

Projektna naloga naročnika za izvedbo naročila

-

Aplikativna podpora za vodenje in obravnavo zahtevkov po ZUP

DARS

Področje cestninjenja

Januar 2025

Verzija 3.0

VSEBINA

1	UVOD	4
1.1	Namen podpore procesom za vodenje zahtevkov	4
1.2	Organizacijski opis	5
1.3	Namen aplikativne podpore za vodenje in reševanje ZUP ter ostalih zahtevkov	5
1.3.1	Splošen opis procesa za obravnavo zahtevkov	6
2	Opis dela z zahtevki	8
2.1	Zajem in obdelava zahtevkov.....	9
2.1.1	Zajem podatkov za obdelavo zahtevkov (vhodni kanali)	9
2.1.2	Splošne zahteve za obdelavo zahtevkov in tipi zahtevkov	10
2.1.3	Zahtevki za povračilo sorazmerenga dela vrednosti e-vinjete (po ZUP)	11
2.1.3.1	Pregledovanje dokumentacije in obravnava na I. nivoju	11
2.1.3.2	Obravnava na II. nivoju.....	12
2.1.4	Zahtevki 2A/2B (po ZUP).....	13
2.1.4.1	Vnos zahtevka - posebnosti.....	13
2.1.5	Povračila – reklamacije (poenostavljen postopek)	13
2.1.5.1	Koraki pri obravnavi zahtevka	14
2.1.6	Odstopi od nakupa e-vinjete (poenostavljen postopek).....	14
2.2	Dokumenti in komunikacija v postopkih	15
2.2.1	Vhodni dokumenti in priloge	15
2.2.2	Izhodni dokumenti.....	15
2.2.3	Pošiljanje/vročanje dokumentov	15
2.2.4	Poizvedovanje in elektronska komunikacija	16
2.3	Številčenje zadev/dokumentov, systemske kontrole in opozorila	16
2.3.1	Časovni nadzor.....	16
2.3.2	Kontrole vnosnih polij.....	17
2.4	Izmenjava podatkov z drugimi sistemi.....	17
2.4.1	Izmenjava s cestninskim sistemom e-vinjeta.....	17
2.4.2	Povezava s poštnim strežnikom naročnika (MS Exchange).....	17
2.4.3	Izmenjava s sistemom vhodne pošte (mFiles)	17
2.4.4	Izmenjava z javnimi/centralnimi oziroma državnimi evidencami	18
2.4.5	Nabor podatkov iz zunanjih sistemov CRP, AJ PES, dMRVL, IBAN kalkulator, VIES.....	18
2.4.5.1	Za namen ugotavljanja upravičenca (CRP)	18
2.4.5.2	Za namen ugotavljanja upravičenca (AJ PES)	18
2.4.5.3	Za namen ugotavljanja statusa vozila v dMRVL	19
2.4.5.4	IBAN kalkulator.....	19
2.4.5.5	VIES za davčne zavezanca Evropske unije	20
3	SPLOŠNE ZAHTEVE.....	21

3.1	Evidentiranje dokumentov oz. zahtevkov.....	21
3.2	Modul za šifrante.....	22
3.3	Poročila, pregledi in statistike (vgrajena poročila, sezname, iskalniki ter orodje za napredne analize)	22
3.4	Upravljanje sistema (varnost, nadzor in nastavitve sistema)	23
4	USPOSABLJANJE.....	24
5	GARANCIJSKA DOBA	24
6	VARNOST, NADZOR IN SKLADNOST Z GDPR	25
6.1	Informacijska varnost	25
6.2	Zahteve po GDPR.....	25
6.3	Nadzor nad izvajalcem.....	25
7	VZDRŽEVANJE	27
7.1	Stalna pripravljenost.....	27
7.2	Poročanje izvajalca	27
7.3	Prioritete.....	27
7.4	Odzivni časi in urnik.....	28
8	VSEBINSKI IN TEHNOLOŠKI RAZVOJ APLIKACIJE	28
8.1	Proces upravljanja s spremembami aplikacije oz. informacijske rešitve	28
8.2	Tekoče in dodatne razvojne naloge	28
8.3	Varnost aplikativne rešitve	29
8.4	Nepredvidena dela, nadgradnje in optimizacije programske opreme	29
9	TERMINSKI ROKI ZA IZVEDBO NAROČILA, VZDRŽEVANJE IN IZOBRAŽEVANJE	31
9.1	Faza 1	31
9.2	Faza 2	31
9.3	Faza 3	31
9.4	Izobraževanje	31
9.5	Dokumentacija.....	32
10	INFRASTRUKTURA in SISTEMSKO OKOLJE	33
10.1	Testno okolje.....	33
10.2	Varnostno kopiranje	33
11	SLOVAR IZRAZOV	34
12	PRILOGE	34
12.1	Priloga 1 – Oddaja preko ZUP web obrazca z integracijo e-vinjeta SC.....	34
12.2	Priloga 2 – Obdelava zahtevkov v ZUP aplikaciji	34

1 UVOD

Uporaba cestninskih cest se za vozila do 3.500 kg NDM od leta 2008 plačuje glede na čas uporabe cestninske ceste z nakupom vinjete. Poleg izvajanja cestninjenja in cestninskega nadzora je naročnik zadolžen tudi za izvajanje drugih postopkov, ki uporabnikom cestninskih cest omogočajo določene pravice in ki mu jih nalaga Zakon o cestninjenju s podzakonskimi akti.

Decembra 2021 je vinjete v obliki nalepk zamenjala elektronska vinjeta, ki je vezana na vozilo oziroma registrsko označbo vozila. Zakonodaja omogoča v posebej določenih primerih, da uporabnik oz. lastnik vozila lahko zahteva povračilo sorazmernega dela vrednosti elektronske vinjete. Te postopke mora naročnik na podlagi javnega pooblastila voditi in obravnavati skladno z Zakonom o splošnem upravnem postopku (v nadaljevanju ZUP).

Predmet naročila je **uvredba spletne aplikacije oz. informacijske rešitve** (v nadaljevanju aplikacija), ki bo pokrivala vse naročnikove zahteve vezane na ZUP postopke, vključno z vsemi potrebnimi licencami, rednim mesečnim vzdrževanjem ter bo omogočala nadgradnje po naročilu naročnika in nadgradnje ob morebitnih spremembah ZUP zakonodaje. V sklopu nadgradenj se lahko izvedejo tudi dopolnitve za morebitno dodatno podporo drugačnih tipov zahtevkov ter drug dodaten razvoj po naročilu v obdobju rednega vzdrževanja. Izvajalec je dolžan tekom rednega vzdrževanja spremljati zakonodajo na področju ZUP in naročniku predlagati morebitne spremembe zakonodaje, ki bi lahko vplivale na delovanje aplikacije.

V nadaljevanju dokumenta so opisani postopki in procesi, ki bodo zaposlenim olajšali obravnavo ter v največji meri poenostavili in pohitili celoten proces obravnave.

Aplikacija mora zagotavljati orodja, ki so namenjena reševanju in obravnavi tovrstnih zahtev ter mora omogočati oz. upoštevati sodobne smernice na področju informacijskih rešitev, ki bodo omogočale čim bolj enostaven ter ustrezen zajem in obravnavo vseh potrebnih podatkov v čim krajšem času ter uporabniku/zaposlenemu prijazen način.

1.1 Namen podpore procesom za vodenje zahtevkov

Aplikacija mora zagotavljati celotno podporo vodenju delovnih procesov v skladu z zakoni, podzakonskimi akti ter internimi navodili in pravilniki, vključno z vsemi spremembami in dopolnitvami in sicer najmanj:

- Zakon o splošnem upravnem postopku (v nadaljevanju ZUP),
- Zakon o cestninjenju (v nadaljevanju ZCestn-1),
- Splošni akt o cestninjenju,
- Uredba o cestninskih cestah in cestnini,
- Interna navodila naročnika vezana na cestninjenje in ZUP postopke.

Vpogled izbranemu ponudniku v interne dokumente naročnika omogoči naročnik, po podpisu pogodbe.

Aplikacija za reševanje zahtevkov mora omogočati vse postopke in funkcionalnosti, ki so potrebni za optimalen zajem in enostavno vodenje zahtevkov, ki jih predvideva zgoraj navedena zakonodaja ter drugih, enostavnejših potokov povezanih z preklici e-vinjet opisanih v nadaljevanju dokumenta. Omogočati mora tudi enostavno razširitev nabora vodenja drugih tipov postopkov po ZUP oz. nadgradnje, ki jih bosta naročnik in izvajalec uskladila ter jih bo naročnik dodatno naročil. Sistem mora omogočati več nivojsko upravljanje s pravicami, tako da je za vsakega zaposlenega v aplikaciji ustrezno

definirana ter omejena uporaba delov procesa oziroma funkcionalnosti in vpogled v podatke ter priloge skladno z njegovimi delovnimi nalogami in pooblastili.

1.2 Organizacijski opis

Naročnik izvaja na podlagi javnega pooblastila postopke, ki morajo slediti navodilom in smernicam, kot jih predvideva ZUP. Ti postopki se izvajajo na podlagi prejetih zahtev fizičnih ali pravnih oseb iz Slovenije ali tujine (znotraj EU in tretje države). Naročnik večino zahtevkov po ZUP obravnava v povezavi z e-vinjeto, ki se obravnavajo znotraj ene ali več organizacijskih enot področja Cestninjenje v fizično dislociranih pisarnah (v nadaljevanju CUT). V povezavi z e-vinjeto se opravljajo oziroma obravnavajo tudi zahtevki, ki so procesno nekoliko drugačni (niso neposredno vezani za ZUP korake).

Vsak proces se prične s proženjem oziroma prejemom vhodnega dokumenta zahtevka, ki ga stranka pošlje/posreduje po različnih kanalih, kot so: klasična pošta, e-pošta, spletna trgovina sistema e-vinjeta ali osebna oddaja v prostorih naročnika.

Celoten proces obravnave se lahko izvaja v različnih oddelkih znotraj organizacije, določene dele procesa obravnavajo različni zaposleni. Vsak zahtevek v svojem življenjskem ciklu predvideva posebne korake, ki so časovno omejeni in podvrženi kontroli in spremljanju v posamezni fazi. Med postopki morajo biti beleženi vsi koraki, kot npr.: omogočena je možnost predaje oz. preusmeritve posameznega zahtevka na drugo osebo (zaposlenega) oziroma ga uvrstiti na ustrezno listo, predvideno za nadaljnje delo. Deli procesa zajemajo tudi povezave z drugimi sistemi oziroma informacijskimi rešitvami pri naročniku oz. drugimi zunanjimi sistemi državnih organov, kar pomeni, da mora biti rešitev ustrezno integrirana z vsemi zahtevanimi sistemi in s tem omogočati povezovanje oz. izmenjavo podatkov.

1.3 Namen aplikativne podpore za vodenje in reševanje ZUP ter ostalih zahtevkov

Aplikacija za procesiranje zahtevkov mora biti zasnovana tako, da je vsak korak v procesu sistemsko / procesno voden, usmerjen in ustrezno beležen. Rešitev mora biti zasnovana tako, da zaposlenega ustrezno usmerja v naslednjo fazo oz. aktivnost, ki je predhodno natančno določena. Aplikacija mora omogočati izvajanje aktivnosti naročnika ter obvladovanje zahtevkov, ki jih obdeluje naročnik, in sicer:

- zahtevki skladno z ZUP (postopki vezani na ZCestn-1; podrobneje opisano v poglavju 2.1.3 in 2.1.4 tega dokumenta),
- drugi zahtevki v povezavi z vračilom vrednosti e-vinjete (podrobneje opisano v poglavjih 2.1.5 in 2.1.6 tega dokumenta).

