

DRUŽBA ZA AVTOCESTE V REPUBLIKI SLOVENIJI
DARS d.d.

POGLAVJE 2

PROJEKTNA NALOGA

OBRAZEC ZA PREVZEM ZAPRTEGA DELA RAZPISNE DOKUMENTACIJE

in

PONUDBENI PREDRAČUN

za

Vzpostavitev, razvoj in vzdrževanje sistema ERP

(int. ev. št. 000165/2024)

V S E B I N A

I. PROJEKTNA NALOGA

Zaprti del:

- **»Vsebinske zahteve za vpeljavo novega sistema ERP«**

OBRAZEC ZA PREVZEM ZAPRTEGA DELA RAZPISNE DOKUMENTACIJE

II. PONUDBENI PREDRAČUN

I. PROJEKтна NALOGA

UPORABLJENE KRATICE IN IZRAZI

AJPES	Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve.
AM	Asset Management, sistem za upravljanje s sredstvi
DMS	Document Management System (sistem za upravljanje z dokumenti - trenutno še Pam-Storage, uvaja se nov sistem M-Files).
ECS	Elektronski cestninski sistem. Komericalno ime elektronskega cestninskega sistema je DarsGo.
eHRM	Informacijski sistem za upravljanje kadrovskih virov podjetja Agitavit.
ERP	Enterprise Resource Planning (poslovno računovodski informacijski sistem - trenutno Microsoft Dynamics NAV 2009 R2).
ESB	Enterprise Service Bus (storitveno vodilo).
GDPR	General Data Protection Regulation (splošna uredba EU o varstvu podatkov).
GK	Glavna knjiga.
MDM	Master Data Management (upravljanje z glavnimi podatki).
MSP	Managed Service Provider (ponudnik upravljanih storitev), principal upravljanih storitev
Obračun plač	Obračun prejemkov iz delovnega razmerja in izven delovnega razmerja.
OBU	On Board Unit – naprava DarsGo. Za uporabo elektronskega cestninskega sistema DarsGo mora uporabnik za vsako vozilo pridobiti OBU (On Board Unit) napravo.
PDF	Portable Document Format (standard za izmenjavo elektronskih dokumentov).
RPA	Robotic process automation (robotska avtomatizacija procesov).
RDČ	Informacijski sistem za registracijo delovnega časa (trenutno aplikacija podjetja Četrta pot, d. o. o.).
SLA	Service-level Agreement (pogodba o ravni storitve)
SQL	Structured Query Language (strukturirani povpraševalni jezik za delo s podatkovnimi bazami).
TLS	Transport Layer Security (kriptografski protokol za varno komunikacijo).
ZDARS-1	Zakon o Družbi za vzdrževanje avtocest v Republiki Sloveniji.
ZCestn	Podlaga za cestninjenje opredeljuje Zakon o cestninjenju (ZCestn).
ZVOP	Zakon o varstvu osebnih podatkov.
XML	Extensible Markup Language (razširljivi označevalni jezik, format za opisovanje strukturiranih podatkov).

1. UVOD

DARS je trenutni ERP sistem Microsoft Dynamics NAV 2009 prvotno uvedel v začetku leta 2005. Od takrat se uporablja kot osrednja poslovno-računovodska rešitev pri poslovanju družbe in pokriva glavne poslovne procese ter vključuje nujno potrebne dodelave in integracije z ostalimi informacijskimi sistemi in aplikacijami. Za potrebe pokritja vseh poslovnih procesov so bile v času od prvotne implementacije izvedene številne prilagoditve standardnega delovanja in dodatno razvite nove funkcionalnosti.

Trenutna tehnološko in informacijska podpora poslovnim procesom, ki se izvaja v Dynamics NAV 2009, zahteva tehnološko in vsebinsko nadgradnjo, saj sta se v letu 2020 s strani izdelovalca programske opreme prekinila razvoj in podpora obstoječi verziji ERP. Z novim sistemom bo občutno poenostavljeno vzdrževanje, lažji bosta vpeljava novejših tehnologij in povezava s sodobnimi sistemi, obenem pa se bo vpeljavo novega sistema ERP izkoristilo za pregled, redefinicijo in optimizacijo poslovnih procesov ter za vključitev morebitnih manjkajočih procesov, ki trenutno niso informacijsko podprti.

Sočasno z uvedbo ERP sistema se bo v družbi DARS ločeno implementirala informacijska rešitev za upravljanje s sredstvi (Asset Management). Odločitev za ločeno implementacijo ERP in Asset Management sistemov temelji na tehničnih in poslovnih razlogih, ki odražajo poslovne zahteve po boljši prilagodljivosti in optimizaciji poslovnih procesov ter zadovoljevanje specifičnih potreb podjetja DARS. Ločena sistema se imata možnost razvijati v različnem tempu z različno dinamiko nadgrajevanja, odpravi se tudi tveganje vezanosti dveh ključnih sistemov v podjetju na zgolj enega ponudnika.

Pristop k ločeni implementaciji sistema ERP in sistema za upravljanje s sredstvi vključuje funkcionalne prednosti, procesne in poslovne prednosti in upravljaljske prednosti. Na ta način lahko DARS doseže boljše upravljanje svojih kritičnih sredstev, zmanjša stroške in tveganja ter izboljša operativno učinkovitost. Ločena sistema omogočata natančno specializacijo in optimizacijo za vsako funkcijo, kar lahko pripomore k boljši upravičenosti in boljšim dolgoročnim izidom. S tem bi tudi ohranil obstoječo ERP infrastrukturo za finančno upravljanje, kar bi povečalo celovitost informacijske arhitekture podjetja.

2. PREDMET NAROČILA

Predmet naročila je vzpostavitev informacijskega sistema za podporo poslovnim procesom – Enterprise Resource Planning (v nadaljevanju ERP), nadaljnji razvoj informacijskega sistema glede na naročnikove potrebe (vključujoč zakonske spremembe) ter vzdrževanje sistema za obdobje treh (3) let, z možnostjo podaljšanja. Rešitev mora omogočati učinkovito administrativno podporo pri izvajanju postopkov in integracijo z zalednimi sistemi naročnika. Celotna vsebina sistema oziroma programske rešitve mora biti v slovenskem jeziku.

Ponudnik mora v okviru pogodbe zagotavljati:

- brezplačno in popolno delovanje celotne poslovne rešitve v času trajanja pogodbe in v skladu s potrebami naročnika,
- popolno funkcionalnost aplikacije v smislu odprave morebitnih napak, ažuriranja in zagotavljanja pravilnega delovanja, v primeru da naročnik – administrator tega ne more opraviti sam in da ima do teh vsebin dostop samo izvajalec,
- odzivnost in informacijsko podporo v skladu s potrebami naročnika in v skladu z roki, določenimi v pogodbi,
- razvoj novih funkcionalnosti in nadgradnjo obstoječih funkcionalnosti sistema v skladu s potrebami in naročili naročnika ter v skladu z zakonskimi spremembami (vsaka sprememba splošno veljavnega predpisa, ki je sprejet skladno z zakonodajnim postopkom, tudi če sprememba vpliva samo na DARS),

- potrebno vzdrževanje in nadgradnjo sistema,
- ukrepe za povečanje varnosti uporabe,
- revizijsko sled skladno z ZVOP,
- migracijo podatkov, potrebnih za otvoritev, iz trenutnega sistema ERP,
- produkcijski informacijski sistem,
- testni informacijski sistem.

