



PREDMET NAROČILA

VZPOSTAVITEV IN VZDRŽEVANJE INFORMACIJSKEGA SISTEMA VODENJA REGISTRA NEPREMIČNIN, VODENJA POSLOVNIH PROCESOV VZDRŽEVANJA NEPREMIČNIN IN VODENJA POSLOVNIH PROCESOV Z NAJEMNIKI NEPREMIČNIN ZA POTREBE DRUŽBE NEPREMIČNINE CELJE D.O.O.



Celje, januar 2025

1 UVODNE INFORMACIJE

1.1 Namen predmeta naročila

Namen predmeta naročila je podrobna opredelitev vseh potreb za vzpostavitev in vzdrževanje informacijskega sistema vodenja registra nepremičnin, vodenja poslovnih procesov vzdrževanja nepremičnin in vodenja poslovnih procesov z najemniki nepremičnin za potrebe družbe Nepremičnine Celje d.o.o. Predmet naročila je opredeljen na način, da lahko ponudniki informacijskih sistemov ocenijo ali lahko izpolnijo vse zahteve in potrebe družbe na tem področju. Predmet naročila je tudi poglavitni in sestavni del dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila. Njen namen je tudi v pridobivanju ustrezne ponudbe v postopku javnih naročil v skladu z Zakonom o javnem naročanju (ZJN-3).

1.2 Pričakovane koristi

Družba Nepremičnine Celje (v nadaljevanju tudi naročnik) z vzpostavitvijo informacijskega sistema vodenja registra nepremičnin, vodenja poslovnih procesov vzdrževanja nepremičnin in vodenja poslovnih procesov z najemniki pričakuje naslednje koristi: prihranek časa v izvajanju poslovnega procesa v elektronski obliki in povečanje učinkovitosti pri izpolnjevanju poslovnih obveznosti; prihranke v denarju tako z vidika časovne dimenzije kot uporabe podatkov za boljše poslovno odločanje; povečanje produktivnosti zaposlenih v rednih delovnih procesih, hitrejši in standardizirani procesi s celostnim vpogledom v ozka grla in možnostjo njihove odprave ter zagotavljanje večje varnosti pri varovanju osebnih podatkov.

V primeru, da ponudnik nima dovolj informacij v poglavju Uvodne informacije in so te pomembne za oblikovanje njegove ponudbe, ponudnik zastavi konkretno vprašanje na Portalu javnih naročil v okviru izvajanja postopka javnega naročila z interno evidenčno številko 410-1/2025 Vzpostavitev in vzdrževanje informacijskega sistema vodenja registra nepremičnin, vodenja poslovnih procesov vzdrževanja nepremičnin in vodenja poslovnih procesov z najemniki nepremičnin za potrebe družbe Nepremičnine Celje d.o.o.

2 PREDSTAVITEV DRUŽBE

2.1 Ustanovitev

Družbo Nepremičnine Celje d.o.o., (v nadaljevanju: družba) je ustanovila v 100% deležu Mestna občina Celje za opravljanje nalog na področju upravljanja, gospodarjenja in trgovanja z nepremičninami. Družba je bila ustanovljena z Aktom o ustanovitvi, ki ga je sprejel Mestni svet MOC na 20. seji dne 30.1.2001. Družba je začela poslovati 1.4.2001. V letu 2005 je Mestni svet Mestne občine Celje sprejel Odlok o podelitvi javnega pooblastila za vodenje postopka in odločanje o upravnih stvareh na stanovanjskem področju (UL RS št. 38/05), s katerim je družbi Nepremičnine Celje d.o.o. kot neprofitni stanovanjski organizaciji podelil javno pooblastilo za vodenje postopka in odločanje v upravnih stvareh na stanovanjskem področju. V letu 2010 je Mestni svet Mestne občine Celje na svoji seji 25. 5. 2010 sprejel sklep o spremembi Akta o ustanovitvi, s katerim se je družba doregistrirala za opravljanje določenih dejavnosti s področja finančnega poslovanja, to je dejavnost

finančnega zakupa, kreditiranja in drugih finančnih storitev, za katere ni potrebno pridobivati dodatnih soglasij državnih organov. Mestni svet mestne občine Celje je na 16. seji dne 20. 12. 2016 sprejel Akt o ustanovitvi družbe u omejeno odgovornostjo (prečiščeno besedilo). Nepremičnine Celje d.o.o. spadajo po določilih ZGD med majhne družbe (55. člen), za katere po ZGD ni obvezno revidiranje poslovanja (57. člen), ker pa je družbo v 100 % deležu ustanovila lokalna skupnost, morajo biti računovodski izkazi revidirani po 1. odstavku 72. člena ZJF.

2.2 Poslanstvo

Poslanstvo družbe opredeljuje njen namen delovanja. Kakovost bivanja za vse generacije sporoča, da občanom z oddajo javnih najemnih stanovanj pomagamo reševati stanovanjsko problematiko. Mladim, mladim družinam in občanom srednje generacije zagotavljamo pomoč in podporo pri najemu in nakupu nepremičnin. Starejšim občanom omogočamo dostojno življenje v njim prilagojenih in oskrbovanih stanovanjih. Občanom, ki živijo pod pragom revščine zagotavljamo bivalne enote. Zaposlene spodbujamo k strokovnemu in osebnemu razvoju ter uspehu. V časih negotovosti jim zagotavljamo varnost zaposlitve in aktivno vključevanje njihovih idej v napredne projekte. Deležnikom na vseh področjih zagotavljamo kakovostno, profesionalno in varno sodelovanje. Trajnostne rešitve in nove trende bivanja skozi kakovostno gospodarjenje z nepremičninami povezujemo v zdrav način življenja občanov Mestne občine Celje in ohranjanje okolje v katerem bivamo.

2.3 Vizija

Vizija opredeljuje sliko podjetja v prihodnosti. Zidovom dajemo življenje je vizija, ki sporoča naš pogled v prihodnost skozi prizmo kakovosti bivanja in razvoju temeljnih elementov za blaginjo življenja v lokalni skupnosti. Naš razvoj in aktivno vlogo v razvojnih projektih mesta vodi mestotvorno razmišljanje, ki spoštuje načela trajnostnega razvoja in energetske učinkovitosti. Z iskanjem in uresničevanjem pametnih modelov ter inovativnih oblik zagotavljanja strehe nad glavo, pomagamo občanom pri reševanju stanovanjske problematike. Družba v svojem poslovanju želi zasledovati vrednote sožitja, medsebojnega spoštovanja, pripadnosti in sodelovanja. S tem bo družba neposredno okrepila vezi z najemjemalci in ustvarjala pogoje za skupno reševanje problematike in izboljšanja kakovosti bivanja. Poslovne aktivnosti bodo temeljile na spoštovanju moralnih in etičnih načel, ohranjanju bivalnega okolja in ustvarjanju pogojev za boljšo kakovost življenja. Z vsemi deležniki družbe bomo skušali vzpostaviti odnos temelječ na zaupanju, s čimer bomo lahko pridobili zanesljive, prilagodljive in učinkovite rešitve.

2.4 Podatki o poslovanju družbe

Število stanovanjskih enot v lasti družbe po letih, struktura stanovanjskih enot, pravdni postopki, podatki o prodaji in nakupu nepremičnin, finančno poslovanje podjetja, podatki o obsegu gradnje, vzdrževanja, investicijskega vlaganja, izvedbi javnih naročil, tveganja v poslovanju družbe, strukturi zaposlenih, računovodski izkazi, pojasnitve k računovodskim izkazom in kazalnike poslovanja ponudnik pridobi iz Poslovnega poročila družbe za leto 2021, Poslovnega poročila družbe za leto 2022 in Poslovnega poročila družbe za leto 2023, ki so priloge tega Predmeta javnega naročila.