Rešitev mora vključevati obravnavo zahtevkov skladno s koraki, ki jih določa področna zakonodaja zajeta v ZUP ter ločeno tudi drugih tipov zahtevkov, ki jih opisuje ta dokument.

Vsebinsko-poslovne zahteve temeljijo na povezovanju evidenc, šifrantov in podatkov, kar je ključno za izvedbo postopka po ZUP kot osnovnega poslovnega procesa in ostalih povezanih poslovnih procesov, ki se bodo izvajali s to aplikacijo. Podatki, postopki in odločitve se zabeležijo v različnih oblikah dokumentov, ki se hranijo oziroma so dostopni v aplikaciji. Zagotovljena mora biti statistično-analitična obdelava podatkov in dokumentov. Rezultati obdelave se prikazujejo v obliki poročil, analiz in seznamov. Pomemben del predstavlja vzpostavitev modula za skrbništvo in upravljanje aplikacije (t.i. administratorski modul), s čimer se zagotavljajo varnost, nadzor, upravljanje in revizijsko sledenje posegov kjer koli v sistemu.

Zahtevek predstavlja osnovni zapis, na katerega so vezani priloženi dokumenti in ostali podatki. Od odprtja do prejema/vnosa ima zadeva različne faze in statuse. Faze ne predstavljajo statusa zadeve,

ampak še bolj podrobne korake življenjskega cikla zadeve. Prehodi med fazami so lahko ročni – posledica odločitve zaposlenega ali samodejni kot posledica nekega drugega dogodka v sistemu.

Aplikacija mora delovati kot spletna aplikacija (https) in mora biti zgrajena tako, da zaposlenim omogoča enostavno uporabo in s tem enostaven pregled podatkov. Spletna aplikacija ne sme zahtevati namestitve nobene dodatne programske opreme na računalnik uporabnika, razen brskalnika.

Poleg procesov dela ali obravnav je za posameznega zaposlenega pomemben ekranski pogled (okno) aplikacije, kjer mora opraviti predvidene korake. Vsaka faza predvidenega delovnega procesa v posameznem oknu mora biti optimalno prilagojena nalogam (vpisi, pregledi, proženja posameznih akcij, itd.), ki jih mora v določenem trenutku opraviti zaposleni. Na portalu oziroma vstopni strani morata biti za zaposlenega na delovni površini opomnik in seznam zadnjih zadev oziroma čakajočih dogodkov za obravnavo. Opomnik za zaposlene je poseben seznam, v katerem so pripravljena obvestila in naloge oz. opravila. Obvestila in opravila so lahko samodejno generirana na podlagi podatkov in poslovnih pravil sistema (npr. opozorila na zastaranje zadev, itd.) ali pa so vpisana ročno (npr. zaposleni si sam zapiše, da mora nekaj narediti do določenega roka, itd.).

Seznam zadnjih zadev prikazuje »nezaključene« zadeve, kjer so se zgodile kakršne koli spremembe, katerih skrbnik je prijavljeni zaposleni. Sistem mora zaposlenemu omogočati filtriranje, sortiranje in razvrščanje seznama po različnih atributih (kot npr. datum, zaposleni, zadeva, itd.). Privzeti prikaz mora na vrhu seznama prikazovati zadevo, na kateri se je zgodil zadnji dogodek, potem pa si kronološko sledijo druge zadeve (ali dogodki, ki so razvrščeni glede na datum spremembe padajoče oz. naraščajoče).

V nadaljevanju dokumenta so predstavljene zahteve naročnika, ki jih mora podpirati aplikacija za izvajanje naročnikovih procesov oz. obstoječih postopkov.

1.3.1 Splošen opis procesa za obravnavo zahtevkov

Postopek se začne na zahtevo stranke, ki vloži ustrezen zahtevek. Vodenje postopkov mora biti transparentno in pregledno v vsakem koraku ter časovno omejeno (predpisani roki za prehode med posameznimi koraki in končno rešitvijo posameznega zahtevka).

Izvajalec mora uvesti aplikacijo, ki mora podpirati postopke, ki se vodijo po določilih ZUP in morajo zajemati vse korake, kot jih predpisuje ZUP zakonodaja. Določene korake mora izvajalec prilagoditi glede na posebnosti pri naročniku, in jih naročnik in izvajalec uskladita v fazi izdelave sistemskih specifikacij. Pomembno je natančno obvladovanje in določanje rokov ter določanje začetka štetja dni, trajanja za doseganje rokov ter možnosti podaljševanja rokov. Pomembno je tudi, da aplikacija zaposlenega ustrezno opozarja na posamezna stanja (npr. x dni pred, do oz. po izteku določenega roka). Posamezni statusi morajo biti vidni tudi na profilu v zasebnem delu spletnega portala (izmenjava podatkov s sistemom e-vinjeta).

Pomembni koraki v posameznem postopku so:

- sprejem vhodnih podatkov (klasična pošta, e-pošta, oddaja na CUT, oddaja preko spletnega obrazca) ali prenos zahtevka iz drugih sistemov,
- obravnavo zahtevka skladno z ZUP, ali po postopkih, ki so opisani v nadaljevanju dokumenta poglavja 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6),
- proženje podprocesa v drugem sistemu (npr.: e-vinjeta) oz. pridobitev podatkov iz zunanjih sistemov (npr. dMRVL, eCRP),
- izdelava ustreznih dokumentov za dodatne poizvedbe v predvidenih fazah (e-pošta, pošta z vročilnico, pošta ostalo, itd.),

- izdelava končnih dokumentov ter pošiljanje po različnih kanalih ter izdelava potrebnih tiskovin za vročanje strankam,
- priprava ustreznih dokumentov za odstopne na druge instance (v primeru pritožb).

V sklopu reklamacij in popravkov se na podoben način vodijo tudi drugi postopki (glej poglavji 2.1.5, 2.1.6), ki se začnejo na zahtevo stranke in vsebujejo določene korake in komunikacijo ter izdelavo izhodnih dokumentov.

Podrobneje bodo posamezni koraki in ustrezni / dovoljeni prehodi oziroma pogoji za prehod definirani v sklopu priprave sistemskih specifikacij.

V nekaterih korakih bo za določena preverjanja in pridobitev vhodnih podatkov potrebno vzpostaviti povezave z naročnikovimi sistemi oz. zunanjimi informacijskimi sistemi, in sicer:

- sistem e-vinjeta, ki ga uporablja naročnik za upravljanje z e-vinjetami,
- sistem dMRVL s povezavo preko HKOM omrežja,
- sistem eCRP s povezavo preko platforme Pladenj,
- povezava oz. prenos podatkov iz evidence AJPES,
- e-poštni strežnik naročnika (MS Exchange in Exchange Online),
- sistem vhodne pošte naročnika (mFiles).

Proces dela se začne z odprtjem zadeve v aplikaciji (odpre se pod enolično zaporedno številko):

- kot posledica oddaje zahtevka preko spletnega obrazca (t.i. zup web obrazec), ki ga mora zagotavljati aplikacija za obravnavo ZUP zahtevkov, pri čemer mora biti vzpostavljena polna / obojestranska integracija s sistemom e-vinjeta za pridobivanje, preverjanje in posredovanje podatkov ali
- z ročnim vnosom podatkov zahtevka prejetega po drugih kanalih (t.j. klasična pošta, oddaja vloge na CUT, e-pošta, prenos iz sistema vhodne pošte).

V drugem koraku gre za preverjanje ustreznosti zajetih podatkov ter kontrole v zunanjih evidencah.

Zadnji korak je izvršitev pogoja (preklic e-vinjete v sistemu e-vinjeta, izdaja ustreznega dopisa ali upravnega akta) ter pošiljanje oz. vročitev stranki v postopku.

2 OPIS DELA Z ZAHTEVKI

Začetek dela se začne z vnosom oz. prenosom podatkov glede na različne vhodne kanale, ki omogočajo oddajo, vnos podatkov. Številčenje zahtevkov glede na tip zahtevka mora biti ločeno (npr. ločeno številčenje različnih zahtevkov po ZUP zahtevkov, reklamacije, odstopi od nakupa, itd.).

Zahtevki (podatki), ki jih bodo stranke začele vnašati preko svojega uporabniškega profila v spletni trgovini e-vinjeta in jih dokončno oddale preko spletnega ZUP obrazca, se morajo skupaj s prilogami samodejno prenašati v ZUP aplikativno rešitev (kreiranje zahtevka in uvrstitev v ustrezen predviden segment/fazo). Podrobnosti tega postopka so opisane v poglavju 2.1.1. točka b.) in Prilogi 1.

Podrobnosti glede procesa oz. možnih načinov oddaje in poteka so definirane v poglavju 2.1.

Vneseni podatki na zahtevku se v aplikaciji ZUP primerjajo ter preverijo v različnih evidencah (kot npr. e-vinjeta, eCRP, dMRVL, AJPEŠ). Na podlagi vnesene registrske označbe mora aplikacija omogočiti pregled vseh e-vinjet, vezanih na dotično registrsko označbo, za predvideno (nastavljivo) obdobje ter hkrati obvestiti zaposlenega v primeru, ko za iste podatke že obstaja odprt zahtevek.

Aplikacija mora dopuščati vnos/izbiro katerekoli vrste e-vinjete z vsemi podatki, ki so vezani na posamezno e-vinjeto (tudi tedenske, mesečne, itd.). V vsaki fazi postopka posameznega zahtevka morajo biti vidni vsi podatki, ki so pomembni za hitro in učinkovito obravnavo.

Sistem mora omogočati, da se posamezni zahtevek lahko dodeli v skupino ali neposredno na posameznega delavca/zaposlenega. Predvidi se več nivojsko klasificiranje na podlagi različnih kriterijev, kot npr.:

- tipa zahtevka,
- zaposleni (npr. uporabniško ime, naziv, itd.),
- stanja zahtevka v določenem statusu.

Podrobnosti glede definiranih skupin, pravil dodeljevanja bosta naročnik in izvajalec uskladila v fazi sistemskih specifikacij.

Vzpostavljen mora biti enostaven in pregleden način stanja na posameznem zahtevku ter možnost vloge »supervizor« oz. administrator zahtevkov, ki ima možnost preusmerjanja določenega tipa zahtevka med zaposlenimi. Sistem mora omogočati tudi možnost pošiljanja poziva stranki za dopolnitev oziroma pred-dopolnitev zahtevka (npr. poziv za posredovanje manjkajočih podatkov, prilog, itd.) preko elektronskega sporočila in šele po prejemu odgovora oz. manjkajoče dokumentacije, v naslednjem koraku izvedbo uradnega obveščanja po pošti z vročilnico/povratnico. Elektronsko sporočilo, ki se bo za ta namene generiralo mora ob odgovoru vložnika/stranke samodejno postati/se beležiti kot del konkretnega zahtevka v sistemu (se mora avtomatsko povezati z zahtevkom).

Sistem mora omogočati iskanje posameznega zahtevka znotraj aplikativne rešitve po enem ali več konkretnih parametrov v določenem obdobju (kot npr: registrska označba, ime in priimek vložnika, bančni račun, itd.).

Sistem mora omogočati beleženje vseh sprememb na posamezni zadevi/zahtevku (t.i. revizijska sled).