Predmet naročila obsega:

- analizo, razvoj, vzpostavitev in prilagajanje rešitve skladno z zahtevami naročnika,
- pomoč pri pripravi in evidentiranju ter izvajanju testnih scenarijev,
- testiranje in funkcionalni preizkus vseh funkcionalnosti, ki so predmet naročila,
- izobraževanje in uvedbo rešitve v uporabo,
- priprava vmesnikov za integracijo preko storitvenega vodila in po potrebi prilagoditev obstoječih vmesnikov,
- pomoč in svetovanje pri določanju uporabniških vlog in optimiranju potrebnih licenc,
- migracijo dogovorjenih podatkov in transakcij iz obstoječega sistema ERP,
- pripravo uporabniške in tehnične dokumentacije:
 - o priprava sistemskih navodil,
 - o priprava uporabniških navodil.

Vse aktivnosti se izvajajo v sodelovanju z naročnikom. Časovnica projekta se mora redno usklajevati z aktivnostmi, ki so vezane na prilagoditve povezanih sistemov.

2.1. Pričakovanja do ponudnikov

DARS pričakuje od ponudnikov najmanj sledeče:

- Razumevanje procesov, ki jih izvaja DARS. DARS je edina družba za upravljanje in vzdrževanje z avtocestami v Sloveniji, ki ga je ustanovila Republika Slovenija. Svoje poslanstvo mora izvajati skladno z zakonodajo, potrjeno je striktnemu nadzoru s strani vseh ključnih nadzornih institucij v Republiki Sloveniji.
- Poznavanje ustrezne zakonodaje s področja poslovanja DARS, predvsem Zakon o cestninjenju (ZCestn), Zakon o DARS (ZDARS-1) in Zakon o upravnem postopku (ZUP) s podzakonskimi akti.
- Podrobno poznavanje lastne ERP rešitve, ki bo omogočala uporabo čim bolj standardnih rešitev in funkcionalnosti za izvajanje procesov na čim bolj učinkovit in uporabniku prijazen način.
- Znanje in izkušnje pri integriranju svoje ERP rešitve z drugimi informacijskimi sistemi. DARS že danes uporablja vrsto različnih informacijskih rešitev, ki so opisane v tem dokumentu. Poleg obstoječih rešitev je pričakovati v prihodnosti tudi druge rešitve, s katerimi bo potrebno integrirati novi sistem ERP.
- Uporaba inovativnih in sodobnih tehnologij, ki bo omogočala nadaljnji razvoj ERP rešitve ter mora biti skladna s sodobnimi trendi in tehnološkim razvojem za obdobje vsaj 10 let.
- Dokazljive izkušnje iz obvladovanja projektov razvoja in uvedbe rešitve, ki jo ponuja po eni od uveljavljenih metodologij za IT industrijo.
- Učinkovito obvladovanje nadgradenj in posodobitev, po možnosti samodejnih, tekom življenjske dobe rešitve in še vsaj za naslednjih 10 let po uvedbi sistema.
- Kakovostno podporo uporabnikov v času uporabe sistema.
- Dokazljivo usposobljenost in velikost ekipe strokovnjakov, ki jo lahko izkaže z uspešno izvedenimi projekti primerljive velikosti in kompleksnosti v zadnjih letih.

2.2. Temeljne zahteve za rešitev

Ponujena rešitev mora izpolnjevati naslednje temeljne zahteve:

- Podpora vsem procesnim in funkcionalnim zahtevam, predstavljenih v tem dokumentu oz. v dokumentu popisa poslovnih procesov. Če izvajalec ponuja boljše alternative sedanjim poslovnim procesom, je DARS pripravljen svoje procese prilagoditi.
- Prilagoditev že obstoječim integracijskim vmesnikom in načinu izmenjave podatkov. V okviru tega projekta niso predvidene vsebinske spremembe drugih, s sedanjim ERP sistemom integriranih sistemov, razen morebitnega bolj učinkovitega nadzora in kontrol pri izmenjavi podatkov s ciljem zmanjševanja možnih napak.
- Integracija z drugimi sistemi mora potekati čim bolj samodejno in čim bolj v realnem času.
- Rešitev mora omogočati uporabo spletnih odjemalcev (vsaj Internet Explorer in Edge, zaželeno tudi ostalih sodobnih alternativ) in uporabo iz mobilnih naprav (Android, iOS).
- Uporabniški vmesnik mora omogočati uporabo vsaj v slovenskem jeziku, zaželeno pa tudi v drugih jezikih. Poleg izpisov v slovenščini mora omogočati izpisovanje različnih dokumentov in listin tudi v angleščini.
- Rešitev mora omogočati uporabniškim skupinam prilagojen uporabniški vmesnik glede na različne skupine uporabnikov. Uporabniki morajo imeti dostop le do tistih funkcionalnosti, ki so potrebne za izvajanje njihovega dela.
- Rešitev mora omogočati celovito upravljanje z uporabniškimi pravicami skupin uporabnikov in posameznih uporabnikov. Posamezne funkcije in dostop do podatkov mora biti možno omejiti s strani administratorja rešitve. Posebna zaščita pred dostopom do podatkov mora biti zagotovljena za občutljive osebne podatke skladno z GDPR.
- Zaželeno je, da rešitev omogoča podporo poslovanju v več podjetjih. DARS je trenutno sicer enovito podjetje, ni pa izključeno, da v prihodnje ne bo odpiral dodatnih podjetij.
- Nova rešitev mora:
 - o zagotoviti informacijsko podporo najmanj v obsegu sedanje rešitve,
 - o omogočiti uporabo sodobnih tehnologij z možnostjo sprotnega posodabljanja,
 - o omogočiti optimizacijo poslovnih procesov in zmanjšanje administrativnih opravil.
- Poleg produkcijskega sistema mora rešitev omogočati namestitev in uporabo testnega okolja, ki bo omogočal celovito testiranje sistema vključno z vsemi integracijami pred posodobitvami in nadgradnjami produkcijskega okolja.

2.3. Obseg projekta

Temeljni poslovni procesi, vodeni v sistemu ERP:

- finančno računovodski procesi,
- računovodski del cestninjenja na podlagi e-vinjet,
- računovodski del cestninjenja na podlagi naprav DarsGo,
- vzdrževanje,
- nabava in materialno poslovanje,
- prodaja
- škodni zahtevki,
- integracije in drugo.

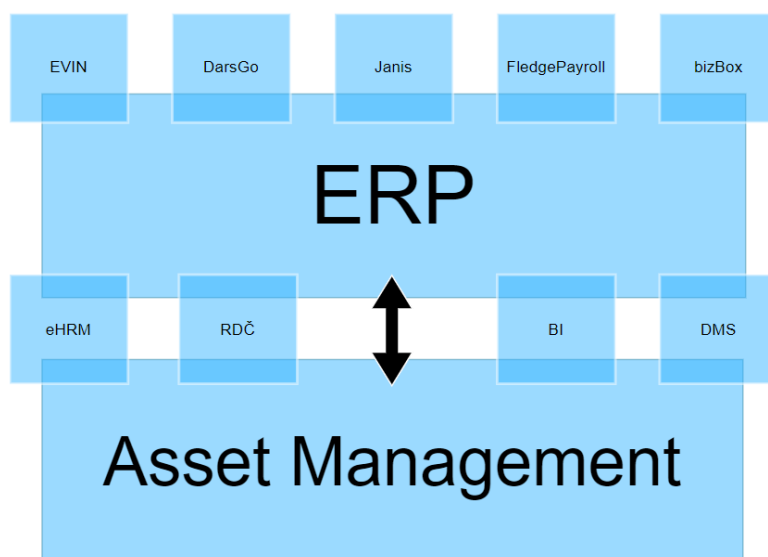
2.4. Integracije

Integracije so podrobno opisane v vsebinskem poglavju dokumenta **»Vsebinske zahteve za vpeljavo novega sistema ERP«**, ki je potencialnim ponudnikom na voljo na zahtevo. Zaradi visokih stroškov razvoja obstoječih integracijskih vmesnikov se od izvajalca zahteva, da je izbira in implementacija tehnologij zagotovljena tako, da naročnik ne nosi dodatnih nepotrebnih

stroškov za izvedbo integracij. Spodnji diagram prikazuje najpomembnejše integrirane informacijske sisteme:

