

Številka: 430-15/2024
Datum: 28.6.2024



JAVNI
**STANOVANJSKI
SKLAD**
MESTNE
OBČINE
LJUBLJANA

PROJEKTNA NALOGA

»ZAMENJAVA INFORMACIJSKEGA SISTEMA JSS MOL«

NAROČNIK:

Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana, Zarnikova 3, Ljubljana

IZDELOVALEC PROJEKTNE NALOGE:

Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana, Zarnikova 3, Ljubljana

Zanj: člani delovne skupine za projekt »Zamenjava informacijskega sistema JSS MOL«

ODGOVORNA OSEBA NAROČNIKA:

Sašo RINK, direktor



1. Uvod

Predmet naročila je »**Zamenjava informacijskega sistema za vodenje nepremičnin**«, za potrebe naročnika. Informacijska rešitev (v nadaljevanju: ISVN) bo najeta, po specifikaciji, količini in pogojih, ki so podrobneje opredeljeni v teh tehničnih specifikacijah.

Z izbranim ponudnikom (izvajalcem) bo naročnik sklenil pogodbo za najem ISVN, ki vključuje tudi vzdrževanje in morebitne nadgradnje za obdobje 10 let.

1.1 Predstavitev naročnika

Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana (v nadaljevanju JSS MOL) je bil ustanovljen s strani Mestne občine Ljubljana leta 2001, z delovanjem je pričel s 1.7.2002. Je osrednja institucija za izvajanje stanovanjske politike v Mestni občini Ljubljana, ki izvaja poslovno politiko za naslednje srednjeročno obdobje in stanovanjski program Mestne občine Ljubljana ter upravne naloge na stanovanjskem področju iz pristojnosti Mestne občine Ljubljana.

Na področju stanovanjske oskrbe spodbuja stanovanjsko gradnjo in izboljšanje kvalitete obstoječih zasebnih stanovanj ter zagotavlja gradnjo neprofitnih stanovanj, prenovo in vzdrževanje lastnih stanovanj in stanovanjskih hiš.

JSS MOL skladno s stanovanjskim programom Mestne občine Ljubljana skrbi za ohranjanje stanovanjskih najemnih razmerij, nadomestne stanovanjske enote za uresničevanje razvojnih potreb in drugih dejavnosti Mestne občine Ljubljana, vključno z izvajanjem privatizacije stanovanj po Stanovanjskem zakonu, če je nadomestno stanovanje last JSS MOL.

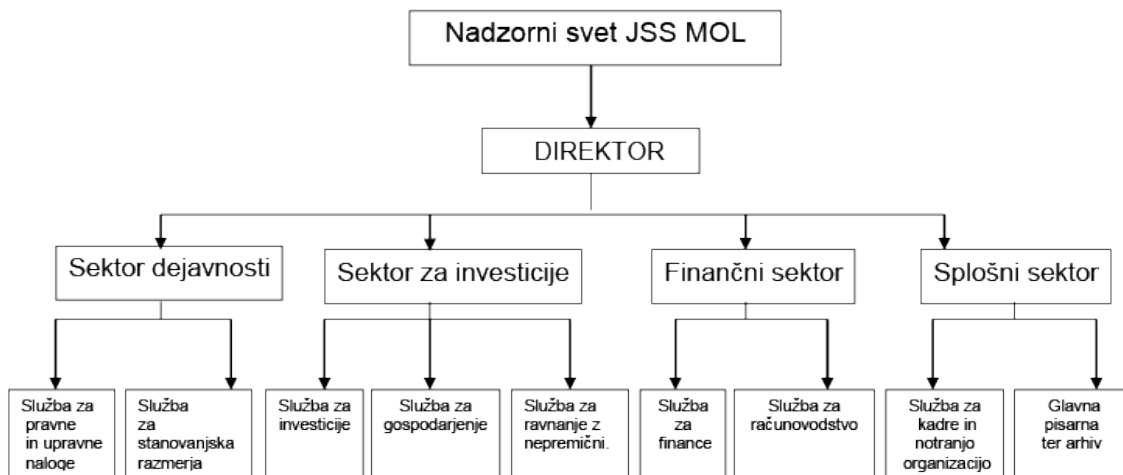
JSS MOL opravlja predvsem naslednje dejavnosti:

- pripravlja in izvaja stanovanjski program Mestne občine Ljubljana,
- investira in soinvestira v gradnjo nepremičnin, ki predstavljajo funkcionalno celoto stanovanjskih objektov (stanovanjski ali stanovanjsko-poslovni objekti s pripadajočimi parkirnimi mesti),
- kupuje ali na drug način pridobiva stanovanjske hiše, stanovanja in stanovanjske enote, z oddajo katerih zagotavlja predvsem neprofitna najemna stanovanja,
- v okviru namenskega premoženja posluje in gospodari s stanovanji in z nepremičninami,
- izvaja vse postopke za dodelitve in zamenjave stanovanj,
- izvaja dejavnosti za ohranjanje najemnih razmerij (npr.: antideložacijske dejavnosti, mediacije, sodelovanje s centri za socialno delo in humanitarnimi organizacijami),
- gospodari s stanovanjskim fondom oziroma drugimi nepremičninami, ki so sestavni del namenskega premoženja,
- zagotavlja nadomestne stanovanjske enote zaradi prenove, rušenja, spremembe namembnosti objektov ali odprave barakarskih naselij v lasti Mestne občine Ljubljana ali javnega sklada oziroma realizacije razvojnih načrtov Mestne občine Ljubljana ali javnega sklada,
- opravlja naloge za pridobivanje stanovanj skladno s stanovanjskim programom Mestne občine Ljubljana ali sklepom župana Mestne občine Ljubljana, vključno z nalogami za zemljiško knjižno urejanje navedenega nepremičnega premoženja,
- izvaja kreditiranje občanov za stanovanjske potrebe,
- upravlja s stvarnim premoženjem ustanovitelja,
- pridobiva kredite za investicije na stanovanjskem področju,
- opravlja upravne naloge s stanovanjskega področja iz pristojnosti ustanovitelja,
- opravlja druge zakonske naloge in naloge za izvajanje nacionalnega stanovanjskega programa.