2.1 Zajem in obdelava zahtevkov

2.1.1 Zajem podatkov za obdelavo zahtevkov (vhodni kanali)

Zajem zahtevkov, povezanih z izvajanjem pravic strank iz naslova elektronske vinjete poteka po štirih različnih kanalih, ki morajo biti podprti z ZUP aplikacijo, in sicer:

- a) navadna pošta – fizična pošta,
- b) oddan zahtevek v zasebnem delu spletni trgovine e-vinjeta z integracijo preko integriranega spletnega obrazca ZUP aplikacije,
- c) v elektronski obliki – elektronska pošta ter
- d) osebno, oddano v objektih naročnika (lokacije CUT).

a.) Navadna pošta

Aplikacija mora omogočati, da se zahtevke, ki prispejo po navadni pošti, ročno vnese v aplikativno rešitev ZUP oz. mora biti vzpostavljena integracija z naročnikovim sistemom vhodne pošte za avtomatski prenos vse prejete (zavedene) in ustrezno označene vhodne pošte avtomatsko v ZUP aplikacijo preko ustreznega vmesnika. Ti podatki se zajemajo iz izpolnjenega obrazca in zajemajo podatke o lastniku ali imetniku vozila (ime, priimek, EMŠO, naziv podjetja, ID za DDV, naslov, poštna številka in kraj, elektronski naslov, država, telefonska številka in številka bančnega računa, itd.). Slovenska in tuja podjetja, ki vlagajo zahtevek morajo obvezno navesti davčno številko ter označiti ali so zavezanci za DDV. Vložniki zahtevka (stranke) morajo na obrazcu definirati oziroma jasno izraziti svojo zahtevo ter navesti, za katero vozilo (registrska označba vozila) jo uveljavljajo. Če to ni jasno navedeno ali označeno se predvidi možnost pozivanja vložnika k dodatnim informacijam (formalna dopolnitev), ki jih potrebujemo za ustrezno obravnavo.

b.) Oddan zahtevek v spletni trgovini sistema e-vinjeta z integracijo spletnega obrazca ZUP aplikacije

Prijavljena stranka v spletni trgovini elektronske vinjete lahko oddajo zahtevek elektronsko preko spletnega obrazca, ki zajema vse podatke potrebne za obravnavo in priponke z predvidenim dokazilom. V sklopu te funkcionalnosti se predvidi, da se v določenem koraku zasebnega dela spletne trgovine e-vinjete proces preusmeri na spletni obrazec, ki se ga pripravi v sklopu ZUP aplikacije. Spletni obrazec ZUP aplikacije mora biti polno obojestransko integriran s sistemom e-vinjeta, tako da se vsi podatki iz zasebnega dela spletne trgovine e-vinjete prenesejo v spletni obrazec ZUP aplikacije, kjer nato zaposleni nadaljuje z vnosom in dokončno oddajo zahtevka.

Glavni koraki pri oddaji te vrste zahtevka so:

- prijava stranke v profil v spletni trgovini e-vinjeta,
- izbor opcije za oddajo zahtevka v spletni trgovini e-vinjeta,
- preusmeritev stranke iz spletne trgovine e-vinjeta v spletni obrazec ZUP (spletni obrazec ZUP mora razviti ponudnik rešitve, ki je predmet razpisa),
- prikaz, vnos ter preverba preostalih podatkov potrebnih za ZUP (tukaj se preko API integracije prenesejo vsi podatki (kot npr., ime, priimek, seznam e-vinjet, bančni račun, itd.) registrirane stranke iz spletne trgovine e-vinjeta),
- izbira razloga za oddajo vloge in vnos ostalih zahtevanih podatkov ter dodajanje priponk,
- pregled in oddaja zahtevka ter prenos podatkov v ZUP aplikacijo,
- obdelava zahtevka v ZUP aplikaciji.

Podrobnosti glede izmenjave podatkov med sistemom e-vinjeta in ZUP aplikacijo ter podrobnosti posameznih korakov bosta naročnik in izvajalec določila v fazi izdelave sistemskih specifikacij.

c.) Elektronska pošta

Aplikativna rešitev mora zagotavljati postopek enostavnega prenosa in začetka obravnave zahtevka prejetega z e-pošto, ki bo poslana na naročnikov e-naslov (npr. evinjeta@dars.si). Za te potrebe je potrebna integracija s poštnim strežnikom naročnika. Preusmerjeno (posredovano) sporočilo s strani zaposlenega v klicnem centru naročnika v ZUP aplikacijo (na določen definiran e-naslov; npr.: zup@dars.si) se mora enostavno pretvoriti v zahtevek (kreiranje nove zadeve/zahtevka) glede na zaznano tematiko. Priloge e-sporočila se morajo enostavno prenesti v zahtevek.

d.) osebno, oddano v objektih naročnika (lokacije CUT)

Za ta namen se vzpostavi poseben nivo vnosa zahtevka (podatkov) neposredno v aplikacijo ZUP aplikacijo z možnostjo dodajanja ustreznih prilog.

2.1.2 Splošne zahteve za obdelavo zahtevkov in tipi zahtevkov

Vsak posamezni zahtevek lahko vsebuje na obrazcu zapisano zahtevo s pripadajočimi podatki ter ustrezno/zahtevano prilogo, ki je pogoj za začetek in nadaljevanje postopka. Če priloge ni, pa bi morala biti, so predvideni ustrezni koraki s katerim se vložnika pozove k dopolnitvi.

Pri vseh tipih zahtevkov se za vsak posamezen korak/status v obravnavi omogoči določitev trenutne komunikacije s stranko (elektronska pošta, fizična pošta, itd.) in beleženje vseh stikov.

Po vseh predvidenih vhodnih kanalih prispejo zahteve za vračilo sorazmernega (v izjemnih primerih celotnega) dela vrednosti e-vinjete z različnimi razlogi za vračilo. Razloge delimo najmanj na štiri različne sklope/tipe:

- zahtevki za vračilo sorazmernega dela letne oz. polletne e-vinjete zaradi odjave vozila iz prometa ali izdaje nove registrske tablice z drugačno označbo (po ZUP),
- zahtevki za vračilo sorazmernega dela vrednosti e-vinjete v primerih, ko pride do napake pri nakupu e-vinjete za cestninski razred 2A ali 2B (po ZUP),
- zahtevki zaradi napake pri nakupu vinjete, kjer stranke zamenjajo/izpustijo črke in/ali številke pri navedbi/zapisu svoje registrske označbe na prodajnem mestu (sorazmerni del vrednosti), oziroma zahtevki za povračilo v primeru dvakratnega nakupa e-vinjete za isto vozilo oziroma registrsko označbo; celotna vrednost ali sorazmerni del (poenostavljen postopek),
- zahtevki za preklic/odstop od nakupa e-vinjete pred pričetkom veljavnosti (poenostavljen postopek).

Po prejemu in kategoriziranju zahtevka se opravi pregled in vnos/prenos zahtevanih podatkov v ZUP aplikacijo. V tem koraku zaposleni odpre zahtevek (zahtevki, ki so kreirani preko spletnega obrazca v povezavi z integracijo spletne trgovine e-vinjeta se avtomatsko prenesejo v aplikacijo, z ustrezno enolično številko), vnese/dopolni zahtevane oziroma predvidene podatke ter pripne/pregleda prejete dokumente. Na tem nivoju zaposleni opravi osnovni pregled ter zavede/označi predvidene ugotovitve/pomanjkljivosti.

V tej fazi zaposleni določi status zahtevka glede na osnovne ugotovitve ali zahtevek izpolnjuje vse pogoje za začetek obravnave. Glede na izbrani status se zahtevek postavi v ustrezno čakalno vrsto.

Vzpostavljena mora biti drevesna struktura po posameznih tipih zahtevkov in pregled, v kakšnem statusu je posamezen zahtevek, oziroma kateri zahtevki so v konkretnem statusu v določenem trenutku.

2.1.3 *Zahtevki za povračilo sorazmerenga dela vrednosti e-vinjete (po ZUP)*

V okviru zajema zahtevkov, ki se morajo obravnavati skladno z določili ZUP, so tisti, ki jih določa ZCestn-1 (Ur.l. 102/2024) v 51. členu. Pri tem zahtevku gre za primere, ko se vozilo z registrsko označbo, na katero je vezana letna ali polletna elektronska vinjeta, odjavi iz evidence registriranih vozil ali ko pristojni organ izda novo registrsko tablico z drugačno označbo (npr. zaradi kraje ali izgube registrske tablice). Pred potekom veljavnosti e-vinjete lahko lastnik ali imetnik vozila zahteva od upravljavca cestninskih cest vračilo sorazmernega dela vrednosti letne ali polletne elektronske vinjete za čas od dneva, ko je bilo vozilo odjavljeno iz evidence registriranih vozil, do dneva izteka njene veljavnosti.

Kot določa ZUP, so ti zahtevki podvrženi procesnim rokom, ki morajo biti definirani in enostavno vodeni na način, da zaposlenega ustrezno obveščajo (z možnostjo določitve obveščanja) o doseganju oziroma preseganju.

Predvideni morajo biti tudi vsi (najmanj, ni pa omejeno na) naslednji koraki oziroma statusi:

- prejeto,
- poizvedovanje,
- v dopolnjevanju,
- na čakanju/podaljšan rok,
- ustavitev postopka,
- v reševanju,
- rešeno (s pod statusi: odobreno, zavrnjeno),
- v pritožbi,
- v odločanju na II. stopnji,
- upravni spor.

Vsak od zgoraj navedenih statusov ima lahko določene pod statute, ki so potrebni za lažji pregled in obvladovanje stanj in rokov. Podrobneje se statute in ostale podrobnosti vposameznem koraku definira v fazi priprave sistemskih specifikacij.

Pošiljanje in vročanje dokumentov je lahko po pošti (vročilnice, povratnice), z elektronskim vročanjem ali zgolj s posredovanjem na elektronski naslov vložnika.

2.1.3.1 *Pregledovanje dokumentacije in obravnava na I. nivoju*

Na I. nivoju obravnave zahtevkov se opravijo preverbe upravičenosti ter:

- priprave ustreznih pozivov/dokumentov za pridobivanje manjkajočih podatkov/prilog od vložnika v posameznem primeru (poizvedovanje, dopolnitev),
- potrjevanje upravičenosti in proženje procesa povračila ter priprava ustreznega akta ali dopisa/vsebine za obveščanje vložnika

Zaposleni mora imeti v vsakem stanju oz. pogledu na razpolago vse podatke, ki so pomembni za odločanje. Zaposlenemu se mora, pri vsakem podatku v posameznem polju, kjer sistem ugotovi podvajanje (ali več pojavitev na drugih zahtevkih) prikazati opozorilo oz. obvestilo, ki zaposlenemu nazorno opiše ugotovitev (kot npr. zahtevek za to registrsko označbo je že odprt, itd.) ki ga mora zaposleni pred nadaljevanjem potrditi. V sklopu opozorila mora biti na voljo možnost hitrega pregleda zadeve, ki je omenjena v opozorilu (t.i. povezava (oz. »hyperlink«) na zadevo). .

Preverjanje v tem delu zahteva tudi izvajanje klicev v javno evidenco dMRVL za preverjanje statusa posamezne registrske označbe in datuma nastanka vzroka ter v CRP za uparjanje EMŠO z podatki cestninskega zavezanca.

Po pridobljenih podatkih, pomembnih za obravnavo zahtevka/izračun preostanka vrednosti se pripravi informativni izračun vrednosti, ki bo vrnjena vložniku.

Podrobnosti se definirajo v pripravi sistemskih specifikacij.

Pred-poziv(poizvedovanje) in dopolnitve

V koraku, ko se preverja ustreznost oziroma pravilnost zapisanih podatkov zahtevka (ujemanje navedenih podatkov v primerjavi s podatki iz evidenc ali iz prilog) in se ugotovi nepopolnost preverjanega zahtevka, se proces na tem nivoju deli na dve stanji:

1. stanje, kot pred-poziv po elektronski pošti,
2. stanje, ko se pripravi uradno dopolnjevanje skladno z ZUP.

Zajem datuma vročitve je lahko enak datumu posredovanja po e-pošti oziroma datumu navedenem na prejeti povratnici.

Po prejemu neustrezne dopolnitve se nadaljuje obdelava na II. nivoju, kjer se pripravi ustrezni upravni akt (opisano v poglavju 2.1.3.2).

