uporabe. Izvaja se na podlagi vnaprejšnjega dogovora med izvajalcem in naročnikom oz. vsaj vsaka 3 leta ali pred potekom garancije;
- konfiguriranje opreme obsega vse tiste nastavitve (programske in strojne) na opremi, ki so potrebne za ustrezno vzpostavitev delovanja opreme, uskladitve ali zagon sistemskih programov;
- vsaka nadgradnja računalniške opreme mora biti ažurno vpisana v Aplikaciji za spremljanje podpore uporabnikom;

¹ Naročnik bo izbranemu ponudniku zagotovil seznam informacijskih virov, iz katerega so med drugim razvidni tudi kritični viri.

4. ZAHTEVE GLEDE NIVOJA ZAGOTAVLJANJA STORITEV

Izbrani ponudnik bo svoje storitve izvajal skladno z zahtevami naročnika in sicer tako, da bo prioritete in odzivne čase določal v skladu z zahtevami:

Prioriteta	Vpliv na proces	Odzivni čas	Čas za odpravo napake in/ali incidenta/izvedbo storitve
1.	Zastoj poslovanja-kritična lokacija/uporabnik	15 minut	V max 4 urah od prijave incidenta/napake/zahteve naročnika
2.	Omejeno delovanje-kritična lokacija/uporabnik	30 minut	v 12 urah od prijave napake(incidenta/zahteve naročnika
3.	Zastoj ali omejeno delovanje- nekritična lokacija/uporabnik	1 ura	v 24 urah od prijave napake/incidenta/zahteve naročnika
4.	Druge ne nujne storitve	Po dogovoru	Po dogovoru

Odzivni čas je čas, ki preteče od prejema prijave napake in/ali incidenta/zahteve naročnika, do trenutka, ko izbrani ponudnik začne z odpravljanjem napake in/ali incidenta/izvedbo storitve. Čas za odpravo napake in/ali incidenta/izvedbo storitve je tisti čas, ki preteče od prejema zahteve za odpravo napake in/ali incidenta/izvedbo storitve, do takrat, ko je izbrani ponudnik odpravil napako in/ali incident/izvedel storitev.

5. DELOVNI ČAS IN ODZIVNI ČASI

Izbrani ponudnik bo svoje storitve izvajal skladno z zahtevami naročnika in sicer:

- zahteve glede storitvenega centra (service desk):
 - storitveni center mora delovati nepretrgoma (24/7/365)
 - med delovnimi dnevi od ponedeljka do petka (z izjemo dela prostih dni), vsak dan od 8h do 16h, mora biti naročniku dosegljiva tudi odgovorna oseba izvajalca za storitveni center;
 - najmanj 80 % telefonskih klicev mora biti sprejetih znotraj 30 sekund, merjeno na mesečnem nivoju;
 - izvajalec za vse zgrešene klice, izvede povratni klic klicatelju;
 - vse stroške vzpostavitve in uporabe telefonskih števil, ki so namenjene za izvajanje storitve storitvenega centra na strani izvajalca, krije izvajalec sam;
- podpora na lokaciji naročnika:
 - izbrani ponudnik mora zagotavljati, da je na naročnikovih lokacijah ob delovnikih med 8h in 16h stalno razpoložljivih najmanj sedmih (7) sistemskih tehnikov;
 - izbrani ponudnik mora zagotavljati, da sta na naročnikovih lokacijah ob delovnikih med 16h in 20h stalno razpoložljiva najmanj dva (2) sistemska tehnika;
 - na ne-delovne dni (praviloma sobote, nedelje in prazniki) 24 ur na takšen dan, ob delovnih pa med 00:00 (polnoč) in 8h ter med 20h in 00:00 (polnoč) mora zagotavljati, da je na naročnikovih lokacijah razpoložljivost najmanj enega (1) sistema inženirja in najmanj enega (1) sistema tehnika, ki morata dosegati odzivne čase v skladu s pomembnostjo in kritičnostjo posameznega zahtevka, zahteve po spremembi ali incidenta, v nobenem primeru pa odzivni čas ne sme presegati ene (1) ure;
- zaledna podpora:
 - izbrani ponudnik mora zagotavljati stalno razpoložljivost najmanj štirih (4) sistemskih inženirjev, ki morajo na lokacijo naročnika, na podlagi utemeljene zahteve, prispeti v najmanj eni (1) uri od prejema takšne zahteve, ob delovnikih med 8h in 22h.

6. NAČIN ZAGOTAVLJANJA PODPORE IT STORITVAM

Izbrani ponudnik mora zagotavljati podporo IT storitvam na treh ravneh podpore in sicer:

- prvi nivo podpore,
- drugi nivo podpore in
- tretji nivo podpore.

Naročnik opredeljuje prvi nivo podpore kot odzivanje storitvenega centra na klice in elektronska sporočila (e-pošto) s strani naročnikovih zaposlenih in drugih pooblaščenih oseb ter:

- razrešitev zahtevka na prvem nivoju podpore oziroma
- posredovanje zahtevka na drugi nivo podpore, če prvi nivo podpore zahtevka ni zmožen razrešiti samostojno;
- Naročnik pričakuje, da bo prvi nivo podpore zagotavljal in izvajal vsaj:
 - osnovna tehnična podpora pri uporabi osebnega računalnika (svetovanje v zvezi z osnovnim delovanjem, zagoni in ponovnimi zagoni računalnika, operacijskega sistema in aplikacij);
 - osnovni posegi v nastavitve uporabniškega računa v aktivnem imeniku, kot na primer zamenjava gesla;
 - zbiranje dodatnih informacij o predmetu zahtevka;

Naročnik opredeljuje drugi nivo podpore kot odzivanje ekspertnih skupin izbranega ponudnika, predvsem ekspertne skupine, prisotne na lokaciji naročnika na zahtevke, zahteve po spremembah in incidentih, ki jih na drugi nivo podpore posreduje prvi nivo podpore. Naloge drugega nivoja podpore so:

- natančnejša vsebinska in tehnična analiza vsebine zahtevka, zahtevka za spremembo ali incidenta;
- razrešitev zahtevka, zahtevka za spremembo ali incidenta, oziroma
- posredovanje zahtevka na ustreznega izvajalca tretjega nivoja podpore, če drugi nivo podpore zahtevka ni zmožen razrešiti samostojno, pri čemer je izvajalec tretjega nivoja podpore lahko tretja, s strani naročnika pooblaščen oseba;

Naročnik pričakuje, da bo drugi nivo podpore zagotavljal in izvajal vsaj:

- napredna tehnična podpora pri uporabi računalnika, na lokaciji naročnika (pregled delovanja strojne in programske opreme, pregled nastavitev, osnovni pregledi omrežja, namestitve/odstranitve aplikacij);
- analiza stanja na centralnih delih informacijskega sistema naročnika (omrežje, podatkovni center, uporabniški računi...) v zvezi s predmetom zahtevka;
- analiza stanja systemske programske opreme in nastavitev virtualizacije, operacijskega sistema in druge systemske programske opreme strežnikov;
- diagnosticiranje stanja v povezavi s požarnim zidom Checkpoint;
- diagnosticiranje stanja v povezavi z aktivnim imenikom.

Naročnik **širše** opredeljuje tretji nivo podpore kot odzivanje ekspertnih skupin na zahtevke, ki jih nista uspela razrešiti prvi in/ali drugi nivo podpore. V kontekstu teh strokovnih zahtev naročnik **omejuje** tretji nivo podpore izbranega ponudnika na obseg IT storitev, ki so navedene v katalogu storitev teh strokovnih zahtev.

7. ZAGOTAVLJANJE REZERVNIH DELOV IN NADOMESTNE OPREME

Izvajalec mora ves čas trajanja pogodbe zagotavljati rezervne dele:

- za opremo IBM;
- za opremo Lenovo;
- za opremo HP;
- za opremo Lexmark;
- za tiskalnike črtnih kod Zebra.

Izvajalec mora ves čas trajanja pogodbe zagotavljati nadomestno opremo na lokaciji naročnika in sicer najmanj opremo v rangu, kot jo nabavlja naročnik:

- 20 namiznih računalnikov;
- 20 ekranov LCD;
- 10 tiskalnikov oziroma multifunkcijskih naprav.

Navedena nadomestna oprema mora izpolnjevati okoljske zahteve iz Uredbe o zelenem javnem naročanju (Uradni list RS, št. 51/17; v nadaljnjem besedilu: Uredba o ZeJN) opredeljene v točki 11 (Okoljske zahteve za nadomestno opremo).

Za opremo, ki je v garancijskem roku, mora izbrani ponudnik v imenu naročnika organizirati garancijski servis pri pooblaščenem serviserju. Za opremo izven garancijskega roka mora izvajalec zagotoviti lasten servis, ali pa servis pri pooblaščen tretji osebi, pri čemer izvajalec upošteva vse varnostne standarde in krije strošek storitev v zvezi s popravilom v okviru mesečnega pavšala, medtem ko strošek rezervnih delov krije naročnik, kot je to opredeljeno v naslednjem odstavku teh strokovnih zahtev.

7.1. V pavšalni obračun (mesečni pavšal in 10.1 člena vzorca pogodbe) so zajete vse dobave/storitve te dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila, z izjemo tistih, kjer je to izrecno drugače opredeljeno, prav tako pa v mesečni pavšal niso zajeti rezervni deli za opremo, ki ni več v garancijskem roku. Izvajalec bo porabljene rezervne dele obračunaval po veljavnem ceniku proizvajalca opreme oz. pooblaščenega zastopnika. Skupna mesečna vrednost takih rezervnih delov ne sme preseči 20% mesečnega pavšala.

7.2. V primeru, da popravilo presega 60% vrednosti nove opreme ali vrednost posameznega rezervnega dela presega 250 EUR z DDV, bo izvajalec predhodno pridobil pisno (ali elektronsko) soglasje naročnika.

7.3. Za dodatne storitve, ki niso navedene v katalogu storitev, izvajalec na povpraševanje naročnika izda ponudbo, kjer je razvidna ocena časa in cena za uro dela po različnih postavkah glede na zahtevnost dela. Priloga ponudbi mora biti tudi veljavni cenik za uro dela po različnih postavkah glede na zahtevnost dela. Za izvedbo dodatnih storitev, ki niso navedene v katalogu storitev, mora izvajalec pridobiti soglasje naročnika. Skupna mesečna vrednost takšnih storitev ne sme preseči 20% mesečnega pavšala.

8. POROČANJE NAROČNIKU O IZVAJANJU PREDMETNIH STORITEV

V zvezi z izvajanjem storitev po teh strokovnih zahtevah naročnik zahteva naslednje oblike poročanja:

- **poročilo o izvajanju procesov:** redno mesečno poročilo: izvajalec enkrat mesečno pripravi in naročniku preda poročilo o izvedenih storitvah, enkrat mesečno, v obliki podrobnega poročila in statistik o izvajanju vseh procesov, ki so opredeljeni v teh strokovnih zahtevah;
- **poročilo o delovanju storitvenega centra:** redno mesečno poročilo: izvajalec enkrat mesečno pripravi in naročniku preda poročilo o številu in odstotku klicev na zasedeno telefonsko linijo Service desk za posamezna časovna obdobja;
- **poročilo o vgradnji nadomestnih delov in drugih dodatnih zahtev:** redno mesečno poročilo: izvajalec enkrat mesečno pripravi in naročniku preda poročilo in obračun vseh naročenih storitev, ki niso zajete v katalogu storitev v okviru mesečnega pavšala, kar še posebej velja za rezervne dele;
- **zapisnik rednega koordinacijskega sestanka:** redni sestanki najmanj 1x mesečno: izvajalec pripravi in naročniku preda zapisnik rednega koordinacijskega sestanka med predstavnikom izvajalca ter skrbnikom pogodbe na strani naročnika;
- **poročilo o skladnosti:** redno 3-mesečno poročilo: izvajalec na vsake 3 mesece pripravi in naročniku preda poročilo o skladnosti uporabe licenčne programske opreme: Microsoft, Oracle, vmWare, IBM Spectrum Protect, Citrix, OpenText NetIQ, sistem protivirusne zaščite, glede na zakupljeno količino licenc;
- **poročilo o kibernetikih incidentih in napadih:** redno mesečno poročilo: izvajalec enkrat mesečno pripravi in naročniku preda poročilo o številu in vrsti incidentov ter kibernetikih napadov za statistične namene in namene seznanjanja javnosti;

- **ad hoc poročila:** na podlagi utemeljene naročnikove zahteve mora izvajalec pripravljati in naročniku predajati poročila o izvajanju naročenih aktivnosti, kar še posebej velja za primere aktivnosti in nalog, ki trajajo daljše časovno obdobje in se nanašajo na večje število naprav in/ali uporabnikov;

9. USPOSOBLJENOST KADROV

Izvajalec se obvezuje, da bo zagotovil ustrezno usposobljen kader, ki je zaposlen pri ponudniku/podizvajalcu/partnerju v skupni ponudbi, ali pa je kot tak vključen v ponudbo (kot ponudnik v skupni ponudbi ali podizvajalec oz ob uporabi zmogljivost drugih subjektov), govori slovensko (oziroma je zagotovljeno prevajanje, kot navedeno v nadaljevanju tega poglavja), ima vsaj dve leti delovnih izkušenj s področja JR in naslednja certificirana funkcionalna znanja, katerega certifikati morajo biti kot spodaj navedeni ali enakovredni :

Strokovna usposobljenost na področjih strežnikov, diskovnih sistemov in varnostnega kopiranja

- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Lenovo Certified Data Center Technical Sales Professional
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom IBM Power Systems Power 9
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom IBM Storage
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom IBM Certified Deployment Professional - Spectrum Protect verzije najmanj v8
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom IBM Certified Administrator - Spectrum Protect verzije najmanj v8

Strokovna usposobljenost na področjih virtualizacije in sistemov za delo na daljavo

- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Citrix Certified Professional – Virtualization
- najmanj 4 strokovnjaki s certifikatom VMware Certified Professional - Data Center Virtualization

Strokovna usposobljenost na področju programske opreme Microsoft

- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom MCSA Windows Server 2012
- najmanj 4 strokovnjaka s certifikatom MCSA Windows Server 2016
- najmanj 5 strokovnjakov s certifikatom MCSA Windows 10 ali novejši
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom MCSE: Data Management and Analytics
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom MCSE: Productivity
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom MCSE: Core Infrastructure
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Microsoft 365 Certified Enterprise Administrator Expert

Strokovna usposobljenost na področju požarnega zidu

- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom Checkpoint certified Security Expert (CCSE)
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom Checkpoint certified Security Master Elite (CCSM Elite)

Strokovna usposobljenost na področju računalniškega omrežja

- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Cisco certified network professional (CCNP) Enterprise

Strokovna usposobljenost na področju kibernetske varnosti

- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom CEH - Certified Ethical Hacker ali CEH - Certified Ethical Hacker Master
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom CEH - Certified Ethical Hacker Master

Strokovna usposobljenost na področju protivirusne zaščite

- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom, ki izkazuje strokovno usposobljenost upravljanja sistema za zaščito končnih klientov pred zlonamerno programsko kodo,
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom, ki izkazuje strokovno usposobljenost upravljanja sistema za napredno zaščito fizičnih in virtualnih strežnikov,
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom, ki izkazuje strokovno usposobljenost upravljanja sistema za XDR

Strokovna usposobljenost na področju podpore uporabnikom

- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom ITIL 3 Foundation
 - najmanj 1 strokovnjak s certifikatom ITIL V3 Expert
 - najmanj 5 strokovnjakov s certifikatom ISL Online
 - najmanj 3 strokovnjaki s certifikatom HDI Support Center Analyst
 - najmanj 1 strokovnjak s certifikatom HDI Support Center Manager

Strokovna usposobljenost na področju servisa računalniške opreme

- najmanj 5 strokovnjakov s certifikatom CompTIA A+
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom CompTIA Network+
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom CompTIA Security+

Strokovna usposobljenost na drugih področjih

- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom Red Hat Certified Engineer
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom JAMF 200 ali višji
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Architecting PAM Solutions

Naročnik lahko od izvajalca kadarkoli zahteva predložitve certifikatov, ki dokazujejo usposobljenost delavcev izvajalca. Naročnik dopušča tudi enakovredne certifikate, pri čemer mora ponudnik že v ponudbi izkazati to enakovrednost.