Trenutna vizija delovanje JSS MOL je sprejeta v Stanovanjskem program Mestne občine Ljubljana za obdobje od 2023 do 2026.

Za realizacijo vsega navedenega skrbi trenutno 62 javnih uslužbencev, ki so razporejeni v štiri sektorje – Sektor dejavnosti, Sektor za investicije, Finančni sektor in Sektor za splošne zadeve.

ORGANIGRAM JSS MOL



1.2 Namen in cilji projekta

Namen uvedbe učinkovitega in zanesljivega informacijskega sistema je hitrejše, učinkovitejše in transparentno poslovanje naročnika. Z uvedbo novega sistema se pričakuje optimizacija delovnih procesov in večja produktivnost, boljša sledljivost in dostopnost informacij, lažji nadzor in pregled nad stanjem nepremičnin, ki jih ima naročnik v lasti ali v upravljanju.

Glavni cilji projekta so:

- vzpostavitev novega informacijskega sistema za vodenje nepremičnin
- integracije z obstoječimi rešitvami (Pris, Government Connect, Saop,...)
- prenos podatkov iz aktualnega programa v nov sistem
- novelacija delovnih procesov
- ustrezno izobraževanje naročnika za uporabo informacijskega sistema
- zagotavljanje vzdrževanja informacijskega sistema

1.3 Obstoječe stanje informacijske infrastrukture naročnika

JSS MOL trenutno za vodenje nepremičnin in izvajanje glavnih delovnih procesov uporablja informacijski sistem »PRIS«, ki je zaradi svoje tehnologije in vedno večjih zahtevah naročnika po različnih novih funkcionalnostih postal neustrezen in neprimeren za uporabo.

1.3.1 Omrežje

JSS MOL gostuje v LAN MOL MU in posledično podlega varnostnim politikam gostitelja.

Neposredna komunikacija med obstoječim informacijskim sistemom in zalednimi sistemi poteka prek REST API. Izvajalec mora zagotoviti spletne servise, z metodami, ki bodo zalednim sistemom po

varnem kanalu omogočale pridobivanje potrebnih podatkov/informacij. Obenem mora izvajalec za potrebe pridobivanja podatkov/informacij iz zalednih sistemov zagotoviti agente, ki bodo nameščeni v LAN naročnika in bodo obdobjno pridobivali potrebne podatke iz zalednih sistemov in jih posredovali po varnem kanalu novemu informacijskemu sistemu.

Izvajalec mora zagotoviti vse te storitve in agente, ki jih namesti v LAN naročnika in obvezno zagotavlja nadzor nad delovanjem ter v okviru vzdrževanja odpravljanje napak in morebitnih nezaključenih transakcij.

1.3.2 Oprema odjemalcev

- Windows10, 11
- MS Office
- Edge
- Chrome

1.3.3 Ostali programi pomembni iz vidika integracij

- Dokumentarni sistem MARG Government Connect (MS SQL Server SE)
- Osnovna sredstva SAOP (MS SQL Server SE)
- Vodenje evidence nepremičnin, najemnih razmerij, pravnih zadev, financ, šifranti strank PRIS (Oracle)
- AzureAD (SSO avtentikacija samo za notranje JSSMOL uporabniške račune)

2 Tehnična specifikacija

2.1 Splošne zahteve

Ponujena oprema in storitve morajo v celoti ustrezati vsem zahtevam navedenim v razpisni dokumentaciji. Ponujeni sistem mora omogočati integracijo v celoti in na vseh nivojih v obstoječe okolje naročnika. ISVN mora biti osrednji sistem za delo z nepremičninami in njegovimi povezanimi posli.

V ceno projekta morajo biti vključena analiza, priprava projektne dokumentacije, vzpostavitev certificirane rešitve informacijskega sistema, predvidene integracije, šolanje uporabnikov ter redno vzdrževanje in prilagajanje ISVN, ki se izvaja od dneva podpisa primopredajnega zapisnika na podlagi pogodbenih določil, navedenih v pogodbi. V ceno projekta mora biti vključen tudi prenos obstoječih podatkov naročnika iz programa »PRIS« in po koncu projekta predajo vseh podatkov iz informacijskega sistema nazaj k naročniku. **Programski produkti morajo delovati v oblaku (kot SaaS – Software As a Service), pri čemer mora ponudnik prevzeti odgovornost za delovanje spletnih produktov 24/7, arhive podatkov na različnih lokacijah in varnost aplikacij.**

2.2 Varstvo osebnih podatkov

ISVN ne sme ovirati naročnika pri izvajanju internega pravilnika o varstvu osebnih podatkov, ki zagotavlja visoko stopnjo informacijske varnosti.

Zaradi rokovanja z občutljivimi osebnimi podatki bodo vsi člani ekipe izvajalca ali morebitni člani podizvajalcev dolžni pred začetkom sodelovanja podpisati pogodbo o varovanju osebnih podatkov, ki je del razpisne dokumentacije.

Izvajalec je dolžan upoštevati dobre prakse in priročnike objavljene na spletni strani Informacijske pooblaščenke glede na področja obdelave osebnih podatkov.

2.3 Varnost in zanesljivost

Informacijska rešitev mora biti varna, zanesljiva in mora v povezavi z varnostjo in zanesljivostjo zadostiti nacionalnim in evropskim zakonskim določilom. ISVN mora imeti vgrajene mehanizme za zagotavljanje zaupnosti in celovitosti. Od izbranega ponudnika se zahteva certifikat **ISO/IEC 27001:2013**, kar izkazuje ustrezno informacijsko varnost in varovanje informacij.