2.5 Organiziranost družbe

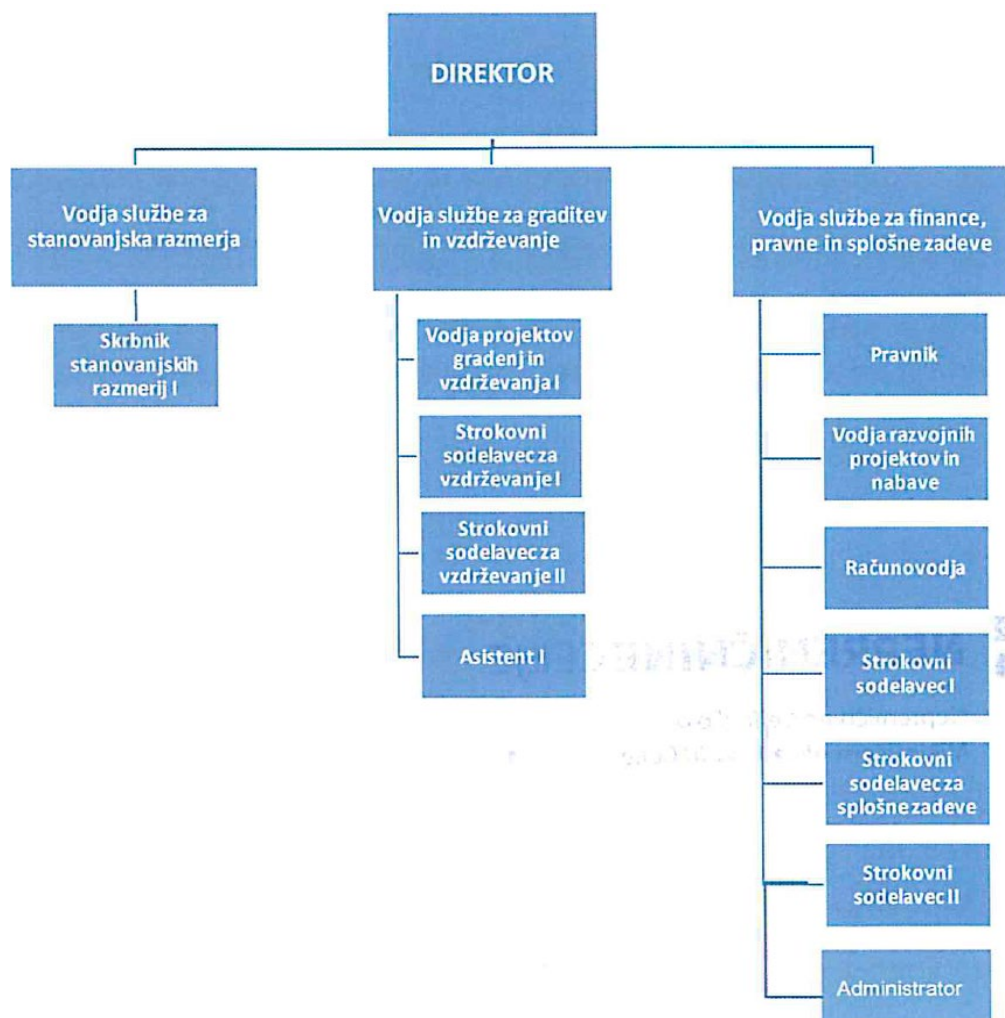
2.5.1 Nadzorni organ

Ustanoviteljske pravice izvršuje Mestni svet Mestne občine Celje v skladu z aktom o ustanovitvi družbe Nepremičnine Celje d.o.o. Sprejema letno poročilo, odloča o uporabi bilančnega dobička, se seznani s poslovnim načrtom, daje soglasje k spremembam statuta, imenuje člane nadzornega sveta in odloča o drugih pristojnostih v skladu s pristojnostmi. Nadzorni svet družbe imenuje in razrešuje direktorja, nadzoruje vodenje poslov družb, obravnava letno poročilo, sprejema poslovni načrt in program razvoja družbe, daje soglasje k najemanju posojil in daje soglasje k drugim aktom družbe v skladu s pristojnostmi.

2.5.2 Organizacijska struktura

Organizacijsko strukturo družbe sestavljajo: Direktor; Služba za stanovanjska razmerja, Služba za graditev in vzdrževanje in Služba za finance, pravne in splošne zadeve.

Slika 1: Organizacijska struktura družbe na mikro organizacijski ravni



2.5.2.1 Direktor

Predstavlja in zastopa družbo v skladu s pooblastili, načrtuje, vodi in organizira poslovanje družbe, oblikuje vizijo in pripravlja strateške načrte družbe, sprejema poslovne dokumente ter interne akte družbe, izvršuje sklepe nadzornega sveta in vodi najzahtevnejše projekte.

2.5.2.2 Služba za finance, pravne in splošne zadeve

Izvaja makro, mezo in mikro poslovne procese: celotnega računovodstva družbe; poročil v skladu z zahtevami družbe in zakonodaje; obvladovanja terjatev in obveznosti družbe; finančnih analiz in projekcij družbe; krogotoka računovodske dokumentacije v povezavi z drugimi službami družbe; organizacije in komunikacije z bančnimi storitvami; zavarovanja nepremičnin družbe; usklajevanja investicijskih planov s finančnimi tokovi družbe, splošnih pravnih zadev, upravljanja s premoženjem družbe, registra upravnikov, nakupa in prodaje nepremičnin, odnosov z javnostmi, izvajanja postopkov nabave v skladu z Zakonom o javnem naročanju, črpanja evropskih sredstev in nalog splošne podpore za celotno družbo.

2.5.2.3 Služba za stanovanjske razmerja

Izvaja makro, mezo in mikro poslovne procese: dodeljevanja stanovanj v skladu s pravilniki družbe in zakonodajo; priprava in izvedba razpisov za podeljevanje stanovanja, komunikacije in organizacije delovnih nalog z najemniki družbe; vodenja upravnih postopkov, nadzora in izterjave terjatev do najemnikov družbe, potrjevanja obratovalnih stroškov praznih stanovanj in vodenja ter organizacije službe skladno z zastavljenimi cilji družbe.

2.5.2.4 Služba za graditev in vzdrževanje

Izvaja makro, mezo in mikro poslovne procese: rednega vzdrževanja stanovanjskega fonda družbe; investicijskega vzdrževanja stanovanjskega fonda družbe; interventnega vzdrževanja stanovanjskega fonda družbe; izvajanje aktivnosti za zagotavljanje kakovosti bivanja najemnikov družbe; organizacije in komunikacije z upravniki na področju vzdrževalnih in investicijskih del; priprave strokovnih podlag za izvedbo investicij ter organiziranje in vodenje izvedbe lastnih investicij; izvajanje procesov nabave, vodenje celotnega procesa hranjena tehnične dokumentacije, prevzema in oddaje stanovanj najemnikov, gospodarjenje s stavbo z bivalnimi enotami na Kovinarski 13, gospodarjenje s sončno elektrarno Novi trg 2 do 5 in priprave strokovnih podlag za vzdrževanje stanovanj s strani najemnikov družbe.

V primeru, da ponudnik nima dovolj informacij v poglavju Predstavitev družbe in so te pomembne za oblikovanje njegove ponudbe, ponudnik zastavi konkretno vprašanje na Portalu javnih naročil v okviru izvajanja postopka javnega naročila z interno evidenčno številko 41-1/2024 Vzpostavitev in vzdrževanje informacijskega sistema vodenja registra nepremičnin, vodenja poslovnih procesov vzdrževanja nepremičnin in vodenja poslovnih procesov z najemniki nepremičnin za potrebe družbe Nepremičnine Celje d.o.o.

3 OBSTOJEČE STANJE INFORMACIJSKE INFRASTRUKTURE IN INFORMACIJSKIH PROCESOV

3.1 Podpora in izvajanje informacijskih sistemov

3.1.1 Izvajanje SLA storitev na področju informatike

Naročnik ima z Mestno občino Celje (MOC) sklenjeno Pogodbo o izvajanju SLA storitev na področju informatike. Pogodba določa odnose in stanja pod katerimi bo izvajalec zagotavljal in izvajal operativno podporo informatiki naročnika. Pogodba določa zagotovitev nemotene IT podpore v okolju naročnika; poenotenje upravljanje z informacijskimi viri v širšem poslovnem okolju MOC; vzpostavitev enotnega upravljanja omrežja in zagotavljanja pregleda inventarja IT virov; izkoristek enotnih človeških, strojnih, sistemskih in aplikativnih programskih virov; centralizacija varnostne politike in varovanja podatkov; koordiniranje investicij v IT infrastrukturo v širšem poslovnem okolju MOC; enotna politika poštnih naslovov in spletne prisotnosti in prenos dobrih praks, dokumentacije in formaliziranih pravil izvajalca v okolje naročnika. Izvajalec SLA storitev za ponudnika izvaja tudi dobavo in podporo podatkovnim bazam (SQL) na njihovih lastnih strežnikih. Dodatni podatki o ponudniku na <https://moc.celje.si/8-staticne-strani/5513-center-za-informatiko>.

3.1.2 ERP – Načrtovanje virov podjetja

Naročnik uporablja ERP standardno programsko opremo za načrtovanje virov podjetja Grad d.d. in sicer programski modul Grad v obsegu: obračun plač, vodenje osnovnih sredstev, inventura osnovnih sredstev, obračun pogodb o delu ter ostala izplačila, priprava faktur, vodenje glavne knjige s saldakonti, obračun obresti, kadrovska evidenca zaposlenih, prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje, knjiga prejetih faktur, evidenca dnevne prisotnosti, planiranje, bilance ter proračun, vodenje potnih nalogov in spletna odobritev odsotnosti. Dodatni podatki o ponudniku in njegovih rešitvah na: <https://grad.si/>

3.1.3 Dokumentarni sistem mDocs

Naročnik za svoje dokumentarne delovne procese uporablja rešitev mDocs, ponudnika Mikrografija d.o.o. V dokumentarnem sistemu naročnik uporablja informacijski sistem mDocs za nabavne procese in sicer v modulih mPogodba in mNaročila; za procese elektronske likvidacije računov mVhodniračuni in za procese pošte modul mKorespondenca z mVhodnapošta, mlzhodnapošta in mZadeve. Za vnos tiskane prejete pošte naročnik uporablja rešitev mScan istega podjetja.

Trenutni obseg podatkov naročnika v podatkovnih bazah iz mDocs je: data 130 Gb, aplikacija 95 GB in SQL data 47 GB. Aplikativno ima mdocs v seznamu: 483 pogodb, 1365 naročil, 21768 vhodnih računov, 12765 izhodnih pošt, 38233 vhodnih pošt in 8556 zadev. Hramba računovodske dokumentacije v skladu z zakonodajo se izvaja z neposredno migracijo v mSef. Dodatni podatki o ponudniku in njegovih rešitvah na: <https://www.mikrografija.si/resitve/mdocs/>.