Ugoditve

V primeru, ko so vsi podatki na zahtevku preverjeni in pravilni (kot npr.: preverjen vložnik, registrska označba, status vozila, bančni podatki, itd.), je dovoljena potrditev, ki sproži v sistemu e-vinjeta proces preklica e-vinjete in kreiranje ustreznih finančnih dokumentov, ki se nato iz sistema e-vinjeta prenesejo v konkretno zadevo v ZUP aplikaciji.

V tej fazi se ustrezno ponastavi status zahtevka ter pripravijo/kreirajo/posredujejo tudi ustrezni dokumenti kot jih predvideva ZUP oziroma je opisano v poglavju 2.2.2.

2.1.3.2 Obravnava na II. nivoju

V tem delu procesa se glede na pridobljen ustrezen status, obravnava zahtevke in na podlagi ugotovitve zaposlenega pripravi naslednje upravne dokumente:

- **Sklep o podaljšanju roka za dopolnitev zahtevka** - stranka prošnjo za podaljšanja roka lahko vloži po pozivu za dopolnitev zahtevka ali že ob vložitvi zahtevka.
- **Sklep o ustavitvi zahtevka** - stranka prošnjo o ustavitvi postopka poda po oddanem zahtevku ali po pozivu za dopolnitev zahtevka.
- **Sklep o zavržbi** - nastae glede na ugotovljeno stanje ob prejemu zahtevka ali v katerikoli od naslednjih faz.
- **Zavrnilna odločba** - nastane glede na ugotovljeno stanje že ob prejemu/vnosu zahtevka ali v kateremkoli drugem statusu posameznega zahtevka na podlagi odločitve zaposlenega, ki vodi postopek.

Del obravnave na tem nivoju so tudi pritožbe na že izdelane/izdane upravne akte. Vložnik ima pravico do pritožbo na izdani sklep/odločbo, ki je lahko:

- dovoljena in podana v predvidenem roku. V tem primeru lahko celotno dokumentacijo posredujemo organu, ki odloča na višjem nivoju (npr. Ministrstvo za infrastrukturo) v ponovno odločanje ali jo ponovno obravnavamo,
- neupravičena (npr. zamuda, neupravičena oseba, itd.),
- zamujen rok.

Na podlagi prejete pritožbe ali posredovane pritožbe na višji nivo se lahko pojavijo tri nova stanja:

- Negativna oziroma zavrnilna odločba.
- Ugoditev pritožbi vložnika (sistem mora omogočiti ponovno proženje za obravnavo oziroma ugoditev izplačila z vsemi predvidenimi podprocesi).
- Ponovno odločanje (možnost, da se ponovno odloči v zadevi z opcijo posredovanja dodatnih dopolnitev vložniku ter ugodne obravnave ali zavrnitve).

V fazi procesa se predvidijo tudi naslednje funkcionalnosti:

- dodajanje predzaključnih statusov z omejitvami (možnost aktivacije dodatnih/izrednih stanj, kjer bo posamezna zahteva počakala določen čas na rešitev),
- možnost vračanja zahtevka na prejšnji oziroma osnovni nivo ob izpolnjenih predvidenih pogojih,
- dodajanje komentarjev v izbranem meniju ali poljubno v kateremkoli statusu zahtevka z popolnim logističnim statusom.

2.1.4 Zahtevki 2A/2B (po ZUP)

Splošni akt o cestninjenju določa posebne primere vračanja sorazmernega dela vrednosti elektronske vinjete, in sicer če stranka po začetku veljavnosti letne ali polletne elektronske vinjete ugotovi, da je bil pri njenem nakupu izbran napačen cestninski razred in hkrati kupi elektronsko vinjeto za vozilo z isto registrsko označbo za pravilen cestninski razred lahko zahteva vračilo sorazmernega dela vrednosti elektronske vinjete. Stranka mora k zahtevku priložiti ustrezna dokazila.

Za ta tip zahtevkov mora biti izdelan prilagojen grafični vmesnik.

2.1.4.1 Vnos zahtevka - posebnosti

Pri vnosu se poleg vnosnih polj za procesiranje zahtev iz poglavja 2.1.1 predvidijo še najmanj (ni pa omejeno) naslednja dodatna vnosna polja:

- vnos več različnih e-vinjet za isto registrsko označbo (kot npr. letne, polletne, mesečne, tedenske, itd.), ki so v določenem obdobju zabeležene v sistemu e-vinjeta,
- dodajanje obveznih najmanj dveh prilog/računov in vnos dveh števil računov (prave in napačne e-vinjete).

Izdelava prilagojenega pomagala za ugotavljanje določitve datuma preklica e-vinjete glede na datum nakupa druge e-vinjete in glede na njeno vrednost za obdobje, ko je že bila uporabljena.

Podrobnosti glede pravil pri izdelavi pomagala izvajalec in naročnik definirata v fazi izdelave sistemskih specifikacij oz. fazi uvedbe sistema.

2.1.5 Povračila – reklamacije (poenostavljen postopek)

V tem sklopu je popisan proces za primere zahtevkov, ki se omogočijo strankam, ki pri nakupu navedejo (očitna napaka) napačno registrsko označbo vozila. Ti postopki se ne izvajajo po korakih in nimajo identičnih statusov, kot jih predvideva ZUP in so popisani zgoraj, a so v nekaterih delih vseeno specifični. Zahtevki se zajemajo na naslednjih kanalih:

- spletna stran e-vinjeta/spletna trgovina,
- elektronska pošta,
- klasična pošta,
- interna prodajna mesta naročnika.

V povezavi z vsebino napake pa se ločijo naslednji podtipi:

- vračilo sorazmernega dela vrednosti e-vinjete, kjer se poračuna oziroma vrača sorazmerni del vrednosti e-vinjete glede na datume nakupov e-vinjet (kdaj je bila kupljena z napačno registrsko označbo in kdaj s pravo),
- vračilo vrednosti nakupa e-vinjete (za primere, ko stranka za isto vozilo pomotoma kupi dve e-vinjeti (isti dan) - velja za vse tipe e-vinjet kupljenih v spletni trgovini naročnika).

Podrobnosti glede števila podtipov in vnosnih polj znotraj podtipa se definira v fazi priprave sistemskih specifikacij.

2.1.5.1 Koraki pri obravnavi zahtevka

Po zajemu oziroma vnosu zahtevka se preverjajo podatki vložnika s podatki na priloženih dokumentih.

V sklopu preverjanja je torej treba ugotoviti najmanj naslednje:

- obstoj e-vinjete za navedeno/napačno registrsko označbo,
- obstoj e-vinjete za pravo registrsko označbo,
- obstoj druge e-vinjete za predmetno registrsko označbo (kot npr: neplačane/plačane retroaktivne e-vinjete),
- ujemanje vložnika in upravičenca/kupca e-vinjete (ime/naziv/pravna/fizična oseba, itd.),
- istovetnost priloženih dokumentov,
- izračun predvidene (informativni izračun) višine vračila.

V procesu preverjanja se vložnika lahko pozove k dopolnitvi manjkajočih dokazil. To je možno narediti na naslednji način:

- kreiranje e-pošte (možnost večkratnega posredovanja e-pošte v povezavi s spremljanjem rokov za dopolnitev in zaključitev posameznega zahtevka),
- kreiranje dokumenta (datoteke za priponko) s statično in dinamično (glede na posamezni primer) vsebino in ga pripeti e-pošti,
- kreiranje dopisa s statično in dinamično (glede na posamezni primer) vsebino.

Statusi znotraj posameznega zahtevka se določijo v fazi priprave sistemskih specifikacij. Omogočeno mora biti tudi datumsko spremljanje posameznega zahtevka v posameznem statusu.

V sklopu obravnave se s stranko komunicira oziroma se jo obvešča kot je zapisano v poglavju 2.2.2

Vzpostavi se pomagalo:

za izračun predvidene vrednosti vračila e-vinjete.

Podrobnosti in pravila glede pomagala za izračun predvidene vrednosti vračila e-vinjete naročnik in izvajalec uskladita v fazi izdelave sistemskih specifikacij.

Za ta tip zahtevkov mora biti izdelan prilagojen grafični vmesnik.

2.1.6 Odstopi od nakupa e-vinjete (poenostavljen postopek)

Po primarnem zajemu tega tipa zahtevka (načeloma zgolj na zasebnem delu spletnega portala e-vinjeta) se opravijo kontrole zajetih podatkov, komunikacija s stranko v primeru nepopolnih ali neustreznih zapisov ter prošenje preklica e-vinjete. Ti postopki se ne izvajajo po korakih in nimajo identičnih statusov, kot jih predvideva ZUP.

V sklopu obravnave se s stranko komunicira oziroma se jo obvešča kot je zapisano v poglavju 2.2.2.

2.2 Dokumenti in komunikacija v postopkih

Osnovna funkcija rešitve je vodenje in obravnava posameznega zahtevka stranke. Vsak zahtevek je podvržen določenemu naboru prejetih oziroma izdanih dokumentov, ki so lahko v tiskani obliki, v obliki elektronske datoteke ali zgolj kot elektronska komunikacija s stranko.

2.2.1 Vhodni dokumenti in priloge

Dokumenti, ki bodo zajeti pri nastanku oziroma zajemu posamezne zadeve, so lahko le v določenih formatih in določene velikosti. Fizični vhodni dokumenti se bodo zajemali:

- iz obstoječega sistema vhodne pošte naročnika (sistem mFiles). Omogoči se vmesnik za prenos skeniranih dokumentov po pošti prejetih zahtevkov iz naročnikovega sistema vhodne pošte in prenos v ZUP aplikacijo ter s tem direktno nadaljevanje dela v ZUP aplikaciji.
- ročni vnos podatkov in dodajanje prilog (dodajanje datotek v predvidenih formatih kot npr. pdf, xlsx, docx, jpeg, jpg, gif, itd.).

2.2.2 Izhodni dokumenti

V povezavi z različnimi tipi zahtevkov se pojavijo različne zahteve po pripravi ustreznega tipa izhodnega dokumenta. Rešitev mora predvidevati najmanj naslednje tipe izhodnih dokumentov oziroma načinov komunikacije s stranko:

- dopis z glavo naročnika
- upravni akti
- elektronsko sporočilo

Vsebina se podrobneje definira v fazi priprave sistemskih specifikacij.

Skozi stopnje obravnave zahtevka lahko (ni pa nujno) nastane pripadajoči dokument oziroma elektronska komunikacija z vložnikom. Priprava in izdelava posameznega dokumenta v določenem koraku mora biti enostavna, z možnostjo predpriprave določenih osnutkov(draft). Določeni deli dokumenta so statični, določeni pa se morajo samodejno dopolnjevati s predvidenimi podatki, vezanimi na posamezni oziroma konkretni zahtevek.

Dokumenti morajo biti ustrezno številčeni ter prilagojeni definiranemu nivoju pravic zaposlenega (vpogled, obravnava, urejanje/dopolnjevanje vsebine, dodajanje ali brisanje). Onemogočeno mora biti kakršnokoli urejanje na posamezni zadevi po zaključevanju oziroma vročanju rešitve stranki.

Vsaka interakcija s stranko mora biti ustrezno sistemsko beležena.

2.2.3 Pošiljanje/vročanje dokumentov

Dokumenti, ki nastanejo v kateri koli fazi postopka, se (lahko) posredujejo vložnikom. Za pošiljanje oziroma vročanje se vzpostavijo naslednje možnosti:

- pošiljanje priloge (dokumenta) kot datoteka v elektronskem sporočilu,
- elektronsko pošiljanje oziroma vročanje dokumenta,
- priprava in tiskanje dokumenta za pošiljanje v ustrezni pisemski ovojnici,
- tiskanje oziroma dotisk podatkov na prilagojene ovojnice (obrazec).