V primeru prenehanja delovanja izvajalca iz kateregakoli razloga, mora izvajalec zagotoviti varnostne kopije vseh podatkov naročnika, ki bodo shranjeni v novem informacijskem sistemu, ki bodo v taki obliki, da bo omogočena njihova e-hramba.

2.4 Pravne podlage

ISVN mora biti usklajen s sledečo zakonodajo :

- Zakon o varstvu osebnih podatkov - ZVOP-2 (Uradni list RS, št. 163/2022),
- Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov (GDPR – General Data Protection Regulation),
- Zakon o informacijski varnosti - ZInfV (Uradni list RS, št. 30/2018),
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu (Uradni list RS, št. 43/2011),
- Zakon o javnih skladih (ZJS-1, Uradni list RS, št. 77/2008 s spremembami),
- Stanovanjski zakon (SZ-1, Uradni list RS, št. 69/2003 s spremembami),
- Pravilnik o dodeljevanju neprofitnih stanovanj v najem (Uradni list RS, št. 14/2004 s spremembami),
- Uredba o metodologiji za oblikovanje neprofitne najemnine in določitvi višine subvencij najemnin (Uradni list RS, št. 153/2021),
- Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah, ki jih morajo izpolnjevati začasne bivalne enote, namenjene začasnemu reševanju stanovanjskih potreb socialno ogroženih oseb (Uradni list RS, št. 123/2004 s spremembami),
- Pravilnik o standardih vzdrževanja stanovanjskih stavb in stanovanj (Uradni list RS, št. 20/2004 s spremembami),
- Pravilnik o upravljanju večstanovanjskih stavb (Uradni list RS, št. 60/2009 s spremembami),
- Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za graditev stanovanjskih stavb in stanovanj (Uradni list RS, št. 1/11, s spremembami in dopolnitvami),
- Pravilnik o minimalnih tehničnih zahtevah za graditev oskrbovanih stanovanj za starejše ter o načinu zagotavljanja pogojev za njihovo obratovanje (Uradni list RS, št. 110/04, s spremembami in dopolnitvami).

Če je to le mogoče mora ISVN omogočati ustrezne prilagoditve glede izpolnjevanja zahtev Zakona o poslovni skrivnosti - ZPosS (Uradni list RS, št. 22/2019).

2.5 Predvideno število uporabnikov in obseg

Ocenjeno predvideno skupno število uporabnikov ISVN pri naročniku je 62. Informacijsko rešitev bodo uporabljali vsi zaposleni naročnika. Vsi uporabniki imajo aktivno vlogo, kar pomeni, da imajo možnost vsaj vpogleda.

Ne glede na to, da bo informacijsko rešitev na začetku uporabljalo fiksno število uporabnikov, se mora upoštevati, da se bo število uporabnikov v prihodnosti povečevalo ali zmanjševalo. Na podlagi navedenega mora biti informacijska rešitev prilagojena na način, ki bo omogočala enostavno povečevanje ali zmanjševanje zahteve po številu uporabnikov in tudi ustrezno prilagoditev cene. Izvajalec ima možnost korigiranja uporabnikov v obliki hkratnih licenc, da se upoštevajo pravice le tistih, ki so v istem trenutku prijavljeni v informacijski sistem.

Ker bo rešitev oblačna in bo naročnik uporabljal izvajalčevo IT infrastrukturo, je izvajalec dolžan v ceni projekta upoštevati vso kapaciteto prostora, ki jo bo ISVN potreboval za delovanje.

Uporabniki opravljajo različna dela in bodo vključeni v delo z različnimi moduli. Posamezni uporabnik uporablja enega ali več modulov ter do njih dostopa z ene ali več različnih naprav (npr. osebni, prenosni, tablični računalnik, pametni telefon,...). Ponujena programska oprema mora biti sodobna in mora delovati na različnih napravah in na vseh operacijskih sistemih.

2.6 Tehnične zahteve

2.6.1 Aplikacijske zahteve

V nadaljevanju so našteje aplikacijske zahteve za ISVN:

- Ponudnik mora omogočiti uporabo imenskih uporabniških licenc.
- V primeru neaktivnosti uporabnika, ki je določena v administratorskem vmesniku, se izvede odjava uporabnika. V primeru, da je preseženo število neuspešnih prijav, ki ga lahko določi administrator, se uporabniški račun zaklene.
- Prikaz dokumentov in slik v spletnem brskalniku.
- Zagotavljanje zakonsko skladnih revizijskih sledi.
- Hranjenje vseh revizijski sledi akcij uporabnikov za vse procese.
- Hranjenje revizijski sledi na nivoju dokumenta za posamezno akcijo (uporabniško ime, datum dostopa, akcija, spremenjena vrednost).
- Masovni ali posamični uvoz zapisov s pripadajočimi dokumenti.
- Samodejni uvoz dokumentov iz nadzorovanih map.
- Uvoz različnih tipov dokumentov (tekst, Office, slika, avdio, video, CAD,...).
- Izvoz obstoječih zapisov v strukturo XML, csv ali xslx s pripadajočimi dokumenti.
- Preverjanje pravilnosti XML uvozne datoteke pred izvedbo uvoza podatkov (struktura XML, pravilnost polj, obstoj dokumentov).
- Možnost nezahtevne integracije v smislu povezovanja dodatnih šifrantov s katerimkoli sistemom preko protokola REST.
- Naročnik lahko na preprost način kreira in dodeljuje poslovne procese uporabnikom brez posredovanja izvajalca.
- Uporabniki morajo biti obveščeni preko uporabniškega vmesnika Informacijskega sistema JSS MOL in preko elektronske pošte.
- Vpis poljubnih metapodatkov.