Izvajalec se (kot zgoraj navedeno) obvezuje, da bo zagotovil ustrezno usposobljen kader in bo komunikacija med uporabnikom in kadrom poteka izključno v slovenskem jeziku.

Izkazovanje znanja jezika kadra, ki ni slovenski državljan:

- je opravil vsaj šestmesečno izobraževanje v slovenskem jeziku oziroma ima potrdilo o znanju jezika po evropski jezikovni lestvici CEFR B2,

- mora v ponudbi nominirati prevajalca, ki bo moral biti prisoten v primeru servisa/prihoda na lokacijo naročnika in ima potrdilo za usposobljenost za prevajanje iz jezika serviserja v slovenski jezik. Vsi stroški povezani s prevodom bremenijo izvajalca v celoti.

Ponudnik za izkazovanje znanja jezika serviserja, ki ni slovenski državljan v ponudbi predloži dokazilo o znanju slovenskega jezika s potrdilom iz prve alineje zgoraj oziroma v ponudbi kot partnerja ali podizvajalca nominira prevajalca.

Ponudnik v ponudbi kot dokazilo o zagotavljanju usposobljenosti kadrov predloži podpisano »Izjavo ponudnika«, obrazec št. 3, s priloženimi certifikati.

10. OBSTOJEČA NAROČNIKOVA STROJNA IN PROGRAMSKA OPREMA

Naročnikovo stanje strojne in programske opreme, nad katerimi naročnik s temi strokovnimi zahtevami zahteva podporo IT storitvam, je podano v nadaljevanju.

10.1. Strojna oprema

vrsta opreme	količina
namizni računalniki	cca. 4.800
monitorji	cca. 5000
prenosni računalniki z OS Windows	cca. 1.000
prenosni računalniki z OS macOS	cca. 500
tiskalniki in multifunkcijske naprave	cca. 3.000 (skupaj laserski, matrični in zebra)
tiskalniki črtnih kod	500

strežniki s procesorji Intel	<p>Primarni strežniški cluster, sestavljen iz šestih (6) fizičnih strežnikov, vsak od njih z dvema procesorjema Intel Xeon Gold 6342. Cluster je v celoti virtualiziran z vmWare.</p> <p>Primarni strežniški cluster je trenutno vsebuje cca. 350 virtualnih strežnikov. Namen clustra je gostovanje večine aplikativnih informacijskih sistemov v UKCL. Izjeme so opisane v nadaljevanju. Oprema je bila dobavljena leta 2021.</p> <p>Strežniški cluster IBM P Series, sestavljen iz dveh (2) fizičnih strežnikov IBM Power, vsak od njih z dvema (2) 24-jedrni procesorjema IBM Power 10.</p> <p>Strežniški cluster IBM Power je primarno namenjen gostovanju aplikacij, ki za svoje delovanje uporabljajo podatkovno bazo Oracle. Oprema je bila dobavljena leta 2023.</p> <p>Strežniški cluster za podporne sisteme, sestavljen iz dveh (2) fizičnih strežnikov, vsak od njih z dvema procesorjema Intel Xeon Gold 6342. Cluster je v celoti virtualiziran z vmWare.</p> <p>Strežniški cluster za podporne sisteme je namenjen gostovanju aplikativnih informacijskih sistemov, ki so potrebni za upravljanje omrežja, varnostne tehnologije ter gostovanju tistih sistemov, ki so umeščeni v DMZ cono. Oprema je bila dobavljena leta 2023.</p> <p>Primarni strežniški cluster in Strežniški cluster IBM Power se fizično nahajata na naročnikovi kolokaciji podatkovnega centra, ki se nahaja na območju osrednjeslovenske regije, vendar izven naročnikovega kampusa. Naročnik bo izbranemu ponudniku zagotovil dovolilnice za dostop do opreme na kolokaciji. Strežniški cluster za podporne sisteme se nahaja na lokaciji naročnika.</p>
Diskovno polje	<p>Naročnik ima centralno diskovno polje proizvajalca IBM, na katerega sta preko SAN omrežja povezana Primarni strežniški cluster in Strežniški cluster IBM Power. Centralno diskovno polje sestoji iz flash diskovnih modulov skupne neto kapacitete 500TB (pred kompresijo) in NL-SAS diskovnih modulov skupne neto kapacitete 500TB (pred kompresijo). Strežniških cluster je bil nabavljen leta 2021, leta 2023 pa nadgrajen z dodatnimi diskovnimi moduli na navedene kapacitete.</p>
Knjižnica IBM	2

4 Opomba: Naročnik razpolaga z večjim številom kosov računalniške opreme Apple, kot je navedena v tabeli. Število kosov, ki so navedeni v tabeli, predstavlja novejšo računalniško opremo Apple, ki jo naročnik lahko upravlja preko principalove storitve Apple Business Manager in za katero ima naročnik zagotovljene licence Jamf, za potrebe centraliziranega upravljanja računalnikov proizvajalca Apple.

Povprečna starost namizne računalniške opreme in tiskalnikov je 4 leta. 85% vse opreme je od proizvajalcev Lenovo (namizna računalniška oprema) in Lexmark (tiskalniki). Vsa zgoraj navedena strežniška oprema z Intel procesorji je od proizvajalca Lenovo. Strežniška oprema tipa IBM P Series je od proizvajalca IBM. Diskovno polje je od proizvajalca IBM. Naročnik poleg tega uporablja še en strežnik proizvajalca Dell (leto nabave 2020) in sicer za potrebe sistema za varnostno kopiranje in arhiviranje Spectrum Protect.

V obdobju izvajanja podpore IT storitvam po teh strokovnih zahtevah naročnik načrtuje naslednje investicije v opremo, ki je predmet upravljanja (podatek je zgolj informativne narave*):

vrsta opreme	količina	opombe
namizni računalniki	725 na leto	85% nove opreme je namenjeno nadomestitvi obstoječe opreme, ki bo odslužena, preostalih 15% pa bo predstavljala prirastek h količini opreme
prenosni računalniki z OS Windows	200 na leto	85% nove opreme je namenjeno nadomestitvi obstoječe opreme, ki bo odslužena, preostalih 15% pa bo predstavljala prirastek h količini opreme
prenosni računalniki z OS macOS	40 na leto	20% nove opreme je namenjeno nadomestitvi obstoječe opreme, ki bo odslužena, preostalih 80% pa bo predstavljala prirastek h količini opreme
tiskalniki	200 na leto	85% nove opreme je namenjeno nadomestitvi obstoječe opreme, ki bo odslužena, preostalih 15% pa bo predstavljala prirastek h količini opreme
virtualni strežniki	25 na leto	/

*Ponudnik naj oceni ponudbo na podlagi podane informacije ter poda informacijo, kakšno spremembo cene pri izvajanju IT storitev predstavljajo spremembe količin navzdol ali navzgor.

V času veljavnosti pogodbe mora ponudnik v podporo pri upravljanju IT storitev prevzeti vso novo opremo, tudi tisto, ki predstavlja prirastek k skupni količini upravljane opreme.

V polno vzdrževanje (delo, rezervni deli in potrošni material) mora ponudnik vključiti vso opremo v garancijskem roku. Ponudnik mora polno vzdrževanje vključiti v redni mesečni pavšal, razen naslednjega:

- potrošni material, kot so tonerji oziroma kartuše z barvilom za tiskalnike;

Za opremo izven garancijske dobe mora ponudnik v redni mesečni pavšal vključiti stroške dela, povezane z upravljanjem in servisom opreme. Material in rezervni deli, potrebni za popravilo opreme, se obračuna posebej. Prav tako se posebej zaračunava dobava dodatne strojne opreme, opreme za nadgradnjo in drugih komponent, ki niso vključene v ceno servisa po teh strokovnih zahtevah.

V zvezi s popravili opreme, ki je izven garancijske dobe, se mora ponudnik pred izvedbo vsakega servisa posvetovati s skrbnikom pogodbe. Skrbnik pogodbe bo glede na primerjavo med stroškom popravila in stroškom nabave nove opreme ponudniku določil, ali naj okvarjeno opremo popravi ali ne.

10.2. Programska oprema

Programska oprema, ki je zajeta v redno vzdrževanje oziroma sistemsko administracijo oziroma podporo obsega:

- operacijski sistemi Windows verzij 7, 10 in 11 (lahko se pojavijo tudi novejšje verzije, ki v trenutku objave teh strokovnih zahtev še niso na tržišču);
- operacijski sistemi macOS Monterey in macOS Ventura (lahko se pojavijo tudi novejšje verzije, ki v trenutku objave teh strokovnih zahtev še niso na tržišču);
- operacijski sistemi Windows Server verzij 2012, 2016, 2019 in 2022;
- operacijski sistemi, ki temeljijo na jedru Linux, različnih distribucij (npr. Debian, Ubuntu, CentOS...);
- operacijski sistem IBM Power AIX;
- sistemska programska oprema za upravljanje strežnikov z navedenimi operacijskimi sistemi;
- zbirke Microsoft Office verzij 2019 in 365;
- podatkovne baze Microsoft SQL Server Standard, pri čemer naročnik predvideva prehod določenih podatkovnih baz na Microsoft SQL Server Enterprise;
- podatkovne baze Oracle (sistemska administracija na strežnikih IBM P Series in priprava podatkovnih baz za tretjo osebo, ki za naročnika izvaja storitve upravljanja predmetnih podatkovnih baz);
- VMware;
- Citrix.

11. OKOLJSKE ZAHTEVE ZA NADOMESTNO OPREMO

11.1. Osebni računalniki

Vsi osebni računalniki (namizni in prenosni), razen osebnih računalnikov proizvajalca Apple, morajo izpolnjevati najnovejše standarde Energy Star za energijsko učinkovitost, veljavne na dan objave obvestila o javnem naročilu ali na dan povabila k oddaji ponudbe, ali enakovredne standarde.

Ponudnik v ponudbi kot dokazilo predloži podpisano »Izjavo ponudnika« obrazec št. 2.

Izbrani ponudnik izpolnjevanje tega pogoja vsakokrat dokazuje s predložitvijo vsaj enega od naslednjega:

- veljavno potrdilo Energy Star;
- potrdilo, da ima blago znak za okolje tipa I;
- tehnično dokumentacijo proizvajalca, iz katere izhaja, da so zahteve izpolnjene;

Osebni računalniki morajo biti zasnovani tako, da sta trdi disk in pomnilnik zlahka dostopna z uporabo univerzalnega razpoložljivega orodja (tj. z izvijačem, lopatico, kleščami ali pinceto) in zamenljiva. Ponudnik v ponudbi kot dokazilo predloži podpisano »Izjavo ponudnika« obrazec št. 2.

Izbrani ponudnik izpolnjevanje tega pogoja vsakokrat dokazuje s predložitvijo jasnih navodil za razstavljanje in popravilo, ki omogočajo, da se izdelki pri zamenjavi ključnih komponent ali drugih delov za nadgradnjo ali popravilo razstavijo brez škode (npr. sliko z eksplozijskim pogledom, na kateri so prikazani dostopni deli, ki se lahko zamenjajo, in potrebna orodja, videoposnetek). Poleg tega mora izbrani ponudnik priložiti še eno od naslednjega:

- potrdilo, da ima blago znak za okolje tipa I, iz katerega izhaja, da blago izpolnjuje zahteve, ali
- ustrezno dokazilo, iz katerega izhaja, da so zahteve izpolnjene.

Glasnost osebnega računalnika mora biti izmerjena v skladu s standardom SIST EN ISO 7779 in v času zapisovanja na trdi disk (hard drive operating) ne sme presegati 26 dB. Podatek mora biti označen z oznako LpAm (Low power AM je oznaka za tlak zvočnih emisij) v dB. Ponudnik v ponudbi kot dokazilo predloži podpisano »Izjavo ponudnika« obrazec št. 2.

Izbrani ponudnik izpolnjevanje tega pogoja vsakokrat dokazuje s predložitvijo enega od naslednjega:

- potrdilo, da ima blago znak za okolje tipa I, iz katerega izhaja, da blago izpolnjuje zahteve, ali
- druge vrste dokazilo, iz katerega izhaja, da so zahteve izpolnjene.

11.2. Zasloni

Zasloni morajo izpolnjevati najnovejše standarde Energy Star za energijsko učinkovitost, veljavne na dan objave obvestila o javnem naročilu ali na dan povabila k oddaji ponudbe. Ponudnik v ponudbi kot dokazilo predloži podpisano »Izjavo ponudnika« obrazec št. 2.

Izbrani Ponudnik izpolnjevanje tega pogoja vsakokrat dokazuje s predložitvijo enega od naslednjega:

- veljavno potrdilo Energy Star ali
- potrdilo, da ima blago znak za okolje tipa I, ali
- tehnično dokumentacijo proizvajalca, iz katere izhaja, da so zahteve izpolnjene.