2.2.4 Poizvedovanje in elektronska komunikacija

Za namen pridobivanja dodatnih informacij v določenem statusu zahtevka (predpoziv) se predvidi način elektronske komunikacije (e-pošta), kjer nastane sled v povezavi s konkretno zadevo/vložnikom. To pomeni tudi, da se izhodno elektronsko sporočilo, po prejemu odgovora, samodejno naveže na konkretno zadevo in ustrezno spremeni status, oziroma se dodeli v ustrezno čakalno vrsto za reševanje.

Sistem mora v sklopu elektronske komunikacije omogočati uporabo nabora pred pripravljenih vsebin glede na posamezen status zahtevka, ki vsebujejo (najmanj ni pa omejeno na):

- pred izpolnjene konkretne podatke o vložniku v predvidenih poljih,
- pred izpolnjene podatke o predmetu poizvedbe/dopolnjevanja,
- statična vsebina glede na izbran tip odgovora.

2.3 Številčenje zadev/dokumentov, systemske kontrole in opozorila

Številčenje posamezne zadeve, vodene s to rešitvijo, se pripravi ločeno, glede na posamezen tip zahtevka. Aplikativna rešitev mora imeti pri zahtevkih, ki se vodijo skladno z ZUP, vzpostavljen nastavljen način številčenja posamezne zadeve/zahtevka, ki se mora odražati glede na (ni pa omejeno):

- tip zahtevka,
- stanje v posamezni fazi zahtevka,
- definirana pravila številčenja pri naročniku.

Podrobneje se struktura številčenja določi v fazi priprave systemskih specifikacij.

Vsaka faza in dogodek mora imeti možnost pregleda, nadzora in beleženja dostopov, kar predstavlja ažurno in kvalitetno upravljanje dostopov do kritičnih poslovnih podatkov in dokumentov glede na nivo zaposlenega ali posameznega delovnega mesta, organizacijsko strukturo ali odobritve neposrednih vodij oz. lastnikov poslovnih procesov in podatkov za vse določene skupine zaposlenih v podjetju.

Vsak nepredviden ali nelogičen korak mora zaposlenemu nuditi ustrezne napotke za pravilno izvedbo posameznih korakov/aktivnosti ali onemogočiti nadaljevanje postopka (t.i. systemska kontrola) z proženjem ustreznih kontrol oz. obvestil za zaposlenega.

2.3.1 Časovni nadzor

Sistem mora omogočati izvedbo nastavitvev in prikaza obvestil ter alarmov vezan na posameznega zaposlenega glede na posamezni tip zahtevka in glede na posamezni status. Zaposleni mora v vsakem trenutku imeti vpogled v odprte zadeve oziroma zadeve, ki jih mora pravočasno urediti. Omogočena mora biti tudi vloga »supervizor« oz. administrator za pregled nad vsemi ali posameznimi tipi zahtevkov na določen datum.

Sistem mora omogočati generiranje elektronskih sporočil s seznamom zahtevkov na določen dan v določenem statusu ter možnost pošiljanja na določene e-naslove zaposlenih. Opozorila morajo biti vsaj dvo-nivojska:

- n dni pred potekom datuma,
- n dni po poteku datuma.

Datumi izteka se pripravijo glede na pred-definirano število dni, potrebnih za pripravo dokumenta v posamezni fazi obravnave.

2.3.2 *Kontrole vnosnih polij*

Določena polja morajo biti podvržena kontrolam, ki onemogočajo oziroma v posebnih primerih izjemoma omogočijo, nadaljevanje vnosa ali potrjevanje določenega koraka pri obravnavi posameznega zahtevka. Sočasne kontrole na podvajanje oz. večkratno pojavljanje enakega nabora podatkov (kot npr.: kombinacija ime in priimek, registrska označba, bančni račun, številka e-vinjete, itd.) v določenih kombinacijah.

Podrobnosti glede sistemskih kontrol naročnik in izvajalec dogovorita in uskladita v fazi izdelave sistemskih specifikacij.

2.4 *Izmenjava podatkov z drugimi sistemi*

Glede na različne možnosti zajema vhodnih zahtevkov, se mora v sklopu obravnave pridobiti določene dokumente in/ali podatke iz drugih sistemov v upravljanju naročnika ali drugih zunanjih sistemih, ki razpolagajo s potrebnimi podatki (npr. ministrstva, agencije, itd.).

2.4.1 *Izmenjava s cestninskim sistemom e-vinjeta*

Za izmenjavo in proženje določenih funkcionalnosti v osrednjem cestninskem sistemu za elektronske vinjete se predvidi programski vmesnik (API). ZUP aplikacija mora biti polno (obojestransko) integrirana s sistemom e-vinjeta (tako s spletno trgovino kot zaledno pisarno), kar pomeni, da se bodo v ZUP aplikacijo podatki iz sistema e-vinjeta prenašali (pridobivali), kot tudi iz ZUP aplikacije podatki/ukazi v sistem e-vinjeta pošiljali (posredovali). Pri tem se bodo izvajale naslednje aktivnosti (ni pa omenjeno na):

- prenosi podatkov o registrirani stranki iz spletne trgovine e-vinjeta,
- prenosi podatkov in dokumentov o e-vinjetah na podlagi registrske označbe ali serijske številke,
- prenosi in izmenjave statusov posameznega zahtevka,
- proženje preklica elektronske vinjete v sistem e-vinjeta,
- izmenjava potrebnih dokumentov in podatkov za izračun preostale vrednosti vračila v sistemu e-vinjeta, nastalih v procesu preklica v ZUP aplikaciji ter izmenjava dokumentov nastalih v sistemu e-vinjeta nazaj v ZUP aplikacijo.

Vmesnik in podrobnosti glede podatkov izmenjave za povezovanje ZUP aplikacije in sistema e-vinjeta bodo specificirani v fazi izdelave sistemskih specifikacij.

2.4.2 *Povezava s poštnim strežnikom naročnika (MS Exchange)*

V sklopu vzpostavitve ZUP aplikacije se vzpostavi polna integracija s poštnim strežnikom naročnika (MS Exchange oz. Exchange Online) za namen pošiljanja in prejemanja elektronske pošte, ki bo poslana ali prejeta na točno določen in definiran naslov naročnika. Za povezavo na Exchange strežnike se uporabi EWS z moderno avtentikacijo.

2.4.3 *Izmenjava s sistemom vhodne pošte (mFiles)*

V sklopu vzpostavitve ZUP aplikacije se vzpostavi integracija s sistemom vhodne pošte naročnika (mFiles), kamor se zavede vhodna pošta / oddani zahtevki po klasični pošti. Zahtevki za vračilo, ki bodo zavedeni preko vhodne pošte se morajo preko API integracije (specifikacijo vmesnika zagotovi naročnik) prenesti v ZUP aplikacijo.

2.4.4 *Izmenjava z javnimi/centralnimi oziroma državnimi evidencami*

Za namen ugotavljanja upravičenosti do povračil, se v fazah ugotavljanja vršijo določene kontrole in poizvedbe v evidencah (tč. 2.4.5), do katerih ima naročnik formalno že dodeljene in urejene dostope (oz. so povezave vzpostavljene v drugih sistemih, kot npr. dMRVL, CRP, itd.). Preverjanja se izvajajo tudi v javno dostopnih evidencah. V tem primeru se morajo s temi evidencami vzpostaviti ustrezna komunikacije in prenašati predvideni podatki, ki se uporabijo pri obravnavi posameznega zahtevka oziroma uporabijo pri preverjanju določenih zajetih podatkov.

Rešitev mora za izmenjavo podatkov podpirati sodoben način izmenjave podatkov (kot npr. web service oz. podoben protokol).

2.4.5 *Nabor podatkov iz zunanjih sistemov CRP, AJPES, dMRVL, IBAN kalkulator, VIES*

Za pridobivanje informacij o cestninskih zavezancih (upravičenci do povračila) se v določeni fazi obravnave zahtevka preverjajo podatki tudi iz drugih zunanjih evidenc.

2.4.5.1 *Za namen ugotavljanja upravičenca (CRP)*

Za ugotavljanje upravičenca, kot fizične osebe iz Slovenije, se poizvedbe izvaja preko registra eCRP. Na ta način se preverjajo najmanj naslednji podatki:

VHODNI PODATEK:

- EMŠO,
- davčna številka oziroma ID za DDV,
- matična številka.

IZHODNI PODATEK:

- EMŠO / lastnika vozila – *(ime in priimek, naslov, pošta, država)*,
- EMŠO / imetnika pravice uporabe vozila – *(ime in priimek naslov, pošta, država)*

Podatki o tuji fizični osebi niso predmet poizvedbe.

2.4.5.2 *Za namen ugotavljanja upravičenca (AJPES)*

Za ugotavljanje upravičenca, kot pravne osebe iz Slovenije, se poizvedbe izvaja preko registra AJPES. Na ta način se preverjajo najmanj naslednji podatki:

VHODNI PODATEK:

- davčna številka oziroma ID za DDV,
- matična številka.

IZHODNI PODATEK:

- matična števila lastnika vozila – *(kratki in dolgi naziv pravne osebe, naslov, pošta, država)*,
- matična številka imetnika pravice uporabe vozila – *(kratki in dolgi naziv pravne osebe, naslov, pošta, država)*.

Podatki o tuji pravni osebi niso predmet poizvedbe.

2.4.5.3 Za namen ugotavljanja statusa vozila v dMRVL

Z vpogledom oz. dostopom do matičnega registra vozil in listin se ugotavlja status (statuse) posameznega vozila glede na registrsko oznako za določeno časovno obdobje. Za obravnave določenega tipa zgoraj opisanih procesov se bodo uporabljali določeni podatki iz dMRVL registra.

VHODNI PODATEK:

- registrska oznaka vozila,
- poljuben datum (in čas) iskanja.

PRIORITETA ISKANJA:

1. evidenca navadnih registrskih tablic (NRT),
2. evidenca trajnih preskusnih tablic (TPT),
3. evidenca kratkotrajnih preskusnih tablic (PT).

IZHODNI PODATKI:

- število zapisov v bazi dMRVL za iskano registrsko oznako - *če je število zapisov 2 ali več, naj aplikacija vrne podatke o zapisu za kategorijo OSEBNO VOZILO; če za to kategorijo zapis v dMRVL ne obstaja, naj vrne prvi najdeni zapis,*
- oznaka evidence - *podatek o oznaki evidence, iz katere integracija z dMRVL vrne zapis (NRT, TPT ali PT),*
- status vozila na iskani datum (in čas) - *status vozila na iskani datum (in čas) ; pri iskanju po evidencah TPT in PT se vrača stanje zapisa (aktualni status vozila) veljavno v trenutku izvedbe iskanja/poizvedbe,*
- datum in čas dodelitve statusa vozila v predhodnem polju,
- status registrske oznake na iskani datum (in čas) - *status registrske oznake na iskani datum (in čas),*
- datum in čas dodelitve statusa registrske oznake v predhodnem polju,
- aktualni status vozila vključno z datumom in časom dodelitve statusa - *aktualni status vozila veljaven v trenutku izvedbe iskanja,*
- datum in čas dodelitve statusa vozila v predhodnem polju,
- aktualni status registrske oznake vključno z datumom in časom dodelitve statusa - *aktualni status registrske oznake veljaven v trenutku izvedbe iskanja,*
- datum in čas dodelitve statusa registrske oznake v predhodnem polju.

2.4.5.4 IBAN kalkulator

Za vse države, ki uporabljajo IBAN standard se preko povezave [IBAN primeri, struktura in dolžina](https://www.iban.si/structure) (<https://www.iban.si/structure>) preverja ustreznost strukture TRR.

VHODNI PODATKI:

- predpona države in številka transakcijskega/bančnega računa.

IZHODNI PODATKI:

- pravilnost vnosa: DA/NE,
- BIC- številka,
- ime/naziv in naslov banke transakcijskega računa.