2.6.2 Sistemske zahteve

Sistem mora biti skladen z naslednjimi zahtevami:

- Delovanje strežnikov v gruči z zagotavljanjem visoke razpoložljivosti.
- Sistemske zahteve morajo biti preverjene in potrjene s strani Službe za digitalizacijo MOL
- Dostop in avtorizacija uporabnika z domenskim računom ustvarjenim v Microsoft Active Directory.
- Enkratna prijava (SSO - Single Sign On), kjer aplikacija uporabnika samodejno prijavi glede na njegovo trenutno prijavo v operacijski sistem z domenskim uporabniškim računom.
- Prijava z aplikativnim računom in opsijska možnost za prijavo prek Microsoft Azure AD sinhronizirane identitete z lokalnim AD.
- Možnost brezplačnega izvoza metapodatkov, datotek in ostalega gradiva v samostojec arhiv ali v drug informacijski sistem.
- Uporaba spletnih servisov za razširitve in integracije z drugimi sistemi.

Informacijska rešitev mora biti zasnovana na način, ki bo omogočala enostavno (tehnološko nezahtevno) in hitro izvajanje nadgradenj sistema. Arhitekturna in tehnična zasnova morata omogočati dovolj enostavno dodajanje novih sklopov funkcionalnosti oziroma rešitev, ki bi izhajale iz naslova novih potreb oziroma zahtev naročnika. Informacijska rešitev mora omogočati modularno nadgradnjo, v primeru potreb po dodatnih modulih, ki niso predmet tega naročila.

Ponujena rešitev mora ustrezati merilom tehnološke sodobnosti, kar pomeni uporabo preizkušenih, uporabljenih in sodobnih tehnologij, ki se nadgrajujejo s strani dobaviteljev:

- sistem je razvit in za svoje delovanje uporablja izključno preizkušene tehnologije, ki so na svojem tehnološkem segmentu uporabljene v slovenskem in mednarodnem okolju,
- sistem je razvit in za svoje delovanje uporablja izključno sodobne tehnologije, ki se redno (vsaj 1x v zadnjih treh letih) nadgrajujejo in posodabljaajo s strani dobaviteljev vsake od uporabljenih tehnologij.

2.6.3 Uporabniške zahteve

Uporabniške zahteve za ISVN:

- Delovanje aplikacije kot spletna s podporo HTML5 (ang. Thin client)
- Podporo spletnim brskalnikom kot so: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge in drugi.
- Možnost pregleda slikovnega dokumenta brez prednaloženega pregledovalnika slikovnih formatov dokumentov.
- Samodejno obveščanje o čakajočih opravilih v uporabniškem vmesniku aplikacije in po e-pošti.
- Obveščanje posameznega uporabnika v uporabniškem vmesniku aplikacije in po e-pošti v primerih, ko delovni proces od uporabnika zahteva izvedbo določene akcije.
- Iskalnik mora za posameznega uporabnika omejiti rezultat iskanja glede na njegove vloge in pravice na tiste segmente, do katerih uporabnik lahko dostopa.
- Kombinirano iskanje z združevanjem večjega števila različnih pogojev.
- Označitev najdenega iskalnega pogoja, v kolikor se nahaja med opisnimi podatki (opsijsko).
- Uporabniški vmesnik v slovenskem jeziku.
- Funkcija Povleci&Spusti (Drag&Drop) - opsijsko.

- Možnost prilagajanja poročil in izvoza podatkov (CSV, MS Excel, word, pdf, ...) ter možnost, da naročnik sam pripravi nova poročila. Poročila naj imajo možnost sortiranja, razvrščanja in obdelave podatkov, ki jih prikazujejo ter obliko primerno za izpis.
- Začetna maska mora vključevati iskalnik po kriterijih, ki jih v sklopu projekta določita skupaj naročnik in izvajalec ter posledični izpis rezultatov z vnaprej določenimi informacijami kot so npr. (ime in priimek najemnika, naslov nepremičnine, sobnost, tip najemnine, lega, površina, točke, upravnik, lastnik, delež, najemnina, dolgovi,...)
- Revizijska sled po GDPR za urejanja šifranta poslovnih partnerjev: kdo je kaj vnašal, kaj urejal, kdo je vpogledoval v osebne podatke fizičnih oseb.

2.6.4 Funkcionalnosti rešitve ISVN za vodenje nepremičnin

- Vodenje evidence strank z naslovi.
- Vodenje evidence uporabnikov.
- Klasifikacijski načrt in signirni načrt.
- Vodenje evidenc stanovanj in drugih enot.
- Vodenje evidence zemljišč.
- Zagotoviti preprost način vnosa stanovanj in drugih enot ter zemljišč v nov informacijski sistem.
- Pri vsaki stanovanjski in drugi enoti mora biti omogočen vnos naslednjih podatkov: naslov, hišna številka, ID stavbe in posameznega dela, številka dela, če ni isti kot ID, površina GURS, površina iz točkovanega zapisnika brez faktorja, vrsta nepremičnine (stanovanje, klet, shramba, garaža,...).
- Pri vnosu zemljišč mora biti omogočen vnos naslednjih podatkov: katastrska občina, parcelna številka, površina GURS.
- Avtomatična sinhronizacija s podatki iz GURS.
- Avtomatična sinhronizacija s podatki iz zemljiške knjige.
- Informacije o stavbi (letnica, dvigalo, obnove, ZVKD, energetska izkaznica, upravnik, število enot, ...).
- Vodenje registra pogodb.
- V registru pogodb omogočiti obveščanje pred potekom veljavnosti pogodbe.
- Določanje statusa nepremičnine (Prazno, zasedeno, za prenovo, v obnovi, za prodajo,...).
- Vodenje razpisa za dodeljevanje stanovanj in postopki dodeljevanja stanovanj v okviru JR (neprofitni, namenska najemna za mlade, namenska najemna oskrbovana).
- Vodenje postopkov zamenjav stanovanjskih enot.
- Vodenje vlog za bivalne enote, dodeljevanje bivalnih enot.
- Vodenje vlog za oskrbovana stanovanja, dodeljevanje oskrbovanih stanovanj.