3.1.4 Register nepremičnin in najemnikov

Za vodenje procesov nepremičnin in najemnikov družbe naročnik uporablja informacijski sistem SDMS podjetja Softdata d.o.o. SDMS je v svoji osnovi geografski informacijski sistem, ki je bil za potrebe družbe Nepremičnine Celje d.o.o. razvit z dodatnimi zmogljivostmi, ki se nanašajo na vodenje procesov z najemniki. SDMS v svoji osnovi obvladuje podatke o nepremičninah družbe po objektih, lastništvu, naslovih in najemnikih. Za slednje vodi tudi celoten register najemnih pogodb in vodi obračunske podatke o višinah najemnin, lastnostih stanovanj, točkovnikih ter terjatvah. Trenutni obseg podatkov naročnika v podatkovnih bazah: dokumenti 200 Gb, aplikacija 86 Gb, SQL data 45 Gb. Aplikativno ima SDMS v seznamu 5546 pogodb, 1945 položnic mesečno, 403 vhode v stanovanjske objekte, 2226 nepremičninskih enot¹ in 9519 najemnikov in uporabnikov. Vsako stanovanje ima do 10 dokumentov PDF razne dokumentacije o stanovanju in do 10 JPG slik stanovanja. Na stanovanju se shranijo izdelane pogodbe v wordu, na stanovanje jih je lahko od 1 – 12 komadov. Pri osebi najdemo skenirane dokumente (pogodbe, dodatki, UZ v TIFF) minimalno 4 do maksimalno 30 strani. Shranjujejo se opomini v wordu in tožbe/sklepi v PDF. Do 20 dokumentov na nosilca pogodbenega razmerja. Dodatni podatki o ponudniku in njegovih rešitvah na: <https://www.softdata.si/sdms/description/default.htm>

3.1.5 IS za vodenje razpisov oddaje neprofitnih stanovanj

Naročnik uporablja IS za vodenje razpisov oddaje neprofitnih stanovanj ponudnika B2 IT d.o.o. Gre za rešitev po meri starejšega programskega jezika, katerega osnovna funkcionalnost temelji na prenosu podatkov iz vlog kandidatov za neprofitna stanovanja v aplikativni točkovnik ter oblikovanje prednostnih list za dodelitev stanovanj. Aplikacija vsebuje razpise iz 12 izvedenih razpisov od 2007 do 2021, v vsakem izmed izvedenih razpisov od 553 do 612 odločb v word dokumentu. Skupna velikost podatkov izvedenih dokumentov word dokumentov je 2,3 Gb in 1,1 GB aplikativnih podatkov.

3.2 Računalniška infrastruktura zaposlenih

Zaposleni družbe Nepremičnine Celje d.o.o. delajo s stacionarnimi delovnimi postajami proizvajalca HP, ki imajo minimalno strukturo procesorja vsaj Intel Core i5 ali več, delovni pomnilnik minimalno 4 GB ali več, SSD minimalno 250 GB ali več in dva monitorja velikosti 27" ali več. Osnovna obstoječa sistemska operacijska oprema na delovnih postajah je Windows 10 pro ali več, programska oprema MS Office Home and Business 2019, Office 365 ali več. Naročnik bo do konca leta 2025 vse preostale operacijske sisteme, ki še vedno delujejo na Windows 10 Pro posodobil na Windows 11 Pro. Določeni zaposleni za delovne procese uporabljajo Adobe Professional ter ZW CAD in MS Project. Zaposlenim je priporočena uporaba spletnih brskalnikov MS Edge in Chrome. Na slednjem so nameščena tudi digitalna potrdila Sigen-ca. Vse lokacije naročnika so povezane v enotno računalniško omrežje preko omrežnih stikal s pasovno širino 700/700mb/s.

V primeru, da ponudnik nima dovolj informacij v poglavju Obstoječe stanje informacijske infrastrukture in informacijskih sistemov in so te pomembne za oblikovanje njegove ponudbe,

¹ Stanovanja, bivalne enote, parkirna mesta v garažni hiši, poslovni prostor.

ponudnik zastavi konkretno vprašanje na Portalu javnih naročil v okviru izvajanja postopka javnega naročila z interno evidenčno številko 410-1/2025.

4 ZAHTEVE ZA INFORMACIJSKI SISTEM

Predmet javnega naročila je vzpostavitev in vzdrževanje informacijskega sistema vodenja registra nepremičnin, vodenja poslovnih procesov vzdrževanja nepremičnin in vodenja poslovnih procesov z najemniki nepremičnin za potrebe družbe Nepremičnine Celje d.o.o. (v nadaljevanju IS). Naročnik zahteva: brezhibno in popolno delovanje sistema v času trajanja pogodbe in v skladu s potrebami naročnika, popolno funkcionalnost vseh sklopov v smislu odprave morebitnih napak, ažuriranja in zagotavljanja pravilnega delovanja, odzivnost in informacijsko podporo v skladu s potrebami naročnika in v skladu z roki določenimi v predmetu naročila, potrebno vzdrževanje in razvoj sistema in vse ukrepe za povečanje varnosti uporabe.

Ponudnikov IS (se razume tudi kot aplikacija) mora vsebovati pred nastavljene poslovne procese. Ponudnikova aplikacija mora zagotavljati možnost dodajanja novih poslovnih procesov. Nastavljanje procesov naročnik razume kot povezovanje aktivnosti znotraj procesov v povezavi z vlogami in pravicami uporabnikov sistema. Procesni del ponudnikovega IS mora posameznemu uporabniku omogočati izvajanje procesov v IS, ki so mu dovoljene v določenem stanju oz. točki procesa.

4.1 Splošne zahteve

IS mora izpolnjevati naslednje splošne zahteve:

- IS mora v celoti ustrezati vsem zahtevam navedenim v predmetu naročila in dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila.
- Ponudnik, kot strokovnjak na tem področju, mora naročnika pred oddajo ponudbe opozoriti na vse nejasnosti, morebitne neskladnosti in manjkajoče informacije, ki bi lahko vplivale na njegovo pripravo ponudbe.
- IS mora biti prilagojen za delo v skladu s predpisanimi zakoni na področju delovanja naročnika.
- IS mora omogočati integracijo v celoti in na vseh nivojih v obstoječe okolje naročnika z namenom optimizacije njegovih poslovnih procesov.
- IS mora na podlagi informacij v tem predmetu naročila omogočiti migracijo podatkov v sistem ali iz njega do obstoječih IS naročnika, pri tem pa mora ponudnik na podlagi informacij v tem predmetu naročila oceniti stroške migracije na njegovi strani in jih vključiti v ponudbo.
- IS mora biti tehnološko sodoben, kar pomeni uporabo preizkušene in sodobne informacijske tehnologije, ki se posodablja in razvija v skladu s tehnološkim napredkom.
- IS mora omogočiti, da bodo uporabniki imeli dostope do različnih modulov v katerem se nahajajo posamezni procesi in bodo do IS lahko dostopali s računalniško infrastrukturo, ki je navedena v poglavju 3.2 tega predmeta naročila.
- IS mora omogočiti izvoz generiranih metapodatkov, različnih vrst datotek in drugega gradiva v naročnikov arhiv ali drug IS.

- IS mora delovati v okolju, kjer uporabniki IS ne potrebujejo specifičnih računalniških znanj s področja programiranja poslovnih procesov in lahko v njem nemoteno delujejo po izvedenih izobraževanjih s strani ponudnika.

4.2 Skladnost procesov z zakonodajnim področjem in pravili družbe Nepremičnine Celje d.o.o.

Naročnik od ponudnikovega IS zahteva, da so kreirani procesi skladni z zahtevami iz zakonodaje oziroma jih ponudnik v obdobju implementacije in delovanja IS prilagodi zahtevam zakonodaje in spremembam zakonodaje.

IS naj upošteva naslednje podlage:

- Stanovanjski zakon (SZ-1, Uradni list RS, št. 69/2003 s spremembami dopolnitvami in podzakonskimi akti);
- Pravilnik o dodeljevanju neprofitnih stanovanj v najem (Uradni list RS, št. 14/2004 s spremembami in dopolnitvami);
- Uredba o metodologiji za oblikovanje neprofitne najemnine in določitvi višine subvencij najemnin (Uradni list RS, št. 153/2021 s spremembami in dopolnitvami);
- Pravilnik o merilih za ugotavljanje vrednosti stanovanj in stanovanjskih stavb (Uradni list RS, št. 127/04 s spremembami in dopolnitvami);
- Pravilnik o standardih vzdrževanja stanovanjskih stavb in stanovanj (Uradni list RS, št. 20/2004 s spremembami in dopolnitvami);
- 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 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),
- Pravilnik o upravljanju večstanovanjskih stavb (Uradni list RS, št. 60/2009 s spremembami in dopolnitvami);
- Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov (GDPR – General Data Protection Regulation) s spremembami in dopolnitvami;
- Zakon o varstvu osebnih podatkov - ZVOP-2 (Uradni list RS, št. 163/22 s spremembami in dopolnitvami) in
- Zakon o informacijski varnosti - ZInfV (Uradni list RS, št. 30/18 s spremembami in dopolnitvami ter podzakonskimi akti).

Ponudnikov IS je dolžan upoštevati tudi drugo zakonodajo, ki je neposredno povezana z naročnikovo poslovno dejavnostjo. Ponudnikov IS je dolžan upoštevati tudi interne pravilnike naročnika (vsi pravilniki so dosegljivi na spletni strani naročnika www.nepremicnine-celje.si):

- Pravilnik o poslovni skrivnosti z dne 10.1.2020;
- Pravilnik za določitev prosto oblikovane najemnine z dne 1.6.2021;

- Pravilnik o oddaji službenih stanovanj v najem z dne 23.11.2023;
- Pravilnik o dodeljevanju bivalnih enot z dne 1.6.2023;
- Pravila za oddajanje oskrbovanih stanovanj v najem z dne 23.11.2023;
- Pravilnik o oddaji stanovanj z dne 1.7.2022.

Ponudnik upošteva, da:

- se navedena zakonodaja v tem poglavju dopolnjuje tudi z drugimi podzakonskimi akti;
- mora IS omogočati, da svoje poslovne procese prilagodi posameznim spremembam zakonodaje;
- mora IS omogočati, da svoje poslovne procese prilagodi posameznim spremembam pravilnikov družbe in
- upošteva spremembe, ki jih naročniku nalagajo odločbe zakonodajnih organov s področja njenega temeljnega poslovanja.