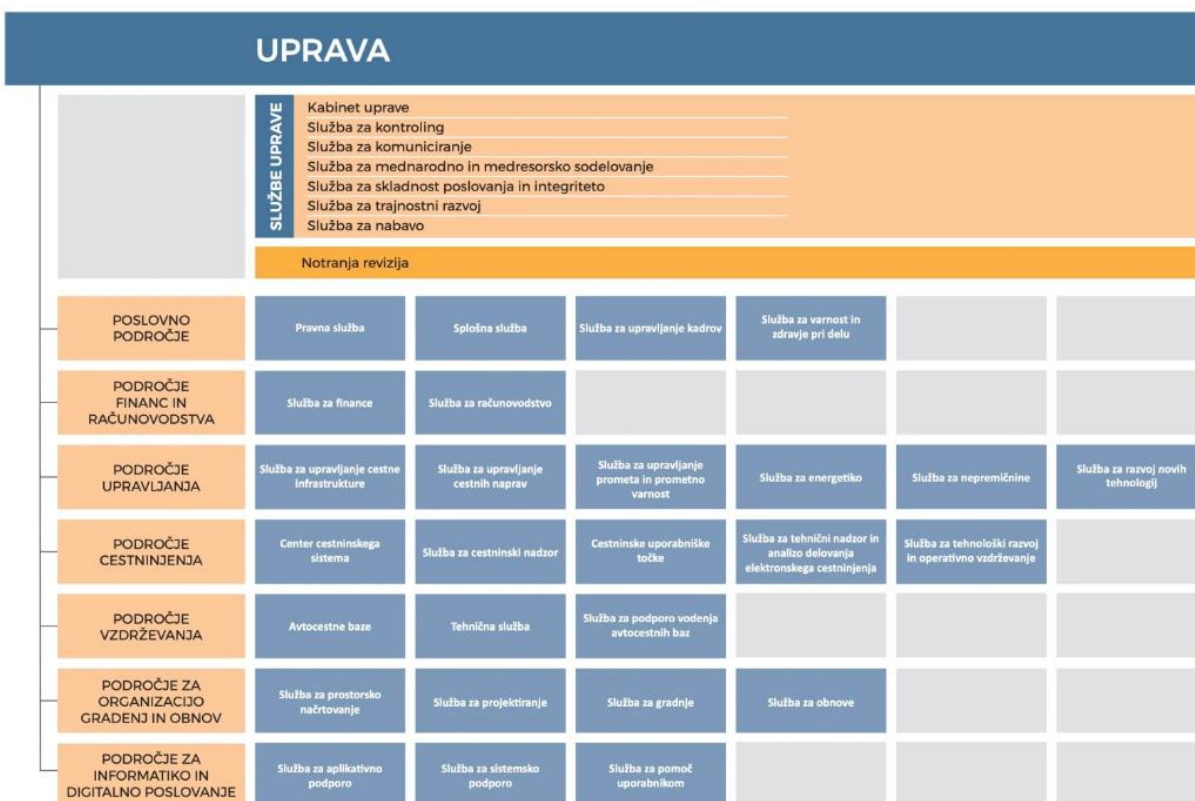
- DarsGo elektronski cestninski sistem za cestninjenje tovornega prometa,
- EVIN elektronski vinjetni sistem,
- Janis - sistem javnega naročanja,
- BizBox - integracija izhodnih in prejetih e-računov,
- BI - poslovna analitika in rešitev Power BI,
- DMS - dokumentni sistem M-Files,
- RDČ - registracija delovnega časa,
- eHRM - kadrovski informacijski sistem,
- FledgePayroll - sistem za obračun plač in drugo.

V diagram je vključen tudi sistem za upravljanje s sredstvi (AM), katerega uvedbo naročnik načrtuje sočasno z uvedbo novega sistema ERP. Sistem AM bo integriran tako s sistemom ERP kot tudi z drugimi obstoječimi sistemi (nekateri so prikazani na spodnji shemi).



2.5. Organizacijska struktura

Makro in mezo organizacijska struktura družbe DARS od 1. 2. 2024



3. VSEBINSKE ZAHTEVE IN POTREBNE FUNKCIONALNOSTI

3.1. Vsebinske zahteve

Podrobne vsebinske zahteve so podrobneje opisane v dokumentu »Vsebinske zahteve za vpeljavo novega sistema ERP«, ki je potencialnim ponudnikom na voljo na zahtevo.

V dokumentu so navedene zahteve, ki jih mora zagotoviti informacijski sistem za podporo poslovnim procesom (ERP) in ne pomeni dokončne specifikacije zahtev za informacijski sistem. Dokument predstavlja okvir, na osnovi katerega bodo ponudniki dobili informacijo o splošnih zahtevah naročnika do novega informacijskega sistema, ki je predmet razpisa. Realne zahteve in podrobne specifikacije pred implementacijo lahko odstopajo, vendar ne spremenijo obsega ponudbe za izvedbo projekta.

Poleg v dokumentu navedenih zahtev po poslovnih funkcijah in procesih se od izvajalca pričakuje:

- Upoštevanje GDPR in ZVOP-2 zahtev na vseh področjih in procesih ter zagotavljanje revizijske sledi skladno z navodili naročnika.
- Beleženje sprememb povsod, kjer je to že implementirano v obstoječem ERP sistemu.
- Zajem vseh dodelav, dodatnih funkcionalnosti, pregledov in poročil iz obstoječega sistema (razen v primeru drugačnega dogovora z naročnikom).
- Zajem zakonskih sprememb, ki so bile izvedene kot dodelave v ERP rešitvi na obstoječem sistemu.
- Migracija vseh v obstoječi rešitvi nastalih transakcij in šifrantov (nastavitev) na dan prehoda v produkcijo oziroma obratovanja novega ERP sistema. Z migracijo vseh podatkov mora biti omogočeno, da se po prehodu novega ERP v produkcijo obstoječi ERP sistem uporablja izključno v arhivske namene. Kjer migracija vseh podatkov ni

možna ali smiselna, se v skladu z dogovorom z naročnikom izvede otvoritev in podatki prenesejo kumulativno.

3.2. Opredelitev ERP z vidika E2E procesov

Cestninjenje na podlagi eVinjet:

- slovenske elektronske vinjete kot artikel,
- avstrijske vinjete kot artikel,
- nabava avstrijskih vinjetnih tiskovin,
- prevzem avstrijskih vinjetnih tiskovin,
- premiki avstrijskih vinjetnih tiskovin med lokacijami,
- prodaja avstrijskih vinjet v obliki nalepke,
- prodaja avstrijskih elektronskih vinjet,
- prodaja elektronskih slovenskih vinjet,
- prodaja slovenskih elektronskih vinjet preko internih prodajnih mest,
- prodaja slovenskih elektronskih vinjet preko domačih komisionarjev in tujih agentov,
- prodaja vinjet preko domačih agentov,
- prodaja slovenskih elektronskih vinjet končnim strankam in zaposlenim na DARS-u preko spletne trgovine sistema e-vinjeta,
- vračilo preostale vrednosti slovenske elektronske vinjete,
- preklic nakupa slovenske elektronske vinjete,
- pripoznavanje prihodkov iz naslova prodaje elektronskih vinjet,
- evidentiranje prodaje avstrijskih vinjet,
- vračila neprodanih avstrijskih vinjetnih tiskovin,
- izterjava neplačanih izdanih računov iz sistema e-vinjete,
- sistemske neustreznosti in želje po nadgradnji.