- Vodenje vlog za nevladne in vladne organizacije in dodeljevanje stanovanj.
- Oddaja parkirnih mest.
- Sklepanje dodatkov k najemnim pogodbam.
- Opominjanje.
- Omogočanje izvoza podatkov v Excel po različnih parametrih.
- Zagotoviti možnost, da ob vsakem novem razpisu sami v informacijski rešitvi spreminjamo, dodajamo morebitne nove pogoje, ki jih bo zahteval nov razpis.
- Avtomatsko generiranje ZUP poročila.
- Avtomatsko kreiranje poziva za dopolnitev in upravnega akta – oboje povezano v obstoječi dokumentarni sistem.
- Povezava čakajočega prosilca na seznamu/listi za BE in za oskrbovano stanovanje in avtomatsko kreiranje najemne pogodbe.
- Vodenje evidenc zamenjav vseh stanovanjskih enot.
- Evidenca prostih parkirnih mest, pripadajočih parkirnih mest (po TZ), parkirnih mest, oddanih po ločeni pogodbi in oddani zunanjim najemnikom.
- Izdelava aneksa k NP naj bo bolj avtomatizirana – naj zajame več podatkov.
- Kontaktni podatki o najemnikih (telefon, mail, ...)
- Obračun najemnine z upoštevanjem subvencije za neprofitno najemnino.
- Obračun in izplačilo subvencije za tržne najemnine.
- Povezavo z obstoječim računovodskim programom za vodenje osnovnih sredstev, v katerega mora biti zagotovljen prenos naslednjih podatkov za vsako enoto: inventarna številka, površina iz točkovanega zapisnika, naslov, številka oziroma ID stanovanja.
- Prikaz sedanje vrednosti stanovanja in prikaz vrednosti vlaganja na posamezno nepremičnino.
- Omogočanje izvozov podatkov v excel zaradi nadaljnjih obdelav podatkov (statistika).
- Ob vnosu novih enot v evidenco nepremičnin mora nov informacijski sistem zagotavljati kreiranje inventarne številke, ki je pomembna zaradi povezave s programom za vodenje osnovnih sredstev (register osnovnih sredstev).
- Zagotovitev funkcionalnosti v smislu povezljivosti s pogodbami, naročilnicami in računi za potrebe planskega in stroškovnega spremljanja projektov (NRP) – sedaj se to spremlja v excel-u.
- Povezava registra upravnikov s spletno stranjo JSS MOL z namenom samodejnega mesečnega objavljanja podatkov iz registra upravnikov.
- Omogočiti kreiranje dopisa stranki, s katerim se jo seznani o začetku postopka preverjanja po 90. členu Stanovanjskega zakona.
- V segmentu Pravne zadeve omogočiti kreiranje izpisov in filtriranja podatkov po različnih parametrih.

- Omogočiti povezavo s Finančnim sektorjem glede terjatev in izvršilnih postopkov, ki se vodijo v Pravnih zadevah.
- Omogočiti vodenje evidence pooblastil za celo hišo na enem mestu.
- Omogočiti posodabljanje predlog dopisov in dokumentov, ki bodo implementirani v nov informacijski sistem.
- Omogočiti vnos pooblaščenecv in drugih strank v šifrant strank v Pravnih zadevah.
- Poenostavljen vnos zapisnikov o ugotovitvi vrednosti stanovanja.
- Pri vsakem stanovanju naj bo podatek o aktualnem upravniku s kontaktnimi podatki o upravniku.
- Možnost uporabe nove informacijske rešitve na mobilni napravi.
- Modul za vodenje evidence ključev za posamezno nepremičnino.
- Možnost kreiranja zapisnika o predaji/prevzemu stanovanja v novem informacijskem sistemu in avtomatski prenos v dokumentarni sistem ter avtomatsko posredovanje zapisnika pristojnim službam.
- Pri posameznem stanovanju zagotoviti možnost vnašanja dokumentov, vezanih na prenovu posameznega stanovanja: tloris stanovanja, elaborat prenove, popisi del s cenami, fotografije (z možnostjo shranjevanja fotografij, posnetih v načinu »virtualni sprehod 360 stopinj«), zapisnik o prevzemu izvedenih del, ki naj se avtomatsko prenese v dokumentarni sistem.
- Pri posameznem stanovanju zagotoviti možnost prenosa izbrane ponudbe s popisi del iz dokumentarnega sistema v nov informacijski sistem.
- Pri posameznem stanovanju zagotoviti možnost prenosa izdanega računa s specifikacijo del v nov informacijski sistem.
- Pri posameznem stanovanju zagotoviti možnost vnosa vseh dokumentov, ki so vezani na različna vzdrževalna dela.
- Pri posameznem stanovanju zagotoviti možnost vodenja podatka o merilnem mestu in številki števca elektrike, o številki števca za hladno in toplo vodo, o številki števca plina; ter z možnostjo vpisa datuma menjave/umerjanja pri posameznem števcu.
- Ob podpisu zapisnika o predaji/prevzemu stanovanja zagotoviti možnost avtomatskega kreiranja obvestila Elektru, Energetiki in VOKA – SNAGI (če ni upravnika) o spremembi plačnika in njegov prenos v dokumentarni sistem.
- Vodenje evidence praznih stanovanj z možnostjo izvoza v Excel in filtriranja podatkov po različnih parametrih z avtomatskih prenosom prevzetega stanovanja v evidenco praznih stanovanj.
- V evidenci praznih stanovanj imeti možnost vpisa določenih podatkov za vsako prazno stanovanje: datum prevzema stanovanja, faza prenove, datum končanja del, dodatne opombe.
- Pri vsaki nepremičnini imeti možnost povezave do lokacije nepremičnine na zemljevidu.
- Omogočiti odprtost za nove funkcionalnosti, ki bi se pojavili v delovnih procesih naročnika.