Preverjanje pravilnosti zapisa IBAN številkl poteka v spletnem kalkulatorju preko povezave [Validate an IBAN](https://www.ibancalculator.com/iban_validieren.html) (https://www.ibancalculator.com/iban_validieren.html).

2.4.5.5 VIES za davčne zavezanke Evropske unije

Za preverjanje davčnih zavezancev znotraj EU na povezavi Vies (https://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/#/vat-validation).

VHODNI PODATKI:

- izbor države izdajatelja davčne številke,
- davčna številka.

IZHODNI PODATKI:

- davčni zavezanec: DA/NE,
- ime in naslov davčnega zavezanca.

3 SPLOŠNE ZAHTEVE

Splošne zahteve za delovanje aplikacije:

- enostavno prehajanje med posameznimi ekrani v zadevi oz. prehajanje glede na posamezne postopke v posameznem procesu,
- čim večja stopnja podpore brezpapirnemu poslovanju,
- avtomatiziranje postopkov in vrednosti vnosnih polj povsod, kjer je to mogoče (generiranje dokumentov, določanje rokov vzporednih procesov, ugotavljanje statusa zadev, elektronsko sledenje izdanim dokumentom, vročanje preko e-maila oz. drugega ustreznega e-portala, itd.),
- vizualna prilagodljivost (kot npr. barve, poudarki, uokvirjanje, itd.) in s tem možnost na opozarjanje zaposlenega na vsebino in naravo podatkov oziroma postopka,
- omogočati mora vnos vseh posebnih znakov, tako malih kot velikih črk (npr. ć, đ, y, x, w, q, ö, ü, itd.),
- pridobivanje podatkov iz državnih evidenc preko integracij z zunanjimi sistemi, ki so definirani v tč. 2.4,
- sistem mora omogočati centralno potrjevanje vseh kreiranih dokumentov (t.i elektronski žig) pri čemer strežniški digitalni certifikat zagotovi naročnik.

3.1 Evidentiranje dokumentov oz. zahtevkov

Posamezni zahtev gre v svojem življenjskem ciklu skozi več statusov in faz. Prehodi med njimi so večinoma načrtovani in nastanejo kot posledica proženja zaposlenega v določenem koraku, lahko pa nastanejo tudi kot avtomatski prehod pri tako načrtovanem toku procesu (npr. pri vnosu določenega parametra avtomatsko spremi status). Zaradi boljše preglednosti in izdelave podrobnejših poročil je posamezni status lahko razdeljen na dodatne faze (pod-statuse), ki predstavljajo potek zadeve skozi postopek po ZUP. Posamezni statusi se morajo ustrezno razlikovati (npr. za namen lažjega spremljanja življenjskega cikla, pregled in razumevanje, se zadeve lahko prikazujejo z več statusi, fazami in barvami ali drugače dogovorjenimi indikatorji).

Aplikacija mora poleg ročnega odpiranja nove zadeve (t.i. kreiranje dokumenta) podpirati tudi, da se bodo zadeve odpirale avtomatsko s polno (obojestransko) integracijo s sistemom e-vinjeta, pri čemer mora v tem primeru aplikacija omogočati zaposlenemu izvedbo postopka preko spletnega obrazca (t.i. integracija s sistemom e-vinjeta ter zagotavljanje spletnega obrazca za vnos podatkov s strani uporabnikov; podrobnosti so definirane v tč. 2.1).

Ostale zahteve:

- vodenje elektronskega spisa (celotna dokumentacija, vhodno izhodni dokumenti, dokumenti nastali v fazi ugotavljanja upravičenosti in pravilnosti navedenih podatkov na zahtevku, datoteke PDF in druge, urejene po zaporedju dogodkov z možnostjo ročnega urejanja), kot tudi prenos končnih dokumentov v končno hrambo (sistem mora omogočati hranjenje končnih dokumentov v svoji t.i. arhivski hrambi),
- sistem mora zagotavljati lastno t.i. arhivsko hrambo in podpirati klasifikacijski načrt naročnika. Klasifikacijski načrt naročnika bo izbrani izvajalec prejel v fazi priprave specifikacij. Dostop do t.i. arhivske hrambe mora biti omejen z nivojem uporabniških pravic. Pošiljanje, shranjevanje dokumentov in druge podrobnosti glede arhivske hrambe bosta naročnik in izvajalec dogovorila in uskladila v fazi izdelave sistemskih specifikacij,
- zagotavljanje zgodovine sprememb zaposlenega na posamezni zadevi
- zagotavljanje enostavnega iskanja dokumentov, razvrščanja v mape, pregledovanja po posameznih zadevah, zaposlenih,
- možnost enostavnega sortiranja, filtriranja oz. razvrščanja zadev oz. vsebine prikaza na posameznem ekranskem oknu (kot npr. prilagajanje stolpcev, prikaz in razvrščanje stolpcev,

prikazane vsebine, enostavno sortiranje, itd.) Na koncu seznama je prikazano število zapisov, strani z zapisi in pa nastavitev, kjer lahko nastavimo, koliko zapisov na stran naj bo prikazanih v seznamu.

- iskanje želenih podatkov po atributih tudi delnih (po vsakem vnosnem polju npr. reg. oznaki ali delu registrske oznake, po imenu, po priimku, nazivu pravne osebe, ali kombiniranih kriterijih, itd.),
- vsaki zadevi se lahko določi skrbnik, ki je edini, ki ima pravice nad urejanjem podatkov zadeve. Zaposleni s posebnimi pravicami lahko dodeljujejo posamezne zadeve drugemu zaposlenemu, torej določi drugega skrbnika.

3.2 Modul za šifrante

Sistem mora omogočati t.i. modul za šifrante, kjer se definirajo vsi šifranti, ki se jih tekom izvajanja postopkov uporablja, s čimer se zagotavlja ustrezna kakovost in celovitost podatkov v aplikaciji. Določeni podatki, ki se v aplikaciji pojavijo večkrat oz. so na voljo za izbor zaposlenemu morajo biti definirani v ustreznih šifrantih, kamor so zapisani s svojimi šiframi oziroma oznakami ter opisom (kot npr. poštne številke z navedbo krajev, nastavitve datumskih rokov zapadlosti, prazniki, države, itd.).

Z navedbo ali izborom šifre iz šifranta v osnovni evidenci, se naredi povezava na ostale podatke, ki se nahajajo v šifrantu pod to šifro. S tem je preprečeno podvajanje podatkov v osnovnih evidencah, hkrati pa je zagotovljena integriteta podatkov, saj se ob spremembi katerega koli podatka v šifrantu, ki je vezan na šifro, ta sprememba takoj odrazi v vseh ostalih delih aplikacije, kjerkoli se preberejo preko šifre povezani podatki iz šifranta.

Glavni šifranti morajo imeti lastnost datumskega nastavljanja (torej, da se lahko definirajo datumska obdobja od-do veljavnosti posameznega zapisa znotraj šifranta).

Dodajanje in odstranjevanje šifrantov opravlja lahko tudi naročnik preko administratorja sistema oz. samo zaposleni, ki imajo dodeljeno ustrezno vlogo.

3.3 Poročila, pregledi in statistike (vgrajena poročila, seznam, iskalniki ter orodje za napredne analize)

Analize in poročila so namenjeni za uporabo s strani zaposlenih pri naročniku z namenom optimizacije dela in pregleda stanja zahtevkov v določenem trenutku.

Sistem mora omogočati pripravo analiz in poročil na različnih nivojih in za različna obdobja oz. po različnih kriterijih. Poročila morajo biti ločljiva glede na tip zahtevka ali skupno glede na zaposlenega. Aplikacija mora omogočati izvoz poročil s standardnim izvozom podatkov za uporabo v različnih orodjih (npr. izvoz v MS Office orodja v .csv oz. .xlsx obliki, itd.).

V sklopu poročil se predvidijo najmanj naslednja poročila;

- na nivoju oddelka,
- na nivoju zaposlenega,
- na nivoju procesa,
- poljubna poročila z izborom preko različnih kriterijev.

Aplikacija mora preko različnih iskalnikov, seznamov, vgrajenih poročil in izpisov (npr. seznam zadev, stanja po osebah, specifična poročila na dan ali za obdobje) zaposlenemu omogočati na čim bolj enostaven način pregled različnih podatkov, izvajanje enostavnih pregledov/poročil.

Zajeto mora biti tudi posebno poročilo za poročanje o upravnih zadevah, ki ga predpisuje Ministrstvo za javno upravo.

Podrobnosti glede poročil izvajalec in naročnik definirata v fazi izdelave sistemskih specifikacij oz. fazi uvedbe sistema.

3.4 Upravljanje sistema (varnost, nadzor in nastavitve sistema)

Sistem mora omogočati dodelitev različnih vlog uporabnikov na nivoju uporabniških skupin v naročnikovem Active Directory, pri čemer mora biti vzpostavljena ustrezna integracija z naročnikovim aktivnim imenikom, s čimer se zagotavljajo različne pravice in vloge posameznih uporabnikov, za nemoteno izvajanje drugih opravil, za katera so zadolženi administratorji aplikacije na strani naročnika, in sicer najmanj:

- samostojno ažuriranje šifrantov predpisov, delovnih mest, profilov, zaposlenih, vzorčnih dokumentov z oznako verzije, nastavitvijo datumov in veljavnosti ostalih šifrantov, ki jih uporablja naročnik (npr. države, pošte, vozila, itd.),
- aplikacija mora biti povezana z naročnikovim sistemom aktivnega imenika (t.i. active directory) s čimer se zagotavlja enaka prijava v aplikacijo kot domeno naročnika (t.j. uporabniško ime za prijavo je e-mail zaposlenega),
- aplikacija mora zagotavljati popolno sledljivost vseh posegov v sistemu (t.i. revizijska sled),
- vsebuje »on-line help« dokumentacijo in dostop do baze znanja oz. uporabniških navodil,
- zagotovljeno mora biti delovanje aplikacije vsaj na naslednjih spletnih brskalnikih: Microsoft Internet Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome.

4 USPOSABLJANJE

V okviru te pogodbe se izvajajo tudi izobraževanja. Izvajalec zagotovi pogoje in izvede usposabljanje. Organizira se uvodno izobraževanje zaposlenih za delo z aplikacijo pred uvedbo sistema v produkcijsko delovanje (faza 1).

Izvajalec pred uvedbo sistema v produkcijsko delovanje izvede usposabljanje za:

- administracija aplikacije (3 osebe),
- usposabljanje za delo z aplikacijo na I. nivoju (do 20 oseb),
- usposabljanje za delo na II. nivoju (do 10 oseb).

Lokacija usposabljanja za posamezno skupino je na sedežu naročnika v Ljubljani in/ali preko spletne učilnice preko Microsoft Teams platforme.

Izvajalec izvede preverjanje usposobljenosti zaposlenih za uporabo aplikacije ter izda potrdilo o usposobljenosti. Potrdilo se izda v dveh izvodih in se izroči naročniku. Izvajalec naročniku preda uporabniški priročnik v elektronski obliki. Ob vsaki nadgradnji ali spremembi sistema, izvajalec posodobi uporabniški priročnik in ga v elektronski obliki preda naročniku.

5 GARANCIJSKA DOBA

Minimalna garancijska doba za brezhibno delovanje novih verzij aplikacije oz. informacijske rešitve je 12 mesecev od dneva produkcijskega zagona aplikacije oz. končnega prevzemnega zapisnika. V tem času mora izvajalec brezplačno odpraviti vse napake v delovanju aplikacije (tudi skrite napake), v odzivnih časih, ki so določeni v točki 7.4.

Obdobje tekočega vzdrževanja in dodatnega razvoja bo trajalo 60 mesecev (5.let) od prenosa sistema v produkcijsko uporabo (zaključena faza 1), kar bosta naročnik in izvajalec potrdila s končnim prevzemnim zapisnikom.