11.3. Oprema za zajem, obdelavo in prikaz slik

Naprave s funkcijo enobarvnega tiskanja in fotokopiranja, katerih največja hitrost delovanja presega 24 strani na minuto za papir formata A4, morajo imeti funkcijo samodejnega dvostranskega tiskanja oziroma fotokopiranja (enota dvojnega izpisa) v izvorni programski opremi, ki jo je zagotovil proizvajalec. Dvostransko tiskanje oziroma fotokopiranje mora biti nastavljeno kot privzeto. Vse druge naprave z manjšo največjo hitrostjo delovanja morajo vključevati možnost tiskanja oziroma fotokopiranja v programski opremi ali ročnih nastavitvah.

Ponudnik v ponudbi kot dokazilo predloži podpisano »Izjavo ponudnika« obrazec št. 2.

Izbrani ponudnik izpolnjevanje teh pogojev dokazuje z vsakokratno predložitvijo tehnične dokumentacije proizvajalca, iz katere izhaja, da so zahteve izpolnjene.

Oprema za zajem, obdelavo in prikaz slik mora izpolnjevati najnovejše standarde ENERGY STAR za energijsko učinkovitost, veljavne na dan objave obvestila o javnem naročilu ali na dan povabila k oddaji ponudbe. Ponudnik v ponudbi kot dokazilo predloži podpisano »Izjavo ponudnika« obrazec št. 2. Izbrani ponudnik izpolnjevanje teh pogojev dokazuje z vsakokratno predložitvijo vsaj enega od naslednjega:

- veljavno potrdilo ENERGY STAR ali
- potrdilo, da ima blago znak za okolje tipa I, ali
- tehnično dokumentacijo proizvajalca, iz katere izhaja, da so zahteve izpolnjene.

Glasnost opreme s funkcijo tiskanja oziroma kopiranja mora biti izmerjena v skladu s standardom SIST EN ISO 7779 in ne sme presegati hrupa v vrednosti 53 dB. Ponudnik v ponudbi kot dokazilo predloži podpisano »Izjavo ponudnika« obrazec št. 2. Izbrani ponudnik izpolnjevanje teh pogojev dokazuje z vsakokratno predložitvijo vsaj enega od naslednjega:

- potrdilo, da ima blago znak za okolje tipa I, iz katerega izhaja, da so zahteve izpolnjene, ali
- ustrezno dokazilo, iz katerega izhaja, da so zahteve izpolnjene.

12. ROKI ZA VZPOSTAVITEV STORITEV PO TEH STROKOVNIH ZAHTEVAH

Od izbranega ponudnika se pričakuje, da bo takoj po podpisu pogodbe pričel s prevzemom izvajanja posameznih funkcionalnosti iz razpisanih zahtev, da bo tvorno sodeloval z naročnikom in obstoječim oziroma dosedanjim izvajalcem pri prevzemu vseh razpisanih zahtev v upravljanje. Najkasneje v treh (3) mesecih od začetka veljavnosti pogodbe morajo biti vzpostavljeni vsi procesi podpore oz. mora biti s strani dosedanjega izvajalca celovito prevzet predmet javnega naročanja, kar s prevzemnim zapisnikom potrdi naročnik.

NAVODILO ZA IZPOLNJEVANJE PREDRAČUNA

- **NAVODILO ZA IZPOLNJEVANJE PREDRAČUNA:**
- TABELA PREDRAČUNA JE PRIPRAVLJENA ZA UPORABO V NAROČNIKOVEM INFORMACIJSKEM SISTEMU-MODUL JAVNIH NAROČIL, KATERI JE NAMENJEN ZA SPREMLJANJE IN ANALIZO JAVNIH NAROČIL.
- TABELA JE PRIPRAVLJENA V EXCELU 2007 IN SHRANJENA POD IMENOM: **845080118-103-23xlsx**. PONUDNIKOM, ZARADI ZAGOTAVLJANJA VNOSA PONUDB V INFORMACIJSKI SISTEM, NI DOVOLJENO SPREMINJATI IMENA DATOTEKE NITI KAKORKOLI SPREMINJATI OBLIKE, NASTAVITVE ALI VSEBINE TABELE (npr. ime stolpca, formule, št. decimalnih mest ipd.), TUDI NI DOVOLJENO DODAJANJE ALI BRISANJE VRSTIC ALI STOLPCEV.
- **IZPOLNJEVANJE TABEL PREDRAČUNA**
Datoteka: 845080118-103-23xlsx
- Ponudnik mora izpolniti VNOSNO tabelo in sicer stolpec, ki je obarvan z rumeno za vpis cene, izračun v ostalih stolpcih se nato izvrši samodejno na osnovi že vnesenih formul.
- Cena za mesečni pavšal brez DDV (stolpec N) mora biti vnesen na dve (2) decimalni mesti natančno. **Izračun cene se izvede v izračunu iz priloge predračuna Excel iz katerega so razvidne cene posameznih postavk storitev.** V kolikor bo naročnik pri pregledu ponudbe ugotovil, da je Cena na EM brez DDV vnesena na več kot 2 decimalni mesti bo pri oceni ponudbe upošteval Ceno na EM brez DDV zaokroženo na 2 decimalni mesti natančno. Enako velja tudi za Ceno na EM brez DDV v primeru izbire in posledično sklenitve pogodbe.
- V končni ponudbeni vrednosti z DDV morajo biti zajeti vsi odvisni stroški (kot npr. trošarine, takse, zavarovanja, embalaža, transportna embalaža, prevoz, testiranja itd), upoštevani vsi ponujeni popusti in DDV.

****Opozorilo:** cene navedene v predračunu Excel 845080118-103-23xlsx - se morajo ujemati s seštevkom cen v Obrazec št. 1 Ponudba.

Ponudnik predloži v okviru ponudbe v sistemu e-JN znotraj zavihka »Ostale priloge« izpolnjen predračun v pdf. obliki, ki mora biti (na prvi ali zadnji strani) podpisan in žigosan (če ponudnik posluje z žigom) in predračun v Excel obliki. V primeru razlik med predračunom v pdf. obliki in predračunom v excel obliki, kakor sta definirana v prejšnjem stavku, bo naročnik upošteval predračun v pdf. obliki.

PONUDBA
Opozorilo:

Ponudnik mora izpolniti in priložiti ta ponudbeni obrazec.

NAZIV PONUDNIKA:			
NASLOV PONUDNIKA:			
	Davčna številka:		
	Davčni zavezanec:	DA / NE (ustrezno obkroži)	
	Matična številka:		
	Ponudnik je MSP* (opredeljeno v Priporočilu Komisije 2003/361/ES):	DA / NE (ustrezno obkroži)	
KONTAKTNA OSEBA:		telefon:	
		e-pošta:	

* Kategorijo mikro, malih in srednje velikih podjetij sestavljajo podjetja z manj kot 250 zaposlenimi ter letnim prometom, ki ne presega 50 milijonov EUR, in/ali letno bilančno vsoto, ki ne presega 43 milijonov EUR.

Za naročnika: **UNIVERZITETNI KLINIČNI CENTER LJUBLJANA**, Zaloška cesta 2, 1000 LJUBLJANA
(naziv naročnika)

V skladu z razpisnimi pogoji v tem postopku javnega naročanja dajemo ponudbo št. _____ za izvedbo javnega naročila za:

NAZIV	*KPV skupaj v EUR z DDV
<i>Upravljanje IT storitev v UKC Ljubljana (48 mesecev)</i>	

*V ceni so zajeti vsi stroški, vključno s prevozom in drugimi odvisnimi stroški - DDP incoterms klavzula - sedež naročnika.

Veljavnost ponudbe do vključno **dne 31. 5. 2024.**

Datum:

Žig in podpis zakonitega zastopnika/pooblaščenice osebe ponudnika

* V primeru kvalificiranega elektronskega podpisa, žig ni potreben.



Izjava ponudnika – okoljske zahteve

Obrazec št. 2

Ponudnik: _____
Naziv in naslov ponudnika

IZJAVLJAMO,

da izpolnujemo oziroma bomo v fazi izvajanja pogodbe izpolnjevali vse pogoje in zahteve, kot jih je naročnik navedel v poglavju 11. OKOLJSKE ZAHTEVE ZA NADOMESTNO OPREMO dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila.

Kraj in datum: _____

žig in podpis zakonitega zastopnika/pooblaščne osebe ponudnika

KC

Izjava ponudnika*

Obrazec št. 3

Ponudnik: _____ Naziv in naslov ponudnika

IZJAVLJAMO,

da je/so prijavljeni strokovnjaki zaposlen/i pri ponudniku/ponudniku v skupnem nastopu ali podizvajalcu. V kolikor ponudnik nominira kadre, ki niso zaposleni pri njem ali pri ponudniku v skupnem nastopu ali podizvajalcu (gospodarskem subjektu), mora kot podizvajalce/partnerje v skupnem nastopu nominirati neposredno te kadre ter zanje predložiti vso zahtevano dokumentacijo za podizvajalce/partnerje v skupnem nastopu:

zap. št.	ime in priimek prijavljenega strokovnjaka	Število let delovnih izkušenj s področja JR (vsaj 2 leti)	zaposlen pri (vnese se naziv in naslov delodajala)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			

10

Kraj in datum: _____

Žig in podpis zakonitega zastopnika/pooblaščenice osebe ponudnika

*Gospodarski subjekt predloži kot prilogo k predmetnemu obrazcu certifikate in dokazila glede izkazovanje znanja jezika kadra, ki ni slovenski državljan, vse kot navedeno v poglavju 9. USPOSOBLJENOST KADROV dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila

KC

OBRAZEC št. 4

POOBLASTILO IN SOGLASJE

fizične osebe za pridobitev potrdila o nekaznovanosti iz kazenske evidence

Oseba, ki je članica upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa gospodarskega subjekta ali ki ima pooblastila za njegovo zastopanje ali odločanje ali nadzor v njem (fizična oseba):

<i>Ime in priimek:</i>	
<i>EMŠO:</i>	
<i>Datum rojstva:</i>	
<i>Kraj rojstva:</i>	
<i>Država rojstva</i>	
<i>Naslov stalnega oz. začasnega bivališča</i>	
<i>Državljanstvo</i>	

pod kazensko in materialno odgovornostjo izjavljam, da kot _____ (navesti funkcijo, ki jo fizična oseba opravlja) pri _____ (navesti ponudnika/partnerja v skupnem nastopu/podizvajalca/gospodarski subjekt, na katerega zmogljivost se ponudnik sklicuje) nisem bila/bil pravnomočno obsojena/obsojen zaradi kaznivih dejanj, ki so opredeljena v prvem odstavku 75. člena ZJN-3

ter p o o b l a š č a m Univerzitetni klinični center Ljubljana, Zaloška cesta 2, 1000 LJUBLJANA in dajem s o g l a s j e, da v postopku oddaje predmetnega javnega naročila za potrebe preverjanja pogoja iz 1. odstavka 75. člena ZJN-3 neposredno od Ministrstva za pravosodje ali v informacijskem sistemu e-Dosje pridobi potrdilo iz kazenske evidence o moji nekaznovanosti za zgoraj navedena kazniva dejanja.

Kraj in datum: _____

Ime in priimek osebe, na katero se nanašajo
zgoraj navedeni osebni podatki: _____

Podpis osebe, na katero se zgoraj navedeni
osebni podatki nanašajo: _____

1C

OPOMBA: obrazec soglasja izpolnijo vsi člani upravnega, vodstvenega ali nadzornega organa vsakega sodelujočega gospodarskega subjekta (ponudnika, partnerja v skupnem nastopu, podizvajalca/gospodarskega subjekta na zmogljivosti katerega se sklicuje ponudnik). Pooblastilo mora podpisati vsaka fizična oseba sama. V primeru, da je več takih oseb, se obrazec kopira v zadostnem številu in za vse predloži v [pdf obliki](#).

PODATKI O PODIZVAJALCU, ZAHTEVA IN SOGLASJE PODIZVAJALCA ZA NEPOSREDNO PLAČILO

OPOZORILO: V PONUDBI MORA BITI PREDLOŽEN IN IZPOLNjen OBRAZEC S PODATKI O PODIZVAJALCU IN SOGLASJU PODIZVAJALCA ZA VSAKEGA PODIZVAJALCA POSEBEJ **V PDF OBLIKI. PO POTREBI SE OBRAZEC KOPIRA IN PREDLOŽI V VEČ IZVODIH.**

Kot ponudnik/glavni izvajalec, izjavljamo, da bomo za izvedbo predmetnega javnega naročila za _____ vključili naslednjega/naslednje podizvajalca/e:

1. Podatki o podizvajalcu:

PODIZVAJALEC (naziv podizvajalca):	
ZAKONITI ZASTOPNIK PODIZVAJALCA:	
KONTAKTNI PODATKI (kontaktna oseba, telefon, e-naslov):	
NASLOV:	
MATIČNA ŠTEVILKA:	
DAVČNA ŠTEVILKA:	
TRANSAKCIJSKI RAČUN:	
GOSPODARSKI SUBJEKT SODI MED MSP, KOT JE OPREDELJENO V PRIPOROČILU KOMISIJE 2003/361/ES (OBKROŽITI/PODČRTATI)	DA / NE

2. Predmet naročila, ki se oddaja v podizvajanje:

VRSTA DEL OZIROMA DOBAV:	
KOLIČINA:	
VREDNOST:	
KRAJ:	
ROK IZVEDBE TEH DEL OZIROMA DOBAV:	

Datum: _____

žig in podpis zakonitega zastopnika
ponudnika/glavnega izvajalca



3. Zahteva (4. alineja 2. odst. 94. člena ZJN-3) in soglasje podizvajalca za neposredno plačilo (2. alineja 5. odst. istega čl.) (izpolni podizvajalec v primeru, da zahteva neposredno plačilo):

Spodaj podpisani zakoniti zastopnik podizvajalca oziroma pooblaščenec podizvajalca

IZJAVLJAM,

da zahtevamo neposredno plačilo in v zvezi s tem soglašamo, da nam naročnik namesto ponudniku/glavnemu izvajalcu poravna našo terjatev do glavnega izvajalca.

Datum: _____

podizvajalca

žig in podpis zakonitega zastopnika/pooblaščenca

IZJAVA PODATKI O UDELEŽBI FIZIČNIH IN PRAVNIH OSEB V LASTNIŠTVU PONUDNIKA/PARTNERJA V SKUPNEM NASTOPU/PODIZVAJALCA*

(*obrazec se v primeru skupne ponudbe in ponudbe s podizvajalci kopira in predloži v zadostnem številu izvodov)

ter gospodarskih subjektih, za katere se glede na določbe Zakona o gospodarskih družbah (Uradni list RS, št. 65/09 s sprem., v nadaljevanju: ZGD-1) šteje, da so povezane družbe s ponudnikom (6. odst. 14. člena ZIntPK).