4.3 Posebne zahteve za IS in ponudnika

4.3.1 Zahteve na področju varnosti in varovanja osebnih podatkov

Naročnik v svojem poslovnem procesu posluje z veliko količino osebnih podatkov najemnikov in uporabnikov družbe in podatki vlagateljev (tudi občutljivih osebnih podatkov, ki zahtevajo posebno obravnavo s področja zdravstvenega stanja) po javnih razpisih za dodelitev javnih najemnih stanovanj v Mestni občini Celje. Zaradi obravnave občutljivih osebnih podatkov naročnik zahteva, da IS zadostuje nacionalnim in evropskim zakonskim določilom na področju varovanja osebnih podatkov in varnosti informacijskih sistemov. Zaradi izkazovanja ustrezne informacijske varnosti in varovanja informacij naročnik kot pogoj za sodelovanje od ponudnika zahteva certifikat ISO/IEC 27001:2022 Sistem Upravljanja Informacijske varnosti. Izbrani ponudnik bo, v kolikor bodo njegovi procesi in pravilniki dovoljevali, predložil dokumentacijo s področja njegove informacijske varnosti in varovanja osebnih podatkov, ki bodo predstavljali tudi varnostno politiko naročnika kot to določa GDPR in ZVOP-2. Naročnik poudarja, da mora zadevni certifikat ISO/IEC 27001:2022 procesno pokrivati celoten predmet naročila. Naročnik bo informacijsko varnost pri izvedbi predmeta naročila obravnaval prioritarno in ne bo dovoljeval odstopanj pri izvedbi varnostnih mehanizmov.

4.3.2 Arhitektura delovanja IS

Naročnik zahteva, da ponudnik IS rešitev ponudi kot Programsko opremo kot storitev (SaaS - Software As a Service) in s tem v celoti ponudi delovanje IS in hranitve podatkov v oblaknem sistemu. Ponudnik s tem v celoti prevzame odgovornost za pravilno delovanje IS in hranitve podatkov v skladu s poglavjem 4.3.1 - Zahteve na področju varnosti in varovanja osebnih podatkov ter zagotavlja dostop 24/7/365. Po implementaciji ponudnikovega IS v okolje naročnika in v času testnega obdobja IS bo ponudnik naročniku predlagal optimalno hitrost internetne povezave za normalno uporabnost IS glede na zmožnost naročnikove arhitekture. V času testnega obdobja bo ponudnik naročniku predlagal uporabo in nastavitve optimalnega spletnega brskalnika za IS in uredil

neposredni dostop – bližnjico – do IS na delovnem namizju uporabnikov ali bo to naročnik storil po navodilu izvajalca.

4.4 Uporabniki

Uporabniki IS so zaposleni družbe Nepremičnine Celje d.o.o. IS sistem bo aktivno uporabljalo 19 zaposlenih, IS pa mora upoštevati možnost, da lahko naročnik zaposli dodatne osebe (do + 3), ki bodo aktivno delale v IS v času trajanja pogodbe. Iz naslova uporabnikov mora IS zagotoviti:

- nemoten dostop do IS vsem zaposlenim 24/7/365, pri čemer uporabniki za dostop potrebujejo samo uporabniško ime in geslo ter dostop do svetovnega spleta z ustreznim spletnim brskalnikom, kar jim omogoča tudi arhitekturo dostopa od doma;
- arhitekturo za omejen dostop posameznim zaposlenim do posameznih modulov oziroma procesov pri čemer je najmanjša omejitev vpogled in najvišja omejitev generiranje podatkov v IS;
- zagotovitev strukture ustreznih licenc za nemoteno delovanje zaposlenih v IS;
- zasedenost posamezne vrste licence ne more biti razlog, da posamezni uporabnik ne more vstopati v IS, ponudnik mora za nemoteno delovanje IS zagotavljati vse potrebne licence in jih vključiti v ponudbeno ceno; izvajalec lahko predvidi tudi hkratne licence, da se upoštevajo pravice le tistih, ki so v istem trenutku prijavljeni v informacijski sistem, vendar to ne more biti razlog, da posameznik ne more vstopati v IS zaradi zasedenosti licenc;
- skladno s poglavjem 3.1 in ker bo naročnik uporabljal rešitev izvajalca v oblaku, je izvajalec dolžan v ceni projekta upoštevati kapacitete prostora, ki jo IS potreboval za delovanje in
- ustrezno strukturo izobraževanja vsem zaposlenim, ki bo vsakemu zaposlenemu omogočala ustrezno znanje o uporabi IS za nemoteno delov v vseh moduli in uporabo poslovnih procesov.

4.5 Integracije in migracije podatkov

Naročnik zahteva od ponudnika, da IS izvede postopke integracije in/ali migracije podatkov z vsemi sistemi, ki jih naročnik navaja v poglavjih 3.1.1 (ponudnik SLA storitev), 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4 in 3.1.5. Ponudnik integracijo in migracijo podatkov glede na obseg podatkov, ki so prikazani v tem predmetu naročila upošteva v svoji ceni implementacije IS. Stroške na strani obstoječih izvajalcev IS iz navedenih poglavij pokriva naročnik. Naročnik bo o procesu integracije in migracije podatkov obvestil vse vse ostale ponudnike, izbrani ponudnik pa bo prejel pooblastilo od naročnika za migracijo podatkov. Na tehnični ravni integracije in migracije podatkov se ponudniki IS dogovarjajo neposredno, naročnik se vključuje samo z vsebinskimi obrazložitvami in v primeru sporov.

Osnovno načelo integracije IS 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. Ponudnik mora težiti k temu, da bi s svojimi izkušnjami in dobro prakso čim več delovnih procesov znotraj IS naročnika optimiziral in po možnostih avtomatiziral. Podatki naročnika so shranjeni na lokalnem virtualnem strežniku Microsoft SQL, ki ga za naročnika vzdržuje Mestna občina Celje (MOC) preko sklenjene Pogodbo o izvajanju SLA storitev na področju informatike.

Predvidena (ocenjena) struktura integracije in migracij podatkov:

A. IS za vodenje razpisov oddaje neprofitnih stanovanj: imigracija podatkov v IS:

- imigracija podatkov v IS v obsegu, ki naročniku daje vse potrebne podatke iz preteklega razpisa za izvedbo novega razpisa v IS; prenos metapodatkov se izvaja preko datotečnega sistema XML ali drugega v dogovoru s poslovnim procesom ponudnika IS iz točke A.

B. Register nepremičnin in najemnikov:

- celotna imigracija podatkov v IS preko datotečnega sistema .xml ali .xlsx ali .csv ali drugega; imigracija vseh podatkov, vključno z vsemi datotekami, strukturirano in povezano glede na vsebine metapodatkov v SDMS. Naročnik in izvajalec bosta točen obseg in strukturo dogovorila v procesu implementacije.

C. ERP – Načrtovanje virov podjetja:

- emigracija podatkov, imigracija podatkov, izmenjava iz/v IS v ERP; prenos obračuna najemnin iz IS v ERP in emigracija podatkov točk 18) in 19) iz poglavja 5.3.

D. Dokumentarni sistem mDocs: imigracija podatkov v IS:

- imigracija podatkov v IS v obsegu prenosa stroškov likvidiranih postavk vhodnih računov po posameznih objektih in stanovanjih iz modula Eračuni in arhivska imigracija podatkov najmanj za 2 leti od dneva pričetka produkcije; imigracija podatkov vezana na vhodno pošto in povezovanje s procesi za vzdrževanje nepremičnin ter Pogodbe in Naročila. Naročnik in ponudnik lahko v delu, ki je vezan na dostop do dokumentov vhodne pošte, v času implementacije dogovorita ali imigracijo ali povezavo do dokumentov v sistemu mDocs.

E. Izvajanje SLA storitev na področju informatike:

- imigracija podatkov vezana na posamezne obstoječe sisteme IS naročnika iz prejšnjih točk, v povezavi dejanskim krajem nahajanja podatkov na virtualnih strežnikih MOC.

Naročnik bo v času implementacije IS skupaj s ponudnikom analiziral stanje obstoječih šifrantov naročnika glede nepremičnin in najemnikov ter dogovoril optimalno integracijo šifrantov med obstoječimi IS naročnika. Ponudnik integracijo obstoječih šifrantov upošteva v svoji ponudbeni ceni.

Register nepremičnin in najemnikov – SDMS - v obstoječih poslovnih procesih naročnika izvaja funkcijo temeljne baze podatkov, ki posreduje podatke o stanovanjih in najemnikih aplikacijam mDocs in ERP. IS ponudnika bo to nalogo prevzel v presečnem datumu, ki bo v času implementacije dogovorjen med naročnikom in izvajalcem.

Naročnik v predmetu naročila navaja večino atributov, ki so predmet migracij podatkov (npr: informacije o stavbi, register nepremičnin, seznam najemnikov, točkovačni zapisniki, pogodbe, ...), vendar ne vseh. Naročnik omogoča ponudnikom, da v času priprave ponudbe, v roku do dneva in ure, zastavijo vprašanje na PJN.

4.6 Implementacija IS

Naročnik določa 12 mesečno obdobje, od podpisa pogodbe, za izvedbo implementacije, ki vključuje vzpostavitev sistema in testiranje pred prehodom v produkcijsko okolje, pri čemer je maksimalni rok za vzpostavitev 4 mesece in minimalni rok za testiranje 8 mesecev. Implementacija vključuje vzpostavitev IS, testiranje, migracijo podatkovnih baz, integracijo z drugimi IS in izobraževanje zaposlenih po predlaganem programu. Testiranje procesov predmeta naročila zajema kontrolo in validacijo vseh procesov IS. 12 mesečna faza poteka v celoti v testnem okolju in po predlogu izvajalca v obsegu, ki je za testiranje optimalno, pri tem pa se upošteva, da bo naročnik testiral vse aplikativne in funkcionalne rešitve IS.