Cestninjenje na podlagi sistema DarsGo:

- šifrant kupcev,
- naprave DarsGo kot artikli,
- nabava DarsGo naprav,
- prevzem DarsGo naprav,
- nabava dodatnih DarsGo nosilcev,
- premiki nosilcev DarsGo naprav med lokacijami,
- izdaja DarsGo naprav,
- prenos knjigovodskih listin iz sistema DarsGo (SAP MM) v ERP in evidentiranje gibanj DarsGo naprav v sistemu ERP,
- prodajni dokumenti,
- izdani računi na področju cestninjenja vozil nad 3,5 t NDM,
- obračun prepaid (predplačniško plačevanje cestnine),
- vračilo dobroimetja in dobropisi,
- gibanje zalog avstrijskih vinjetnih tiskovin in nosilcev za naprave DarsGo,
- zapiranje in odpiranje terjatev,
- plačila,
- izterjave,
- prenos kontov GK,
- prenos artiklov,
- prenos in knjiženje prilivov SEPA,
- sistemske neustreznosti in želje po nadgradnji.

Vzdrževanje:

- ključni šifranti,
- artikli,
- viri,
- posebni šifranti,
- BCP odseki,
- BCP objekti,
- BCP meje.

Materialno poslovanje:

- nabava materiala po pogodbah,
- pogodbe,
- evidenčne pogodbe,
- pogodbeni sporazumi,
- materialne pogodbe,
- zahtevek za material,
- predlog za nabavo na podlagi pogodbe,
- nabava po naročilnicah,
- aneksiranje naročilnice,
- nabava po sklepu uprave (»mehka srajčka«),
- nabava z gotovinskim plačilom,
- nabava brez naročilnice,
- prevzem naročenega materiala na zalogo,
- pregled razpoložljivosti materiala,
- premiki materiala med skladišči,
- poraba materiala,
- poraba materiala po delovnih nalogih,
- poraba materiala po internih nalogih,
- upravljanje z drobnim inventarjem,
- poraba goriva,
- inventura materiala,
- zavrnitev računa in nadomestni račun,
- sistemske neustreznosti in želje po nadgradnji,
- delovni nalogi (DN),
- odpiranje delovnih nalogov,
- planiranje del,
- izdaja materiala na delovne naloge,
- evidentiranje porabe po delovnih nalogih,
- zaključevanje delovnih nalogov,
- mobilna aplikacija za delovne naloge,
- pregled porabe po delovnih nalogih,
- pregled porabe po internih nalogih,
- potni nalogi za redno vzdrževanje,
- pregled porabe po OS,
- sistemske neustreznosti in želje po nadgradnji.

Škodni primeri:

- odpiranje Škodnega spisa,
- delovni nalogi za škodni primer,
- priprava predloga za zavarovalnico,

- poravnava in zaključevanje škodnega zahtevka,
- sistemske neustreznosti in želje po nadgradnji.

Računovodstvo:

- glavna knjiga,
- knjiženje preko temeljnic,
- obračun tečajnih razlik in centnih izravnjav,
- izvenbilančne evidence
- priprava izkazov,
- zapiranje obdobja za knjiženje
- zaključek leta,
- podatki za pripravo obračuna davka od prihodkov,
- obračun DDV,
- intrastat poročanje,
- saldakonti dobaviteljev,
- aktivne časovne razmejitve,
- plačilni promet:
 - plačilo dobaviteljem
 - plačilo prek nakaznic
 - povračilo denarja kupcem,
 - tuja plačila,
 - uvoz bančnega izpiska,
- potni nalogi,
- blagajna,
- poslovne kartice,
- pomembna poročila,
- terjatve – saldakonti kupcev:
 - cestninske terjatve - prenosi knjigovodskih listin iz DarsGo sistema (ECS) v ERP,
 - cestninske terjatve - prenos knjigovodskih listin iz sistema e-vinjeta (EVIN),
 - plačila,
 - vračila sorazmernega deleža elektronske vinjete,
 - vračila kupnina zaradi preklica nakupa elektronske vinjete,
 - necestninske terjatve,
 - opomini,
 - zamudne obresti,
 - bremepisi,
 - popravki terjatev,
 - pomembna poročila,
- pasivne časovne razmejitve (PČR),
- osnovna sredstva:
 - nabava in aktivacija OS,
 - aktivacija nepremičnine:
 - postopek pred izvedbo aktivacije nepremičnine,
 - postopek pred izvedbo aktivacije opredmetenih/neopredmetenih osnovnih sredstev,
 - aktivacija: nova nabava/nadgradnja osnovnih sredstev,
 - amortizacija,
 - izločanje, prodaja in garancijska zamenjava osnovnega sredstva,
 - prerazvrščanje delnih ali celotnih vrednosti OS na drugo OS,
 - popis osnovnih sredstev,
 - posebnosti,

- DarsGo naprave:
 - nabava, izdaja, amortizacija izločanje in garancija DarsGo naprav,
 - ažuriranje DarsGo lokacij v registru OS za komponente DarsGo naprav,
 - kopiranje postavk OS med knjigami popravka vrednosti,
- zavarovanje osnovnih sredstev,
- sredstva v najemu,
- pomembna poročila,
- materialno poslovanje:
 - nabava materiala in blaga,
 - izdaja materiala,
 - pomembna poročila.

Finance:

- pogodbe in realizacija pogodbe,
- postopek finančne kontrole v Službi za finance,
- investicije,
- zavarovanja:
 - evidentiranje finančnih zavarovanj (FZ) in gradbenih zavarovanj (GZ),
 - spremljanje poteka veljavnosti finančnih zavarovanj in gradbenih zavarovanj,
 - spremljanje unovčenih finančnih zavarovanj,
- krediti in dolžniški vrednostni papirji ter depoziti:
 - kreditni proces:
 - črpanje kredita,
 - izdaja dolžniških vrednostnih papirjev,
 - sklenitev izvedenega finančnega instrumenta (obrestna menjava – IRS),
 - mesečna priprava podlag za knjiženje,
 - plačilo obresti in glavnice dolga,
 - plačilo obresti pri IRS poslu,
- naložbe,
- prenosi med TRR družbe DARS,
- likvidnost,
- pomembna poročila,
- distemske neustreznosti in želje po nadgradnji.

Kontroling:

- kontne preglednice in analize po dimenzijah kot pomoč pri pripravi pomembnih poročil,
- pomembna poročila.

4. TEHNIČNA SPECIFIKACIJA**4.1. Garancijska doba in vzdrževanje**

Obdobje tekočega vzdrževanja in razvoja sistema ERP je **36 mesecev** po vzpostavitvi sistema. V tem času je obveza izvajalca zagotavljanje brezhibnega delovanja vseh sistemov, ki so predmet vzdrževanja, in izvajanje nadgradnje aplikacije po dogovoru z naročnikom.

V primeru dvoma, ali se odprava napake nanaša na garancijsko ali na redno vzdrževanje, bosta naročnik in izvajalec preučila vse okoliščine, potrebne za opredelitev in odpravo napake.

Minimalna garancijska doba za brezhibno delovanje novih verzij in nadgradenj sistema ERP je 12 mesecev od dneva namestitve posamezne nove verzije, implementacije nove ali nadgradnje

obstoječe funkcionalnosti. V tem obdobju mora izvajalec brezplačno odpraviti vse napake v delovanju aplikacije v odzivnem času, določenem v točki 4.12.

4.2. Sistemsko okolje

Rešitev mora biti v celoti vzpostavljena kot oblačna storitev (SaaS). Ponudnik mora v okviru razpisa zagotoviti sistemsko infrastrukturo, sistemsko in aplikativno programsko opremo, sistemsko administracijo, varovanje osebnih podatkov in odpravo napak, ki imajo za posledico izpad dosegljivosti storitve.