Podatki o pravni osebi

NAZIV GOPODARSKEGA SUBJEKTA	
SEDEŽ GOPODARSKEGA SUBJEKTA	
OBČINA SEDEŽA GOPODARSKEGA SUBJEKTA	
ŠT. VPISA V SODNI REGISTER	
MATIČNA ŠT. PODJETJA	

Podatki o ponudnikovih ustanoviteljih, družbenikih, delničarjih, komanditistih ali drugih lastnikih in podatke o lastniških deležih².

	IME IN PRIIMEK FIZIČNE OSEBE OZ. NAZIV PRAVNE OSEBE³	NASLOV STALNEGA BIVALIŠČA/SEDEŽ PRAVNE OSEBE	DELEŽ LASTNIŠTVA V %
1.			
2.			
3.			

Spodaj podpisani zastopnik izjavljam, da so skladno z določbami ZGD-1, z zgoraj navedenim ponudnikom povezane družbe, naslednji gospodarski subjekti:

	NAZIV	SEDEŽ	MATIČNA ŠTEVILKA
1.			
2.			
3.			

OP: če gospodarski subjekt ne izpolni zgornje tabele se šteje, da ponudnik izjavlja, da nima povezanih družb.

²Novela Zakona o gospodarskih družbah z dne 27. 7. 2012 je ukinila tihe družbe. Za družbe s sedežem v Republiki Sloveniji tako del določbe šestega odstavka 14. člena ZIntPK, ki določa kot obvezno sestavino izjave o lastniški strukturi tudi navedbo



o tihih družbenikih, ne pride več v poštev. Določba še vedno nespremenjeno velja za tuje družbe, če po tujem pravu institut tihe družbe obstaja

³ S podpisom predmetne izjave gospodarski subjekt izjavlja, da je kot fizične osebe - udeležence v lastništvu navedel:

- vsako fizično osebo, ki je posredno ali neposredno imetnik več kakor 5% delnic oziroma je udeležena z več kot 5% deležem pri ustanovitelskih pravicah, upravljanju ali kapitalu pravne osebe, ali ima obvladujoč položaj pri upravljanju sredstev pravne osebe, ki je delniška družba;
- vsako fizično osebo, ki pravni osebi posredno zagotovi ali zagotavlja sredstva, in ima na tej podlagi možnost nadzorovati, usmerjati ali drugače bistveno vplivati na odločitve uprave ali drugega poslovnega organa pravne osebe pri odločanju o financiranju in poslovanju.

Gospodarski subjekt lahko zgoraj zahtevane podatke predloži že v svoji ponudbi oz. po prejemu poziva naročnika. V primeru, da ponudnik nastopa s partnerji mora biti izjava predložena tudi zanje, v primeru nastopa s podizvajalci pa tudi za podizvajalce.

Če je v ponudbi predložena lažna izjava oz. so navedeni podatki o dejstvih neresnični, je pogodba nična.

Spodaj podpisani izjavljam, da so zgoraj navedeni podatki resnični in ustrezajo dejanskemu stanju.

Datum: _____

podizvajalca

žig in podpis zakonitega zastopnika/pooblaščenca

15

IZJAVA (po 35. členu ZIntPK)

OBRAZEC št. 7

IZJAVA (po 35. členu ZIntPK) – ZA PONUDNIKA, PARTNERJA V SKUPNEM NASTOPU, PODIZVAJALCA*
(*OBRAZEC SE V PRIMERU SKUPNE PONUDBE IN PONUDBE S PODIZVAJALCI KOPIRA IN PREDLOŽI V ZADOSTNEM ŠTEVILU IZVODOV)

Naziv gospodarskega subjekta (ponudnika/partnerja v skupnem nastopu/podizvajalca):

Ime in priimek (odgovorna oseba gospodarskega subjekta):

Naslov stalnega bivališča:

Spodaj podpisani izjavljam, da z naročnikom nismo povezani na način, določen v prvem odstavku 35. člena ZIntPK oziroma da gospodarski subjekt ali odgovorna oseba gospodarskega subjekta – ponudnika/partnerja v skupnem nastopu/podizvajalca ni/nisem povezan s funkcionarjem naročnika in po mojem vedenju ni/nisem povezan z družinskim članom funkcionarja naročnika na način, da bi bil funkcionar naročnika ali družinski član funkcionarja naročnika v gospodarskem subjektu:

- udeležen kot poslovodja, član posloводства ali zakoniti zastopnik ali
- neposredno ali prek drugih pravnih oseb v več kot pet odstotnem deležu udeležen pri ustanovitelskih pravicah, upravljanju ali kapitalu.

Datum:

Žig in podpis zakonitega zastopnika/pooblaščenice osebe
ponudnika/partnerja v skupnem nastopu/podizvajalca*

***V primeru, da ponudnik nastopa s partnerji mora biti izjava predložena tudi zanje, v primeru nastopa s podizvajalci pa tudi za podizvajalce.**

VZOREC POGODBE

UNIVERZITETNI KLINIČNI CENTER LJUBLJANA, Zaloška 2, 1000 Ljubljana, ki ga zastopa generalni direktor doc. dr. Marko Jug, dr. med.; ID za DDV: SI52111776; matična številka: 5057272000; (v nadaljevanju: naročnik)

in

_____, ki ga zastopa direktor _____; ID za DDV: _____; matična številka: _____; (v nadaljevanju: dobavitelj ali izvajalec)

sklepaata pogodbo o

Upravljanju IT storitev v UKC Ljubljana

1. PREDMET POGODBE

1.1. Pogodba se sklepa na podlagi izvedenega postopka javnega naročanja, objavljenega na portalu javnih naročil pod št. _____ dne _____ (v nadaljevanju tudi: javno naročilo). Predmet pogodbe je podpora oz. upravljanje IT storitev v UKC Ljubljana (v nadaljevanju tudi: podpora in/ali podpora IT in/ali podpora IT storitev in/ali upravljanje IT storitev). Celotna podpora oz. upravljanje mora delovati po ITIL V3 (PinkVerify™ 2011 Toolset) specifikacijah.

1.2. Pravila, procesi in obseg izvajanja podpore IT storitev po tej pogodbi predstavljajo :

- Upravljanje incidentov (Incident Management);
- Upravljanje problemov (Problem Management);
- Upravljanje zahtevkov (Request Fulfillment);
- Upravljanje baze znanja (Knowledge Management);
- Upravljanje sprememb (Change Management);
- Upravljanje konfiguracije (Configuration Management);
- Pomoč uporabnikom (Service desk);

Predmet pogodbe oz. navedeni procesi so podrobno določeni v dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila (v nadaljevanju tudi: razpisni dokumentaciji), ki je sestavni del te pogodbe in v točki 2. te pogodbe

Naročnik vse navedene storitve plačuje v obliki mesečnega pavšala za vnaprej dogovorjeno in fiksno mesečno ceno.

2. KATALOG STORITEV

2.1. Izvajalec za podporo IT storitev uporablja svojo programsko opremo, mora pa na poziv naročnika zagotoviti integracijo z naročnikovim internim informacijskim sistemom za upravljanje storitev, ki temelji na platformi IBM Control Desk/Maximo. Integracija mora biti izvedena tako, da so z ustreznimi ukrepi minimizirana tveganja istočasnega reševanja posameznega zahtevka ali incidenta v obeh informacijskih sistemih. Integracija mora biti izvedena v roku 3 mesecev od poziva naročnika.

Izvajalec se zavezuje vzpostaviti delovanje Service desk in ga upravljati z lastnim osebjem in opremo. Zagotoviti mora delovanje vseh opisanih procesov, ki so podlaga za delovanje podpore IT storitev. Izvajalčeva programska oprema za podporo IT storitev mora omogočati medsebojno povezavo med moduli za upravljanje posameznih procesov (upravljanje incidentov, upravljanje problemov, upravljanje zahtevkov, upravljanje baze znanja, upravljanje sprememb, upravljanje izdaj, upravljanje

konfiguracije) in mora biti potrjena, da izpolnjuje obvezne funkcionalne zahteve za ITIL V3 kompatibilnost za vse zahtevane procese (imeti mora PinkVerify™ 2011 Toolset certifikat).

2.2. Izvajalec bo zagotovil tudi opremo, ki mora omogočati:

- nadzor delovnih postaj na daljavo,
- popis strojne in programske opreme delovnih postaj,
- imeti mora možnost nadgraditve z modulom za centralizirano instalacijo programske opreme.

Izvajalec bo zagotovil tudi take Enterprise Edition licence za protivirusno zaščito za delovne postaje in strežnike, ki so uvrščene v zgornji desni kvadrant neodvisne svetovalne hiše Gartner group.

Predmet pogodbe zajema katalog storitev, ki je podrobno določen v strokovnih zahtevah razpisne dokumentacije, pri čemer so vse storitve, vštete v pavšalni obračun iz 10. člena te pogodbe, razen, če je v 3. členu te pogodbe izrecno drugače navedeno.

2.3. V polno vzdrževanje (delo in material oz. rezervni deli) je vključena oprema v garancijskem roku ne pa tudi naslednji material:

- potrošni material kot so tonerji in trakovi za tiskalnike

Za opremo izven garancijske dobe, je v pogodbeno vrednost vključeno le delo, material (rezervni deli) pa se zaračuna. V primeru, da rezervni deli za okvarjeno opremo izven garancijske dobe presegajo vrednost nadomestne oz. nove opreme enake ali višje kakovosti, lahko izvajalec nadomesti okvarjeno opremo z nadomestno oz. novo enake ali višje kakovosti. Postopek zamenjave okvarjene opreme izven garancijske dobe določi in odobri naročnik. Prav tako se posebej zaračunava dobava dodatne strojne opreme, opreme za nadgradnjo in drugih komponent, ki niso vključene v ceno servisa po tem razpisu.

Naročnik se obvezuje za delovanje Service deska zagotoviti prostor in informacijsko infrastrukturo (računalniško omrežje).

3. CENIK REZERVNIH DELOV IN STORITEV, KI NISO ZAJETE V PAVŠALNI OBRAČUN

3.1. V pavšalni obračun (mesečni pavšal in 10.1 člena vzorca pogodbe) so zajete vse dobave/storitve te pogodbe, z izjemo tistih, za katere je to izrecno drugače opredeljeno.

3.2. V pavšalni obračun iz 10. člena te pogodbe niso zajeti rezervni deli za opremo, ki ni več v garancijskem roku. Izvajalec bo porabljene rezervne dele obračunaval po veljavnem ceniku proizvajalca opreme oz. pooblaščenega zastopnika. Skupna mesečna vrednost takih rezervnih delov ne sme preseči 20% mesečnega pavšala.

3.2 V primeru, da popravilo presega 60% vrednosti nove opreme ali vrednost posameznega rezervnega dela presega 250 EUR z DDV, bo predhodno pridobil pisno (lahko tudi elektronsko) soglasje naročnika.

3.3 V mesečni pavšal in 10.1 člena te pogodbe tudi niso vključene dodatne storitve, ki niso navedene v katalogu storitev iz dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila. Za dodatne storitve, ki niso navedene v katalogu storitev, izvajalec na povpraševanje naročnika izda ponudbo, kjer je razvidna ocena časa in cena za uro dela po različnih postavkah glede na zahtevnost dela. Priloga ponudbi mora biti tudi veljaven cenik za uro dela po različnih postavkah glede na zahtevnost dela. Za izvedbo dodatnih storitev, ki niso navedene v katalogu storitev, mora izvajalec vedno pridobiti pisno naročilo naročnika. Skupna vrednost takih dodatnih storitev ne sme preseči 20% celotne pogodbene vrednosti oziroma vrednosti vseh predvidenih mesečnih pavšalov .

V pavšalni obračun tudi ni vključeno:

- Strojna in sistemska programska oprema za potrebe informacijskega sistema Think!Med

- Strojna in sistemska programska oprema za potrebe RIS/PACS sistema
- Strojna in sistemska programska oprema informacijskega sistema Endobase
- Digitalni diktafoni
- Čitalci črtnih kod
- Čitalniki zdravstvenih kartic
- Druga strojna in sistemska programska oprema, ki je sestavni del medicinsko-diagnostičnih sistemov

4. DOLOČANJE PRIORITET IN ODZIVNIH ČASOV

Izvajalec bo svoje storitve izvajal skladno z zahtevami naročnika in sicer tako, da bo prioritete in odzivne čase določal v skladu z zahtevami:

Prioriteta	Vpliv na proces	Odzivni čas	Čas za odpravo napake in/ali incidenta/izvedbo storitve
1.	Zastoj poslovanja-kritična lokacija/uporabnik	15 minut	V max 4 urah od prijave incidenta/napake/zahteve naročnika
2.	Omejeno delovanje-kritična lokacija/uporabnik	30 minut	v 12 urah od prijave napake/incidenta/zahteve naročnika
3.	Zastoj ali omejeno delovanje- nekritična lokacija/uporabnik	1 ura	v 24 urah od prijave napake/incidenta/zahteve naročnika
4.	Druge ne nujne storitve	Po dogovoru	Po dogovoru

Odzivni čas je čas, ki preteče od prejema prijave napake in/ali incidenta/zahteve naročnika, do trenutka, ko izbrani ponudnik začne z odpravljanjem napake in/ali incidenta/izvedbo storitve. Čas za odpravo napake in/ali incidenta/izvedbo storitve je tisti čas, ki preteče od prejema zahteve za odpravo napake in/ali incidenta/izvedbo storitve, do takrat, ko je izbrani ponudnik odpravil napako in/ali incident/izvedel storitev.