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, migraciji obstoječih podatkov in dokumentov ter vzpostavitvi šifrantov.

Ponudnik v roku do 14 delovnih dni po podpisu pogodbe naročniku predložiti natančen terminski plan in delovni načrt z opredeljeno vsebino aktivnosti, ki se neposredno vežejo na delovne naloge naročnika. Terminski plan vključuje jasen časovni raspored faz vzpostavljanja IS po vmesnih fazah z upoštevanjem končnega roka 12 mesečnega roka implementacije. Delovni načrt zajema jasne informacije in raspored implementacije IS z navedbo aktivnosti, ki jih mora izvesti naročnik. Delovni načrt opredeljuje tudi opis pripravljanih aktivnosti, mejnike, način komuniciranja, kriterije in zapis natančnih specifikacij dela pri izvedbi predmeta naročila. Naročnik v okviru obdobja testiranja navaja, da bodo posamezne testne faze ločeno potekale tudi po posameznih službah, kot jih navaja poglavje 2.5.2 Organizacijska struktura.

Ponudnik v roku do 20 delovnih dni po podpisu pogodbe naročniku preda v pisni obliki in izvede predstavitev idejnega koncepta rešitve, v kateri predstavi: shemo rešitve in kako bodo izpolnjevale zahteve naročnika glede procesov; opis uporabljenih tehnologij; način licenciranja; predstavitev sodelavcev, ki bodo sodelovali v implementaciji IS in način, kako bo izvajalec izobraževal zaposlene za uporabo IS. Količino in obseg izobraževanja ponudnik določi sam kot to opredeljujejo njegove izkušnje pri implementaciji sorodnih projektov.

Naročnik predlaga, da zaradi učinkovitosti izmenjave informacij in prihranka časa, komunikacija in izobraževanja poteka preko sodobnih komunikacijskih rešitev, kot so npr. MS Teams (naročnik poseduje) ali drugih s strani ponudnika predlaganih in zagotovljenih aplikacij. Minimalna srečanja na kraju v času implementacije, ki jih naročnik določa so tri srečanja pri naročniku, od tega eden vezan na izobraževanje vseh zaposlenih in tri srečanja pri ponudniku. Naročnik bo na svoji strani s sklepom imenoval osebo, ki bo prevzela vso komunikacijo pri implementaciji IS.

V času vzpostavitve IS mora ponudnik zagotoviti dostop minimalno 3 osebam, v času testiranja sistema mora izvajalec zagotoviti dostop do IS minimalno 8 osebam. V času implementacije, ko bosta naročnik in izvajalec dogovorila pričetek skupnega izobraževanja vseh zaposlenih pa dostop vsem zaposlenim. Dostop mora biti omogočen vsem zaposlenim vsaj dva meseca pred pričetkom

produkcije (se smatra tudi kot zaključek 1.2 po 3. točki 4. člena pogodbe), to sta predvidoma mesec 11 in 12.

Po poteku 12 mesečnega obdobja implementacije se izvede prehod v produkcijo. Prvo leto dela v produkciji teče 12 mesečni poskusni rok v produkcijskem okolju. V tem času se odpravljajo morebitne ugotovljene pomanjkljivosti IS z namenom nemotenega poslovanja naročnika, ki bodo izhajale iz naročnikovega rednega delovnega procesa v IS. 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 IS s specifikiranimi zahtevami, ko je poskusno delovanje uspešno končano. 12 mesečni poskusni rok predstavlja tudi 1 leto vzdrževanja IS.

4.7 Vzdrževanje in posodabljanje

Po zapisniškem prevzemu s strani naročnika IS ter predaji vseh navodil za uporabo v IS v pisni obliki, pogodbeno in arhitekturno preide v obdobje vzdrževanja in posodabljanja, ki vključuje vse storitve potrebne za zagotavljanje nemotenega in varnega delovanja IS. Vzdrževanje in posodabljanje zajema: redni pregled pravilnosti delovanja IS in odpravljanje napak; nadzor na varnostjo IS v vseh njegovih elementih; korekcije pravilnosti delovanja IS sistema naročnika in popravki poslovnih procesov v skladu z zahtevami naročnika; brezplačna nadgradnja na zadnjo verzijo IS; posodabljanje uporabniških navodil in pošiljanje uporabniških navodil naročniku; notranja kontrola in pregledovanje IS v skladu z zahtevami ISO27001:2022; dokumentiranje vseh sprememb v IS v vsebinski in časovni komponenti; spremljanje tehnoloških novosti povezanih z IS ter priprava ukrepov za posodabljanje in izboljševanje zmogljivosti na podlagi predlogov ponudnika ali naročnika. V primeru, ko ponudnik v IS uvaja novo arhitekturo oziroma procese, mora njihovo validacijo obvezno predhodno uskladiti z naročnikom. V kolikor gre za nove procese, ki niso neposredno vezani na nadgradnjo oziroma posodobitev obstoječih procesov, je spremembe predhodno potrebno izvesti v testnem okolju, kjer naročnik lahko preveri optimalnost njihovega delovanja v povezavi z drugimi procesi. Za obdobje vzdrževanja in posodabljanja izvajalec zagotovi arhitekturo oziroma proces komunikacije naročnika in izvajalca kot »on-line service desk« ali »help desk«, ki vključuje telefonsko številko izvajalca za prijavo zahtevka s strani naročnika. Proces komunikacije mora omogočati pisni zahtevek naročnika za odpravo neskladnosti z evidenčno številko in vpogled v evidenco vseh odprtih zahtevkov. Naročnik naroča zahtevke izključno preko svojega skrbnika sistema. Zahtevke naroča izvajalcu izključno na potrjeno arhitekturo oziroma proces komunikacije naročnika in izvajalca na naslov njegove podporne službe. Ostali načini naročanja niso dovoljeni.

Za odgovor na zahtevke iz predhodnega odstavka v procesu vzdrževanja in posodabljanja IS se določijo naslednji odzivni časi:

- Kritični zahtevek / Naročnik oziroma njegovi uporabniki ne morejo izvajati svojih rednih delovnih nalog zaradi napake v IS. / Izvajalec se odzove v roku 2 ur in reši napako v roku 8 ur.
- Nekritični zahtevek / Naročnik oziroma njegovi uporabniki delno ne morejo izvajati svojih rednih delovnih nalog zaradi napake v IS. / Izvajalec se odzove v roku 4 ur in reši napako v roku 24 ur.

- Razvojni zahtevek / Naročnik poda izvajalcu zahtevek za popravek ali posodobitev procesa.
/ Izvajalec se odzove v roku 8 ur in reši zahtevek v roku 40 ur.

Odzivni čas se beleži znotraj rednega delovnega časa naročnika in sicer: ponedeljek od 7:00 h do 16:00 h; torek od 7:00 h do 16:00 h; sreda od 7:00 h do 18:00 h; četrtek od 7:00 h do 16:00 h in petek od 7:00 h do 14:00 h. Vsi stroški v poglavju 4.7 Vzdrževanje in posodabljanje morajo biti všteti v ceni mesečnega obračuna za vzdrževanje in posodabljanje ter posredovani naročniku v skladu z določili Pogodbe.

4.8 Možnost nadgradnje

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.

5 ZAHTEVE ZA IS

Naročnik ima v svojem stavbnem fondu na dan 18. 10. 2024 2065 najemnih enot² v 395 vhodih oziroma naslovih večstanovanjskih objektih in sklenjenih aktualnih 1966 najemnih pogodb. IS mora v svoji končni strukturi zagotoviti informacijske procese za oddajo javnih najemnih stanovanj in vzdrževanje javnih najemnih stanovanj naročnika kot to določa projektna naloga.

Naročnik procese za IS opredeljuje v podpoglavjih 5.1, 5.2, 5.3 in 5.4. V primeru podvajanj posameznih zapisov po poglavjih, gre za napako sintakse, izvajalec pa je dolžan v izvedbeni obliki, kot strokovnjak zadevnega področja, realizirati največjo možno skladnjo, optimizacijo in avtomatizacijo ter preprečevati možna podvajanja podatkov.

Bazična zahteva za IS je povezanost modulov, entitet in atributov iz poglavij 5.1, 5.2, 5.3 in 5.4 ter enostaven prehod med moduli znotraj arhitekture IS. Natančna uskladitev posameznih modulov, entitet in atributov se lahko uskladi glede na najbolj optimalno postavitev arhitekture IS po predlogu izvajalca. Za naročnika je najpomembnejši faktor enostavnost in optimalnost obvladovanja procesov v predmetu naročila.

V primeru, da ponudnik nima dovolj informacij v poglavju 5 Zahteve za IS in so te pomembne za oblikovanje njegove ponudbe, ponudnik zastavi konkretno vprašanje na Portalu javnih naročil v okviru izvajanja postopka javnega naročila z interno evidenčno številko 410-1/2025 Vzpostavitev in vzdrževanje informacijskega sistema vodenja registra nepremičnin, vodenja poslovnih procesov

² Najemno enoto sestavlja stanovanje ali bivalna enota s pripadajočim parkirnim mestom (153 parkirnih enot) in kletjo oziroma shrambo. Parkirno mesto in klet lahko imata drugačno ID številko kot stanovanje.

vzdrževanja nepremičnin in vodenja poslovnih procesov z najemniki nepremičnin za potrebe družbe Nepremičnine Celje d.o.o.