V tem času je obveza izvajalca zagotavljanje brezhibnega delovanja vseh sistemov, ki so predmet vzdrževanja in izvajanje nadgradnje aplikacije po navodilih naročnika, ki so opisana v točki 7. 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 način za čim hitrejšo odpravo napake.

6 VARNOST, NADZOR IN SKLADNOST Z GDPR

6.1 Informacijska varnost

Zahteve glede informacijske varnosti:

- Ponudnik mora pri razvoju programske rešitve slediti zahtevam standarda ISO/IEC 27001:2022.
- Ponudnik rešitve mora pripraviti načrt in vzpostaviti sistem neprekinjenega delovanja nameščene rešitve, ter zagotoviti periodično testiranje načrtov neprekinjenega delovanja..
- Spletna rešitev mora za delovanje uporabljati varne šifrirane protokole (TLS 1.2 in TLS 1.3) kot je HTTPS protokol.
- Izvajalec je dolžan pred prehodom v produkcijo (prva namestitve) in ob vsaki večji spremembi, ki lahko vpliva na informacijsko varnost, naročiti in izvesti varnostni pregled ponujene spletne rešitve (pen test informacijskega okolja in aplikacijske rešitve). Izvajalec mora poročati o ugotovitvah in vpeljati ukrepe za zmanjševanje razpoznanih groženj. Izbiro izvajalca in obseg izvedbe varnostnega pregleda na predlog ponudnika potrdi naročnik.
- Izvajalec je dolžan poročati o zaznanih varnostnih grožnjah in ranljivostih ter vpeljanih ukrepih za zmanjševanje razpoznanih groženj, ter določiti način merjenja uspešnosti izvedenih ukrepov.
- Obveza izvajalca je slediti načelom varnega kodiranja (OWASP), upoštevati varnostna pravila v veljavi pri naročniku in dobre prakse s področja informacijske varnosti, pri razvoju, vzdrževanju in optimizaciji aplikativne programske ter sistemske programske opreme, ki je del nameščene rešitve.
- Izvajalec je dolžan ažurno odpraviti vse zaznane ranljivosti in upoštevati naročnikova priporočila, ki povečujejo nivo informacijske varnosti.
- Od izvajalca se pričakuje vzdrževanje visokega varnostnega nivoja nameščene rešitve, tako da redno izvaja varnostne in sistemske posodobitve na aplikativni opremi, ki je del nameščene rešitve.
- Naročnik si pridržuje pravico, da kadarkoli v obdobju izvajanja pogodbe, sam ali z izbranim zunanjim izvajalcem izvede varnostne teste nameščene rešitve.
- Vsi zaposleni, ki bodo v imenu izvajalca (njegovi zaposleni in podizvajalci) delali na vzpostavitvi in ali vzdrževanju ter podpori ZUP aplikacije 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 in ali vzdrževanju ter podpori ZUP aplikacije.
- Spletni obrazec, ki bo objavljen na internetu, mora teči na ločenem strežniku, ki ga bo naročnik postavil v t.i. »DMZ« cono. Komunikacija do tega strežnika mora vedno vzpostaviti zaledni strežnik. Na ta način javno izpostavljeni strežnik nima neposredne povezljivosti do zalednega okolja naročnika.
-

6.2 Zahteve po GDPR

Zahteve:

- Sistem mora biti skladen s Splošno uredbo o varstvu podatkov (GDPR).
- Izvajalec mora popisati vse zbirke osebnih podatkov (skladno z internimi pravili naročnika).
- Izvajalec mora zagotoviti ustrezno raven upravljanja z osebnimi podatki, vključno s politikami brisanja in anonimizacije osebnih podatkov, kar naročnik in izvajalec uskladi v fazi izdelave sistemskih specifikacij.
- Sistem mora omogočati revizijsko sled vpogledov v podatke (kdo, kdaj, kaj) za vse zaposlene sistema (zaposleni, administratorji sistema, razvijalci, itd.).

6.3 Nadzor nad izvajalcem

Izvajalec mora naročniku zagotoviti naslednje:

- Omogočiti naročniku, da izvede pri pogodbenem izvajalcu neodvisno revizijo in zagotovitev vpogleda v rezultate neodvisnih revizijskih pregledov in ali pregledov notranje revizije izvajalca.
- Dovoljenje naročniku za neposredni nadzor nad opravljanjem pogodbenih storitev pri izvajalcu in opis načina izvajanja neposrednega nadzora.

7 VZDRŽEVANJE

7.1 Stalna pripravljenost

- Izvajalec mora v okviru redne mesečne postavke tekoče vzdrževanje in posodabljanje aplikacije zagotavljati stalno pripravljenost za odpravljanje napak, pomanjkljivosti ter izvajanje strokovne in tehnične podpore.
- V tem času mora biti naročniku zagotovljena možnost predaje sporočila o potrebni pomoči pri uporabi sistema ali težavah pri delovanju programske opreme.
- Izvajalec mora imeti ustrezno organizirano dežurno službo (t.i. help desk) za vse redne delovne dni v času od 08:00 do 16:00, za čim prejšnjo odpravo napak pri delovanju sistema (t.j. čas izvajanja storitev).
- Prijava napake se v primeru kritičnih napak izvede s telefonskim klicem naročnika in še z naknadnim obvestilom preko elektronske pošte. V primeru splošnih napak se prijava izvede preko ustrezne platforme za prijavo napak.
- Izvajalec in naročnik tekom uvedbe sistema definirata protokole glede prijavljanja napak ali incidentov v delovanju ter način spremljanja in njihovega obvladovanja, pri čemer mora izvajalec naročniku zagotoviti ustrezno platformo za prijavo napak/incidentov (kot npr. Jira ali drugo ustrezno orodje/platformo).

7.2 Poročanje izvajalca

- Vse prijavljene napake/incidenti v času stalne pripravljenosti morajo biti evidentirana in dokumentirana s strani izvajalca ter dostopna naročniku na vpogled. Evidenca mora biti dnevno ažurna in naročniku dostopna preko ustrezne platforme oz. na zahtevo v elektronski obliki (po elektronski pošti).
- Izvajalec je dolžan mesečno predati naročniku poročilo (v elektronski obliki) o vseh opravljenih storitvah v okviru pogodbe, za pretekli mesec.
- V kolikor je katero izmed storitev, definirano v okviru pogodbe, potrebno opraviti na lokaciji naročnika, so potni stroški za prevoz vključeni v mesečno plačilo za vzdrževanje aplikacije, posodabljanje aplikacije.
- Prioriteta potrebne odzivnosti izvajalca se določi na podlagi učinka na delovanje sistema in jo mora naročnik navesti ob posredovanju zahtevka izvajalcu.

7.3 Prioritete

Prioriteta 1	Visoka	Kritična omejitev uporabe; zaposleni ne more izvajati nalog zaradi izpada delovanja aplikacije. Izvajanje nalog je prekinjeno. Izvajanje delokrogov ni mogoče.
Prioriteta 2	Srednja	Srednja omejitev uporabe; zaposleni funkcionalnost ni razpoložljiva ali ne deluje. Izvajanje nalog je moteno. Delokrog je možen s pomočjo obvodnih rešitev (npr. ročni vnos, ročna evidenca, itd.).
Prioriteta 3	Nizka	Majhna omejitev uporabe; zaposleni funkcionalnost ne deluje v skladu z zahtevami. Izvajanje nalog je mogoče, vendar omejeno oz. neoptimalno. Delokrog je možen.

7.4 Odzivni časi in urnik

Napaka	Prioriteta 1 (visoka)	Prioriteta 2 (srednja)	Prioriteta 3 (nizka)	Čas izvajanja storitev (urnik)
Odzivni čas (delovne ure)	4 h	8 h	16 h	8-16
Čas odprave napake (delovne ure)	8 h	24 h	120 h	8-16

- **Odzivni čas** - je časovno obdobje v času stalne pripravljenosti izvajalca, oz. dogovorjenih delovnih časih podporne službe izvajalca (t.i. help desk) v katerem vzdrževalec sprejme, potrdi in začne z odpravljanjem napake ali nudenjem pomoči po prejemu sporočila.
- **Čas odprave napake** – skrajni rok, v katerem mora biti zahtevek realiziran oz. napaka odpravljena.

Čas izvajanja storitev: urnik delovanja dežurne službe (t.i. help desk) izvajalca za vse redne delovne dni v času od 08:00 do 16:00. To predstavlja čas, ko je podpora na voljo in ko teče čas za odziv in reševanje zahtev za podporo.

Odzivni čas: je čas od kreiranja zahtevka do potrditve prevzema v reševanje in podaje povratne informacije uporabniku (delovne ure).

Čas odprave napake oz. čas reševanja incidenta (t.i. Incident Resolution time): je čas od prevzema zahtevka v reševanje do rešitve zahtevka (delovne ure).

Sistem za obvladovanje incidentov: Izvajalec mora vzpostaviti sistem za prijavo napak v primeru okvare opreme oz. napak v delovanju sistema e-vinjeta (kot npr. Atlassian Jira, itd.).

8 VSEBINSKI IN TEHNOLOŠKI RAZVOJ APLIKACIJE

8.1 Proces upravljanja s spremembami aplikacije oz. informacijske rešitve

Pri naročanju in uvajanju sprememb programske rešitve, 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 za vse faze:

- naročilo spremembe z obrazcem oz. ustreznem dokumentu za obvladovanje sprememb,
- izvedbo spremembe programske kode z vključenim testiranjem v testnem okolju,
- potrditev ustreznosti testiranja s strani izvajalca in naročnika v testnem okolju,
- prenos spremembe v produkcijsko okolje po potrditvi testiranja s strani naročnika ter potrditev ustreznosti prenosa v produkcijsko okolje s strani izvajalca in naročnika.

Naročnik in izvajalec se dogovorita za način obvladovanja upravljanja sprememb tekom izvedbe projekta in način obveščanja za upravljanje sprememb (kot npr. e-pošta, dokument ali obrazec za najavo sprememb, definiranje načina prijave sprememb, itd.).

8.2 Tekoče in dodatne razvojne naloge

V tem poglavju je naveden seznam nalog, ki jih je pripravil naročnik kot možne razvojne naloge, za katere se bo naročnik odločal sproti med trajanjem pogodbe v obdobju tekočega vzdrževanja (faza 2) in obdobju nadgradenj in optimizacij (faza 3). Izvajalec bo pred naročilom vsake izmed naročenih nalog izvedel podrobnejšo analizo in ocenil potreben obseg del, ki ga potrdi naročnik. Naloge bo naročnik naročal sproti in smiselno glede na porabo ur.

Primer tekočih razvojnih nalog:

- razne nujne nadgradnje in prilagoditve zaradi novih predpisov, sprememb zakonodaje, drugih dogovorov,
- vključevanje novih podatkovnih slojev in funkcionalnosti za katere se oceni, da bi izboljšali uporabniško izkušnjo in poenostavili postopke dela,
- razširitev oziroma dodajanje novih tipov zahtevkov,
- navezava na spletni portal e-uprava,
- navezava na izhodno pošto pri naročniku (mFiles),
- digitalno podpisovanje dokumentov/zahtevkov,
- ostale naloge po naročilu naročnika.

8.3 Varnost aplikativne rešitve

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 za vse zaposlene/uporabnike pri izvajalcu, ki bodo sodelovali na projektu in imeli dostop do aplikacije, kjer je predvidena ustrezna kompleksnost, cikli zamenjave in šifriranje le teh.
- Šifriranje občutljivih vsebin.
- Uporabo varnih načinov in protokolov komunikacije in izmenjave podatkov (SSL, VPN, itd.).
- 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 življenjskega cikla aplikativne rešitve.