5. DELOVNI ČAS IN RAZPOLOŽLJIVOST KADRA IZVAJALCA

Izvajalec bo svoje storitve izvajal skladno z zahtevami naročnika in sicer:

- zahteve glede storitvenega centra (service desk):
 - storitveni center mora delovati nepretrgoma (24/7/365)
 - med delovnimi dnevi od ponedeljka do petka (z izjemo dela prostih dni), vsak dan od 8h do 16h, mora biti naročniku dosegljiva tudi odgovorna oseba izvajalca za storitveni center;
 - najmanj 80 % telefonskih klicev mora biti sprejetih znotraj 30 sekund, merjeno na mesečnem nivoju;
 - izvajalec za vse zgrešene klice, izvede povratni klic klicatelju;
 - vse stroške vzpostavitve in uporabe telefonskih števil, ki so namenjene za izvajanje storitve storitvenega centra na strani izvajalca, krije izvajalec sam;
- podpora na lokaciji naročnika:
 - izvajalec mora zagotavljati, da je na naročnikovih lokacijah ob delovnikih med 8h in 16h stalno razpoložljivost najmanj sedmih (7) sistemskih tehnikov;
 - izvajalec mora zagotavljati, da je na naročnikovih lokacijah ob delovnikih med 16h in 20h stalno razpoložljivost najmanj dveh (2) sistemskih tehnikov;
 - na ne-delovne dni (praviloma sobote, nedelje in prazniki) 24 ur na takšen dan, ob delovnih pa med 00:00

(polnoč) in 8h ter med 20h in 00:00 (polnoč) mora zagotavljati, da je na naročnikovih lokacijah razpoložljivost najmanj enega (1) systemskega inženirja in najmanj enega (1) systemskega tehnika, ki morata dosegati odzivne čase v skladu s pomembnostjo in kritičnostjo posameznega zahtevka, zahteve po spremembi ali incidenta, v nobenem primeru pa odzivni čas ne sme presegati ene (1) ure;

- zaledna podpora:
 - izvajalec mora zagotavljati stalno razpoložljivost najmanj štirih (4) systemskih inženirjev, ki morajo na lokacijo naročnika, na podlagi utemeljene zahteve, prispeti v najmanj eni (1) uri od prejema takšne zahteve, ob delovnikih med 8h in 22h;

6. NAČIN ZAGOTAVLJANJA PODPORE IT STORITVAM

Izvajalec mora zagotavljati podporo IT storitvam na treh ravneh podpore in sicer:

- prvi nivo podpore,
- drugi nivo podpore in
- tretji nivo podpore.

Pogodbeni stranki opredeljujeta prvi nivo podpore kot odzivanje storitvenega centra na klice in elektronska sporočila (e-pošto) s strani naročnikovih zaposlenih in drugih pooblaščenih oseb ter:

- razrešitev zahtevka na prvem nivoju podpore oziroma
- posredovanje zahtevka na drugi nivo podpore, če prvi nivo podpore zahtevka ni zmožen razrešiti samostojno;
- Naročnik pričakuje, da bo prvi nivo podpore zagotavljal in izvajal vsaj:
 - osnovna tehnična podpora pri uporabi osebnega računalnika (svetovanje v zvezi z osnovnim delovanjem, zagoni in ponovnimi zagoni računalnika, operacijskega sistema in aplikacij);
 - osnovni posegi v nastavitve uporabniškega računa v aktivnem imeniku, kot na primer zamenjava gesla;
 - zbiranje dodatnih informacij o predmetu zahtevka;

Pogodbeni stranki opredeljujeta drugi nivo podpore kot odzivanje ekspertnih skupin izvajalca, predvsem ekspertne skupine, prisotne na lokaciji naročnika na zahtevke, zahteve po spremembah in incidentih, ki jih na drugi nivo podpore posreduje prvi nivo podpore. Naloge drugega nivoja podpore so:

- natančnejša vsebinska in tehnična analiza vsebine zahtevka, zahtevka za spremembo ali incidenta;
- razrešitev zahtevka, zahtevka za spremembo ali incidenta, oziroma
- posredovanje zahtevka na ustreznega izvajalca tretjega nivoja podpore, če drugi nivo podpore zahtevka ni zmožen razrešiti samostojno, pri čemer je izvajalec tretjega nivoja podpore lahko tretja, s strani naročnika pooblaščen oseba;

Drugi nivo podpore zagotavlja in izvaja vsaj sledeče:

- napredna tehnična podpora pri uporabi računalnika, na lokaciji naročnika (pregled delovanja strojne in programske opreme, pregled nastavitev, osnovni pregledi omrežja, namestitve/odstranitve aplikacij);
- analiza stanja na centralnih delih informacijskega sistema naročnika (omrežje, podatkovni center, uporabniški računi...) v zvezi s predmetom zahtevka;
- analiza stanja systemske programske opreme in nastavitev virtualizacije, operacijskega sistema in druge systemske programske opreme strežnikov;
- diagnosticiranje stanja v povezavi s požarnim zidom Checkpoint;
- diagnosticiranje stanja v povezavi z aktivnim imenikom;

Pogodbeni stranki tretji nivo podpore razumeta kot odzivanje ekspertnih skupin izvajalca na zahtevke, ki jih nista uspela razrešiti prvi in/ali drugi nivo podpore. Tretji nivo podpore izvajalca je v tem smislu omejen na obseg IT storitev, ki so navedene v katalogu storitev iz razpisne dokumentacije.

7. ZAGOTAVLJANJE REZERVNIH DELOV IN NADOMESTNE OPREME

Izvajalec mora ves čas trajanja pogodbe zagotavljati rezervne dele:

- za opremo IBM;
- za opremo Lenovo;
- za opremo HP;
- za opremo Lexmark;
- za tiskalnike črtnih kod Zebra.

Izvajalec mora ves čas trajanja pogodbe zagotavljati nadomestno opremo na lokaciji naročnika in sicer najmanj opremo v ragu, kot jo kupuje naročnik:

- 20 namiznih računalnikov;
- 20 ekranov LCD;
- 10 tiskalnikov oziroma multifunkcijskih naprav.

Navedena nadomestna oprema mora izpolnjevati okoljske zahteve iz Uredbe o zelenem javnem naročanju (Uradni list RS, št. 51/17; v nadaljnjem besedilu: Uredba o ZeJN), kot jih je naročnik opredelil v razpisni dokumentaciji (točka: 11. Pogoji za sodelovanje in okoljske zahteve).

Za opremo, ki je v garancijskem roku, mora izvajalec v imenu naročnika organizirati garancijski servis pri pooblaščenem serviserju. Za opremo izven garancijskega roka mora izvajalec zagotoviti lasten servis, ali pa servis pri pooblaščen tretji osebi, pri čemer izvajalec upošteva vse varnostne standarde in krije strošek storitev v zvezi s popravilom v okviru mesečnega pavšala.

8. POROČANJE NAROČNIKU O IZVAJANJU PREDMETNIH STORITEV

V zvezi z izvajanjem storitev po tej pogodbi naročnik zahteva naslednje oblike poročanje:

- **poročilo o izvajanju procesov:** redno mesečno poročilo: izvajalec enkrat mesečno pripravi in naročniku preda poročilo o izvedenih storitvah, enkrat mesečno, v obliki podrobnega poročila in statistik o izvajanju vseh procesov, ki so opredeljeni v teh strokovnih zahtevah;
- **poročilo o delovanju storitvenega centra:** redno mesečno poročilo: izvajalec enkrat mesečno pripravi in naročniku preda poročilo o številu in odstotku klicev na zasedeno telefonsko linijo Service desk za posamezna časovna obdobja;
- **poročilo o vgradnji nadomestnih delov in drugih dodatnih zahtev:** redno mesečno poročilo: izvajalec enkrat mesečno pripravi in naročniku preda poročilo in obračun vseh naročenih storitev, ki niso zajete v katalogu storitev v okviru mesečnega pavšala, kar še posebej velja za rezervne dele;
- **zapisnik rednega koordinacijskega sestanka:** redni sestanki najmanj 1x mesečno: izvajalec pripravi in naročniku preda zapisnika rednega koordinacijskega sestanka med predstavnikom izvajalca ter skrbnikom pogodbe na strani naročnika;
- **poročilo o skladnosti: redno 3-mesečno poročilo:** izvajalec na vsake 3 mesece pripravi in naročniku preda poročilo o skladnosti uporabe licenčne programske opreme: Microsoft, Oracle, vmWare, IBM Spectrum Protect, Citrix, OpenText NetIQ, sistem protivirusne zaščite, glede na zakupljeno količino licenc;
- **poročilo o kibernetičnih incidentih in napadih:** redno mesečno poročilo: izvajalec enkrat mesečno pripravi in naročniku preda poročilo o številu in vrsti incidentov ter kibernetičnih napadov za statistične namene in namene seznanjanja javnosti;
- **ad hoc poročila:** na podlagi utemeljene naročnikove zahteve mora izvajalec pripravljati in naročniku predajati poročila o izvajanju naročenih aktivnosti, kar še posebej velja za primere aktivnosti in nalog, ki trajajo daljše časovno obdobje in se nanašajo na večje število naprav in/ali uporabnikov;

9. USPOSOBLJENOST KADROV

Izvajalec s podpisom pogodbe izrecno izjavlja, da bo ves čas veljavnosti pogodbe zagotavljal ustrezno usposobljen kader, ki govori slovensko oziroma bo v nasprotnem primeru zagotovljen prevajalec, kot predvideno v dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila, ima vsaj dve leti delovnih izkušenj s področja JR in naslednja certificirana funkcionalna znanja (skladno s pogoji razpisne dokumentacije):

Strokovna usposobljenost na področjih strežnikov, diskovnih sistemov in varnostnega kopiranja

- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Lenovo Certified Data Center Technical Sales Professional
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom IBM Power Systems Power 9
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom IBM Storage
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom IBM Certified Deployment Professional - Spectrum Protect verzije najmanj v8
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom IBM Certified Administrator - Spectrum Protect verzije najmanj v8

Strokovna usposobljenost na področjih virtualizacije in sistemov za delo na daljavo

- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Citrix Certified Professional – Virtualization
- najmanj 4 strokovnjaki s certifikatom VMware Certified Professional - Data Center Virtualization

Strokovna usposobljenost na področju programske opreme Microsoft

- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom MCSA Windows Server 2012
- najmanj 4 strokovnjaka s certifikatom MCSA Windows Server 2016
- najmanj 5 strokovnjakov s certifikatom MCSA Windows 10 ali novejši
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom MCSE: Data Management and Analytics
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom MCSE: Productivity
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom MCSE: Core Infrastructure
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Microsoft 365 Certified Enterprise Administrator Expert

Strokovna usposobljenost na področju požarnega zidu

- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom Checkpoint certified Security Expert (CCSE)
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom Checkpoint certified Security Master Elite (CCSM Elite)

Strokovna usposobljenost na področju računalniškega omrežja

- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Cisco certified network professional (CCNP) Enterprise

Strokovna usposobljenost na področju kibernetske varnosti

- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom CEH - Certified Ethical Hacker ali CEH - Certified Ethical Hacker Master
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom CEH - Certified Ethical Hacker Master

Strokovna usposobljenost na področju protivirusne zaščite

- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom, ki izkazuje strokovno usposobljenost upravljanja sistema za zaščito končnih klientov pred zlonamerno programsko kodo,
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom, ki izkazuje strokovno usposobljenost upravljanja sistema za napredno zaščito fizičnih in virtualnih strežnikov,
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom, ki izkazuje strokovno usposobljenost upravljanja sistema za XDR,

Strokovna usposobljenost na področju podpore uporabnikom najmanj 1 strokovnjak s certifikatom ITIL 3 Foundation

- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom ITIL V3 Expert
- najmanj 5 strokovnjakov s certifikatom ISL Online
- najmanj 3 strokovnjaki s certifikatom HDI Support Center Analyst
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom HDI Support Center Manager

Strokovna usposobljenost na področju servisa računalniške opreme

- najmanj 5 strokovnjakov s certifikatom CompTIA A+
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom CompTIA Network+
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom CompTIA Security+

Strokovna usposobljenost na drugih področjih

- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom Red Hat Certified Engineer
- najmanj 1 strokovnjak s certifikatom JAMF 200 ali višji
- najmanj 2 strokovnjaka s certifikatom Architecting PAM Solutions

Naročnik lahko od izvajalca kadarkoli zahteva predložitev certifikatov, ki dokazujejo usposobljenost delavcev izvajalca.

10. POGODBENA VREDNOST – KUPNINA, PLAČILNI POGOJI, OBRAČUNI

10.1. Predvidena pogodbena vrednost za celoten predmet pogodbe (48 mesecev) znaša: _____ EUR brez DDV oziroma _____ EUR z DDV. Naročnik vse storitve po tej pogodbi plačuje v obliki mesečnega pavšala, ki znaša _____ EUR brez DDV oziroma _____ EUR z DDV. V navedeni pavšal so vključene vse pogodbene dogovorjene storitve, razen tiste, za katere je izrecno drugače določeno v 3. členu te pogodbe, pri čemer je znesek mesečnega pavšala fiksni in zajema vse elemente cene, vključno z vsemi davščinami, taksami, carino in drugimi odvisnimi stroški, ter ga ni možno povečati na nobeni osnovi. Navedeni pavšal vsebuje vse morebitne podražitve do izteka pogodbenega roka za dokončanje oziroma izročitev s primopredajo.

10.2. Vsa plačila se nakažejo na transakcijski račun izvajalca številka _____, odprt pri _____.

10.3. Od neupravičeno nepravočasno plačanih zneskov pripadajo dobavitelju zakonske zamudne obresti.

V KOLIKOR DOBAVITELJ NE NASTOPA S PODIZVAJALCI SE SPODNJE DOLOČBE IZBRIŠEJO IZ POGODBE!

10.4. Dobavitelj s podpisom te pogodbe (za vse tiste podizvajalce, ki od naročnika zahtevajo neposredno plačilo), pooblašča naročnika, da na podlagi potrjenega računa oziroma situacije s strani glavnega izvajalca (izvajalca) neposredno plačuje podizvajalcu/em in prilaga soglasje podizvajalca/ev, na podlagi katerega/ih naročnik namesto glavnega izvajalca poravnava podizvajalčevo terjatev do glavnega izvajalca.

V primeru, da je podizvajalec zahteval neposredno plačilo, sta zahteva in soglasje podizvajalca za neposredno plačilo sestavni del te pogodbe.

10.5. Podatki o posameznih podizvajalcih:

1. podatki o podizvajalcu (naziv, polni naslov, matična številka, davčna številka in transakcijski račun ter kontaktni podatki)
Podizvajalecmatična številka davčna številka TRR
..... pri banki , kontaktni podatki: kontaktna oseba....., telefonska št....., e-naslov.....

2. predmet, količina, vrednost, kraj in rok izvedbe teh del:

Podizvajalec bo opravil naslednje dobave in storitve v zvezi s sklenjeno pogodbo:

10.6. V primeru nastopa s podizvajalci mora dobavitelj svojemu računu oziroma situaciji obvezno priložiti račune oziroma situacije svojih podizvajalcev, ki jih je predhodno potrdil.