Povezave, ki jih mora omogočati nov informacijski sistem:

- Povezava z obstoječim programom za vodenje dokumentarnega sistema Government Connect.
- Povezava s trenutnim informacijskim sistemom v delu, ki se ne bo prenesel na nov informacijski sistem.
- Povezava z obstoječim računovodskim programom (saldakonti kupcev, GLK) za obračunane najemnine v novi IT rešitvi.
- Povezava z obstoječim računovodskim programom za vodenje osnovnih sredstev, v katerega mora biti zagotovljen prenos naslednjih podatkov za vsako enoto: inventarna številka, površina iz točkovalnega zapisnika, naslov, številka oziroma ID stanovanjske enote.
- Povezava z Distribucijskim modulom Centra za socialno delo z avtomatiziranim uvozom subvencij in povezava z računovodskim programom.
- Povezava s trenutnim informacijskim sistemom zaradi zagotavljanja nemotenega delovanja.
- Povezava evidence nepremičnin z zemljiško knjigo in GURS
- Povezava z Upravo za javna plačila RS.
- Za potrebe razpisov je potrebna povezava z naslednjimi zbirkami podatkov: FURS, zemljiška knjiga, Center za socialno delo, Centralni register prebivalstva.
- za potrebe preverjanja najemnikov po 90. členu SZ-1 je potrebna povezava z naslednjimi zbirkami podatkov: Centralni register prebivalstva, Evidenca registriranih vozil s podatki o lastništvu vozila in o vozilu, Center za socialno delo, Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, Zavod za zaposlovanje, Jamstveni in preživninski sklad Republike Slovenije, FURS, GURS, Uprava Republike Slovenije za pomorstvo, Zemljiška knjiga, AJPEs, Kapitalske družbe, Banke, hranilnice, Javni sklad Republike Slovenije za razvoj kadrov in štipendije, E – sodstvo.
- Povezave z zbirkami podatkov naj bodo avtomatizirane – zahteva za pridobitev podatkov se izvozi neposredno in informacijske rešitve, rezultati poizvedbe naj se avtomatsko prenesejo v novo informacijsko rešitev in se avtomatsko povežejo s stranko, na katero se poizvedbe nanašajo.
- Možnost uporabe novega informacijskega sistema na mobilnih napravah (tablicah), ki bi omogočala avtomatski prenos zapisnika o prevzemu Službi za stanovanjska razmerja, ki o prenehanju najemnega razmerja obvešča upravnike, Finančni sektor, MOL ORN glede NUSZ.

2.7 Integracije

Osnovno načelo integracije informacijskega sistema naročnika je, da se hranijo podatki na enem mestu in da ne prihaja do podvajanja podatkov in se izogniti dvojnemu vnosu podatkov. Ponujeni sistemi morajo omogočati integracijo v celoti in na vseh nivojih v obstoječe okolje naročnika. Izvajalec mora težiti k temu, da bi s svojimi izkušnjami in dobro prakso čim več delovnih procesov znotraj informacijskega sistema naročnika optimiziral in po možnostih avtomatiziral.

2.8 Migracija

Obstoječe podatke in priloge naročnika je potrebno ustrezno in sistematično prenest v nov sistem. Upoštevati je potrebno načelo, da se morajo vsi podatki obdržati, razen v primeru, ko se ugotovi, da izvajalec zagotovi novejšo oz. posodobljene tovrstne podatke (Primer: deleži na vhod, upravnik stavbe,...).

Podatki so shranjeni na strežnikih MOL.

Nekaj ključnih podatkov, ki jih naročnik shranjuje v trenutnem informacijskem sistemu:

- Vsa aktualna in pretekla najemna razmerja
- Register vseh nepremičnin (aktivnih in neaktivnih)
- Podatki o nepremičninah
- Informacije o stavbi
- Točkovni zapisniki
- Zgodovina najemnikov

Vse dokumentarno gradivo, ki se bo hranilo samo v ISVN (nestrukturirani dokumenti, fotografije, podatkovne zbirke) morajo biti vodeni skladno z zakonodajo Republike Slovenije za področje arhiviranja in v formatih in z metapodatki, kot jih predpisujejo enotne tehnološke zahteve Arhiva RS ter skladno s klasifikacijskim načrtom naročnika.

S tem se zagotavlja ohranjanje gradiva trajne vrednosti in zagotavljanje ustrezne formatne skladnosti za arhivsko izvorno e-gradivo, ki ga mora naročnik predati v nespremenjeni obliki čez čas arhivu RS.

3 Implementacija

Ponudnik mora v okviru ponudbe navesti plan aktivnosti ter časovnico. Naročnik pričakuje naslednje faze projekta:

3.1 Analiza, načrtovanje, prilagoditve toka dokumentov procesom naročnika

Analiza, načrtovanje, prilagoditve toka dokumentov procesom naročnika obsega najmanj sistemsko analizo in specifikacijo zahtev naročnika, prilagoditve in avtomatizacijo toka dokumentov, oblikovanje in potrjevanje funkcijskih specifikacij ter izdelave načrta potrebnega razvoja, implementacije, testiranja in uvedbe, vključno z izobraževanjem in uvajanjem.

3.2 Razvoj, vzpostavitev testnega okolja in implementacija ISVN

Razvoj, vzpostavitev testnega okolja in implementacija ISVN obsega potreben razvoj in prilagoditev zahtevam naročnika, definiranim v specifikacijah, vzpostavitev razvojnega okolja pri ponudniku in testiranje ključnih uporabnikov. Vzpostavi se okolje za delovanje testnega ISVN, konfiguracija sistema in navezava na skupne testne podatke, ter migracija podatkov in dokumentov iz obstoječe rešitve, ki jo danes naročnik uporablja. V fazi razvoja integracija ISVN v informacijski sistem zajema tudi integracijo s sporočilnim sistemom naročnika. Izbrani ponudnik skupaj z naročnikom preveri ustreznost in po potrebi napolni nabor podatkov oziroma parametrov posameznih metod, spletnih storitev, šifrantov. Ponudnik mora pri naročniku vzpostaviti ISVN s podatki za nemoteno in pravilno delovanje, pripraviti in izvesti plan migracije, izvesti testno migracijo in verificiranje testne migracije, ki je podlaga za končno migracijo podatkov in vzpostavitev šifrantov.