MSP mora biti proizvajalec rešitve in ne ponudnik rešitve - oblačna storitev mora biti v celoti upravljana s strani proizvajalca rešitve. Ne naročnik ne ponudnik ne smeta upravljati s sistemsko infrastrukturo ali sistemsko in aplikativno programsko opremo.

Ponudnik obvesti naročnika o nameščanju sistemskih popravkov ali nadgradenj ter poskrbi, da aplikativna programska oprema še naprej deluje nemoteno oziroma da se po potrebi uskladi z novo različico licenčne programske opreme. Prilagoditve sistema ne smejo posegati v standardno programsko kodo rešitve, ampak morajo biti izdelane v obliki razširitev, kar omogoča enostavno in hitro implementacijo posodobitev sistema.

Ponudnik mora zagotavljati vsaj 99,9 odstotno razpoložljivost rešitve, kar mora biti razvidno iz pogodbe o ravni storitve (SLA) za neprekinjeno delovanje.

Izbira fizične lokacije infrastrukture storitve v oblaku mora ustrezati naročnikovim zahtevam po odzivnosti in primerno majhni latenci. Odzivnost aplikacije mora biti optimizirana in ne sme vplivati na delovni proces.

Rešitev mora omogočati integracijo z avtentikacijskimi sistemi Microsoft Active Directory (on premise) in Azure Active Directory oziroma Microsoft Entra ID.

4.3. Povezava z zalednimi sistemi in šifranti naročnika

Rešitev mora omogočati izmenjavo podatkov z naslednjimi obstoječimi zalednimi in zunanjimi sistemi:

- sistemom za upravljanje s kadri eHRM proizvajalca Agitavit Solutions, d. o. o.,
- sistemom za registracijo delovnega časa RDČ proizvajalca Četrta pot, d. o. o.,
- sistemom za obračun plač FledgePayroll proizvajalca Sicom, d. o. o.,
- dokumentnim sistemom in e-arhivom M-Files izvajalca 360ECM, d. o. o.,
- bizBox integracijo izhodnih e-računov,
- sistemom Microsoft PowerBI,
- sistemom DarsGo,
- sistemom E-vinjeta,
- sistemom za popis in upravljanje z osnovnimi sredstvi InvOS podjetja Leoss, d. o. o.,
- sistemom Janis (javna naročila in informacijski sistem),
- sistemom Meho (platforma za spremljanje in upravljanje mehanizacije),
- aplikacijo za pregled porabe Petrol in OMV kartic,
- sistemom za pregled točenja goriva podjetja Tensor, d. o. o.,
- sistemom za upravljanje z varstvom pri delu Trefko,
- bančnimi aplikacijami,
- registrom pravnih oseb AJPEŠ,
- prekrškovno aplikacijo (PA) za cestninski nadzor in drugimi.

Prednostna tehnologija za izmenjavo podatkov z zalednimi in zunanjimi sistemi so spletni servisi. Vsi navedeni sistemi podpirajo tudi prenos podatkov preko izmenjevalne baze, ki jo zagotovi naročnik (SSIS tehnologija), vendar se ta način izmenjave podatkov uporablja le kot alternativa s specifičnih primerih.

4.4. Testno okolje

Ponudnik bo zagotovil testno okolje, ki bo funkcionalno ekvivalentno produkcijskemu. Testno okolje je namenjeno izvajanju testov sprejemljivosti ob uvajanju novih rešitev, spremembam obstoječih funkcionalnosti znotraj informacijskega sistema ter izobraževanju uporabnikov. Za prenos funkcionalnosti med testnim in produkcijskim okoljem skrbi ponudnik.

4.5. Informacijska varnost

- Od izvajalca (velja tudi za morebitne podizvajalce) se zahteva vzdrževanje visokega nivoja informacijske varnosti pri razvoju, nadgradnjah in ostalih vzdrževalnih posegih na informacijskem sistemu nasploh, še posebej pa v primeru spletne aplikacije, delujoče v oblaknem okolju.
- V primeru vzpostavitve rešitve na naročnikovi opremi je obveza naročnika izvajanje varnostnega kopiranja vseh sistemov in podatkov, ki so potrebni v procesu obnove morebitne izgube podatkov ali celotnega sistema. Izvajalec pripravi načrt varnostnega kopiranja in ga uskladi s politiko izdelave varnostnih kopij naročnika.
- V primeru vzpostavitve oblachne storitve izvajalec zagotavlja izvajanje varnostnega kopiranja vseh sistemov in podatkov, imeti mora pripravljene postopke varnostnih kopij in obnove sistema.
- Obveza izvajalca je upoštevati varnostna pravila, interne akte naročnika in dobre prakse s področja informacijske varnosti pri vzdrževanju, podpori in razvoju novih funkcionalnosti.
- Izvajalec je dolžan poročati o zaznanih varnostnih grožnjah in ranljivostih ter vpeljanih ukrepih za zmanjševanje razpoznanih groženj.
- Naročnik si pridržuje pravico, da kadarkoli v obdobju vzdrževanja sam ali z izbranim zunanjim izvajalcem izvede varnostne teste in v primeru nepravilnosti od izvajalca zahteva odpravo le-teh.
- Izvajalec je dolžan ažurno odpraviti vse zaznane ranljivosti in upoštevati naročnikova priporočila, ki povečujejo nivo informacijske varnosti.
- Vsi zaposleni, ki bodo v imenu izvajalca (njegovi zaposleni in podizvajalci) delali na vzpostavitvi, vzdrževanju in podpori sistema ERP, morajo podpisati izjavo "Izjava o varovanju informacij za zunanje subjekte".
- Izvajalec je dolžan ažurno poročati o spremembi zaposlenih, ki bodo v imenu izvajalca (njegovi zaposleni in podizvajalci) delali na vzpostavitvi, vzdrževanju in podpori sistema ERP.

Pri razvoju aplikativnih rešitev mora izvajalec striktno upoštevati standarde in načela dobrih praks, kot tudi naročnikove specifične zahteve.

Izvajalec mora tako med drugim zagotoviti tudi:

- ustrezno politiko gesel, kjer je predvidena ustrezna kompleksnost, cikli zamenjave in šifriranje teh,
- šifriranje morebitnih občutljivih vsebin,
- uporabo varnih načinov in protokolov komunikacije in izmenjave podatkov (SSL, VPN ...),
- sprotno izvajanje aplikativnih popravkov v primeru ugotovljenih varnostnih pomanjkljivosti,

- varno izvajanje procedur za dostope do podatkov,
- v največji možni meri uporabo preverjenih protokolov in metodologij pri vseh fazah.

4.6. Zahteve po GDPR

V sistemu ERP se bodo hranili občutljivi podatki o zaposlenih, zato je še posebej pomembno upoštevanje vseh zakonskih obveznosti, ki se nanašajo na hrambo tovrstnih podatkov, vključno z Uredbo (EU) 2016/679 (Splošno uredbo o varstvu podatkov).

- Sistem mora biti skladen z direktivo GDPR.
- Izvajalec mora popisati vse zbirke osebnih podatkov (skladno z internimi pravili naročnika).
- Izvajalec mora zagotoviti ustrezno raven upravljanja z osebnimi podatki.
- Sistem mora omogočati revizijsko sled vpogledov v podatke (kdo, kdaj, kaj) za vse uporabnike sistema (uporabniki aplikacije, administratorji sistema, razvijalci in drugi).

4.7. Izvorna koda in dokumentacija

Ob primopredaji sistema, ob večjih razvojnih posegih na informacijskem sistemu in ob zaključku pogodbe mora izvajalec pripraviti oziroma dopolniti naslednjo dokumentacijo ter jo predati naročniku:

- tehnična dokumentacija arhitekture sistema, vključno s podrobnim popisom vseh integracijskih vmesnikov, struktur podatkov za prenos, preslikav podatkov in podobno,
- seznam programskih orodij, ki jih je uporabil pri razvoju rešitev,
- splošna navodila, ki zajemajo:
 - navodila za uporabnike,
 - navodila za administratorje.