5.1 Aplikativne in uporabniške zahteve

IS mora izpolnjevati naslednje aplikativne in uporabniške zahteve:

1. Dostop in avtorizacija uporabnika v IS se izvede z domenskim računom ustvarjenim z Microsoft Active Directory in ga ponudnik integrira s ponudnikom SLA storitev naročnika.
2. V primeru neaktivnosti uporabnika v časovnem razponu 8 ur od vpisa, se izvede avtomatična odjava uporabnika. V primeru, da je preseženo število neuspešnih prijav, ki ga določi administrator, se uporabniški račun zaklene.
3. IS zagotavlja zakonsko skladne revizijske sledi procesov in njihovo hranitev. Minimalno hranjene revizijske sledi na nivoju dokumenta in posamezno akcijo mora upoštevati: uporabniško ime, akcijo, spremenjeno vrednost in datum ter uro. V kolikor bo podana zahteva iz naslova pooblaščenice osebe za varovanje osebnih podatkov, bo možen izpis revizijske sledi v elektronski obliki.
4. Enovit in pregleden uporabniški vmesnik mora omogočati samodejne prilagoditve oziroma personalizacijo posameznemu uporabniku in njegovim delovnim nalogam. Enovit uporabniški vmesnik se mora samodejno prilagoditi posameznemu uporabniku glede na njegove vloge in pravice.
5. Uporabnik je o zahtevkah za naloge oziroma delovne procese obveščen preko uporabniškega vmesnika IS ali e-pošte, v kolikor se za tovrstno obveščanje odloči.
6. Vpis metapodatkov in uvoz različnih tipov dokumentov in različnih vrst datotek (minimalno: docx, pdf, excel, xml, jpg, tiff, avdio in video datoteke, cad).
7. Izvoz različnih vrst podatkov, ki si jih naročnik lahko predhodno izbere – generira podatkovna poročila po posameznih atributih - v strukturo .xml ali .xlsx. Izvoženi podatki morajo omogočiti uporabniku njihovo obdelavo brez predhodnega nastavljanja ustrezne oblike celic. Masovni uvoz zapisov iz struktur .xml ali .xlsx v IS, skupaj z morebitnimi priloženimi dokumenti oziroma datotekami.
8. Uporaba brskalnikov MS Edge ali Google Chrome in prikaz oziroma predogled vsebine datotek znotraj spletnega brskalnika, v aplikaciji, z deljenim pogledom in s podporo html5.
9. Uporabniški vmesnik v slovenskem jeziku, vključno s podporo, navodili in on-line podporo.
10. Uporabnik sistema mora imeti možnost za pooblašcanje sodelavcev za izvedbo vseh ali nekaterih delovnih nalog v času njegove odsotnosti. Opravljene akcije pooblaščenca mora jo biti razvidne tudi iz revizijske sledi dokumenta.

11. V vhodni maski postavljen iskalnik v osnovni obliki in razširjeni obliki, z možnostjo izbora iskalnih parametrov po osebi, objektu in stanovanju ter kombiniranim iskanjem večjega števila pogojev. Iskalnik mora za posameznega uporabnika omejiti rezultat iskanja glede na njegove vloge in pravice na tiste segmente, do katerih uporabnik lahko dostopa. Iskalnik naj podpira tudi t.i. »full text search« iskanje po metapodatkih, dokumentih, parametrih šifrantov in njihovih priponkah.
12. Uporabnik lahko za vnos dokumentov oziroma datotek v IS uporabi tudi funkcijo povleci in spusti iz raziskovalca iz operacijskega sistema Windows.
13. IS sistem mora omogočiti uporabniku bazične aplikativne funkcije rednih namiznih delovnih procesov kot so: tiskanje iz IS, prenos datotek iz IS, dvojni pogled, enostavno listanje med dokumenti, pripis pripomb, zbirni pregled priponk, pravice dostopa, beležke in povezave.
14. Aplikativna možnost pred naloženih predlog dokumentov v word obliki, s celotno grafično podobo naročnika, prostim oblikovanjem in z avtomatskim prenosom podatkov v docx in pretvorbo v pdf.
15. IS mora omogočati uporabniku, da sam posodobi vse predloge, ki se bodo nahajale v IS.
16. Uporabnik lahko iz IS izpiše poročila po različnih strukturah metapodatkov. Omogoča naj se sortiranje različnih vrst podatkov glede na potrebe in obliko primerno za izpis, minimalno docx in pdf.
17. Omogočiti odprtost IS za nove funkcionalnosti, ki se lahko pojavijo v delovnih procesih naročnika.

5.2 Vodenje poslovnih procesov v povezavi z registrom nepremičnin

1. V migracijah se zahteva prenos obstoječih šifrantov naročnika po objektih, stanovanjih in najemnikih.
2. Obstoječi sistem ERP Grad - šifrant partnerji in SDMS - šifrant stanovanj, šifrant objektov in šifrant najemnikov, sta trenutna nosilca šifrantov družbe. V procesu migracije podatkov nov IS prevzame vlogo nosilca šifrantov iz SDMS ter njihove integracije z ERP Grad in mDocs.
3. IS mora omogočati izvedbo funkcijo arhiviranja posameznih entitet in atributov, ki se nanašajo na neaktivne podatke iz sistema SDMS: ukinjena stanovanja, pretekli najemniki na stanovanjih, pretekli upravniki na večstanovanjskih objektih in drugi podatki.
4. IS mora omogočati določanje odgovornih uporabnikov za posamezen večstanovanjski objekt in stanovanje. Določajo se odgovorni uporabniki ločeno za posamezno službo: odgovorni uporabnik za posamezen večstanovanjski objekt ali stanovanje s strani službe SGV in SSR. Atribut mora biti viden tudi v funkciji iskalnika.

5. Povezava IS s podatkovno bazo <https://gis.celje.si/> prostorskim informacijskim sistemom Mestne občine Celje. Povezava se izvede glede na dejansko arhitekturno zmožnost gis.celje, z povezavo glede na dostopne enote in attribute (npr. parcele, objekti), avtomatična sinhronizacija in minimalno z dostopom do <https://gis.celje.si/> znotraj aplikacije IS. Povezava se vzpostavi v kolikor naročnik uspe zagotoviti dostop.
6. Povezava IS z GURS in ZK z dostopom do podatkovnih baz. Prikaz podatkov o parcelah, stavbi, katastrski občini, naslovi, lastništvu in avtomatična sinhronizacija. IS mora aplikativno omogočiti vpogled v naslov, hišna številka, ID stavbe in posameznega dela, površina GURS, vrsta nepremičnine - stanovanje, klet, shramba, garaža, parkirno mesto. Pri podatkih zemljišč mora biti vidna katastrska občina, parcelna številka in površina GURS. Povezava se vzpostavi v kolikor naročnik zagotovi dostop.
7. Vezano na predhodno točko omogočiti pri vsaki nepremičnini povezavo do lokacije nepremičnine na spletni karti.
8. IS mora omogočati imigracijo spektra ekonomskih metapodatkov iz IS mDocs: metapodatke likvidirane fakture v obsegu vrsta stroška, stroškovno mesto, stroškovni nosilec in znesek za plačilo. Ekonomski parametri se vežejo na stanovanje kot stroškovni nosilec in v IS sistemu omogočajo kot samostojna entiteta ter povezani atribut enovit pregled na realiziranimi stroški po stanovanju ter sumarne funkcije realiziranih stroškov po večstanovanjskem objektu, pri tem je zahtevana avtomatična sumarna sinhronizacija vrednosti realiziranih stroškov po stanovanjih na celoten objekt. IS mora omogočati izvoz ekonomskih parametrov v xlsx.
9. IS sistem mora omogočati entiteto Upravniki, ki naročniku omogoča vodenje postopkov vpis upravnika v Register upravnikov. IS mora omogočiti: vnos podatkov o upravniku; vnos datotek – podpisne listine, odločba o vpisu v register in drugo; kontakte upravitelja -vse vezano na posamezni večstanovanjski objekt. Osnovna podlaga registra upravnikov se prenese iz sistema SDMS. IS mora omogočiti celoten izpis vseh nazivov upravnikov in večstanovanjskih objektov, ki jih upravljajo ter izvoz v enotno datoteko .xlsx, ki se lahko objavi na spletni strani družbe Nepremičnine Celje d.o.o.
10. IS mora določati statusse nepremičnine: prazno, zasedeno, prodano, v obnovi, za prodajo, nedefinirano. IS mora določati tipe nepremičnin: stanovanje, garaža, klet, parkirni prostor, poslovni prostor. IS sistem mora določati tudi atribut lastništva stanovanja: Nepremičnine Celje, Mestna občina Celje, Občina Štore. IS mora omogočiti, da se dodajo novi lastniki.
11. IS sistem mora omogočati attribute po vrstah stanovanj: neprofitna stanovanja, tržna stanovanja, službena stanovanja, bivalne enote, oskrbovana stanovanja, stanovanja za starejše, stanovanja za mlade in mlade družine. IS mora omogočiti, da se dodajo nove vrste stanovanj.
12. IS sistem mora v skladu z zakonodajo prikazati atribut, ki se nanaša na deleže etažnega lastništva naročnika v večstanovanjskem objektu, vključno z deležem po posameznem

stanovanju. IS mora imeti možnost priložiti sporazume o medsebojnih razmerij, etažne načrte in vezati na procese uskladitve ŽK stanja na večstanovanjskem objektu.