3.3 Usposabljanje uporabnikov in skrbnikov ter izdelava navodil

Ponudnik za vse uporabnike izvede splošno usposabljanje, ki mora obsegati splošne vsebine dela ISVN. Uporabniki, ki delajo v posameznih sektorjih, morajo poznati vse funkcionalnosti dela v sistemu ISVN za njihov segment. Za skrbnike se izvede poglobljeno usposabljanje, ki vključuje tudi praktične primere

priprave okolja in upravljanja ISVN. Pripravljena navodila morajo biti razumljiva in vsebovati tudi praktične primere s slikami. Navodila se morajo posodabljeni enkrat letno.

3.4 Vzpostavitev produkcijskega okolja

Vzpostavitev produkcijskega okolja izvede ponudnik po potrjenem uporabniškem testu na testnem okolju, izvedbi validacije s strani naročnika, opravljenem usposabljanju skrbnikov in uporabnikov, izdelanih navodil za uporabnike in skrbnike, integraciji z obstoječimi sistemi naročnika (ki so omenjeni v razpisni dokumentaciji), migraciji obstoječih podatkov in dokumentov ter vzpostavitvi šifrantov.

Obojestransko podpisani prevzemni zapisnik je osnova za prehod v produkcijsko okolje ter za izstavitev računa.

3.5 Poskusno delovanje

Poskusno delovanje traja 12 mesecev po uvedbi ISVN v produkcijsko okolje. V tem času so po potrebi pri naročniku prisotni predstavniki ponudnika in takoj odpravljajo ugotovljene pomanjkljivosti ISVN z namenom nemotenega poslovanja naročnika. Prav tako je v tem obdobju potrebno odpraviti oz. popraviti vse pomanjkljivosti modulov, za katere naročnik ugotovi, da bi se jih dalo optimizirati. Naročnik s končnim primopredajnim zapisnikom potrdi skladnost celotnega naročenega ISVN s specificiranimi zahtevami, ko je poskusno delovanje uspešno končano.

4. Vzdrževanje

Po zapisniškem prevzemu celotnega sistema sledi obdobje vzdrževanja sistema, ki vključuje vse storitve potrebne za zagotavljanje nemotenega in varnega delovanja sistema in je podrobneje opredeljeno v nadaljevanju. Redno vzdrževanje obsega naslednje aktivnosti:

- redno periodično mesečno pregledovanje sistema skladno z dobro prakso in priporočili iz standarda ISO27001:2013;
- odpravljanje napak, popravljanje pomanjkljivosti in vzpostavitev delovanja programske opreme v primeru izpada sistema;
- nadzor nad pravilnostjo delovanja systemske in aplikacijske programske opreme in odpravljanje skritih napak;
- nadzor nad delovanjem časovno vezanih obdelav;
- nadzor nad izdelavo varnostnih kopij;
- nadzor nad varnostjo sistema;
- izvajanje kontrolnih preventivnih pregledov in nadzor nad delovanjem sistema v dogovoru z naročnikom;
- varnostni popravki podatkovne baze, pomoč v primeru okvare podatkovne baze, posodabljanje podatkovnih baz na najnovejšo verzijo;

- brezplačna nadgradnja na zadnjo produkcijsko verzijo programske opreme;
- brezplačna nadgradnja in implementacija v aplikacijo z novostmi, ki izhajajo iz sprememb na področju zakonodaje;
- dokumentiranje dela, vključno z ažuriranjem uporabniških navodil;
- dokumentiranje vseh programskih sprememb na produkcijskem sistemu;
- sprotno pisno obveščanje s pisnimi navodili o spremembah in novostih v sistemu;
- validacijski plan za vse programske spremembe na produkcijskem sistemu;
- zagotavljanje nemotenega delovanja podpornega sistema (on-line service desk, help desk) in telefonske številke za prijavo napak s strani naročnika;
- pomoč administratorjem in uporabnikom sistema v časovnem obsegu, določenem s pogodbo;
- spremljanje tehnoloških novosti, povezanih s sistemom, ter priprava predlogov ukrepov za nemoteno delovanje ter za izboljšanje delovanja;
- izboljševanje zmogljivosti na podlagi predlogov izvajalca ali naročnika oziroma uporabnikov ter na zahtevo naročnika;

Način izvajanja dogovorjenih storitev:

- Naročnik določi skrbnika sistema. To je oseba, ki je zadolžena za komunikacijo z izvajalcem (ponudnikom), vodenje in koordinacijo dela. Lahko ima enega ali dva namestnika.
- Izvajalec določi skrbnika podpore. To je oseba, ki je pri izvajalcu zadolžena za komunikacijo z naročnikom. Lahko ima enega ali dva namestnika.
- Naročnik naroča storitve izključno preko svoje podporne službe ali skrbnika sistema. Storitve naroča izvajalcu (ponudniku) izključno na naslov njegove podporne službe ali skrbniku podpore. Ostali načini naročanja niso veljavni.

Ker bo rešitev v oblaku in bo naročnik najel izvajalčevo IT infrastrukturo, je izvajalec dolžan, da bo poskrbel za nemoteno delovanje sistema za gostovanje s sledečimi karakteristikami:

- Redundantna hitra optična internetna povezava
- Neprekinjeno električno napajanje
- Fizično varovanje pred nepooblaščenim dostopom
- Varovanje pred vlomom, požarom in poplavo
- Obveščanje naročnika o rednih posegih v delovanje zgoraj naštetih funkcionalnosti vsaj 2 delovna dneva pred izvršitvijo na e-naslov:
- Redno vzdrževanje celotnega sistema

Preden ponudnik sporoči, da je dodal nove funkcionalnosti, jih je dolžan preveriti in pridobiti predhodno odobritev naročnika, v primeru da spremembe vplivajo na validirane procese, ki jih ima naročnik vpeljane. Vsako spremembo je potrebno oceniti in validirati. Spremembe je potrebno uvesti in testirati

v tesnem okolju, ki mora biti na voljo naročniku. Za redno vzdrževanje bo naročnik plačeval izvajalcu mesečni pavšal, ki je všteti že v ceno najema samega sistema.