10.7. Če se po sklenitvi pogodbe o izvedbi javnega naročila zamenja podizvajalec ali če dobavitelj sklene pogodbo z novim podizvajalcem ali če pride do morebitnih sprememb informacij iz 2. odstavka 94. člena ZJN-3, mora dobavitelj, naročniku v 5 dneh po spremembi predložiti:

1. obvestilo oz. vse dokumente skladno z določbo 3. odstavka 94. člena ZJN-3,
2. pooblastilo za plačilo opravljenih in prevzetih del oziroma dobav neposredno novemu podizvajalcu (v primeru da novi podizvajalec zahteva neposredno plačilo),
3. zahtevo in soglasje novega podizvajalca k neposrednemu plačilu (v primeru da novi podizvajalec zahteva neposredno plačilo).

Novi podizvajalec mora v takem primeru izpolnjevati vse zahtevane pogoje, ki se nanašajo na podizvajalce v razpisni dokumentaciji oziroma ZJN-3, oziroma pogoje, ki jih je izpolnjeval prvotni podizvajalec. Dobavitelj mora naročniku pred zamenjavo podizvajalca posredovati vso zahtevano dokumentacijo, ki se nanaša na izpolnjevanje pogojev za novega podizvajalca.

V primeru da dobavitelj ne predloži zahtevane dokumentacije pred zamenjavo podizvajalca, podizvajalca ne more zamenjati, sicer bo naročnik odstopil od pogodbe in unovčil finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti.

Zamenjavo podizvajalca pogodbeni stranki uredita z aneksom k tej pogodbi.

10.8. V razmerju do naročnika dobavitelj v celoti odgovarja za izvedbo del, ki so predmet te pogodbe.

11. ROK ZA IZVEDBO, POGODBENA KAZEN, ODŠKODNINA

11.1. Izvajalec bo prevzel vse pogodbene obveznosti oziroma bo vzpostavil delujoč sistem z vsemi zahtevanimi funkcionalnostmi in procesi, kot jih je zahteval naročnik v razpisni dokumentaciji in tej pogodbi, najkasneje v 3 mesecih od dneva začetka veljavnosti pogodbe.

11.2. Pogodbeni stranki po prevzemu vseh pogodbenih obveznosti oziroma po vzpostavitvi sistema, kot opredeljeno v prejšnjem odstavku tega člena, pogodbeni stranki podpišeta primopredajni zapisnik. V primopredajnem zapisniku se izrecno ugotovi, ali sistem s svojim delovanjem funkcionalnostmi in procesi v celoti izpolnjuje vse pogoje, navedene v določbah te pogodbe razpisne dokumentacije naročnika. V primeru zamude je potrebno ugotoviti vzroke in odgovornost zanj ter jih navesti v primopredajnem zapisniku. Primopredajni zapisnik podpišejo vse pooblaščen osebe naročnika in dobavitelja.

11.3. V primeru zamude z izvajanjem katerikoli pogodbenih obveznosti razen tistih, opredeljenih v naslednjem odstavku tega člena (po krivdi izvajalca), lahko naročnik od izvajalca zahteva plačilo pogodbene kazni, ki bo odvisna od trajanja zamude in sicer:

- za vsak koledarski dan zamude v višini 0,5% (pet desetih odstotka) mesečnega pavšala, kot je opredeljen v 10. členu te pogodbe,
- vendar skupno največ v višini 10% (desetih odstotkov) celotne predvidene pogodbene vrednosti.

11.4. V primeru neizpolnjevanja obveznosti v zvezi z odzivnimi časi in časom za odpravo napake (člen 4. DOLOČANJE PRIORITET IN ODZIVNIH ČASOV) po krivdi izvajalca, lahko naročnik zaračuna izvajalcu pogodbeno kazen in sicer:

- neizpolnjevanje obveznosti pri 3-10% od skupnega števila prijavljenih napak in/ali incidentov/zahtevkov naročnika – pogodbeno kazen 5% vrednosti mesečnega pavšala,
- neizpolnjevanje obveznosti nad 10% od skupnega števila prijavljenih napak in/ali incidentov/zahtevkov naročnika – pogodbeno kazen 10% vrednosti mesečnega pavšala.

Pogodbeno kazen se lahko obračuna oziroma pobota pri mesečnih pavšalih.

11.5. Če bo škoda, ki jo bo zaradi zamude utrpel naročnik večja od pogodbene kazni, ima le-ta pravico zahtevati razliko do polne odškodnine. Tudi morebitna odškodnina se lahko obračuna oziroma pobota pri posameznem mesečnem pavšalu.

12. ODGOVORNOST – NADZOR

- 12.1.** Pogodbeni dela bodo izvedena kvalitetno, sodobno, skladno z razpisno in ponudbeno dokumentacijo ter veljavnimi predpisi in normativi.
Izvajalec je dolžan dopustiti in omogočiti naročniku učinkovit nadzor nad kvaliteto opravljenih storitev.
- 12.2.** Dobavitelj se zavezuje, da bo servis opravljal pooblaščen serviser v Republiki Sloveniji ali v EU, ki ima certifikat s strani proizvajalca za servisiranje-vzdrževanje opreme. Serviser mora komunicirati v slovenskem ali angleškem jeziku oziroma mora izvajalec za komuniciranje z naročnikom v enem od navedenih jezikov na svoje stroške zagotoviti prevajalca.

13. FINANČNA ZAVAROVANJA

13.1. Dobavitelj najkasneje v 10 dneh po podpisu pogodbe:

- Predloži nepreklicno, brezpogojno bančno garancijo na prvi poziv ali enakovredno kavcijsko zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v višini 10% pogodbene vrednosti vključno z DDV, kar znaša _____ EUR, z veljavnostjo zavarovanja najmanj do datuma predvidenega trajanja pogodbe + 30 dni.
- ALI
- Vplača denarni depozit za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v višini 10% od pogodbene vrednosti vključno z DDV, in sicer na blagajni UKCL, Zaloška cesta 7-glavna stavba ali preko plačilnega naloga na številko: 01100-6030277894 s pripisom DENARNI DEPOZIT po pogodbi št. _____, sklic na št. 20010-845-0801. Dobavitelj bo naročniku posredoval potrdilo o vplačilu.

Naročnik bo zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti unovčil, če:

- izvajalec svojih pogodbenih obveznosti ne bo izvedel v dogovorjenih rokih, količini in dogovorjeni kakovosti

14. VIŠJA SILA, SPREMEMBE POGODBE IN POOBLAŠČENE OSEBE

- 14.1.** V primeru višje sile, ki bi ovirala izvajanje pogodbenih določil, se bosta naročnik in dobavitelj sestala in proučila oziroma opredelila nove rešitve. Dobavitelj mora naročniku primer višje sile javiti pisno v treh delovnih dneh od nastanka, saj se v nasprotnem ne more sklicevati na primer višje sile.
- 14.2.** Kakršne koli spremembe te pogodbe so možne le v pisni obliki in le izjemoma ter ob soglasju obeh pogodbenih strank.
- 14.3.** Pooblaščen osebe pri izvajanju pogodbe so:

- s strani dobavitelja: _____
- strokovni skrbnik (uporabnik) pogodbe na strani naročnika : _____
- komercialni skrbnik pogodbe na strani naročnika: _____

15. LASTNIŠTVO IN VAROVANJE PODATKOV IN PODATKOVNIH BAZ

- 15.1.** Vsi podatki, ki bodo uporabljeni ali bodo nastali v okviru delovanja zahtevanih procesov oziroma na podlagi izvajanja pogodbe (npr. baza znanj, konfiguracijska zbirka podatkov ipd.) so last naročnika.

15.2. Izvajalec mora pooblaščenim osebam naročnika ob vsakem trenutku omogočiti dostop do vseh podatkov.

15.3. V primeru poteka veljavnosti ali prekinitve/odstopa od pogodbe ostanejo vsi podatki naročniku.

16. ZAUPNOST PODATKOV

16.1. Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta kot zaupne obravnavali in varovali vse podatke druge stranke, ki jih dobita ob izvajanju te pogodbe po tej pogodbi ali v zvezi s sklepanjem ali izvrševanjem te pogodbe (skupaj imenovani »zaupni podatki«), dokler ti podatki ne postanejo javno znani na drug način in ne kot posledica kršitve s strani pogodbene stranke, ki je te zaupne podatke prejela od druge, od njenih zaposlenih ali od njenih predstavnikov. Zaupni podatki se lahko sporočajo tretjim samo, če tako določajo prisilni predpisi, če je to izrecno dovoljeno s to pogodbo ali če poda druga pogodbeni stranka predhodno pisno soglasje.

16.2. Nobena od pogodbenih strank ne sme zaupnih podatkov razkriti nobeni tretji osebi, razen svojim zaposlenim, podpodbodbenikom in zastopnikom, ki morajo biti seznanjeni z njimi. Vendar pa morata obe pogodbeni stranki zagotoviti, da se vse osebe, ki jim posredujeta zaupne podatke - v celoti ali delno - zavežejo, da bodo varovale njihovo zaupnost. Vsaka od pogodbenih strank mora nemudoma obvestiti drugo pogodbeno stranko, če izve za kršitev te obveznosti s strani katere koli takšne osebe ter mora drugi pogodbeni stranki nuditi vso razumno pomoč v zvezi s sodnimi postopki, ki jih bo druga stranka uvedla proti takšni osebi.

17. REŠEVANJE SPOROV, DOKUMENTACIJA

17.1. Morebitna nesoglasja bosta pogodbeni stranki reševali sporazumno. V kolikor se o nastalem sporu ne bi mogli dogovoriti, je pristojno za reševanje sporov iz te pogodbe sodišče v Ljubljani. Spor se bo reševal po slovenskem pravu.

17.2. Pri tolmačenju te pogodbe in reševanju sporov se poleg pogodbe in Obligacijskega zakonika upošteva še:

- razpisno dokumentacijo
- ponudbeno dokumentacijo
- odločitev o oddaji javnega naročila
- specifikacije in na njih nanašajoče prospekte
- drugo dokumentacijo v zvezi s pogodbo

V primeru neskladja med določili iz prejšnjih dokumentov, obveljajo najprej določbe te pogodbe, nato sledijo določbe razpisne dokumentacije, šele nato pa določila ostalih dokumentov.

18. VELJAVNOST POGODBE

18.1. Pogodba stopi v veljavo z dnem podpisa obeh pogodbenih strank, pod odločnim pogojem, da izvajalec predloži finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v skladu s 13. členom te pogodbe. Za dan podpisa obeh pogodbenih strank se šteje datum podpisa zadnje od pogodbenih strank.

18.2. Izvajalec se zavezuje po prenehanju veljavnosti pogodbe izvesti primopredajo s skrbnostjo dobrega strokovnjaka ter v največji možni meri sodelovati z naročnikom in/ali novim izvajalcem pogodbenih storitev na način, da bo (sta) naročnik in/ali novi izvajalec v primernem roku, ki ga bo določil naročnik, lahko v celoti prevzel(a) izvajanje storitev, ki so predmet te pogodbe. Navedena obveznost je že vključena v pogodbeno dogovorjeno ceno iz 10. člena pogodbe.

Če v zvezi s to pogodbo kdo v imenu ali na račun druge pogodbene stranke predstavnikom naročnika obljubi, ponudi ali da kakšno nedovoljeno korist za:

- pridobitev posla ali
- za sklenitev posla pod ugodnejšimi pogoji ali
- za opustitev dolžnega nadzora nad izvajanjem pogodbenih obveznosti ali

za drugo ravnanje ali opustitev, s katerim je naročniku povzročena škoda ali je omogočena pridobitev nedovoljene koristi predstavnikom naročnika ali posrednikom naročnika, drugi pogodbeni stranki ali njenemu predstavniku, zastopniku, posredniku, je ta pogodba nična.

19. SOCIALNA KLAVZULA

19.1. Ta pogodba je sklenjena pod razveznim pogojem, ki se uresniči, če je naročnik seznanjen, da je sodišče s pravnomočno odločitvijo ugotovilo kršitev obveznosti iz drugega odstavka 3. člena ZJN-3 s strani izvajalca ali njegovega podizvajalca ali če je naročnik seznanjen, da je pristojni državni organ pri izvajalcu ali njegovem podizvajalcu v času izvajanja pogodbe ugotovil najmanj dve kršitvi v zvezi s:

- o plačilom za delo,
- o delovnim časom,
- o počitki,
- o opravljanjem dela na podlagi pogodb civilnega prava kljub obstoju elementov delovnega razmerja ali
- o v zvezi z zaposlovanjem na črno
- o in za kateri mu je bila s pravnomočno odločitvijo ali več pravnomočnimi odločitvami izrečena globa za prekršek.

V primeru seznanitve naročnika s kršitvijo bo ta o tem obvestil izvajalca v desetih dneh. Izvajalec lahko v roku, ki ga določi naročnik, ki ne bo daljši kot 15 dni, predloži dokaze, da je sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju kršitev. Če obstaja kršitev pri podizvajalcu, lahko izvajalec v istem roku predloži dokaze, da je podizvajalec sprejel zadostne ukrepe, s katerimi lahko dokaže svojo zanesljivost kljub obstoju kršitev. Če izvajalec ni predložil dokazov za podizvajalca ali če jih je, pa naročnik oceni, da ti ukrepi ne zadoščajo, lahko izvajalec zamenja podizvajalca v roku, ki ga določi naročnik in ne sme biti daljši od 15 dni v skladu s 94. členom ZJN-3, ali sam prevzame del, ki ga je oddal v podizvajanje temu podizvajalcu, če ta zamenjava ali prevzem ne pomeni bistvene spremembe pogodbe. Če izvajalec ni predložil dokazov zase ali za podizvajalca ali če jih je, pa naročnik oceni, da ti ukrepi ne zadoščajo, ali če izvajalec ne prevzame del sam ali predlaga novega podizvajalca ali če naročnik v skladu s 94. členom tega zakona pravočasno predlaganega novega podizvajalca zavrne, se razvezni pogoj uresniči pod pogojem, da je od seznanitve naročnika s kršitvijo in do izteka veljavnosti pogodbe še najmanj šest mesecev. V primeru izpolnitve razveznega pogoja se šteje, da je pogodba razvezana z dnem sklenitve nove pogodbe o izvedbi javnega naročila, pri čemer bo naročnik nov postopek oddaje javnega naročila začel nemudoma, najkasneje pa v 60 dneh od seznanitve s kršitvijo. Če naročnik v tem roku ne začne novega postopka javnega naročila, se šteje, da je pogodba razvezana šestdeseti dan od seznanitve s kršitvijo.

19.1. Pogodba solidarno zavezuje vsakokratne pravne naslednike tudi v primeru organizacijskih oziroma statusno – lastninskih sprememb.