13. IS mora omogočiti enostaven vnos novih večstanovanjskih objektov, stanovanjskih enot, parkirnih mest in zemljišč v IS ter njihovo sinhronizacija z vzpostavljenimi procesi IS.
14. IS mora omogočati atribut vnosa podatkov o številki (ID) merilnega mesta in dobavitelju energentov po posamezni nepremičninski enoti.
15. IS mora omogočiti izračune najemnin za neprofitna stanovanja v skladu z zakonodajo in avtomatično upoštevati spremembe višine točke za nove izračune višine neprofitnih najemnin. IS mora omogočiti izpis zapisnika iz katerega izhaja ID stanovanja, posamezni prostori z velikostjo v m², vsota vseh površin, vsota korigirane površine, vsota ogrevalne površine, posamezni točkovani element, vsota točk za posamezni element, vrednost točke v skladu z zakonodajo, lokacijski faktor, faktor vpliva velikosti stanovanja, čas izdelave veljavnega točkovnika.
16. IS sistem mora omogočati tudi izračune višine najemnin za druge vrste najemnih stanovanj. t.j. prosto oblikovanih najemnin na podlagi do 10. atributov (meril), ki jih določi naročnik, kot npr velikost stanovanja, korekcijski faktor za velikost stanovanja, vrednost stanovanja v €/m², ki določi lastnik, sobnost stanovanja,...
17. IS mora omogočiti vnos stanja rezervnega sklada za posamezno stanovanje na podlagi podatkov, ki jih naročniku posreduje upravnik preko datotečnega sistema .xml ali .xlsx.
18. IS mora omogočati osnovno pregledno masko posamezne entitete. (prvo stran oz. zavihek) ločeno za stavbo (vhod) , ločeno za posamezno stanovanje s povzetkom informacij, ki jih določi naročnik (kot npr.: naziv upravnika, skrbnika, površina , energijski razred, ime priimek najemnika, vrsta najemnega razmerja, najemnina).

5.3 Vodenja poslovnih procesov v povezavi z najemniki nepremičnin

1. Iz obstoječega SDMS prenesti vse podatke – vključno datoteke po posameznih atributih, vezanih na najemnike ter izvesti kontrolirano migracijo podatkov, v kolikor posamezni atributi obstoječega SDMS niso skladni z nazivi atributov novega IS. Naročnik bo z izvajalcem uskladil vsa vprašanja migracije podatkov po atributih v času implementacije IS.
2. IS mora omogočati proces vodenja najemnih pogodb: z vnosom ali prenosom osebnih podatkov in kontaktov o najemnikih in uporabnikih, njihovo povezavo na posamezno stanovanje, prenosom podatkov v najemno pogodbo, prenosom podatkov neposredno v predloge različnih tipov najemnih pogodb. IS mora omogočati vnos podpisane elektronske verzije najemne pogodbe, kreiranje dodatkov k najemni pogodbi iz predloge in vnosom elektronske verzije dodatkov na osebo v IS.
3. IS mora omogočati tiskanje najemne pogodbe skupaj s povezanim točkovnikom.

4. IS mora omogočiti vodenje registra pogodb z možnostjo izpis registra pogodb s prostim izborom atributov za izpis, povezanih na posamezno najemno pogodbo.
5. IS mora omogočiti obveščanje pred potekom veljavnosti pogodbe, katerega obvestilo odgovorni uporabnik prejme na elektronsko pošto.
6. IS sistem mora omogočati avtomatski prenos višine najemnine v predlogo različnih tipov najemnih pogodb, pridobljenih iz entitete točkovnik stanovanja.
7. IS mora omogočiti pregleden, padajoče časovno razporejen, vpogled in izpis najemnih poslov po posameznem stanovanju ali po posamezni osebi – kot npr. prevzemi stanovanj, najemna pogodba, dodatki k pogodbam, opomini, subvencije, pravne zadeve idr.
8. IS sistem mora omogočiti kontrolo najemnikov v skladu z zakonodajo, 90. člen SZ-1, glede upravičenosti do stanovanja z neprofitno najemnico. Proces mora omogočiti izpis poziva k predložitvi dokazil po pripravljeni predlogi, vpis časovnih parametrov kontrole in izpis odločbe po predhodno pripravljeni predlogi o ne/upravičenosti. Odgovorna oseba lahko izvede množičen izbor kontrole najemnikov.
9. Vezano na predhodno točko, IS mora omogočiti povezavo z zunanjimi zbirkami podatkov ter avtomatizirati vlogo za pridobitev podatkov, rezultati poizvedbe pa se neposredno prenašajo na najemnike, kateri so bili predmet poizvedbe. Odločitev glede izvedbe povezave bo naročnik izvajalcu posredoval v času implementacije IS glede na naročnikovo uspešnost zagotavljanja pravne podlage neposrednega dostopa do posameznih zbirk s strani upravljalcev (IO moduli državnih upravljalcev podatkov kot CRP, AJPES, Evidenca registriranih vozil in drugih zbirk podatkov).
10. IS sistem mora omogočiti vnos podatkov o subvencijah in njihovo vezavo neposredno na najemnika ter z vpisom datumov prejema subvencije in prenosom v obračun najemnin ter opcijo priložitev odločbe o subvenciji ali povezave z dokumentarnim sistemom mDocs, kjer se odločba nahaja. IS mora omogočiti množičen vnos podatkov o subvencijah iz datoteke, ki jo naročnik pridobi od Centra za socialno delo.
11. Vezano na predhodno točko, IS mora imeti možnost povezave z Distribucijskim modulom Centra za socialno delo z avtomatiziranim uvozom subvencij. Odločitev glede izvedbe povezave bo naročnik izvajalcu posredoval v času implementacije IS glede na naročnikovo uspešnost zagotavljanja pravne podlage neposrednega dostopa do informacij.
12. Vezano na predhodne točke mora IS omogočati vodenje oziroma evidenco postopkov zamenjav stanovanj, preselitev po stopnji nujnosti, vodenje vlog za dodelitev bivalnih enot, vodenje vlog za oskrbovana stanovanja, vodenje oddaje parkirnih mest, vodenje vlog za mlade in mlade družine ter vodenje vlog za službena stanovanja. IS mora omogočiti izpis registra vlog z povezanimi izbranimi atributi uporabnika. IS mora omogočiti povezavo z dokumentarnim sistemom mDocs, kjer se nahajajo vloge.

13. V skladu z zakonodajnimi določili in pravilniki družbe, izvedba postopkov razpisov za oddajo neprofitnih in namenskih javnih najemnih stanovanja družbe (tržna, mladi in mlade družine, oskrbovana, službena), ki vključuje procese migracijo podatkov iz obstoječega informacijskega sistema v poglavju 4.5 in uvoz ali povezava do dokumentov v dokumentarnem sistemu mDocs.
14. V skladu z zahtevami predhodne točke nastavitve ustrezne predloge za kreiranje avtomatičnih točkvalnih zapisnikov; zagotavljanje procesa ročnega evidentiranja vseh podatkov iz vlog prosilcev, ki se zahtevajo po zakonodajnih določilih in funkcije avtomatičnih računskih operacij kjer so potrebne; avtomatično preverjanje najemnika iz prejšnjih vlog; vodenje vseh podatkov s strani organov, kjer je izvedena preveritev osebe v skladu z zakonom; avtomatično kreiranje za dopolnitev vlog, glede na izbrane podatke avtomatično kategoriziranje prosilcev; avtomatično kreiranje točkvalnih zapisnikov; avtomatično kreiranje prednostnih list in njihov izpis in avtomatično kreiranje odločb/sklepov in njihov izpis ter emigracija v mDocs modul Izhodna pošta.
15. Vezano na predhodno točko mora IS zagotoviti možnost, da ob vsakem novem pogoju sami v IS spreminjamo in dodajamo nove pogoje, ki jih bo zahteval nov razpis.
16. Vezano na predhodno točko mora IS omogočiti ločeno kreiranje in pregled nad posameznimi izvedenimi razpisi naročnika in avtomatičen prenos podatkov vlagatelja v primeru uspeha pri dodelitvi stanovanja in sklenitvi najemne pogodbe.
17. IS mora omogočiti izvedbo celotnega procesa obračuna najemnin. Obračun najemnin se izvede avtomatično in v celotnem spektru z izvozom podatkov za izdelavo plačilnih nalogov v zunanji IS, ki ga bo v času implementacije določil naročnik.
18. IS mora omogočiti entiteto Promet najemniki, ki omogoča imigracijo metapodatkov v zvezi s prometom kupcev -najemnikov iz ERP, kot npr. številke računov, posamezne postavke iz računa (najemnina, zamudne obresti, obratovalni stroški, sodni stroški, obratovalni subsidiarna, obratovalni stroški – prefakturirani, vzdrževanje – prefakturirani), znesek postavke, datum izdaje računa, datum zapadlosti, datum plačila. Promet se veže na posameznega najemnika in omogoča enovit pregled prometa najemnika in pregled odprtih terjatev. IS mora omogočati izvoz ekonomskih parametrov v xslx.
19. IS mora omogočiti entiteto Pravne zadeve, ki omogoča evidentiranje - vodenje predsodnih in sodnih postopkov, ki so vezani na posameznega najemnika. IS mora imeti omogočene (prednastavljene) različne vrste postopkov, ki jih bo določil naročnik (npr.: Opomin pred odpovedjo pogodbe, Odpoved pogodbe, Izvršba na podlagi VL, Izvršba za izpraznitev, Sodba, Tožba, Deložacija, Odlog deložacije,..). Postopek mora imeti možnost vpisa datuma posameznega postopka, znesek, možnost vpisa opomb oz. zaznamkov. Vsak postopek mora imeti svojo prednastavljeno predlogo – dokument (word), ki se veže na podatke o najemniku in jo je mogoče dopolnjevati in spreminjati. IS mora omogočiti pregleden, vpogled in izpis v xslx. po posamezni osebi ter vrsti dogodkov. IS mora omogočati povezavo z mDocs.