4.1 Kategorizacija napak in odzivnih časov

Kategorizacija napak	Odzivni čas	Čas za odpravo napak	Opis napake	Način reševanja
Kritična napaka	2 uri	6 ur (znotraj operativnega časa naročnika)	Napaka se odraža v ne-standardnem delovanju vzdrževanega sistema, ki ima za posledico popolno odpoved sistema ali bistveno zmanjšanje kvalitete sistema ali pa vpliva na delovanje druge programske opreme. Izvajanje vsaj enega od ključnih procesov je onemogočeno.	Takojšnje neprekinjeno reševanje do odprave napak
Napaka visoke prioritete	4 ure	16 ur (znotraj operativnega časa naročnika)	Napaka se odraža v ne-standardnem delovanju pomembnih komponent vzdrževanega sistema, ki ima za posledico delno zmanjšanje kvalitete sistema. Potrebno je izredno obvladovanje poslovnih procesov z prerazporeditvijo delovnih nalog.	Takojšnje neprekinjeno reševanje do odprave napak.
Občutna napaka	16 ur	5 delovnih dni (znotraj operativnega časa naročnika)	Napaka se odraža v ne-standardnem delovanju sistema, vendar je z začasno rešitvijo mogoče zagotavljati nezmanjšano kvaliteto sistema.	Izvajalec bo odpravil tovrstno napako najkasneje v roku 5 delovnih dni oz. ob naslednji izdaji programske rešitve

Pri reševanju incidentov bodo ves čas reševanja incidenta sodelovali strokovnjaki izvajalca, ki so ustrezno kvalificirani in kompetentni za reševanje incidentov, izvajalec pa se zavezuje v reševanje problema vključiti ustrezno kvalificirane kadre na svoji strani.

Zagotavljanje razpoložljivosti sistema:

- Operativni čas naročnika: **delovnik od 7.00 do 16.00;**

- **Kritična napaka:** Napaka se odraža v nestandardnem delovanju vzdrževanega sistema, ki ima za posledico popolno odpoved sistema ali bistveno zmanjšanje kvalitete sistema ali pa vpliva na nedelovanje ali nepravilno delovanje druge programske opreme. Izvajanje vsaj enega od ključnih poslovnih procesov je onemogočeno;
- **Visoka prioriteta:** Napaka se odraža v nestandardnem delovanju pomembnih komponent vzdrževanega sistema, ki ima za posledico delno zmanjšanje kvalitete sistema. Potrebno je izredno obvladovanje poslovnih procesov z prerazporejanjem delovnih nalog.
- **Občutna napaka:** Napaka se odraža v nestandardnem delovanju sistema, vendar je z začasno rešitvijo mogoče zagotavljati nezmanjšano kvaliteto sistema.

5. Nadgradnja sistema in dopolnilne storitve

Naročnik lahko v okviru nadgradnje in dopolnilnih storitev definira in naroči nove funkcionalnosti, ki se bodo pokazale zaradi razvoja stroke, optimizacije poslovanja, varnosti, zanesljivosti in razpoložljivosti obratovanja in tehnologije in jih naročnik v tem trenutku ne more predvideti. Izvedba teh storitev se bo izvedla po predhodnem naročilu naročnika in glede na njegove potrebe. V vzdrževalnem obdobju je ponudnik dolžan vzdrževati funkcionalnost tako, da naročniku zagotavlja funkcionalnosti, ki jih je razvil za druge naročnike, vendar jih naročniku ponovno ne zaračunava. Preden ponudnik sporoči, da je namestil nove funkcionalnosti jih je dolžan preveriti. Če naročnik ugotovi nepopolnosti, se ponudniku zaračuna čas, ki ga je naročnik porabil za popravke.

5.1 Preizkus testne rešitve

Ponudnik mora v roku 10 dni od poziva naročnika, le-temu omogočiti preizkus prototipa rešitve, ki vsebuje vse funkcionalnosti navedene v zahtevah, vendar brez povezav z zalednimi sistemi naročnika. Namen preizkusa rešitve je potrditev zahtevanih funkcionalnosti.

6. Idejni koncept postavitve ponujene rešitve

Ponudnik mora obvezno ob ponudbi predložiti koncept postavitve ponujene rešitve v okolje naročnika, ki mora vsebovati najmanj:

- shemo rešitve;
- opis ponujenih produktov;
- način licenciranja;
- opis tehnologij za integracijo z okoljem naročnika
- predlog načrta uvedbe (terminski plan), ki vsebuje opis del na področjih :
 - o sistemske analize;
 - o implementacija;
 - o opis prilagoditev in razvoja z obstoječim IT okoljem naročnika;
 - o opis prenosa podatkov iz obstoječih IT sistemov naročnika;
 - o opis interoperabilnostne ravni za izmenjavo podatkov med sistemi deležniki.

- opis postopkov funkcionalnega testiranja;
 - opis in predlog za usposabljanje uporabnikov;
 - predlog servisnega vzdrževanja ponujene rešitve;
 - predaja izvedbene dokumentacije, implementacijskih navodil, navodil za obnovo sistema v primeru izpada, uporabniških navodil za celotno rešitev ter tehnične dokumentacije za administracijo celotnega sistema.
- Predlog časovne izvedbe projekta.
 - Predstavitev projektnega teama izvajalca z navedenimi referenčnimi opisi na podobnih delih.
 - Predstavitev metodologije dela.