Vso dokumentacijo izvajalec pripravi na elektronskem mediju. Ob predaji dokumentacije se napiše zapisnik, dokumentacija se deponira pri naročniku znotraj Področja za informatiko in digitalno poslovanje.

Vse ideje, načela, koncepte, metode in postopke, ki jih je izvajalec predstavil naročniku oziroma uporabnikom v okviru izvajanja pogodbe in niso bili uporabljeni neposredno v funkcionalnostih po tej pogodbi, predstavljajo poslovno skrivnost izvajalca in jih je naročnik dolžan varovati ter jih ne sme uporabljati sam v nasprotju s pogodbo ali jih posredovati oziroma dopustiti dostop do njih tretjim osebam.

Sistem ERP in morebitna platforma, na kateri je bil sistem zasnovan, ne smeta biti odprtokodna rešitev.

4.8. Vzpostavitev rešitve (postavka A ponudbenega predračuna)

V sklopu vzpostavitve rešitve bo izvajalec v sodelovanju s Področjem financ in računovodstva kot vsebinskim skrbnikom in Področjem za informatiko in digitalno poslovanje kot tehničnim skrbnikom vzpostavil sistem ERP, ki bo omogočal informacijsko podporo trenutnih procesov znotraj družbe ter na novo predvidenih procesov glede na vsebinske in tehnične zahteve naročnika.

Naročnik v okviru vzpostavitve rešitve pričakuje realizacijo vsaj spodaj naštetih elementov poslovnega načrta:

1. Obseg projekta in cilji

- Definicija obsega: kaj bo pokrivala implementacija ERP sistema, vključno s specifičnimi moduli, oddelki in procesi.

- Cilji: cilji implementacije ERP sistema, kot so izboljšanje učinkovitosti, znižanje stroškov ali izboljšanje natančnosti podatkov.

2. Analiza poslovnih procesov

- Trenutni procesi: dokumentiranje obstoječih poslovnih procesov (As-Is), razumevanje trenutnih delovnih tokov in prepoznavanje možnosti za izboljšave, razjasnitev morebitnih funkcionalnih nejasnosti iz razpisa.
- Prihodnji procesi: željeno prihodnje stanje poslovnih procesov (To-Be), ki jih bo podpiral ERP sistem.

3. Zbiranje zahtev

- Funkcionalne zahteve: opis specifičnih funkcionalnosti, ki jih potrebuje ERP sistem za podporo poslovnim procesom.
- Ne-funkcionalne zahteve: merila zmogljivosti, varnostne zahteve, uporabnost in skalabilnost.

4. Fit-Gap analiza

- Primerjava trenutnih zmogljivosti sistema z zahtevami in potrebami naročnika in s tem definiranje dodatnih prilagoditev, konfiguracij ali modulov ter cena odstopanj oziroma možnosti prilagoditve procesov. .

5. Strategija migracije podatkov

- Podatki za migracijo: podatki, ki bodo migrirani iz obstoječih sistemov v novi ERP sistem, v celotnem obsegu tako na testni bazi pred UAT kot kasneje na produkciji.
- Čiščenje podatkov: zagotavljanje kakovosti podatkov s čiščenjem in standardizacijo pred migracijo.
- Preslikava podatkov: kako se bodo podatki iz obstoječega sistema preslikali v novi ERP sistem.

6. Arhitektura sistema

- Tehnična arhitektura: definicija tehnične infrastrukture, vključno z morebitno dodatno programsko opremo, omrežjem in podatkovnimi zahtevami.
- Načrt integracije: kako se bo ERP sistem integriral z drugimi obstoječimi sistemi, kot so DMS, HRM, AM, DarsGo, EVIN ipd.

7. Prilagoditev in konfiguracija

- Zahteve po prilagoditvi: navedba morebitnih prilagoditev, potrebnih za izpolnitev specifičnih poslovnih potreb.
- Načrt konfiguracije: kako bo ERP sistem konfiguriran za usklajevanje s poslovnimi procesi brez potrebe po prilagoditvi kode.

8. Strategija testiranja

- Načrt testiranja: celovita strategija testiranja, načrtovana s strani izvajalca v sodelovanju z naročnikom, ki vključuje enotno testiranje, integracijsko testiranje, uporabniško sprejemno testiranje (UAT) in testiranje zmogljivosti.
- Testni primeri: določitev specifičnih testnih primerov in scenarijev za preverjanje funkcionalnosti in zmogljivosti ERP sistema. Pregled možnosti vzpostavitve orodij za avtomatsko testiranje rešitve (test automation).

9. Usposabljanje in upravljanje sprememb

- Načrt usposabljanja: program usposabljanja za končne uporabnike in zagotovitev njihove usposobljenosti za uporabo novega ERP sistema.
- Upravljanje sprememb: razvoj načrta za upravljanje organizacijskih sprememb, vključno s strategijami komunikacije, vključevanjem deležnikov in podporno strukturo.

10. Načrt implementacije

- Časovnica projekta: podrobna časovnica z mejniki in rezultati.
- Dodelitev virov: določitev vlog in odgovornosti projektne ekipe, vključno z notranjim osebjem in zunanji svetovalci.

- Upravljanje tveganj: prepoznava potencialnih tveganj in razvoj strategije za njihovo ublažitev.

11. Podpora po implementaciji

- Načrt podpore: opis strukture podpore za fazo po implementaciji, vključno s podporo helpdeska, procesi reševanja težav in vzdrževanjem sistema.
- Nenehne izboljšave: vzpostavitev procesa za nenehne izboljšave in posodobitve sistema na podlagi povratnih informacij uporabnikov in spreminjajočih se poslovnih potreb.

Vsak od teh elementov zagotavlja, da je implementacija ERP sistema celovita, dobro načrtovana in usklajena s strateškimi cilji organizacije. Poslovni načrt (business blueprint), ki ga v sodelovanju z naročnikom izdela ponudnik, služi kot temeljni dokument, ki vodi celoten proces implementacije ERP, omogoča jasno komunikacijo in zagotavlja referenčno točko za vse vpletene deležnike.

Okviren terminski plan za vzpostavitev novega sistema ERP je 24 mesecev od sklenitve pogodbe.

4.9. Uporabniške licence za dostop do aplikacije (postavka B ponudbenega predračuna)

Ponudnik predvidi osnovni nabor licenc, ki so nujno potrebne za začetek implementacije, neoviran razvoj sistema ter osnovno testiranje (s strani ponudnika ali ključnih uporabnikov), ki jih mora zajeti v ponudbeno ceno 1 kompleta postavke B ponudbenega predračuna.

Pred uporabniškim sprejemnim testiranjem (UAT) bo naročnik izvedel ločeno javno naročilo za pridobitev končnega nabora uporabniških licenc. Točna količina in vrsta teh licenc se bosta določila v fazi analize projekta.

4.10. Strokovno tehnična podpora (postavka C ponudbenega predračuna)

Pri strokovno tehnični podpori se v okviru zakupljenih ur izvajajo tekoče naloge, vzdrževanje aplikacije, nudenje pomoči uporabnikom pri uporabi sistema ter vzdrževanje in ažuriranje podatkov.

Pomoč naročniku v okviru strokovno tehnične podpore mora biti zagotovljena vsem uporabnikom aplikacije. Izvaja se glede na ustno, pisno ali elektronsko zahtevo uporabnika, preko telefona, elektronske pošte, ali pa na lokaciji uporabnika v primerih, ko pomoči ni možno izvesti na eno izmed prej omenjenih možnosti. V primeru, da izvajalec zaradi ocenjenega obsega ali zahtevnosti pomoči zahteva od uporabnikov pisno zahtevo, jo je le-ta dolžen predložiti.