19.2. Pogodba je sestavljena v treh (3) enakih izvodih od katerih prejmejo

- naročnik dva (2) izvoda
- dobavitelj en (1) izvod

Datum:

Datum:

DOBAVITELJ:

Univerzitetni klinični center Ljubljana

Generalni direktor

doc. dr. Marko Jug, dr. med.

POGODBA O OBDELAVI OSEBNIH PODATKOV

ki jo skleneta:

Univerzitetni klinični center Ljubljana, Zaloška Cesta 2, 1000 Ljubljana, davčna št.: SI 52111776, ki ga zastopa generalni direktor doc. dr. Jug Marko, dr. med.
(v nadaljevanju: upravljavec osebnih podatkov oz. upravljavec)

in

_____, davčna št.: _____, ki jo zastopa direktor _____
(v nadaljevanju: pogodbeni obdelovalec osebnih podatkov oz. obdelovalec)

kot sledi:

UVOD

1. člen

Pogodbeni stranki ugodoma ugotavljata, da sta dne _____ sklenili POGODBO _____ (v nadaljevanju: osnovna pogodba), na podlagi katere bo obdelovalec za upravljavca vzpostavil in zagotavljal storitve upravljanja IT storitev v UKC Ljubljana.

Pogodbeni stranki bosta pri izvajanju te pogodbe upoštevala določila Uredbe EU 2016/679 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takšnih podatkov (v nadaljevanju: Splošna uredba) ter drugih predpisov s področja varstva osebnih podatkov.

Izrazi, ki so uporabljeni v tej pogodbi, imajo enak pomen kot je določen v Splošni uredbi in vsakokratnem veljavnem zakonu o varstvu osebnih podatkov.

Pogodbeni stranki s to pogodbo uredita pogoje in podrobnosti, povezane z obdelavo osebnih podatkov, ki jo za upravljavca izvaja obdelovalec, in s tem povezane obveznosti.

Obveznosti iz te pogodbe ne veljajo za podatke, s katerimi obdelovalec razpolaga na drugi pravni podlagi, in za podatke, ki jih je neodvisno od upravljavca pridobil za lasten račun, razen če jih je pridobil v neposredni povezavi z izvajanjem storitev za upravljavca po osnovni pogodbi.

PREDMET POGODBE

2. člen

Obdelovalec bo v imenu in za račun upravljavca obdeloval osebne podatke v obsegu in na način, določenem v tej pogodbi, osnovni pogodbi in morebitnih dodatnih dokumentiranih navodilih upravljavca.

3. člen

V prilogi 1, ki je sestavni del te pogodbe, so opredeljeni:

- osebni podatki, ki jih obdelovalec obdeluje za namen izvajanja predmeta te pogodbe,
- kategorije posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki,
- vrsta in namen obdelave osebnih podatkov.

NAVODILA

4. člen

Obdelovalec bo osebne podatke obdeloval v skladu z dokumentiranimi navodili upravljavca, ki so vsebovana v osnovni pogodbi, tej pogodbi ali v drugih navodilih upravljavca, razen če od njega drugače zahtevajo veljavni EU ali slovenski predpisi.

Obdelovalec mora, če po njegovem mnenju navodilo o načinu obdelave osebnih podatkov krši določbe Splošne uredbe ali določbe druge relevantne EU ali slovenske zakonodaje o varstvu osebnih podatkov, upravljavca na to nemudoma opozoriti.

Obdelovalec obdeluje osebne podatke tudi skladno z zahtevami prava EU ali prava Republike Slovenije, pri čemer obdelovalec o taki pravni zahtevi pred obdelavo podatkov obvesti upravljavca, razen če zadevno pravo prepoveduje takšno obvestilo na podlagi pomembnih razlogov v javnem interesu.

Morebitne spremembe, dopolnitve ali zamenjava podanih navodil upravljavca za obdelavo osebnih podatkov, morajo biti pisna, s tem da zadostuje, da je navodilo poslano po elektronski pošti skrbniku obdelovalca. Pisno zahtevo obdelovalcu lahko poda skrbnik ali pooblaščen oseba za varstvo osebnih podatkov s strani upravljavca ali njegov namestnik.

OBVEZNOSTI OBDELOVALCA

5. člen

Obdelovalec se zavezuje:

- da bo pri obdelavi osebnih podatkov ravnal pošteno, strokovno in s skrbnostjo dobrega strokovnjaka,
- da osebnih podatkov ne bo obdeloval ali uporabil za drugačen namen, kot je določen s to pogodbo in osnovno pogodbo,
- da osebnih podatkov ne bo obdeloval za račun tretjih oseb niti za svoj račun, razen če ima za to izrecno soglasje upravljavca in zakonite podlage za obdelavo teh osebnih podatkov,
- da bo izvajal ukrepe za preprečevanje zlorabe osebnih podatkov,
- da bodo osebne podatke obdelovale samo tiste osebe, katerih pravica dostopa do osebnih podatkov izhaja iz narave njihovega dela in dodeljenih jim pooblastil za ta namen in ki zanj opravljajo delo na podlagi pogodbe o zaposlitvi ali druge civilne pogodbe,
- da bo izvajal ustrezne ukrepe, s katerimi bo zagotovil zanesljivost oseb, ki jim bo omogočil dostop do osebnih podatkov,
- da bo upravljavcu nemudoma vrnil osebne podatke po izpolnitvi namena po tej pogodbi ali v primeru spora med pogodbenima strankama, morebitne kopije teh podatkov pa uničil ali jih, če bodo za to izpolnjeni zakonski pogoji, posredoval državnemu organu, ki je pristojen za odkrivanje ali pregon kaznivih dejanj, sodišču ali drugemu državnemu organu.

Obdelovalec lahko razkrije osebne podatke samo tistim osebam, ki neposredno sodelujejo pri izvrševanju te pogodbe. Pri tem je dolžan s primernimi navodili in ukrepi zagotoviti, da prejemniki osebnih podatkov le-teh ne uporabijo v nasprotju z določili te pogodbe.

Obdelovalec v povezavi s prejšnjim odstavkom tega člena ne sme ustvarjati kopij podatkov, ki jih obdeluje za račun upravljavca, razen v obsegu in za namen zagotavljanja neprekinjene obdelave podatkov ali če mu to izrecno pisno dovoli upravljavec.

Obdelovalec se zavezuje, da bo število svojih delavcev/oseb, ki bodo sodelovali pri obdelavi osebnih podatkov, omejil na minimalno število delavcev/oseb, potrebnih za izvedbo del. Ob tem bo zagotovil, da so osebe, ki so pooblaščenice za obdelavo osebnih podatkov, zavezane k varovanju tajnosti ali da za njih velja ustrezna zakonska dolžnost varovanja tajnosti. Dolžnost varovanja tajnosti osebnih podatkov te osebe obvezuje tudi po prenehanju zaposlitve oz. opravljanja del ali nalog obdelave osebnih podatkov. Te osebe morajo obdelovalcu prepustiti tudi vse nosilce oziroma zapise osebnih podatkov, ki so jih pridobile na kakršenkoli način v času opravljanja dela pri njem.

Obdelovalec je dolžan voditi evidenco vseh vrst dejavnosti obdelave, ki jih izvaja v imenu upravljavca, in vsebuje:

- naziv in kontaktne podatke obdelovalca in pooblaščenice osebe za varstvo osebnih podatkov (če obstaja),
- vrste obdelave, ki se izvajajo v imenu upravljavca,
- prenose osebnih podatkov v tretjo državo ali mednarodno organizacijo, vključno z identifikacijo te tretje države ali mednarodne organizacije, in
- dokumentacijo o ustreznih zaščitnih ukrepih ter splošni opis tehničnih in organizacijskih varnostnih ukrepov pri obdelovalcu.

VAROVANJE IN VARNOST

6. člen

Obdelovalec bo ob upoštevanju najnovejšega tehnološkega razvoja in stroškov izvajanja ter narave, obsega, okoliščin in namenov obdelave pa tudi tveganj za pravice in svoboščine posameznikov, ki se razlikujejo po verjetnosti in resnosti, izvajal ustrezne postopke in ukrepe za zavarovanje osebnih podatkov, ki lahko vključujejo tudi postopke in ukrepe, navedene v Splošni uredbi² in drugih predpisih s področja varstva podatkov. Upošteva te okoliščine, to zlasti vključuje:

1. psevdonimizacijo in šifriranje osebnih podatkov;
2. ukrepe za zagotovitev stalne zaupnosti, celovitosti, dostopnosti in odpornosti sistemov in storitev za obdelavo;
3. ukrepe za zmožnost pravočasne povrnitve razpoložljivosti osebnih podatkov v primeru varnostnega incidenta;
4. postopke rednega testiranja, ocenjevanja in vrednotenja učinkovitosti tehničnih in organizacijskih ukrepov;
5. v primeru dosegljivosti osebnih podatkov preko telekomunikacijskega sredstva ali omrežja morajo strojna, sistemska in aplikativna programska oprema zagotavljati, da je obdelava osebnih podatkov v zbirkah/evidencah osebnih podatkov v mejah pooblastil uporabnika takšnega sredstva oziroma omrežja;
6. ukrepe, ki omogočajo poznejše ugotavljanje, kdaj so bile posamezne vrste osebnih podatkov vnesene v zbirko osebnih podatkov, uporabljene ali drugače obdelane in kdo je to storil, in sicer za obdobje 5 let od zaključka leta, v katerem je potekala obdelava, razen če za obdelave posameznih vrst osebnih podatkov drug zakon ne določa drugače.

Postopki in ukrepi za zavarovanje osebnih podatkov morajo biti ustrezni glede na tveganja, ki jih predstavlja obdelava in narava določenih osebnih podatkov. Pri obdelavi osebnih podatkov s sredstvi informacijske tehnologije je potrebno zagotoviti najvišjo stopnjo varstva.

Obdelovalec bo stalno zagotavljal in izvajal vsaj ukrepe, navedene v prilogi 2, ki je sestavni del te pogodbe.

OBVEŠČANJE O KRŠITVAH

7. člen

Obdelovalec bo o vsaki kršitvi varstva osebnih podatkov, do katere bi prišlo pri obdelavi osebnih podatkov na njegovi strani obvestil upravljavca nemudoma, najkasneje pa v 24 urah po tem ko se seznani s kršitvijo varstva osebnih podatkov. Obvestil bo skrbnika te pogodbe in pooblaščenico osebo za varstvo osebnih podatkov (če obstaja), shranil vse dokaze v zvezi s konkretno kršitvijo ter jih predložil upravljavcu.

² 32. člen Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov

V primeru varnostnega incidenta, ki ima za posledico potencialno kršitev oziroma zlorabo osebnih podatkov v pogodbeni obdelavi, je obdelovalec dolžan upravljavca pisno obvestiti o ugotovitvah glede incidenta. Obvestilo mora vsebovati vsaj naslednje ugotovitve:

- opis vrste kršitve varstva osebnih podatkov, po možnosti tudi kategorije in približno število zadevnih posameznikov, na katere se nanašajo osebni podatki, ter vrste in približno število zadevnih evidenc osebnih podatkov;
- sporočilo o imenu in kontaktnih podatkih pooblaščenih oseb za varstvo podatkov ali druge kontaktne točke, pri kateri je mogoče pridobiti več informacij;
- opis verjetnih posledic kršitve varstva osebnih podatkov;
- opis ukrepov, ki jih upravljavec sprejme ali katerih sprejetje predlaga za obravnavanje kršitve varstva osebnih podatkov, in tudi ukrepov za ublažitev morebitnih škodljivih učinkov kršitve, če je to ustrezno.

Kadar obdelovalec vseh informacij ne more zagotoviti istočasno, jih lahko zagotovi postopoma brez nepotrebnega odlašanja.

Obdelovalec upravljavcu dokumentira vsako kršitev varstva osebnih podatkov, vključno z dejstvi v zvezi s kršitvijo varstva osebnih podatkov, njene učinke in sprejete popravne ukrepe.

Obdelovalec je dolžan nemudoma po varnostnem incidentu z neposrednimi posledicami na celovitost, zaupnost in integriteto podatkov v pogodbeni obdelavi nemudoma začeti postopke za sprejetje ukrepov zavarovanja osebnih podatkov v konkretnem primeru z namenom minimiziranja škode.

VAROVANJE ZAUPNOSTI PODATKOV

8. člen

Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta pri izvajanju te pogodbe v celoti spoštovali določila veljavnih predpisov s področja varovanja osebnih podatkov ne glede na to ali se bosta z osebnimi podatki seznanili pri neposrednem opravljanju storitev na lokaciji upravljavca ali obdelovalca, pri nadzoru izvajanja določil te pogodbe, preko pisne dokumentacije ali na kakršenkoli drug način.

Kot neupravičeno razkritje zaupnih podatkov tretji osebi se šteje vsaka reprodukcija podatkov v ustni ali pisni obliki, v celoti ali deloma, ali njihova distribucija nepooblaščenim osebam, ter vsaka druga oblika razkritja zaupnih podatkov, pri čemer se za razkritje šteje tudi nepooblaščen dostop, ki ga je omogočil obdelovalec oziroma oseba, ki je ravnala v njegovem imenu, ali za njegov račun, ali do katerega je prišlo zaradi opustitve dolžnega nadzora nad dostopi do osebnih podatkov pri obdelovalcu.

SODELOVANJE Z UPRAVLJAVCEM

9. člen

Obdelovalec bo ob upoštevanju narave obdelave osebnih podatkov in informacij, ki so mu dostopne:

- v kolikor je to mogoče z ustreznimi tehničnimi in organizacijskimi ukrepi na svoji strani pomagal upravljavcu pri izpolnjevanju njegovih obveznosti, ki se nanašajo na uresničevanje pravic posameznika,
- pri obdelavi podatkov upravljavcu pomagal pri izpolnjevanju obveznosti v zvezi z varnostjo osebnih podatkov in oceno učinkov,
- dal upravljavcu na voljo vse informacije, potrebne za dokazovanje obveznosti v zvezi z obdelavo osebnih podatkov s strani obdelovalca.

PRAVICA DO PREGLEDA

10. člen

Obdelovalec bo na zahtevo upravljavca potrdil ali dokumentiral svoje izpolnjevanje zahtev iz te pogodbe, kar vključuje predložitev dokumentacije o podatkovnem toku podatkov ter postopke za ravnanje z osebnimi podatki.

Upravljavec lahko kadarkoli od obdelovalca zahteva poročilo o zagotavljanju določenih postopkov in ukrepov varstva osebnih podatkov, ki so predmet te pogodbe, ki mu ga bo le ta posredoval v razumnem času.