20. IS mora omogočiti imigracijo podatkov iz ERP o plačilu varščine in lastne udeležbe.

5.4 Vodenja poslovnih procesov v povezavi z vzdrževanjem nepremičnin

Naročnik v Službi za graditev in vzdrževanje organizira vzdrževalna in investicijska dela v stanovanjih družbe in sodeluje ter organizira vzdrževanje in investicijska dela na skupnih delih večstanovanjskih objektov z upravniki.

1. Iz obstoječega informacijskega sistema SDMS prenesti vse podatke, vključno z datotekami, vezanih na vzdrževanje ter izvesti kontroliran prenos podatkov v kolikor posamezni atributi obstoječega IS niso skladni z nazivi atributov novega IS. Naročnik bo z izvajalcem uskladił migracijo podatkov po atributih v času implementacije IS.
2. IS mora imeti pregleden sistem atributov, ki so vezani na večstanovanjski objekt in pripadajoče zemljišče: upravljanje, letnica gradnje, gradbeno dovoljenje in pripadajoča projektna dokumentacija, uporabno dovoljenje s pripadajočo projektno dokumentacijo, izkazi in dokazili, energetska izkaznica, ZVKD določila, podatki o pasivni zaščiti pred požarom (redni požarno varstveni ukrepi, gasilniki, hidrantna omrežja), podatki o aktivni zaščiti pred požarom (varnostna razsvetljava, odkrivanje in javljanje požara, odkrivanje in javljanje CO, šprinkler, NODT, MODT, požarno krmiljenje dvigal), podatki o dimnikarskih storitvah (skupne kurilne naprave, skupne dimnovodne naprave, skupne prezračevalne naprave), naprave za merjenje porabe (delilniki toplote, kalorimetri, števeci za hladno in toplo vodo), podatki o dvigalu (mesečni in letni pregledi), podatki o toplotnih postajah in kurilnicah (mesečni in letni pregledi), podatki o drugih skupnih napravah (toplotna črpalka, hranilniki toplote in tople vode, hidrofor, agregat, črpališče, gretje žlebov in odtokov,...) in napeljavah (elektrika, strelvod, odtočne napeljave, odvodnjavanje). Atributi morajo imeti možnost vlaganja dokumentov oziroma datotek. IS mora omogočati dodajanje podatkovnega atributa, v kolikor se za to izkaže potreba s strani naročnika.
3. Vezano na predhodno točko, vezano na večstanovanjski objekt, mora IS omogočati attribute Letni načrti vzdrževanja večstanovanjske stavbe in Letna poročila vzdrževanja večstanovanjske stavbe. IS mora omogočati atribut investicije in vzdrževalna dela za večstanovanjsko stavbo, z možnostjo vpisa ekonomskih parametrov in vezavo na čas realizacije. IS mora omogočati izpis ekonomskih parametrov po večstanovanjskih objektih v vezavi na izbrani čas. Atributi morajo imeti možnost vlaganja dokumentov oziroma datotek (pogodb, naročil, projektne dokumentacije, zapisniki o prevzemu del).
4. IS mora omogočati atribut vnosa podatkov o dobaviteljih energentov in dobaviteljih rednih vzdrževalnih del po posameznem večstanovanjskem objektu za skupne dele.
5. Informacijski sistem mora imeti pregleden sistem atributov, ki so vezani na posamezno stanovanje.
6. Vezano na predhodno točko, IS mora omogočiti atribut ogleda stanovanja z možnostjo kreiranja zapisnika o ogledu stanovanja iz predloge ter vložitev potrjenega zapisnika o ogledu s takrat

posnetimi fotografijami v IS ter pošiljanje elektronske verzije potrjenega zapisnika po elektronski pošti na naveden naslov.

7. IS mora omogočiti vse funkcije za kreiranje točkovnika stanovanja v skladu z določili stanovanjske zakonodaje. IS mora omogočiti opozorilno funkcijo odgovornemu skrbniku stanovanja iz službe SGV, v primeru izvedbe vzdrževalnih in investicijskih del na stanovanju ali večstanovanjskem objektu.
8. IS mora omogočati centraliziran način obvladovanja poslovnih procesov prevzema in oddaje stanovanj. IS mora omogočati kreiranje zapisnikov o prevzemu in predaji stanovanj iz predloge ter vložitev potrjenih dokumentov v IS ter pošiljanje elektronske verzije potrjenih zapisnikov po elektronski pošti na navedene naslove.
9. Vezano na predhodno točko, po izvedeni predaji oziroma prevzemu stanovanja, mora IS zagotoviti možnost avtomatičnega kreiranja obvestila dobaviteljem energentov o spremembi plačnika in njegov prenos v dokumentarni sistem kot izhodno pošto.
10. Vezano na točko 8 tega poglavja, mora IS omogočati vodenje evidence praznih stanovanj. Evidenca mora imeti možnost vpisa podatkov in planiranja ravnanja s prevzetimi praznimi stanovanji: (i) datum prevzema stanovanja, (ii) predvideno ravnanje s stanovanjem (prodaja, prenova, oddaja v najem) ter groba opredelitev obdobja (navedba koledarskega leta) (iii) o energetski izkaznici (ali že obstaja; če ne kakšen je status pridobivanja le-te) (iv – kadar ne gre za prodajo) status priprave za naslednji najem (čaka na prenovo, prenova, čaka na oddajo v najem), (v. – kadar ne gre v prodajo) predviden datum, ko bo možna vselitev v stanovanje (vi. – kadar ne gre v prodajo) vrsta predvidenega najema oz. način oddaje stanovanja (neprofitno, službeno, oskrbovano, tržno medsebojna zamenjava, preselitev....), (vii.) razne opombe. Evidenca mora vsebovati tudi posamezne atribute, vezane na ta stanovanja (naslov, šifra, št. dela stavbe in št. stanovanja, lega stanovanja, površina stanovanja). IS mora omogočati izpis evidence praznih stanovanj v .xlsx. IS mora samodejno ažurirati evidenco glede na to, ali je posamezno stanovanje oddano v najem ali ne. Evidenca mora biti na vpogled dostopna vsem zaposlenim, urejajo jo lahko samo zaposleni z dodeljenimi pravicami.
11. Vezano na točko 5 tega poglavja mora IS omogočati pregleden nabor atributov, ki so vezani na vzdrževanje posameznega stanovanja. IS mora omogočiti enovit in enostaven vnos podatkov in dokumentov oziroma datotek ter fotografij:
 - vnos podatkov o delih in napravah v stanovanju, ki so predmet vzdrževanja (kurilne naprave z in grelna telesa, električni grelniki in hranilniki, toplotne črpalke klime in konvektorji, rekuperacijske naprave, stavbno pohištvo, sanitarna oprema in armature, električne instalacije, svetila): poleg podatkov o samih delih in napravah še podatki o obveznih rednih intervalih servisov, meritev, pregledov, zamenjav....
 - vnos podatkov o pohištvu in beli tehniki v stanovanjih, vključno z inventarnimi številkami le-teh,

- vnos podatkov o odjemnih mestih (elektrika, voda, topla voda, plin, toplota, odpadki) in dobaviteljih, pri čemer je upoštevati zelo raznovrstne možnosti (različni načini merjenja ali pa samo deljenja stroškov); omogočeno mora biti spremljanje spreminjanja dobaviteljev električne energije in plina s strani najemnikov na podlagi naših izdanih soglasij; omogočeno mora biti shranjevanje dokumentov (soglasja o priključitvah, spremembe dobaviteljev....),
- vnos podatkov o večjih posegih v stanovanju, kot so prenove stanovanj, prenove kopalnic s pripadajočo tehnično dokumentacijo, dokumentacijo o naročanju, izvedbi in obračunu ter o garancijah in zavarovanjih,
- vnos podatkov o raznih dogodkih v stanovanju (popravila, škodni dogodki ipd.)

12. Vodenje evidence ključev za posamezno stanovanje in večstanovanjski objekt, z možnostjo evidence o statusu ključev glede na njihovo nahajališče: naročnik – z imenom in priimkom zaposlenega, najemnik, izvajalec del, drugi ter vpisom šifre elektronskega ključa.

13. IS omogoča izvajanje delovnega procesa znotraj podjetja, Službe SGV, pri načrtovanju, beleženju in kontroli izvajanja delovnih nalog na področju vzdrževanja in graditve za večstanovanjske objekte in posamezna stanovanja.

14. Vezano na točko 11 tega poglavja mora IS omogočati vodenje evidenc za naštetu v sklicevanem poglavju s specifikami za vsako od teh.

15. IS mora omogočati strukturiran proces dodeljevanja zahtevkov zaposlenim za izvedbo delovnih nalog in nadzora nad izvedbo nalog na področju graditve in vzdrževanja:

- zahtevki morajo biti vezani v svoji arhitekturi in po vsebini na evidence iz predhodne točke;
- proces mora imeti jasna navodila za komuniciranje med notranjimi in zunanjimi uporabniki;
- IS mora omogočati povezavo z mDocs za zahtevke vzdrževanja in Pogodbami ter Naročili;
- proces mora zagotoviti spremljanje od oddaje zahtevka do njegove realizacije, s postavljenimi statusi;
- zahtevki morajo zagotavljati povezavo na attribute posameznega stanovanja ali večstanovanjskega objekta, ki mora biti viden v zahtevku,
- zahtevki morajo imeti možnost določitve časovne realizacije zahtevka z pošiljanjem opomnika odgovorni osebi za zahtevek in vodji službe in
- delo z zahtevki mora biti omogočeno službi SGV oziroma najmanj 7 uporabnikom ter dodatnemu zaposlenemu v družbi, ki bo odgovoren za nemoteno delovanje krovnega IS.