Izvajalec mora naročniku nuditi ustrezno pomoč tudi v primeru, ko se naročnik odloča za uvajanje novih funkcionalnosti ali načrtuje vključevanje nove vsebine v sistem.

Strokovna podpora obsega:

- pomoč pri pripravi novih vsebin sistema,
- pomoč pri pripravi novih vsebin šifrantov,
- pomoč uporabnikom pri delu s sistemom,
- izdelavo poročil in analiz (na mesečni ravni in na zahtevo naročnika),
- svetovanje o nadaljnjem razvoju sistema,
- pomoč pri prehodu na novo različico sistema in drugo.

Tehnična podpora obsega:

- pomoč pri tehničnih težavah na lokaciji uporabnika v primeru vzpostavitve na naročnikovi opremi,
- odpravljanje morebitnih zastojev in napak oziroma motenj v delovanju sistema,
- izdelavo dokumentacije v primeru novih različic aplikacije,
- pomoč skrbniku aplikacije in skrbniku podatkov,
- druge vzdrževalne storitve.

Naloge izvajalca v okviru strokovno tehnične podpore zajemajo ohranjanje funkcionalnosti, vključno z razpoložljivostjo znotraj delovnega časa in pripravljenostjo za dogovarjanje z naročnikom o načrtovanju in zagotavljanju morebitnih ustreznih virov za izvajanje podpore sporazumno z naročnikom, predvsem pa:

- vodenje in koordinacijo dela med izvajalcem in naročnikom oziroma uporabniki,
- spremljanje tehnoloških novosti ter priprava predlogov ukrepov za nemoteno delovanje in izboljšanje delovanja, ki jih bo realiziral izvajalec v okviru dopolnilnega vzdrževanja,
- kontrolni preventivni pregledi in nadzor nad delovanjem sistema v dogovoru z naročnikom,
- ažuriranje obstoječe funkcionalnosti sistema (predvsem usklajevanje z zakonskimi spremembami in s spremembami internih predpisov naročnika),
- dokumentiranje dela, dogovorov in sprememb v zvezi z osnovnim vzdrževanjem, vključno z vzdrževanjem uporabniških navodil in tehnične dokumentacije,
- druge vzdrževalne aktivnosti po naročilu naročnika.

4.11. Razvoj dodatnih funkcionalnosti in prilagoditve zahtevam naročnika (postavka D ponudbenega predračuna)

V obdobju uporabe sistema bo prihajalo do neizogibnih sprememb v poslovnih procesih in tehničnih sprememb v zalednih sistemih naročnika. Naloge izvajalca v okviru nadgradenj in sprememb obsegajo razširjanje funkcionalnosti sistema, vključno z dopolnjevanjem, spreminjanjem ali dograjevanjem sporazumno z naročnikom, predvsem pa:

- izboljševanje obstoječih ter razvoj in implementacijo novih funkcionalnosti na zahtevo naročnika,
- sodelovanje pri analizi in pripravi specifikacij uporabniških zahtev za dodajanje novih in izboljšanje obstoječih funkcionalnosti,
- prilagajanje sistema glede na spremembe okolja, v katerem deluje,
- nadgrajevanje sistema v skladu s spremembami zakonodaje.

Postopek prijave in obveščanja o izvajanju razvoja dodatnih funkcionalnosti bo potekal v skladu s protokolom, ki ga bosta uskladila in podpisala naročnik in izvajalec na osnovi točke 4.14.

4.12. Stalna pripravljenost - pavšal (postavka E ponudbenega predračuna)

Izvajalec za ustrezno pripravljenost in odzivnost prejme mesečni pavšal, v okviru katerega mora zagotavljati stalno pripravljenost za odpravljanje napak in pomanjkljivosti ter izvajanje strokovno tehnične podpore. Stalna pripravljenost se izvaja vsak delavnik od 8. do 16. ure. V tem času mora biti naročniku zagotovljena možnost predaje sporočila o potrebni pomoči ali težavah pri delovanju programske opreme preko telefona, elektronske pošte ali namenskega sistema, ki ga zagotovi izvajalec.

Če je katero izmed storitev, definirano v okviru pogodbe, treba opraviti na lokaciji naročnika, so vsi potni stroški za prevoz vključeni v ceno storitve. Posegi na strežniku se izvajajo na daljavo ob predhodni potrditvi naročnika. V izjemnih primerih, ko je potreben fizičen dostop do

strežnika na lokaciji naročnika v Ljubljani ali Dragomlju, so vsi potni stroški za prevoz na omenjeni naslov vključeni v ceno storitve.

Odprava morebitnih napak, ki jih je storil izvajalec, se ne šteje v kvoto strokovno tehničnih ur. Napake mora izvajalec brezplačno odpraviti.

Izvajalec v okviru te postavke (pavšala) med drugim zagotavlja tudi:

- sledenje zakonodaji in usklajevanje z zakonskimi spremembami ter pripravo in implementacijo ustreznih rešitev,
- nemoteno delovanje informacijske rešitve - odpravo napak in vse storitve, ki spadajo v redno vzdrževanje informacijskih sistemov,
- usklajevanje z nadgradnjami standardne systemske programske opreme in vsemi orodji, ki so potrebna za delovanje aplikacije: operacijski sistem, brskalniki, pisarniška orodja, PDF prikazovalnik, podatkovna baza in vse njihove smiselne nadgradnje v prihodnje.

Prioriteta za določitev potrebnih odzivnih časov izvajalca v primeru odprave napak v delovanju sistema se določi na podlagi učinka na delovanje sistema.

Prioritete:

prioriteta 1	visoka	Kritična omejitev uporabe. Uporabnik ne more izvajati nalog zaradi izpada delovanja aplikacije. Izvajanje nalog je prekinjeno. Izvajanje delokrogov ni mogoče.
prioriteta 2	srednja	Srednja omejitev uporabe. Uporabniku funkcionalnost ni razpoložljiva ali ne deluje. Izvajanje nalog je moteno. Delokrog je možen.
prioriteta 3	nizka	Majhna omejitev uporabe. Uporabniku funkcionalnost ne deluje v skladu z zahtevami. Izvajanje nalog je mogoče, vendar omejeno. Delokrog je možen.

Odzivni časi in roki za izvedbo:

Napaka	prioriteta 1 (visoka)	prioriteta 2 (srednja)	prioriteta 3 (nizka)
Odzivni čas	1 ura	8 ur	po dogovoru
Rok za izvedbo	8 ur	32 ur	po dogovoru

Odzivni časi in roki za izvedbo za storitve razvoja:

Tip posega	Prioriteta	Odzivni čas	Rok za izvedbo
Manjše in zahtevnejše vsebinske spremembe aplikacije	1	8 ur	po dogovoru
	2	24 ur	po dogovoru

Odzivni čas je časovno obdobje, v katerem vzdrževalec sprejme prijavo, jo potrdi in začne z odpravljanjem napake ali nudenjem pomoči uporabniku.

Rok za izvedbo je skrajni rok, v katerem mora biti zahtevek realiziran in potrjen s strani naročnika.

4.13. Izobraževanje uporabnikov

Izvajalec mora na zahtevo naročnika organizirati in izvajati izobraževanje njegovih uporabnikov. Izobraževanja se organizirajo po potrebi in po dogovoru med naročnikom in

izvajalcem. Izvajanje izobraževanj se predvideva za nove uporabnike in pri uvedbi novih funkcionalnosti ter lahko poteka na lokaciji naročnika, na lokaciji izvajalca ali preko video konference.

Če poteka izobraževanje na lokaciji izvajalca, mora biti zagotovljena primerno opremljena računalniška učilnica, v kateri ima vsak uporabnik na voljo svoj računalnik in ustrezno programsko opremo. Organizacija in način izvajanja izobraževanja je obveznost izvajalca. Samoizobraževanje uporabnikov mora biti zagotovljeno preko ustrezno dokumentiranih in uporabniku dostopnih uporabniških priročnikov in video vsebin.