Obdelovalec bo na zahtevo upravljavca le temu omogočil pregled oziroma revizijo dejavnosti obdelave, ki jo vrši obdelovalec. Pregled oziroma revizijo lahko opravi upravljavec sam ali pa za to pooblasti samostojnega neodvisnega revizorja, o čemer pisno obvesti obdelovalca. Upravljavec in obdelovalec sama krijeta svoje stroške revizije. Rezultati revizije so dostopni samo pogodbenima strankama.

Upravljavec mora revizijo napovedati najmanj 5 delovnih dni pred predvidenim pričetkom opravljanja revizije. Revizija, določena v tem členu, mora biti opravljena v razumnem času in ne sme nerazumno posegati v vsakodnevno poslovanje obdelovalca.

Obdelovalec je tudi po poteku veljavnosti te pogodbe dolžan upravljavcu omogočiti nadzor nad uresničitvijo zaveze iz prvega in drugega odstavka tega člena.

PODOBDELOVALCI OSEBNIH PODATKOV

11. člen

Obdelovalec ne sme poveriti obdelave osebnih podatkov pri izvajanju storitve upravljanja IT storitev v UKC Ljubljana v podobdelavo tretjim osebam.

IZNOS V TRETJE DRŽAVE

12. člen

Osebnih podatki pri izvajanju storitve upravljanja IT storitev v UKC Ljubljana ne bodo posredovani v tretje države.

ODŠKODNINSKA ODGOVORNOST

13. člen

Obdelovalec odgovarja za škodo po predpisih civilnega prava, ki je nastala upravljavcu zaradi kršitev pogodbene obdelave osebnih podatkov.

Če je za nastalo škodo ali otežitev položaja obdelovalca kriv tudi upravljavec oziroma kdo drug, za katerega je upravljavec odgovoren, se odškodninska odgovornost obdelovalca temu sorazmerno zmanjša.

Obdelovalec ne odgovarja za škodo, ki je pri izpolnjevanju te pogodbe povzročena s strani upravljavca.

VIŠJA SILA

14. člen

Obdelovalec ne odgovarja za izgubo, poškodbo, ali drugo obliko spremembe osebnih podatkov, do katere je prišlo zaradi višje sile. Za višjo silo se štejejo nepredvideni in nepričakovani dogodki, ki nastopijo neodvisno od volje pogodbenih strank in ki jih pogodbeni stranki nista mogli predvideti ob sklepanju pogodbe ter kakorkoli vplivajo na izvedbo pogodbenih obveznosti. Obdelovalec je dolžan pisno obvestiti upravljavca o nastanku višje sile v 3 dneh po nastanku le-te.

SKRBNIKI POGODBE

15. člen

Skrbnika pogodbe sta:

- za upravljavca:
- _____;
- za obdelovalca:
- _____;

Pogodbeni stranki sta dolžni obvestilo o zamenjavi skrbnika posredovati druga drugi pisno v roku 3 dni od nastale spremembe.

TRAJANJE POGODBE

16. člen

Pogodba je sklenjena za čas veljavnosti osnovne pogodbe.

Prenehanje ali odpoved osnovne pogodbe istočasno predstavlja nastop prenehanja ali odpovedi te pogodbe.

Pogodbeni stranki soglašata, da lahko upravljavec pogodbo odpove s pisnim obvestilom obdelovalcu brez odpovednega roka v primeru, da obdelovalec ne izpolnjuje določil iz pogodbe ali če upravljavec ugotovi, da obdelovalec malomarno opravlja svoj del dogovorjenih obveznosti.

V primeru prenehanja izvajanja osnovne pogodbe mora obdelovalec nemudoma prenehati obdelovati osebne podatke upravljavca. Izjemoma jih lahko obdeluje le še zaradi dokončanja začelih opravil, ki jih je dolžan zagotoviti. Po preteku razlogov za obdelavo mora obdelovalec vse osebne podatke takoj vrniti upravljavcu, morebitne kopije teh podatkov pa mora takoj uničiti, razen, če ne obstaja pravna obveznost glede hrambe. Prav tako mora podobdelovalec na podlagi zahteve obdelovalca nemudoma vrniti osebne podatke, ki jih je pogodbeno obdeloval, obdelovalcu ali upravljavcu, morebitne kopije teh podatkov pa mora takoj uničiti, razen, če ne obstaja pravna obveznost glede hrambe. Pisno izjavo o uničenju osebnih podatkov, ki jih obdeloval obdelovalec in/ali podobdelovalec skrbnik te pogodbe na strani obdelovalca posreduje upravljavcu.

Če obdelovalec ne ravna v skladu z določili te pogodbe in zato obstaja nevarnost uničenja, spremembe, izgube ali nepooblaščne obdelave osebnih podatkov, ga mora upravljavec na to opozoriti in mu določiti primeren rok za odpravo nepravilnosti. Če obdelovalec ne ravna v skladu z zahtevo upravljavca, lahko upravljavec odstopi od te pogodbe brez odpovednega roka ter zahteva takojšnjo vrnitev vseh osebnih podatkov, ki so bili z njegove strani dani v obdelavo obdelovalcu in tudi brisanje vseh teh podatkov pri obdelovalcu in morebitnih podobdelovalcih.

KONČNE DOLOČBE

17. člen

Upravljavec lahko razkrije obdelovalca in morebitne podobdelovalce, kot obdelovalce osebnih podatkov, na svojih spletnih straneh oziroma v pogodbah s svojimi strankami.

18. člen

V primeru da je upravljavec istočasno v vlogi obdelovalca za svojo stranko, se določbe te pogodbe uporabljajo smiselno in je obdelovalec v skladu s to pogodbo zanj pogodbeni podobdelovalec.

19. člen

Obdelovalec je seznanjen, da je upravljavec zavezanec po Zakonu o dostopu do informacij javnega značaja, zato so lahko pogodba ali njeni sestavni deli predmet objave oziroma razkritja.



20. člen

Pogodbeni stranki soglašata, da vse spremembe in dopolnitve pogodbe veljajo le, če so sklenjene v pisni obliki kot aneks k pogodbi.

Za vsa razmerja, ki niso opredeljena v tej pogodbi, se uporabljajo določila slovenskega prava.

Pogodbeni stranki bosta spore, nastale iz te pogodbe, reševali sporazumno, v kolikor to ne bo mogoče, bo spore reševalo pristojno sodišče v Ljubljani.

Pogodbeni stranki soglašata, da se s to pogodbo nadomestijo morebitne obstoječe pogodbe o obdelavi osebnih podatkov, ki je urejena s to pogodbo, in da z dnem podpisa te pogodbe prenehajo veljati.

Pogodba začne veljati z dnem podpisa obeh pogodbenih strank.

Pogodba je napisana v 2 enakih izvodih, od katerih vsaka stranka prejme po 1 izvod.

Datum:
Številka:

Datum:

OBDELOVALEC:

UPRAVLJALEC:

Univerzitetni klinični center Ljubljana

Generalni direktor
doc. dr. Marko Jug, dr. med.

Priloge:

- Priloga 1: Tabela – osebni podatki, kategorije posameznikov, vrsta in namen obdelave osebnih podatkov
- Priloga 2: Postopki in ukrepi za varovanje podatkov
- Priloga 3: Zaščitni ukrepi za iznos osebnih podatkov v tretje države, ki niso članice EU ali EEA



Priloga 1

OSEBNI PODATKI, KATEGORIJE POSAMEZNIKOV, VRSTA IN NAMEN OBDELAVE OSEBNIH PODATKOV

KATEGORIJE POSAMEZNIKOV KATERIH PODATKE SE OBDELUJE	PODATKI	VRSTE OBDELAVE	NAMEN(I) OBDELAVE

POSTOPKI IN UKREPI ZA VAROVANJE PODATKOV

Pooblaščenca oseba za varovanje podatkov:

1. Kontaktni podatki pooblaščenca osebe upravljalca za varovanje osebnih podatkov so navedeni na spletnih straneh.
2. Obdelovalec ima/nima pooblaščenca osebo za varovanje osebnih podatkov: DA
(če jo ima navedite podatke)

Kontaktni podatki pooblaščenca osebe obdelovalca: _____ (tel. št. _____, e-naslov: _____)

Postopki varovanja:

3. Postopki varovanja osebnih podatkov so dokumentirani v dokumentih (internih aktih, pravilnikih, politikah, navodilih) obdelovalca.
4. Določene so odgovornosti na področju informacijske varnosti.
5. Nasprotujoče si naloge in področja odgovornosti so razmejene.
6. S pristojnimi organi se vzdržujejo ustrezni stiki.
7. Poskrbljeno je za ozaveščenost, izobraževanje in usposabljanje o informacijski varnosti.

Organizacija dela:

8. Zagotovi se odvzem pravic za dostop in podatkov osebam, katerim preneha pogodba pri obdelovalcu.
9. Delavci ali druge osebe, ki pri obdelovalcu obdelujejo osebne podatke, so dolžni varovati nosilce osebnih podatkov in jih ne smejo odnašati iz poslovnih prostorov obdelovalca ali posredovati nepooblaščenim osebam.
10. Delavci ali druge osebe, ki pri obdelovalcu obdelujejo osebne podatke, morajo v primeru, da izvejo ali opazijo, da je prišlo do zlorabe osebnih podatkov (npr. razkrivanje osebnih podatkov, nepooblaščen uničenje, prilaščanje osebnih podatkov) ali do vdora v zbirko osebnih podatkov, o tem takoj obvestiti odgovorno osebo obdelovalca, ki o tem nemudoma obvesti upravljalca.

Omejitve dostopa do informacijskih sistemov:

11. Dostop je omejen le na avtorizirane uporabnike.
12. Vsak posameznik ima svojo ločeno identiteto za dostop do podatkov.
13. Gesla so ustrezne dolžine in kakovostna.
14. Prepreči se uporaba gesel tistim osebam, ki jim geslo ni bilo neposredno dodeljeno, oziroma za namen, ki ni določen s to pogodbo.
15. Izvede se kontrola kopij in izvozov podatkov.

Omejitev fizičnega dostopa:

16. Varovanje prostorov, opreme in systemske programske opreme, vključno z vhodno-izhodnimi enotami.
17. Kontrole fizičnih dostopov in dostopov do podatkov, ki se nahajajo na elektronskih nosilcih in informacijskih sistemih.
18. Zaklepanje prostorov, omar in računalnikov.
19. Hranjenje nosilcev osebnih podatkov v varovanih prostorih.
20. Preprečitev vpogleda v osebne podatke vzdrževalcem prostorov, strankam in drugim obiskovalcem prostorov pogodbenega obdelovalca.
21. Omejitve iznosov podatkov s strani zaposlenih.

Prenos podatkov v elektronski obliki:

22. Omejen, evidentiran in zavarovan prenos podatkov prek telekomunikacijskih omrežij.
23. Zavarovan (kriptiran) prenos podatkov na elektronskih medijih in prenosnih računalnikih.

Informacijska varnost:

24. Dokumentirani so postopki upravljanja informacijskih sistemov.

25. Spremembe poslovnih procesov, naprav za obdelavo, informacij in sistemov, ki vplivajo na informacijsko varnost, se nadzorujejo.
26. Varovanje informacijskih sistemov pred vdori in nepooblaščenim dostopom.
27. Strogo ločevanje od podatkov morebitnih drugih upravljavcev.
28. Vzpostavljen varen prenos poslovnih informacij med obdelovalcem in upravljavcem.
29. Z zagotavljanjem revizijske sledi omogočiti poznejše ugotavljanje, kdaj so bili posamezni osebni podatki vneseni v zbirko osebnih podatkov, uporabljeni ali drugače obdelani ter kdo je to storil, in sicer najmanj za obdobje, ko je mogoče zakonsko varstvo pravice posameznika zaradi nedopustnega posredovanja ali obdelave osebnih podatkov.
30. Upravljanje informacijskih varnostnih incidentov ter poročanje o varnostnih dogodkih in slabostih.

Skladnost:

31. Prepoznavanje veljavnih zakonskih zahtev.
32. Zaščita zapisov pred izgubo, uničenjem, ponarejanjem, nepooblaščenim dostopom in nepooblaščenjo objavo.
33. Zasebnost in zaščita osebno določljivih podatkov, kot to zahtevajo ustrezna zakonodaja in predpisi.
34. Neodvisni pregledi informacijske varnosti v načrtovanih časovnih presledkih.
35. Skladnost z varnostnimi politikami in standardi.
36. Pregled tehnične skladnosti informacijskih sistemov z informacijskimi varnostnimi politikami.

ZAŠČITNI UKREPI ZA IZNOS OSEBNIH PODATKOV V TRETJE DRŽAVE, KI NISO ČLANICE EU ALI EEA

Skladno z določbo člena 9 Splošne uredbe o varstvu podatkov o »posebnih vrstah osebnih podatkov«, bodo izvedeni ukrepi za zagotovitev visoke raveni varnosti. Pogodbeni stranki se zavežeta sprejeti odločitve o tehničnih in organizacijskih ukrepih za varnost podatkov, ki se izvajajo za zagotovitev potrebne (in dogovorjene) ravni varnosti podatkov.

Obdelovalec v vsakem primeru zagotovil najmanj naslednje ukrepe, ki so dogovorjeni z upravljavcem:

VSEBINA SPLOŠNE UREDBE	TEHNIČNI ALI ORGANIZACIJSKIH UKREPIH ZA VARNOST PODATKOV
<i>Ukrepi povezani z zagotavljanjem psevdonimizacije in šifriranjem podatkov</i>	
<i>Ukrepi povezani z zagotavljanjem stalne zaupnosti, celovitosti razpoložljivosti in odpornosti sistemov in storitev za obdelavo</i>	
<i>Ukrepi za zagotavljanje zmožnosti za pravočasno povrnitev razpoložljivosti in dostop do osebnih podatkov v primeru fizičnega ali tehničnega incidenta</i>	
<i>Ukrepi za postopke rednega testiranja, ocenjevanja in vrednotenja učinkovitosti tehničnih in organizacijskih ukrepov za zagotavljanje varnosti obdelave</i>	
<i>Ukrepi za preprečevanje nepooblaščenega dostopa do osebnih podatkov</i>	
<i>Ukrepi za varnost podatkov med prenosom</i>	
<i>Ukrepi za varnost programske opreme, ki se uporablja za obdelavo osebnih podatkov</i>	
<i>Ukrepi za varnost podatkov v času hrambe</i>	
<i>Ukrepi za varnost prostorov, opreme in systemske programske opreme za obdelavo osebnih podatkov</i>	
<i>Ukrepi za uporabo oddaljenega dostopa/dela od doma</i>	
<i>Ukrepi za sledljivost obdelave</i>	