8.4 Nepredvidena dela, nadgradnje in optimizacije programske opreme

Nepredvidena dela, nadgradnje in optimizacije programske opreme zaradi zahtev naročnika v času vzpostavitve, vzdrževanja in delovanja se izvajajo po potrebi in morajo biti usklajena z naročnikom ter na koncu tudi potrjena za izvedbo s strani naročnika. Plačilo zanje se izvede na osnovi potrjenega delovnega naloga ob zaključku dodatnih del. Izvajalec je dolžan naročniku mesečno predložiti izpis vseh posegov, kjer navede:

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

Število potrebnih ur za posamezen poseg je stvar dogovora med naročnikom in izvajalcem. Odzivni časi in izvedbeni roki za storitve nadgradenj in dodatnega razvoja, so predmet dogovora med izvajalcem in naročnikom. Okvirni roki za storitve razvoja so opredeljeni v naslednji razpredelnici:

Tip posega	Prioriteta	Odziv (v delovnih urah)	Rok izvedbe (delovni dan)
Zahtevnejše vsebinske spremembe aplikacije	1	16	10 del. dni oz. po dogovoru
	2	24	20 del. dni oz. po dogovoru
Manjše nadgradnje funkcionalnosti aplikacije	1	32	25 del. dni oz. po dogovoru
	2	48	30 del. dni oz. po dogovoru

- **Prioriteta** - prioriteta 1 je najvišja prioriteta.
- **Odziv (v delovnih urah)** – skrajni rok, v katerem se je izvajalec dolžan odzvati in potrditi naročnikov zahtevkov (preko platforme za prijavo sprememb, e-pošte, itd.) glede na delovni urnik za vse redne delovne dni v času od 08:00 do 16:00.
- **Rok izvedbe (v delovnih dneh)** – skrajni rok v katerem mora biti zahtevek realiziran in potrjen s strani naročnika.
- Naročnik je dolžan ob posredovanju zahtevka navesti stopnjo prioritete. V primeru dogovora med naročnikom in izvajalcem se lahko rok izvedbe zahtevka določi poljubno.

9 TERMINSKI ROKI ZA IZVEDBO NAROČILA, VZDRŽEVANJE IN IZOBRAŽEVANJE

Predmet naročila je uvedba spletne informacijske rešitve oz. aplikacije za podporo ZUP postopkom naročnika. Uvedba oz. vzpostavitev mora zajemati tudi že 40 poimenskih licenc za uporabo na strani naročnika ter vse ostale licence za nemoteno, pravilno delovanje aplikacije, vključno z končnim izobraževanjem zaposlenih pred prehodom v produkcijsko delovanje.

Terminski roki zajemajo tri faze za izvedbo in izobraževanje zaposlenih.

9.1 Faza 1

Faza 1 zajema izvedbo analize, pripravo specifikacij prilagoditev in namestitev aplikacije ZUP v testno in produkcijsko okolje, ter s tem namestitev potrebnih obrazcev, dokumentov, šifrantov, itd. skladno s trenutno veljavno zakonodajo ter vseh ostalih prilagoditev za pravilno in nemoteno delovanje aplikacije v produkcijskem okolju. Faza prilagoditve, uvedbe ter izvedba končnega testiranja ter namestitev v produkcijsko uporabo se izvede najkasneje v devetih (9) mesecih po podpisu pogodbe.

V tej fazi mora izvajalec izvesti tudi vse integracije z drugimi sistemi naročnika oz. drugimi zunanjimi sistemi za avtomatski prenos podatkov (vezano na tč. 1.3.1 in 2.4). Podrobnosti glede izmenjave med različnimi sistemi izvajalec in naročnik definirata v fazi priprave tehničnih specifikacij uvedbe rešitve. Naročnik bo za zunanje sisteme s katerimi se pričakuje integracija izvajalcu priskrbel podatke o zunanjih sistemih, koordiniral aktivnosti in zagotovil ostale tehnične dokumente za izvedbo potrebnih integracij.

V tej fazi mora izvajalec pripraviti tudi predlog za izdelavo ocene učinka na varstvo osebnih podatkov, ki ga nato uskladi in zaključi z naročnikom najkasneje v treh (3) mesecih po prenosu rešitve v produkcijsko delovanje.

9.2 Faza 2

Faza 2 vključuje tekoče vzdrževanje in posodabljanje aplikacije, odpravljanje prijavljenih napak oz. incidentov ter vse ostale aktivnosti povezane za nemoteno delovanje sistema za obdobje **60 mesecev (5 let)** od prenosa sistema v produkcijsko uporabo (zaključena faza 1), kar bosta naročnik in izvajalec potrdila s končnim prevzemnim zapisnikom. Ta faza zajema tudi nudenje pomoči izvajalca za zaposlene pri naročniku preko help desk načina, izvedbe posodobitev aplikacije v primeru zakonskih sprememb področne zakonodaje in pomoč ter svetovanje pri uporabi aplikacije.

9.3 Faza 3

Faza 3 vključuje nepredvidena dela, nadgradnje in optimizacije programske opreme v času vzpostavitve in vzdrževanja (Vodja projekta, Programer in Poslovni analitik), ki jih bo naročnik v izvedbo izvajalcu naročil dodatno. Obseg dodatnih ur je definiran v ponudbenem predračunu.

9.4 Izobraževanje

Izobraževanje zaposlenih za delo z ZUP aplikacijo se opravi v Fazi 1 pred začetkom produkcijske faze. Podrobneje definirano v poglavju 4.

Nadaljnja izobraževanja se opravijo po potrebi in uskladi z naročnikom oz. predvidoma enkrat letno (npr. zakonodajne spremembe ali druge posodobitve rešitve, ki zahtevajo nove postopke ali operacije zaposlenih, itd.), vsakokratno po predhodni uskladitvi in naročilu naročnika.

9.5 Dokumentacija

Izvedba celotnega projekta zajema tudi izdelavo dokumentacije in sicer:

- model poslovnih procesov vključno z diagrami poteka posameznih procesov,
- sistemske specifikacije, kar zajema poslovno analizo zahtev, popis integracijskih vmesnikov ter druge specifikacije aplikacije, ki bo prilagojena naročniku,
- splošna navodila, ki zajemajo:
 - navodila za delo z aplikacijo (zaposleni) ,
 - navodila za administratorje,

Ponudnik mora v okviru vzpostavitve sistema (faza 1) zagotoviti tudi osnovno izobraževanje za administratorje in zaposlene tega sistema.

10 INFRASTRUKTURA IN SISTEMSKO OKOLJE

Vsa strojna strežniška oz. računalniška oprema se nahaja na lokaciji naročnika.

- Naročnik v svojem podatkovnem centru zagotavlja naslednje:
 - ustrezen prostor za strojno opremo,
 - ustrezno strojno opremo in vzdrževanje te opreme,
 - licenčno verzijo programske opreme proizvajalca Microsoft Windows Server 2022 oz. 2025,
 - podatkovno bazo na interni Microsoft SQL gruči 2016 (v prihodnje naročnik načrtuje nadgradnjo za zadnjo različico), ustrezne širokopasovne internetne povezave,
 - upravljanje in hranjenje rezervnih kopij podatkov,
 - upravljanje in hranjenje varnostnih kopij podatkovne baze,
 - posredovanje v primeru izrednih in nepričakovanih dogodkov (izpadi, napake) naročnik izvaja v okviru svojega delovnega časa od 8h – 16h (služba za IT).
- Sprotno sistemsko vzdrževanje, ki zajema:
 - nadgradnje in nameščanje sistemskih popravkov – licenčnih verzij programske opreme proizvajalca Microsoft,
 - vzdrževanje podatkovnih baz, ki tečejo na MS SQL interni gruči. V primeru, da izvajalec zahteva ali ponuja druge rešitve (kot npr. MySQL, PostgreSQL, itd.) potem mora take podatkovne baze vzdrževati izvajalec,
 - drugo potrebno sistemsko vzdrževanje.
- Varen oddaljeni dostop (VPN protokol) za izvajalca do strojne opreme, kjer bo nameščena ZUP aplikacija.
- Izvajalec mora naročniku predlagati kakšno sistemsko okolje in kakšne performančne zahteve mora zagotoviti za sistemski nivo za hitro in učinkovito delovanje sistema elektronskega delovnega naloga (operacijski sistem, specifikacija zahtev za virtualni strežnik, kot npr. CPU, RAM, DISK, itd.).
- Naročnik obvesti izvajalca, kdaj bo izvajal nameščanje sistemskih popravkov. Izvajalec poskrbi, da aplikativna programska oprema deluje nemoteno dalje, oz. da se po potrebi uskladi z novo verzijo licenčne programske opreme.
- Izvajalec mora za prijavo v aplikacijo izvest integracijo z DARS AD (active directory), tako da se zaposleni prijavljajo s svojim domenskim uporabniškim imenom in geslom.
- Spletna aplikacija mora teči na web strežnik vlogi Windows Server IIS.

10.1 Testno okolje

Naročnik zagotavlja sistemsko testno okolje, ki je funkcionalno ekvivalentno produkcijskemu. Njegova namembnost je izvajanje testov sprejemljivosti ob uvajanju novih rešitev znotraj informacijske rešitve ZUP.

Izvajalec mora vzpostaviti testno okolje na baznem oziroma aplikacijskem nivoju, ki tako naročniku omogoča stalno in neodvisno testiranje ter izobraževanje zaposlenih. Testno okolje mora biti ločeno od produkcijskega okolja in ne sme vplivati (povzročati motenj) na delovanje produkcijskega okolja.

10.2 Varnostno kopiranje

Obveza naročnika je izvajanje varnostnega kopiranja vseh sistemov in podatkov, ki so shranjeni na centralnem strežniku in 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.

11 SLOVAR IZRAZOV

Kratika	Pojasnilo kratice
AJPES	Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve
DARS d. d	Družba za avtoceste v Republiki Sloveniji
CUT	Cestninsko uporabniška točka - dislocirana prodajna mesta naročnika
e-vinjeta	Elektronska vinjeta
GDPR	Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov (EU 2016/679)
MZI	Ministrstvo za Infrastrukturo
e-vinjeta 2A	Tip e- vinjete namenjen za bivalna vozila (ne glede na višino nad prvo osjo) in dvosledna motorna vozila z višino vozila nad prvo osjo do 1,30 m, katerih največja dovoljena masa ne presega 3.500 kg, s priklopnim vozilom ali brez njega
e-vinjeta 2B	dvosledna motorna vozila z višino vozila nad prvo osjo 1,30 m ali več, katerih največja dovoljena masa ne presega 3.500 kg, s priklopnim vozilom ali brez njega
VIES	(VAT information exchange system) Javno dostopna baza, ki omogoča potrditev registracijskih števil za DDV svojih strank v drugih državah članicah Evropske unije (EU).
ZCestn	Zakon o cestninjenju
ZUP	Zakon o splošnem upravnem postopku

12 PRILOGE

12.1 Priloga 1 – Oddaja preko ZUP web obrazca z integracijo e-vinjeta SC

Priloga 1 prikazuje »draft« vidik procesa oddaje zahtevka preko ZUP web obrazca z integracijo e-vinjeta spletne trgovine, ki omogoča ponudniku lažje razumevanje tega procesa. Podrobnosti glede korakov, izmenjave podatkov ter izvedbe procesa bosta naročnik in izvajalec definirala v fazi izdelave sistemskih specifikacij.

12.2 Priloga 2 – Obdelava zahtevkov v ZUP aplikaciji

Priloga 2 prikazuje »draft« vidik procesa obdelave zahtevka v ZUP aplikaciji z prikazanimi integracijami z drugimi sistemi, ki omogoča ponudniku lažje razumevanje tega procesa. Podrobnosti glede korakov, izmenjave podatkov ter izvedbe procesa bosta naročnik in izvajalec definirala v fazi izdelave sistemskih specifikacij.