4.14. Politika črpanja ur

Strokovno tehnična podpora in razvojne storitve se izvajajo v okviru zakupljene kvote ur, ki jih naročnik uporablja po potrebi. Plačilo zanje se izvede na osnovi potrjenega zapisnika o opravljeni storitvi. Izvajalec je dolžan na zahtevo naročnika mesečno predložiti izpis vseh posegov, kjer navede:

- datum naročila storitve,
- datum posega,
- število in tip porabljenih ur za poseg (v skladu s politiko obračuna ur),
- namen in vrsto posega,
- osebo naročnika, ki je poseg naročila,
- skupno število porabljenih ur.

Ure strokovno tehnične podpore in razvoja dodatnih funkcionalnosti se zaokrožujejo na 15 minut natančno. Število potrebnih ur in prioriteta za izvedbo posameznega posega sta stvar dogovora med naročnikom in izvajalcem.

4.15. Nadzor nad izvajalcem

Izvajalec mora naročniku zagotoviti naslednje:

- izvedbo neodvisne revizije pri pogodbenem izvajalcu ter zagotovitev vpogleda v rezultate neodvisnih revizijskih pregledov in pregledov notranje revizije izvajalca,
- dovoljenje naročniku za neposredni nadzor nad opravljanjem pogodbenih storitev pri izvajalcu in opis načina izvajanja neposrednega nadzora,
- upravljanje svojih storitev v skladu z Navodilom za uporabo informacijskih sistemov (sklopi: zunanji izvajalci, oddaljen dostop, zaščita pred zlonamerno kodo, politika gesel in politika administratorskih računov).

4.16. Proces upravljanja s spremembami informacijskih sistemov

Pri naročanju in uvajanju sprememb v sistemu naročnik in izvajalec upoštevata interno Navodilo za upravljanje sprememb informacijskih sistemov, ki določa, da je potrebno proces naročanja in uvajanja sprememb voditi transparentno, in sicer vse faze: naročilo spremembe z obrazcem, e-pošto oziroma v informacijskem sistemu naročnika Zahtevki, izvedba sprememb v sistemu, testiranje v testnem okolju, potrditve ustreznosti testiranja s strani izvajalca in naročnika, prenos spremembe v produkcijsko okolje ter potrditev s strani izvajalca in naročnika.

Sistemske posodobitve in tehnološki razvoj sistema ERP predvidevata skladno vzdrževanje in nadgrajevanje z:

- razvojem informacijskega okolja naročnika (sistemske okolje),
- zakonskimi spremembami.

4.17. Poročila in spremljanje incidentov

Izvajalec je dolžan izvajati poročanje naročniku o delovanju sistema, in sicer:

- a) Vsa sporočila, ki jih izvajalec prejme od naročnika, morajo biti evidentirana in dokumentirana s strani izvajalca ter dostopna naročniku na vpogled. Evidenca sporočil mora biti dnevno ažurna in naročniku dostopna preko spletnega portala. Na zahtevo naročnika mora izvajalec mesečno poročati o prejetih sporočilih (preko e-pošte ali pismeno).
- b) Izvajalec mora voditi **seznam incidentov** (vrsta in opis incidenta, čas pojave, potreben čas za odpravo), ki so se pojavili med delovanjem sistema, vzroke za incidente, ukrepe za odpravo incidentov in uspešnost ukrepov. O tem mora **mesečno poročati naročniku** (v elektronski ali pisni obliki).
- c) Izvajalec mora naročniku poročati tudi:
 - v primerih, ko je prišlo do vdora v informacijski sistem partnerja, do kibernetičnega napada in podobno,
 - v primerih izgube zaupnosti podatkov (GDPR ali poslovne skrivnosti).O tem mora **poročati naročniku** (v elektronski ali pisni obliki) takoj, ko se zgodi omenjeni incident.
- d) Prav tako je izvajalec dolžan mesečno predati naročniku poročilo (v elektronski ali pisni obliki) o vseh **opravljenih storitvah** v okviru pogodbe za pretekli mesec.
Mesečno poročilo naj vsebuje:
 - datum naročila storitve,
 - datum posega,
 - število porabljenih ur za poseg (v skladu s politiko obračuna ur),
 - namen in vrsto posega,
 - oseba naročnika, ki je poseg naročila,
 - skupno število porabljenih ur.

OBRAZEC ZA PREVZEM ZAPRTEGA DELA RAZPISNE DOKUMENTACIJE

Spodaj podpisani _____ (ime in priimek), odgovorna oseba

(firma in sedež) za podpis ponudbe in pogodbe v zvezi z javnim naročilom, pod materialno in kazensko odgovornostjo v zvezi s prevzemom zaprtega dela dokumentacije, to je »Vsebinske zahteve za vpeljavo novega sistema ERP« vezano na javno naročilo za »Vzpostavitev, razvoj in vzdrževanje sistema ERP« (v nadaljevanju: vsebinske zahteve) izjavljam, da:

- bo prevzeta dokumentacija, ki sestavlja vsebinske zahteve, uporabljena izključno in samo za namen priprave ponudbe kot izhaja iz dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila;
- se vsebinskih zahtev ne bo tiskalo, kopiralo ali kakorkoli drugače distribuiral in/ali posredovalo drugim fizičnim in/ali pravnim osebam s strani prejemnika, razen morebitnim partnerjem v skupnem nastopu, ki bi sodelovali pri predmetnem javnem naročilu in za katere prevzemamo odgovornost, da bodo varovali zaupno naravo podatkov iz vsebinskih zahtev.

Vsebinske zahteve, ki so del dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila bo prevzela pooblaščen oseba: _____ (ime in priimek) na e-pošto: _____.

Prevzemamo odgovornost, da je navedeni elektronski naslov delujoč in smo seznanjeni z dejstvom, da naročnik na prevzema odgovornosti za ne prejem elektronske pošte na navedeni elektronski naslov.

Datum:

Podpis:

II. PONUDBENI PREDRAČUN

Ponudnik:

PONUDBENI PREDRAČUN št.

Oznaka	Tip storitve	ME	Količina	Cena/ME	Vrednost brez DDV
A	Vzpostavitev rešitve	kpl	1		
B	Uporabniške licence	kpl	1		
C	Strokovno tehnična podpora	ura	4.680		
D	Razvoj dodatnih funkcionalnosti in tekoče prilagoditve	ura	3.600		
E	Pavšal za stalno pripravljenost	mesec	36		

Postavki C in D se zaračunata po dejansko opravljenih urah. Postavka E se zaračunava mesečno (1 kos za vsak mesec po podpisnem zapisniku o primopredaji).

Skupaj A do E

DDV 22 %

Skupaj z DDV

Rok izvajanja pogodbenih obveznosti je 60 mesecev od datuma sklenitve pogodbe.

Ponujamo naslednjo rešitev, ki bo implementirana pri naročniku:

..... (navesti ponujen ERP sistem).

Strinjamo se, da so razpisane količine na enoto mere in so okvirne ter se prilagajajo konkretnim potrebam ter razpoložljivim finančnim sredstvom naročnika. Naročnik ni zavezan naročiti celotne količine storitev.

Izjavljamo, da smo ponudili in izpolnili vse pozicije iz predračuna (razen Cene/ME za poziciji A in B). Nobena od postavk ni enaka 0 EUR oziroma brezplačna ali neizpolnjena.

Vse cene in vrednosti so izražene v evrih. Cena ne vsebuje DDV. Cene in vrednosti so obračunane in zaokrožene na dve (2) decimalki. V ponudbeni ceni/ME so zajeti vsi stroški v zvezi s predmetom naročila.

datum:

podpis: