

**Priloga 2: Funkcionalno tehnične specifikacije:
Vpeljava orodja za obvladovanje ITIL procesov
Krovni dokument**

Naročnik:

ELES

Maj 2025

KAZALO

POVEZANI DOKUMENTI:	3
1 POVABILO, PREDMET IN PODATKI O JAVNEM NAROČILU	3
2 MERILO ZA IZBOR PONUDNIKA	3
2.1 MERILA ZA IZBOR NAJUSTREZNEJŠE PONUDBE	4
2.1.1 Kriteriji K1, K2 in K3 v okviru meril za izbor najugodnejše ponudbe	4
3 PONUDBENA CENA	4
4 POGOJI ZA UGOTAVLJANJE SPOSOBNOSTI IN DOKAZILA	5
4.1 POGOJI ZA SODELOVANJE	6
4.1.1 Ustreznost za opravljanje dejavnosti	6
4.1.2 Pogoji za prijavitelje	6
4.2 SEZNAM ZAHTEV ITIL ORODJA	8
4.2.1 Zahtevane funkcionalnosti produkta – obvezne zahteve (OBV-XX)	8
4.2.2 Dodatne funkcionalne zahteve produkta – opsijske zahteve (DOD-XX) za določitev kriterija K2	11
4.2.3 Procesne funkcionalne zahteve produkta – opsijske zahteve (PRC-XX) za določitev kriterija K3	12
4.3 ČASOVNI OKVIR IN POSTOPEK VPELJAVE	15
4.3.1 Postopek vpeljave	15
4.3.2 Dokumentacija projekta	18
4.3.3 Časovni okvir	19
4.3.4 Lokacija dela	19
4.3.5 Nadgradljivost sistema	19
4.4 NIVO IZVAJANJA STORITEV (SLA) IN OSTALI POGOJI	19
4.4.1 Podrobnejše opredelitve SLA	20
5 SPECIFIKACIJA ZAHTEV ZA PONUDBO	28

POVEZANI DOKUMENTI:

- Priloga 1 pogodbe: Vpeljava novega orodja za obvladovanje ITIL procesov - Rekapitulacija, Ponudbena Vrednost
- Priloga 3 pogodbe: Seznam zahtev za implementacijo orodja za obvladovanje ITIL procesov v družbi Eles

1 POVABILO, PREDMET IN PODATKI O JAVNEM NAROČILU

Na podlagi 45. člena ZJN-3 družba ELES d.o.o. (v nadaljevanju: naročnik ali ELES), vabi vse zainteresirane prijavitelje/ponudnike, da predložijo svojo pisno prijavo/ponudbo v skladu s to dokumentacijo.

Ker bo postopek JN izveden kot dvofazni postopek s pogajanjem se v dokumentu navajata izraza prijavitelj oziroma ponudnik, saj se v sklopu prve faze na JN javi prijavitelj, v drugi fazi pa potem le ta postane ponudnik.

Javno naročilo je objavljeno kot enovito javno naročilo, v okviru katerega naročamo:

- licence za orodje za obvladovanje ITIL procesov (oz. ITSM orodja – ang. IT Service Management tool) v družbi Eles za obdobje treh (3) let, ter
- implementacija in vzdrževanje orodja za obvladovanje ITIL procesov (oz. ITSM orodja – ang. IT Service Management tool) v družbi Eles za obdobje treh (3) let.

Naročnik uvodoma pojasnjuje, da se besedna zveza »najem licenc« v nadaljevanju dokumentacije smiselno enako uporablja tudi za »nakup in z njim povezano licenčno vzdrževanje« (v kolikor prijavitelji ponujajo tak licenčni model programske rešitve).

Predmet celotnega naročila s specifičnimi zahtevami naročnika je podrobneje opredeljen v prilogi k temu dokumentu - Priloga 3 - »Seznam zahtev za implementacijo orodja za obvladovanje ITIL procesov v družbi Eles«.

V okviru prijave se od prijavitelja pričakuje, da bo izpolnil seznam funkcionalnih zahtev v tem dokumentu. Seznam zahtev strnjen tudi v tabelah 1, 2 in 3 tega dokumenta, pri čemer so zahteve strnjene v 3 logične sklope, in sicer na:

- Obvezne zahteve (z oznakami OBV-XX in OBV-PRC-XX – glej *Tabelo 1* spodaj), KI PREDSTAVLJAJO POGOJ za oddajo prijave, ter
- Neobvezne zahteve oziroma merila, katerih izpolnjevanje NI POGOJ za oddajo prijave in se delijo na:
 - Dodatne (z oznakami DOD-XX – glej seznam iz *Tabele 2* spodaj), ter
 - Procesne (z oznakami PRC-XX – za neobvezne glej seznam iz *Tabele 3*).

Od prijavitelja/ponudnika se pričakuje celovita prijava/ponudba v okviru specifikacij za prijavo, ki so navedene v poglavju 5 tega dokumenta.

Vsi prijavitelji morajo izpolniti in prijavi priložiti Tabelo 1 ter vsi ponudniki izpolniti in ponudbi priložiti Tabeli 2 in 3 skladno z navodili iz poglavja 4.2.

2 MERILO ZA IZBOR PONUDNIKA

Naročnik bo najugodnejšega ponudnika izbral na podlagi kriterijev, ki so navedeni spodaj.

2.1 Merila za izbor najustreznejše ponudbe

Merila za izbor ponudnika najustreznejše ponujene rešitve predstavljajo:

1. skupna ponudbena cena - **kriterij K1**,
2. število dodatnih funkcionalnosti, ki jih ponuja ponudnik **kriterij K2** (DOD-XX zahteve iz Tabele 2 spodaj) + **kriterij K3** (PRC-XX zahteve iz Tabele 3 spodaj).

Najugodnejša ponudba bo dopustna ponudba, ki bo na podlagi meril pridobila najvišje število točk. Najvišje število točk je 100, in sicer na podlagi formule:

$$\text{K1 (največ 60 točk)} + \text{K2 (največ 20 točk)} + \text{K3 (največ 20 točk)}$$

2.1.1 Kriteriji K1, K2 in K3 v okviru meril za izbor najugodnejše ponudbe

V nadaljevanju podajamo razlago vseh treh kriterijev, ki predstavljajo podlago za merila pri izboru najugodnejše ponudbe.

a) Skupna ponudbena cena (kriterij K1)

Cena (največ 60 točk) se ovrednoti kot: najnižja ponujena cena / ponujena cena * 60 točk.

Naročnik bo najugodnejšega ponudnika po tem kriteriju izbral na podlagi merila ekonomsko najugodnejše ponudbe (merilo najnižja cena), ki je zapisana kot skupna ponudbena cena v Prilogi 1 pogodbe.

b) Število dodatno izpolnjenih zahtev/funkcionalnosti, ki jih ponuja ponudnik (kriterij K2)

Če ponudnik ustreza vsem dodatnim zahtevam lahko pridobi do 20 točk – (za seznam teh zahtev glej zahteve z oznako DOD-XX iz Tabele 2 v tem dokumentu. Za podrobnejši opis le-teh pa glej »Prilogo 3 pogodbe - Seznam zahtev za implementacijo orodja za obvladovanje ITIL procesov v družbi Eles«). V primeru ustrežanja morajo biti vse te zahteve mogoče za implementacijo pri naročniku in upoštevane v ponudbi.

c) Zahteve po implementaciji obstoječih ITIL procesov v družbi (kriterij K3)

Ponudnik tukaj prav tako lahko pridobi do 20 točk – (za seznam teh zahtev glej zahteve z oznako PRC-XX iz Tabele 3 v tem dokumentu za podrobnejši opis pa »Prilogo 3 pogodbe - Seznam zahtev za implementacijo orodja za obvladovanje ITIL procesov v družbi Eles«). V primeru ustrežanja morajo biti te zahteve mogoče za implementacijo pri naročniku in upoštevane v ponudbi.

3 PONUDBENA CENA

Ponudba mora zajemati razpisano blago in storitve v celoti. Ponudniki morajo za pripravo ponudbe uporabiti obrazca iz »Ponudbeni predračun«, iz Priloge 1 k razpisu (za specifikacijo zahtev za ponudbo glej poglavje 5). Vsebine obrazca ponudniki ne smejo spreminjati.

Ponudnik mora v drugi fazi v ponudbi predložiti s cenami izpolnjen ponudbeni predračun. Cene na enoto morajo biti na dve decimalni mesti natančno in ne smejo biti negativne. V kolikor bo ponudnik v priloženo excel datoteko specifikacije pogodbene cene (predračuna) vnesel cene na enoto na več kot dve decimalni mesti (stolpec »vnos cene na enoto«), bodo le-te samodejno zaokrožene na cene na

enoto na dve decimalni mesti (stolpec »cena na enoto«). Vrednost posamezne postavke bo izračunana na podlagi cene na enoto na dve decimalni mesti (pri izračunu bodo upoštevane vrednosti iz stolpca »cena na enoto«). Izpolnjene morajo biti vse postavke - v kolikor katera postavka ne bo izpolnjena ali bo vnesena negativna vrednost, se bo upoštevalo, da je vrednost postavke 0,00 EUR in je izvajalec dolžan postavko izvesti v celoti brezplačno. Ponudnik razen vnosa cen ne sme spreminjati vsebine, oblike ali lastnosti drugih celic, listov in delovnega zvezka. V primeru ugotovitve, da je ponudnik sam spreminjal popise, bo izločen iz nadaljnje obravnave

Zahtevano dokazilo: poleg obrazca 1 mora ponudnik v ponudbi obvezno predložiti podrobnejši opis licenc, iz katerega bo razvidna razčlenitev postavke št. 1 »Licence«, iz obrazca "Ponudbeni predračun«. Iz podrobnejšega opisa licenc morajo biti razvidni (za vsako leto posebej): naziv licenc, licenčni model (imenske licence ali hkratne licence), ceno posamezne licence ter količine posameznih licenc, potrebnih za izpolnjevanje pogojev iz zap. št. 1 tabele, tč. 5. "Specifikacija zahtev za ponudbo", Priloge 2 pogodbe.

Skupna ponudbena cena brez DDV mora vključevati vse elemente, iz katerih je sestavljena, in mora vključevati vse stroške (stroške strokovnih storitev, stroške programske opreme, potne stroške in vse ostale stroške, ki lahko nastanejo v zvezi z izvajanjem pogodbenih del v celotnem pogodbenem obdobju), pristojbine in druge dajatve (razen DDV) ter vse morebitne popuste in provizije, vse morebitne dodatne davčne obremenitve, da naročnika ne bremenijo kakršni koli stroški, povezani s predmetom javnega naročila.

Cene iz ponudbenih predračunov so fiksne do zaključka izvedbe predmeta naročila, če v pogodbi ni določeno drugače.

Ponujeno blago in storitve bo naročnik ocenjeval v skladu z zahtevami iz dokumentacije, prijavitelj pa z izpolnitvijo tabel 1, 2 in 3 jamči za njihovo ustreznost. V kolikor naročnik ugotovi, da ponujeno blago in storitve ne ustrezajo vsem obveznim zahtevam in pogojem iz dokumentacije, bo naročnik tako ponudbo izključil iz nadaljnjega ocenjevanja.

4 POGOJI ZA UGOTAVLJANJE SPOSOBNOSTI IN DOKAZILA

Za ugotavljanje sposobnosti mora prijavitelj izpolnjevati pogoje skladno z določbami ZJN-3 in pogoje, ki so določeni v dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila. V primeru, da prijavitelj nastopa v skupni ponudbi ali s podizvajalci, mora pogoje za priznanje sposobnosti, kjer je to v dokumentaciji v zvezi z oddajo javnega naročila določeno, izpolnjevati tudi vsak od partnerjev v primeru skupne ponudbe oziroma vsak izmed podizvajalcev, ki jih prijavitelj v prijavi navede.

V primeru, da obstajajo razlogi za izključitev oziroma da prijavitelj ne izpolnjuje pogojev za sodelovanje ali da njegova prijava ne ustreza potrebam in zahtevam naročnika, določenim v tehničnih specifikacijah (»Specifikacije«) in v ostalih delih dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila, bo naročnik takšnega prijavitelja izključil oziroma takšno prijavo zavrnil kot nedopustno.

4.1 Pogoji za sodelovanje

4.1.1 Ustreznost za opravljanje dejavnosti

Vsak prijavitelj je registriran za opravljanje dejavnosti, ki je predmet tega javnega naročila skladno s pravili države, v kateri je inkorporiran.

Če morajo imeti prijavitelji določeno dovoljenje ali biti člani določene organizacije, da lahko v svoji matični državi opravljajo določeno storitev, lahko naročnik v postopku za oddajo javnega naročila od njih zahteva, da predložijo dokazilo o tem dovoljenju ali članstvu – kot je to denimo izpis iz AJPES poslovnega registra v Sloveniji.

Zahtevano dokazilo: izpis iz sodnega/poslovnega registra države, v kateri opravlja dejavnost.

Prijavitelj mora izpolnjevati pogoj za svoj del posla.

4.1.2 Pogoji za prijavitelje:

4.1.2.1 Kvaliteta ponujenega ITIL orodja

Prijavitelj mora izkazati, da se ponujeno ITIL orodje nahaja na Gartner Peer Insight seznamu ([Best IT Service Management Platforms Reviews | Gartner Peer Insights](#)) in da na dan objave JN ustreza spodnjima kriterijema:

- Vsaj 100 ocen (ang. Ratings) in
- Ocena najmanj 4.3. od 5 zvezdic.

Zahtevano dokazilo: poročilo Gartner iz zgornje spletne povezave, ki izkazuje ažurno stanje na dan oddaje ponudb in ki ni starejše od 14 dni od roka za oddajo prijave (iz dokazila mora biti razviden datum priprave poročila).

V primeru skupne ponudbe mora pogoj izpolnjevati vsak partner posebej.

4.1.2.2 Tehnična usposobljenost in skladnost z zahtevanimi standardi

Prijavitelj mora biti zanesljiv in strokoven ter mora storitve, katere so predmet tega naročila, izvesti v skladu s pravili stroke in standardi, ki veljajo na področju predmeta naročila ter v skladu z navodili lastnika licenc oziroma proizvajalca programske rešitve za ponujeno ITIL orodje.

Prijavitelj mora izkazati, da ima s strani lastnika licenc oziroma proizvajalca programske rešitve dovoljenje za prodajo in izvajanje predmetnih storitev javnega naročila v zvezi z licencami za programsko rešitev v kolikor ni prijavitelj lastnik oziroma proizvajalec programske rešitve.

Zahtevano dokazilo: Prijavitelj izpolni to zahtevo s predložitvijo uradnega potrdila (izjave) lastnika licenc oziroma proizvajalca programske rešitve, ki izkazuje, da ima prijavitelj dovoljenje za prodajo in izvajanje predmetnih storitev javnega naročila v zvezi z licencami za ponujeno programsko rešitev.

V primeru skupne prijave mora pogoj izpolnjevati vsaj en partner; v primeru sklicevanja na zmogljivosti drugih prijaviteljev morajo slednji izvesti storitve v delu, za katere se zahtevajo te zmogljivosti.

4.1.2.3 Strokovna sposobnost

a) Reference

Prijavitelj mora izkazati, da je v zadnjih treh (3) letih pred rokom za oddajo prijav uspešno (kvalitetno, strokovno in v skladu s pogodbo) opravil vsaj tri (3) primerljive posle iz uvedbe ponujenega ITIL orodja, iz katerih mora biti razvidno, da je bila uporabljena ponujena programska rešitev, pri treh (3) različnih pravnih osebah, z vsaj 1000 aktivnimi končnimi uporabniki ITIL orodja in vsaj 100 poimenskimi naprednimi uporabniki ITIL orodja (ali 50 hkratnih naprednih uporabnikov ITIL orodja)

Prijavitelj in/ali naročnik ne moreta biti hkrati referenčni naročnik.

V primeru skupne prijave morajo pogoj izpolnjevati vsi partnerji skupaj. V primeru sklicevanja na zmogljivosti drugih prijaviteljev morajo slednji aktivno sodelovati pri izvedbi storitev.

Zahtevano dokazilo: OBRAZEC R-1

b) Kadrovska sposobnost

Za pravočasno in kakovostno izvajanje predmeta naročila mora prijavitelj glede na posameznikovo vlogo za ves čas trajanja izvajanja predmeta javnega naročila zagotoviti zadostno število strokovno usposobljenega kadra za pravočasno izvedbo potrebnih del.

Prijavitelj mora za čas izvajanja javnega naročila zagotoviti spodnje kompetence (Za vse spodnje alineje s pogoji se zahteva dokazilo v okviru obrazca K-1 v sklopu JN)

- najmanj 1 strokovnjaka, ki bo izvajalec na projektu v prvih dveh letih njegovega poteka. Ta kader mora izkazovati ustrezne kompetence za izdelavo rešitve. V času implementacije projekta se od prijavitelja pričakuje tudi, da bo ta oseba vsaj 2 krat tedensko – oziroma po dogovoru - prisotna na lokaciji naročnika, skupaj z zaposlenimi naročnika, ki bodo upravljali skrbništvo novega sistema (Storitveni center). Za dokazovanje kompetenc naj se navede:
 - najmanj en referenčni posel, pri katerem je sodeloval nominiran kader, z opredelitvijo uporabljenega ITIL orodja, navedbo imena in naslova referenčnega naročnika, za katerega je bilo delo opravljeno, datuma opravljenega dela in kontaktna oseba referenčnega naročnika: - ime in priimek:- telefonska št.:- e-mail,;
- najmanj štiri strokovnjake, ki izpolnjujejo naslednje pogoje:
 - izvedeni vsaj trije (3) primerljivi projekti na ponujeni programski rešitvi (navede naj se seznam referenc (z navedbo uporabljenega ITIL orodja ter z navedbo imena in naslova referenčnega naročnika, za katerega je bilo delo opravljeno, datuma opravljenega dela in kontaktna oseba referenčnega naročnika: - ime in priimek:- telefonska št.:- e-mail)
 - opravljen strokovni certifikat za delo s ponujeno programsko opremo,
 - opravljen vsaj ITILv4 Foundation certifikat
 - vsaj eden izmed njih ima opravljen ITILv4 Specialist ali ITILv4 Managing Professional certifikat
- Najmanj 1 strokovnjaka, ki bo izvajalec na projektu v vlogi projektnega vodje in ima veljaven PMP (Project Management Professional) ali CAPM (Certified Associate in Project Management) certifikat.

Zahtevano dokazilo: Obrazec K-1.

Naročnik si pridržuje pravico preveriti resničnost izjav oz. obrazcev. V kolikor bo naročnik v postopku javnega naročanja ugotovil, da je prijavitelj/ponudnik v prijavi/ponudbi predložil neresnična in zavajajoča dokazila, bo takšnega prijavitelja/ponudnika izločil iz nadaljnjega postopka javnega naročanja.

Strokovnjaki morajo biti sposobni komunicirati v slovenskem jeziku. Vsa projektna in tehnična dokumentacija mora biti pripravljena in naročniku predana v slovenskem jeziku. Prav tako mora biti uporabniški vmesnik za končnega uporabnika izvedene programske rešitve v slovenskem jeziku.

Strokovnjaki, s katerim prijavitelj izpolnjuje ta pogoj, morajo biti tudi dejansko vključeni v izvedbo del, ki so predmet tega javnega naročila. Naročnik lahko od prijavitelja kadarkoli zahteva zamenjavo strokovnjaka, če se izkaže, da ne izpolnjuje zahteve glede strokovne usposobljenosti in/ali slovenskega jezika. V kolikor bo prijavitelj/izvajalec v času veljavnosti pogodbe želel zamenjati v prijavi priglasičenega strokovnjaka, bo moral predhodno naročniku poslati vse podatke o novem strokovnjaku skladno z zahtevami dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila. Soglasje bo naročnik podal, če bo prijavitelj/izvajalec izkazal, da predlagani strokovnjak izpolnjuje zahteve glede strokovne usposobljenosti, kot jih določajo pogoji iz dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila.

V primeru skupne prijave lahko gornje pogoje izpolnjujejo vsi partnerji skupaj. V primeru sklicevanja na zmogljivosti drugih prijaviteljev morajo slednji aktivno sodelovati pri izvedbi storitev.

4.2 Seznam zahtev ITIL orodja

V nadaljevanju strnjeno podajamo:

- **zahtevane funkcionalnosti produkta**, ki jim mora **obvezno** v vsem ustrezati novo ITIL orodje (označene z enolično oznako OBV-XX) – glej Tabela 1,
- **dodatne funkcionalne zahteve produkta**, ki so **opsijske** (označene z enolično oznako DOD-XX) in vplivajo na kriterij K2 pri izboru ponudnika – glej Tabela 2,
- **procesne funkcionalne zahteve produkta**, ki so **opsijske** (označene z enolično oznako PRC-XX) in vplivajo na kriterij K3 pri izboru ponudnika – glej Tabela 3.

Vsaka od zahtev je podrobneje opisana v Prilogi 3 - »Seznam zahtev za implementacijo aplikacijskega orodja za obvladovanje ITIL procesov v družbi Eles«. Od prijavitelja/ponudnika se pričakuje, da vsako od zahtev podrobno prouči, v spodnjih treh tabelah pa samo navede ujemanje, oziroma nivo ujemanja njegove ponudbe z dotično zahtevo.

4.2.1 Zahtevane funkcionalnosti produkta – obvezne zahteve (OBV-XX)

Programska rešitev mora zagotavljati vse zahtevane funkcionalnosti, ki so navedene v Tabeli 1 spodaj - Popis zahtevanih funkcionalnosti. Prijavitelj mora vse zahtevane funkcionalnosti ponuditi v ponudbi oz. morajo biti vse zahtevane funkcionalnosti vključene v ponudbeno ceno, ter mora v spodnji tabeli jasno označiti z DA, da ponujena programska rešitev omogoča zahtevano funkcionalnost. **V kolikor bo prijavitelj v vrstici določene zahtevane funkcionalnosti označil NE ali pustil prazno bo naročnik takšno ponudbo označil kot nedopustno.**

Naročnik si pridržuje pravico, da pred izdajo odločitve prijavitelja pozove k predložitvi dokazil o zagotavljanju zahtevanih funkcionalnosti.

Tabela 1: Popis zahtevanih funkcionalnosti produkta

ID	Opis zahteve*	IZPOLNI PRIJAVITELJ: DA/NE
OBV-1	SAAS/oblak rešitev v EU	
OBV-2	Vzpostavitev okolij naročnika	
OBV-3	Licenca za uporabnike (concurrent users oz. named users)	
OBV-4	Revizijska sled	
OBV-5	Dokumentiranje nastavitve sistema in navodila	
OBV-6	Sistemske zahteve pri vzpostavitvi	
OBV-7	Tehnične zahteve pri namestitvi v oblaku (najem storitve)	
OBV-8	Tehnične zahteve za mobilne spletne aplikacije	
OBV-9	Splošne varnostne zahteve	
OBV-10	Avtentikacija uporabnikov v sistem	
OBV-11	Varnostne zahteve za proizvajalce in dobavitelje storitev in opreme	
OBV-12	Varnostne zahteve za izvajalce	
OBV-13	Poslovni informacijski sistem D365 (BYOD) - integracija	
OBV-14	MS Azure - integracija	
OBV-15	Poslovni informacijski sistem VOC - integracija	
OBV-16	Poslovni informacijski sistem SIEM (QRadar) - integracija	
OBV-17	Poslovni informacijski sistem IDM – Identity Management System (Onedentity IDM) - integracija	
OBV-18	MS Orcestrator (Oziroma AD provisioning) - integracija	
OBV-19	Poslovni informacijski sistem Maximo – Podatki o opremi oziroma sredstvih - integracija	
OBV-20	Poslovni informacijski sistem MS SCOM - integracija	
OBV-21	Poslovni informacijski sistem MS SCCM - integracija	
OBV-22	Vloge in odgovornosti	
OBV-23	Članstvo uporabnikov v ekipah	
OBV-24	Hierarhija uporabnikov	
OBV-25	Nadomeščanja	
OBV-26	Nivoji podpore	
OBV-27	Upravljanje zahtevkov s strani poslovnih uporabnikov	
OBV-28	Dostop do vsebin na portalu	
OBV-29	Sodelovanje uporabnika v delovnih tokovih	
OBV-30	Vpogled v zadolžena IT osnovna sredstva	
OBV-31	Vpogled v pravice	
OBV-32	Upravljanje zahtevkov s strani agenta	
OBV-33	Zbiranje, analize in komunikacija o zahtevkih	
OBV-34	Povezovanje zahtevkov	
OBV-35	Upravljanje vsebin s strani agenta	
OBV-36	Poročanje o opravljenih urah na zahtevkih	

OBV-37-1,2	Dodeljevanje in urejanje pravic uporabnikom	
OBV-38	Vzdrževanje šifrantov, matičnih podatkov	
OBV-39	Urejanje predlog elektronskega sporočila	
OBV-40	Kreiranje dodatnih uporabniških portalov po potrebi	
OBV-41	Priprava "Dashboard" aplikacij	
OBV-42	Upravljanje zahtevkov s strani administratorja	
OBV-43	Upravljanje vsebin s strani administratorja	
OBV-44	Upravljanje CAB skupin	
OBV-45	Dodelitev uporabnika v CAB skupino	
OBV-46	Dodelitev uporabnika v Design skupino	
OBV-47	Dodelitev uporabnika v lastniško skupino	
OBV-48	Upravljanje zapisa s strani notranjega izvajalca (L1, L2)	
OBV-49	Upravljanje zapisa s strani zunanega izvajalca L3	
OBV-50	Vzdrževanje integracijskih modelov	
OBV-51	Integracijski vmesniki	
OBV-52	Normalizacija podatkov med procesom integracije	
OBV-53	Integracija z drugimi ticketing orodji	
OBV-54	Integracija z: Office 365 CTI ("Computer-Telephony Integration")	
OBV-55	Integracija z RIS – Evidenca delovnega časa	
OBV-56	Single sign-on (SSO) - integracija	
OBV-57	Konfiguracija SLA paketov	
OBV-58	Relacije na KE	
OBV-59	Spremljanje in obračun SLA	
OBV-60	Upravljanje in spremljanje OLA	
OBV-61	Tehnologija spletne aplikacije	
OBV-62	"Self-service" portal	
OBV-63	Zajem zadovoljstva uporabnikov	
OBV-64	FAQ vsebine	
OBV-65	Email obveščanje	
OBV-66	SMS obveščanje	
OBV-67	Komunikacija agent-uporabnik	
OBV-68	Komunikacija agent- 3.nivo	
OBV-69	Pošiljanje elektronske pošte iz zahtevka	
OBV-70	Sistemska opozorila	
OBV-71	Definiranje delovnih tokov	
OBV-72	Definiranje vnosnih obrazcev	
OBV-73	Možnost izvedbe podpore tudi ostalim poslovnim procesom naročnika	
OBV-74	Uporabnost virtualnega agenta	
OBV-75	Upravljanje baze znanja	
OBV-76	Povezovanje zahtevkov z zapisi iz baze znanja	
OBV-77	Uporabnost baze znanja za reševanje zahtevkov	
OBV-78	Analiza uporabe baze znanja	
OBV-PRC-1	ITIL procesi, konfiguracije in optimizacija procesov	

OBV-PRC-2	Možnost uvoza vrednosti šifrantov in povezanih podatkov	
OBV-PRC-6	Vnos/oddaja zahtevka	
OBV-PRC-9	Kontrola vnosa podatkov med koraki zahtevkov	
OBV-PRC-10	Klasifikacija zahtevka	
OBV-PRC-11	Prekvalifikacija zahtevka	
OBV-PRC-12	Dodeljevanje zahtevka agentu	
OBV-PRC-18	Pred-pripravljena poročila	
OBV-PRC-28-1,2	Upravljanje incidentov – optimizacija procesa	
OBV-PRC-35-1,2	Upravljanje problemov – optimizacija procesa	
OBV-PRC-37	Vključitev izvajalca L3 v reševanje problema	
OBV-PRC-39-1,2	Upravljanje sprememb – optimizacija procesa	
OBV-PRC-57-1,2	Upravljanje storitvenih zahtevkov – optimizacija procesa	
OBV-PRC-69	Upravljanje procesa nabave / dizajna opreme in storitev – optimizacija procesa	
OBV-PRC-75	Upravljanje konfiguracij – optimizacija procesa	
OBV-PRC-76	Vnos in urejanje KE (Konfiguracijskih elementov)	
OBV-PRC-78	Urejanje in prikaz soodvisnosti med KE	

* Vsaka od zahtev je podrobneje opisana v Prilogi 3 pogodbe - »Seznam zahtev za implementacijo aplikacijskega orodja za obvladovanje ITIL procesov v družbi Eles«. Od prijavitelja se pričakuje, da vsako od zahtev podrobno prouči, v tej tabeli pa samo navede ali smatra, da je njegova rešitev skladna z dotično zahtevo.

4.2.2 Dodatne funkcionalne zahteve produkta – opsijske zahteve (DOD-XX) za določitev kriterija K2

V kolikor prijavitelj v ponudbo vključi dodatne funkcionalnosti, mora v spodnji tabeli pri posamezni dodatni funkcionalnosti označiti, da programska rešitev zagotavlja določene dodatne funkcionalnosti, prav tako pa morajo biti vse označene dodatne funkcionalnosti vključene v ponudbo oz. morajo biti vse ponujene dodatne funkcionalnosti vključene v ponudbeno ceno v Prilogi 1 javnega naročila.

V tabeli 2 spodaj navajamo točkovanje, za dodatne zahteve. Od prijaviteljev se pričakuje da izpolnijo katere od kriterijev iz Tabele 2 bodo lahko implementirali v okviru ponujene rešitve.

4.2.2.1 Točkovanje po K2

Dodatne funkcionalnosti se upoštevajo pri merilu v okviru kriterija K2. Kategorije dodatnih funkcionalnosti, ki so navedene v tem poglavju – oznaka DOD-XX – lahko doprinesejo največ 20 točk v okviru kriterija K2, pri čemer velja naslednje pravilo:

Zahteve – DOD-1 do DOD-13 se točkujejo po proporcionalnem načelu in lahko vse skupaj doprinesejo 20 točk, zaokroženo na prvo decimalno mesto (npr. če prijavitelj ustreza v 12 od 13 točk to pomeni $12/13=0,92$ od 20, kar pomeni 18 točk znotraj kriterija K2).

Točkovanje točk DOD-1 do DOD-13 je za lažje razumevanje je navedeno še v spodnji tabeli:

Število ustreznih Zahtev od DOD-1 do DOD-13	Število pridobljenih točk po K2
0	0
1	2
2-3	4

4	6
5	8
6-7	10
8	12
9	14
10-11	16
12	18
13	20

Naročnik si pridržuje pravico, da pred odločitvijo prijavitelja pozove k predložitvi dokazil o zagotavljanju ponujenih dodatnih funkcionalnosti.

Tabela 2: Seznam dodatnih funkcionalnih zahtev produkta

ID	Opis zahteve*	IZPOLNI PONUDNIK: DA/NE
DOD-1	Off-line delo v mobilni aplikaciji	
DOD-2	Digital Experience Monitoring (DEM)	
DOD-3	Swarming support	
DOD-4	AI kompetence rešitve	
DOD-5	Napredne funkcije Virtualnega agenta – Chatbota	
DOD-6	Uporabnost avtomatiziranih odgovorov za reševanje zahtevkov	
DOD-7	Oddaja zahtevka prek naprednih kanalov	
DOD-8	Predvidevanje in predlaganje vnosov na zahtevek	
DOD-9	Prediktivna umetna inteligenca	
DOD-10	Možnost nadgraditve z BI modulom	
DOD-11	“Green IT” in skladnosti z ESG	
DOD-12	Nabava drobnega materiala	
DOD-13	Auto-discovery	
Število skupaj zbranih točk po kriteriju K2:		

* Vsaka od zahtev je podrobneje opisana v Prilogi 3 - »Seznam zahtev za implementacijo aplikacijskega orodja za obvladovanje ITIL procesov v družbi Eles«. Od ponudnika se pričakuje, da vsako od zahtev podrobno prouči, v tej tabeli pa samo navede ujetje, oziroma nivo ujetja njegove ponudbe z dotično zahtevo.

4.2.3 Procesne funkcionalne zahteve produkta – opsijske zahteve (PRC-XX) za določitev kriterija K3

Kategorije dodatnih funkcionalnosti v okviru kriterija K3, ki so navedene v tem poglavju so vzete iz že izvedene implementacije trenutnega ITIL sistema pri naročniku.

Procesne funkcionalnosti se upoštevajo pri merilu v okviru kriterija K3 in morajo biti vključene v ponudbeno ceno v Prilogi 1 javnega naročila.

V tabeli 3 spodaj navajamo točkovanje, za procesne funkcionalne zahteve. Od prijaviteljev se pričakuje da izpolnijo katere od kriterijev iz Tabele 3 bodo lahko implementirali v okviru ponujene rešitve.

4.2.3.1 Točkovanje po K3

Znotraj vsake točke v K3 prijavitelj označi ali ustreza določeni zahtevi z DA/NE. Število K3 zahtev je enako 64. Po K3 kriteriju prijavitelj lahko zbere največ 20 točk po proporcionalnem načelu,

zaokroženo na prvo decimalno mesto. (npr. če prijavitelj zbere 50 od 64 ocenjevalnih točk to pomeni $50/64 * 20 = 15,6$ kar zaokroženo pomeni 16 točk znotraj kriterija K3).

Točkovanje po kriteriju K3 je za lažje razumevanje navedeno še v spodnji tabeli:

Število ustreznih zahtev glede na zahteve PRC-XX	Število pridobljen ih točk po K3
0-1	0
2-4	1
5-7	2
8-11	3
12-14	4
15-17	5
18-20	6
21-23	7
24-27	8
28-30	9
31-33	10
34-36	11
37-39	12
40-43	13
44-46	14
47-49	15
50-52	16
53-55	17
56-59	18
60-62	19
63-64	20

Tabela 3: Seznam procesnih funkcionalnih zahtev produkta

ID	Opis zahteve*	IZPOLNI PRIJAVITELJ	
		Izpolni ponudnik: DA/NE	Komentar (opcija)
PRC-3	Dostopnost zahtevkov		
PRC-4	Vidnost prioritetnih in eskaliranih zahtevkov		
PRC-5	Možnost kreiranja Response planov		
PRC-7	Vezava zahtevkov na KE		
PRC-8	Oddaja zahtevka prek različnih kanalov		
PRC-13	Ocena porabe časa na zahtevku		
PRC-14	Usmerjanje izvedbe zahtevkov		
PRC-15	Opravi na zahtevkih		
PRC-16	Zapiranje zahtevkov		
PRC-17	Obveščanje oseb na povezanih zahtevkih		
PRC-19	Poročila po meri		
PRC-20	Filtriranje poročil		
PRC-21	Drill down v poročilih		
PRC-22	Izvoz in samodejno pošiljanje poročil		
PRC-23	Spremljanje trendov in KPI		
PRC-24	Poročilo o zadovoljstvu uporabnikov		
PRC-25	Možnost analize incidentov/zahtevkov		

PRC-26	Spremljanje zasedenosti agentov		
PRC-27	Spremljanje porabe časa		
PRC-29	Možnost vodenja globalnih incidentov		
PRC-30	Vključenost uporabnikov II. Nivoja		
PRC-31	Response plan s koraki za reševanje incidenta		
PRC-32	Zaključevanje globalnih incidentov		
PRC-33	Poročilo o nedelovanju storitev znotraj SLA na podlagi incidentov		
PRC-34	Poročila incident managementa		
PRC-36	Kreiranje problema iz incidentov		
PRC-38	Analitika problem managementa		
PRC-40	Statusi uvajanja sprememb		
PRC-41	Kategorija, vrsta in tip spremembe		
PRC-42	Plan sprememb		
PRC-43	Urn timer izvajanja sprememb		
PRC-44	Plan izdaj/releaseov/testnih različic		
PRC-45	Nosilna in podrejene spremembe		
PRC-46	Delovni tok glede na kategorijo spremembe		
PRC-47	Potrjevanje sprememb		
PRC-48	Response plan sprememb		
PRC-49	Roll-back plan, plan implementacije in testnega scenarija		
PRC-50	Upravljanje sprememb med fazami procesa		
PRC-51	Različice sprememb		
PRC-52	Impact analysis		
PRC-53	Avtomatska zaznava konfliktov		
PRC-54	Vodenje in ocenjevanje sprememb		
PRC-55	Posodobitve KE ob prehodu spremembe v produkcijo in kontrola nad izvedbo le-te		
PRC-56	Poročila change managementa		
PRC-58	Pravila za periodično generiranje zahtevkov		
PRC-59	Vnos parametrov in pravil na storitvene zahteve		
PRC-60	Prikaz storitvenega kataloga		
PRC-61	Samodejno generiranje storitvenih zahtevkov		
PRC-62	Uveljavljanje SLA na storitvenih zahtevkih		

PRC-63	Izračun prioritete storitvenega zahtevka		
PRC-64	Samodejno dodeljevanje storitvenih zahtevkov		
PRC-65	Response plan storitvenega zahtevka		
PRC-66	Samodejna izvedba storitvenih zahtevkov		
PRC-67	Potrditev SR s strani končnega uporabnika		
PRC-68	Analitika service managementa		
PRC-70	Vnos interne politike procesa Dizajna		
PRC-71	Storitveno integracijski model		
PRC-72	Ocenjevanje in ponderiranje skladno s Politiko procesa dizajna		
PRC-73	Potrjevanje predlogov dizajna opreme in storitev		
PRC-74	Vizualizacije skladnosti novo umeščenih storitev		
PRC-77	Tipi KE in posebnosti		
PRC-79	Vključenost KE v ITIL procesih		
PRC-80	Analitika CMDB in poročila		
PRC-81	Podpora za NIS2		
Skupaj zbranih točk po kriteriju K3:			

* Vsaka od zahtev je podrobneje opisana v Prilogi 3 - »Seznam zahtev za implementacijo aplikacijskega orodja za obvladovanje ITIL procesov v družbi Eles«. Od prijavitelja se pričakuje, da vsako od zahtev podrobno prouči, v tej tabeli pa samo navede ujemanje ali neujemanje z dotično zahtevo.

4.3 Časovni okvir in postopek vpeljave

Z izbranim izvajalcem se bo projekt izvedel v 2 fazah in sledil želenemu časovnemu okviru, ki bo opredeljen ob začetku projekta. Izvajalec lahko ponudi alternativni pristop in prilagoditve časovnega okvira, ki se upošteva v primeru naročnikove potrditve. Postopek vpeljave se bo izvedel v skladu z naslednjim kronološkim pristopom:

- **FAZA 1:** Bo vključevala ključne funkcionalnosti za čim hitrejši prehod sistema v produkcijo. Iz povezanega dokumenta - *Priloga 3*, kjer so podrobneje opisane vse zahteve je pri vsaki od njih jasno razvidno katera sodi v prvo fazo, pri čemer smo kot ključni kriterij za kategorizacijo faz vzeli to katere funkcionalnosti so pomembne za čim prejšnji prehod sistema v produkcijo.
- **FAZA 2:** Bo vključevala nadaljnje funkcionalnosti, ki so razvidne iz *Priloge 3* in so pomembne za nadaljnjo primerno umestitev orodja za obvladovanje ITIL procesov v Elesovo okolje. Glede izvedbe teh zahtev se bomo pred izvedbo ustrezno uskladili z izvajalcem, dopuščamo pa tudi možnost da katere od teh zahtev sploh ne bomo izvedli.

4.3.1 Postopek vpeljave

1. Vzpostavitev projekta
2. Časovnica projekta
3. Faza poslovne analize

4. Osnovna postavitev sistema
5. Vpeljava sistema
6. Šolanje uporabnikov in upravljalcev sistema
7. Pričetek garancijskega obdobja
8. Predaja zaključne dokumentacije

4.3.1.1 Vzpostavitev projekta

Projektni vodja na strani izvajalca ter projektni vodja na strani naročnika dogovorita način vodenja projekta ter pravila medsebojnega sodelovanja projektnih ekip.

Faza se zaključi z izdelanim in usklajenim vzpostavitvenim dokumentom projekta.

4.3.1.2 Časovnica projekta

Izvajalec bo pripravil predlog časovnice projekta (Ganttov diagram), ki bo temeljil na izhodiščih, opredeljenih v tem dokumentu in Prilogi 3. V časovnici bodo natančno identificirane vse glavne aktivnosti, naloge in koraki, potrebni za uspešno izvedbo projekta, vključno s planom šolanj, planom testiranja in planom migracij. Vsaka aktivnost bo razdeljena na manjše, obvladljive naloge, ki bodo povezljive s specifičnimi scenariji oziroma zahtevami naročnika, vsebovale bodo nosilca in rok izvedbe. Po uskladitvi časovnice in določitvi ključnih mejnikov z naročnikom bo časovnica formalno potrjena. Izvajalec bo v časovnici izpostavil morebitne predpogoje, ki jih mora naročnik zagotoviti za nemoteno in uspešno izvedbo načrtovanih aktivnosti.

Faza se zaključi s skupnim kick-off sestankom, na katerem se izvede predstavitev in potrditev časovnic.

4.3.1.3 Faza poslovne analize

Posnetek obstoječega stanja in priprava podrobnega načrta sistema (blue-print dokument) s fit-gap analizo ter dopolnitvijo in uskladitvijo (end-to-end) validacijskih scenarijev, ki bodo implementirani glede na vključene funkcionalnosti (označene v tabelah 1 do 3).

Faza poslovne analize se zaključi s potrditvijo definiranih scenarijev ter načrta sistema (PZI).

4.3.1.4 Osnovna postavitev sistema

Priprava celotnega sistema v cloudu in njegova navezava na integrirane poslovne aplikacije iz testnega okolja za osnovno delovanje, vključno z vsemi potrebnimi nastavitvami, orodji in širitvami sistema. V to sodijo osnovne konfiguracije in povezave, ki ključnim uporabnikom v projektu omogočijo dostop in testiranje. Faza se zaključi, ko sistem deluje v okvirih osnovne uporabe z osnovno CMDB postavitvijo, ki vključuje vsaj konfiguracijske elemente (KE), ki jih uporablja trenutni ITSM sistem. (Vsi scenariji v tej točki še ni potrebno, da so implementirani).

4.3.1.5 Vpeljava sistema

S to fazo se v IS ELES vzpostavi celovito testno in produkcijsko okolje. Preko vnaprej dogovorjenih načinov se izvede povezava sistema s ciljnim sistemi in ustrezne integracije (uporabniki, sistemi in vloge) v sistem ITSM skupaj z vsemi integracijami z zunanjimi sistemi (ti sistemi in narava integracij z njimi je podrobno opisana v Prilogi 3 - »Seznam zahtev za implementacijo aplikacijskega orodja za obvladovanje ITIL procesov v družbi Eles«).

Izvajalec zagotovi predpogoje za testiranje in validacijo scenarijev s strani naročnika, kar predstavlja pogoj za prehod orodja za obvladovanje ITIL procesov ter v scenarijih definiranih funkcionalnosti v produkcijsko uporabo. Izvajalec in ponudnik se dogovorita o načinu in časovnici prenosa v

produkcijsko delovanje funkcionalnosti z možnostjo parcialnega prenašanja funkcionalnosti v produkcijsko uporabo.

Prehod v produkcijski sistem se izvaja po korakih; posamezni koraki se lahko izvajajo vzporedno (odvisno od izvajalčevih kadrovskih sposobnosti). Faza se zaključi, ko so povezani ključni ciljni sistemi in se z njimi v dogovorjeni meri izmenjujejo podatki, določeni v PZI.

Prehod v prod. delovanje vsake od spodnjih podtočk zajema aktivnosti:

- priprava načrta prehoda v produkcijo,
 - priprava vseh potrebnih sistemov za prehod na osnovi načrta za prehod v produkcijo,
 - vpeljava rešitve v produkcijsko okolje,
- Ob zaključku zadnje podtočke pa tudi:
- predaja vseh administrativnih gesel vpeljanega sistema,
 - testiranje scenarija za neprekinjeno poslovanje.

Naročnik ob prehodu v produkcijo plača celoten nabor licenc ITSM sistema (nabavna vrednost + vzdrževanje za 3 leta).

Projekt bo vpeljan v 2 ločenih fazah. Iz »Priloge 3: Seznam zahtev za implementacijo orodja za obvladovanje ITIL procesov v družbi Eles« je jasno razvidno katera od zahtev se bo izvajala v kateri fazi projekta. Prav tako je v uvodu tega poglavja jasno naveden pristop h izvedbi obeh faz projekta po načelu »Najprej ključne funkcionalnosti, potem pa vse ostalo«. Točna časovnica bo izdelana po izboru izvajalca.

4.3.1.6 Šolanje uporabnikov in upravljalcev sistema

Zahteve za prenos znanja so opisane v predhodnih točkah. Prenos znanja se smiselno izvede tekom posameznih gornjih korakov (learning by doing) ter skozi delavnice, planirane v časovnici projekta.

V času predavanj morajo biti na voljo tudi ustrezna navodila (opredeljeno v kasnejših točkah).

Pričakuje se, da se v okviru izvedbe faze 1 (na ključ) izvede šolanje v naslednjem obsegu:

- administratorjev sistema - 4 osebe v obsegu 2 krat po 4 ure, ter
- storitvenega centra - 8 oseb v obsegu 4 ure.

4.3.1.7 Garancijsko obdobje

Garancijsko obdobje na izvedena dela se prične z dnem prehoda celotnega sistema v produkcijo (podpis zaključnega primopredajnega zapisnika) in traja eno leto. V tem času je izvajalec dolžan na lastne stroške odpravljati morebitne napake in pomanjkljivosti v delovanju informacijskega sistema glede na PID. V nadaljevanju je opredeljen nivo izvajanja storitev (SLA).

Od izvajalca se pričakuje izjava, da na sistemu ni vgradil ali po njegovem vedenju ne obstaja možnost kakršnega koli dostopa do vpeljanega sistema, o katerem ni seznanil naročnika (angl. Backdoor).

Prijavitelj/ponudnik mora zagotavljati brezhibno delovanje sistema tudi v primeru ko se implementiran produkt ukine ali ko le ta ni več na voljo na trgu. Hkrati mora naročniku omogočiti nemoteno delovanje in prevzem produkta v lastno upravljanje v primeru, da prijavitelj/ponudnik ni več sposoben zagotavljati storitve zaradi lastne krivde.

4.3.1.8 Predaja zaključne dokumentacije

Preda se vsa dokumentacije v svoji zadnji različici, ki je bila kreirana tokom vpeljave.

4.3.2 Dokumentacija projekta

Od izvajalca se pričakuje izdelava naslednje dokumentacije (v slovenskem jeziku, dovoljeni strokovni izrazi v angleškem jeziku):

- Projekt za izvedbo - PZI

Naročnik pričakuje izdelan in s strani naročnika potrjen PZI pred pričetkom vpeljave rešitve. PZI mora vsebovati vsaj sledeče elemente:

- blokovna shema gradnikov sistema,
- seznam vse programske opreme, nameščene v okviru vpeljave.
- njihovo povezanost in soodvisnost,
- opisane in označene komunikacijske protokole in smer prometa,
- opisane integracijske točke in načini integracije z obstoječimi inf. sistemi naročnika.
- seznam vseh licenc sistema,
- osnoven opis arhitekture in delovanja sistema ("High level design").
- Business blueprint ("use cases" – scenariji uporabe), ki vsebuje podroben opis izvedbe posameznih procesov.
- PID (dopolnjen PZI z realnim stanje po koncu implementacije)

PID mora vsebovati vsaj sledeče elemente:

- shema celotnega implementiranega sistema,
- seznam vse nameščene programske opreme in kje je nameščena,
- seznam vseh licenc sistema,
- postopek nameščanja / aktiviranja licenc,
- osnoven opis arhitekture in delovanja sistema ter medsebojne odvisnosti njegovih sestavnih delov,
- popisane in opisane vse izvedene integracije in načini enkratnih vnosov za storitve, ki nimajo integracije,
- navodila za operativno upravljanje sistema in dnevne naloge. Navodila morajo biti prilagojena dejanski postavitvi pri naročniku.

Vsa dokumentacija PZI in PID mora biti v obliki, ki jo lahko naročnik nadalje ureja in spreminja.

- Analiza tveganj za uporabo oblačnih storitev - Pred uporabo oblačnih storitev je potrebno narediti analizo tveganj, ki jih raba tovrstnih rešitev lahko povzroči. Podrobnosti glede vsebine tega dokumenta se nahajajo v opisu zahteve OBV-11.
- Navodila za uporabo – uporabniška dokumentacija

Navodila morajo biti na voljo pred pričetkom šolanja. Navodila morajo biti izdelana na osnovi, ki je vpeljana pri naročniku in ne generična. Predana morajo biti v obliki, ki jo lahko naročnik nadalje ureja (.docx). Opremljena morajo biti vsaj s sledečimi vsebinami:

- primeri delovanja različnih vpeljanih uporabniških scenarijev s stališča različnih vlog
- Administratorska navodila za glavne administrativne procese. Navodila morajo biti izdelana na osnovi, ki je vpeljana pri naročniku in ne generična od proizvajalca. Predana morajo biti v obliki, ki jo lahko naročnik nadalje ureja (.docx), sheme pa v formatu Visio (.vsdx). Opremljena morajo biti z vsemi za uporabo potrebnimi informacijami, poleg tega pa tudi z naslednjimi relevantnimi vsebinami:
 - seznam vseh administratorskih uporabniških imen in gesel,
 - postopki zamenjave vseh gesel v sistemu,
 - postopki dodajanja virov, računov,

- postopki kreiranja, brisanja in vzdrževanja pravil,
- postopek izdelave poročila z opisom načina dostopa do urejevalnika poročil in osnovnega ustvarjanja enostavnega poročila,
- postopki za arhiviranje konfiguracije in za ponoven uvoz v sistem,
- postopki za izvoz dnevnikov revizijskih sledi za namen forenzičnih analiz.
- Postopek za obnovitev sistema (Disaster Recovery), ki mora vsebovati naslednje:
 - postopek za obnovitev sistema v primeru izpada naprave oziroma vzpostavitev sistema v primeru katastrofe,
 - navodila za ukrepanje v primeru izrednih dogodkov,
 - postopek mora biti uspešno testiran in zapisniško potrjen pred podpisom primopredajnega zapisnika.

4.3.3 Časovni okvir

Izvajalec pred pričetkom izvedbe izdelava in predstavi z naročnikom usklajen terminski načrt izvedbe, ki ga naročnik potrdi. Za vsako fazo naročnik in izvajalec skupaj določita potrebne projektne aktivnosti. Naročnik in izvajalec se lahko dogovorita, da se posamezne faze izvajajo deloma vzporedno.

Pričakuje se, da bo izvajalec vpeljal rešitev v produkcijsko okolje najkasneje v osemnajstih (18) mesecih od podpisa pogodbe.

4.3.4 Lokacija dela

Dela se izvajajo pri naročniku, pri izbranem izvajalcu ali preko oddaljenega dostopa. Oddaljen dostop se samodejno dodeljuje na osnovi oddane zahteve na spletni strani in je omogočen za največ 1 teden vnaprej.

Izvajalec bo lahko pri tem dostopal samo do sistemov, za katere bo pridobil soglasje naročnika, pri čemer bo moral striktno upoštevati pravila in navodila naročnika. Vsi neposredni izvajalci bodo imeli omogočen nadzorovan dostop do prej omenjenih delov IS ELES po podpisu ustreznih izjav o varovanju poslovne skrivnosti (NDA).

4.3.5 Nadgradljivost sistema

Poleg osnovnih funkcionalnosti mora biti sistem vzpostavljen na način, ki omogoča enostavno in hitro širitev oziroma nadgradnje v smislu funkcionalnosti vključitve novih modulov oziroma novih funkcionalnosti na zahtevo naročnika.

Naročnik pričakuje, da bo izvajalec predal rešitev v produkcijo z zadnjo različico programske opreme

4.4 NIVO IZVAJANJA STORITEV (SLA) IN OSTALI POGOJI

Naročilo zajema vzdrževanje sistema za tri (3) leta, ki se začne z dnem prehoda v produkcijo in zajema:

- odpravljanje napak na programski opremi vseh komponent sistema,
- izvajanje podpore in vzdrževanje sistema skladno z SLA 8x5 Next business day:
 - prijava, reševanje in odprava neomejenega števila incidentov, eskalacija in v primeru potrebe posredovanje primera reševanja proizvajalcu programske opreme – naročnik mora biti o korakih obveščen,
 - prijava, reševanje in odprava neomejenega števila incidentov in problemov, ki so posledica nepravilnosti delovanja sistema,
 - rezervacija ur za izvedbo manjših storitvenih zahtevkov, sprememb in strokovno svetovanje naročniku v obsegu do 120 ur letno (10 na mesec). Neizkoriščene ure se prenesejo v naslednje obdobje,
- namestitev varnostnih popravkov programske preme za celoten sistem in manjših popravkov znotraj iste verzije programske opreme (minor release),

- zagotavljanje dostopa do zadnje verzije programske opreme na zahtevo naročnika in njena vpeljava,
- zagotavljanje dostopov do podpore proizvajalca,
- 1x letno celovit pregled sistema, katerega rezultat je ažuriranje PID na stanje pregleda in poročilo s predlogi varnostnih izboljšav, ukrepov, nadgradenj in dodajanja novih funkcionalnosti.

Naročnik bo svoje zahteve podajal preko svojega sistema za ITSM procese. Prijavitelj/Ponudnik je dolžan v njemu prilagojenem delu procesa/aplikacije izvesti prevzem incidenta/problema/spremembe/zahteve ter vnašati potrebne podatke z namenom obveščanja naročnika o stanju prijave/naročila. O vseh statusih/zahtevah je upravičena stran dodatno samodejno obveščena preko el. pošte sistema za ITSM procese.

Računi za vzdrževanje (pripravljenost, reševanje incidentov in problemov) se izstavijo mesečno za pretekli mesec. Računi za investicijsko vzdrževanje (dodelave) se izstavijo mesečno po dejanski porabi za pretekli mesec.

Mesečnemu računu mora biti priložena specifikacija izvedenih del, datum prijave, porabljen čas in številka prijave iz naročnikovega ITSM sistema. Storitve vzdrževanja se izvajajo po dogovoru z naročnikom, v skladu z resnostjo incidenta in možnostjo odprave incidenta telefonsko, preko oddaljenega dostopa ali na lokaciji.

4.4.1 Podrobnejše opredelitve SLA

4.4.1.1 DEFINICIJA POJMOV

Storitve so naročnikove storitve, ki jih naročnik izvaja za svoje uporabnike

Storitve podpore in vzdrževanja so storitve, izvajalca, namenjene podpori in vzdrževanju strojne in programske opreme opredeljene v pogodbi s katero naročnik izvaja storitve za svoje uporabnike.

Katalog storitev je evidenca storitev s pripadajočimi opisnimi podatki.

Nivo storitev je določen način izvajanja storitve podpore in vzdrževanja, kjer so zajeti parametri, način in čas izvajanja storitev podpore in vzdrževanja.

Storitveni center (SC) je enotna vstopna točka za komunikacijo med izvajalcem in naročnikom.

Komunikacijski kanal, je oblika komunikacije med naročnikom in enotno vstopno točko SC izvajalca.

Te oblike so:

- telefon, GSM,
- elektronska pošta,
- portal.

Vsi naštetih komunikacijski kanali so dvosmerni.

Informacija je skupek dejstev, ki se nanašajo na posamezno storitev in opisujejo stanje te storitve ali z njo povezanih dogodkov.

Dogodek Sprememba stanja, ki je pomembna s stališča upravljanja storitve ali konfiguracijskega elementa. Izraz se uporablja tudi kot opozorilo ali obvestilo, ki ga kreira storitev, konfiguracijski element ali orodje za spremljanje. Dogodek praviloma zahteva odziv osebja zadolženega za obratovanje IKT in pogosto temu sledi vpis incidenta.

Incident je dogodek, ki pomeni nenačrtovano prekinitev ali zmanjšanje kakovosti storitve. Incident je tudi napaka v konfiguracijskem elementu, ki še ne vpliva na storitev, kot je okvara ene komponente sistema, zmanjša pa zanesljivost storitve.

Zanesljivost je merilo ki pove koliko časa zmore storitev ali nek konfiguracijski element delovati brez prekinitve. Običajno se meri kot povprečni čas med odpovedma (MTBF) ali kot povprečni čas med izpadoma storitve (MTBSI). Izraz se lahko uporablja tudi za opredelitev verjetnosti, da bo storitev delovala kot zahtevamo.

Vpliv – je pojem oz. objektivno merilo s katerim se določi vpliv posameznega dogodka na poslovanje oz. uporabo storitve. Z vplivom lahko določimo, koliko dogodek vpliva na delovanje storitev in poslovanje.

Nujnost – je pojem oz. objektivno merilo s katerim določamo, kako hitro je potrebno odpraviti incident in zagotoviti ponovno normalno delovanje storitve.

Prioriteta – je pojem oz. objektivno merilo s katerim na osnovi določene nujnosti in vpliva določimo vrstni red reševanja incidentov, problemov, storitvenih zahtev in zahtev za spremembo. Prioriteto določi naročnik na podlagi vpliva in nujnosti.

Problem je nepoznan vzrok za nastanek enega ali več incidentov na storitvah.

Problemski tip je klasifikator problematike, s katerim določimo vrsto aktivnosti in z generičnimi parametri opredelimo vsebino problematike. Na osnovi problemskega tipa se določi ali je klic naročnika vezan za incidente oz. zahteve, z njim opredelimo tudi specifičnosti iz kataloga storitev vezane na različne ravni storitev.

Znana napaka je odkrit vzrok za nastanek incidentov. Znana napaka je tako rekoč rešitev problema, ki ponuja začasno ali stalno rešitev.

Storitveni zahtevek je uradni zahtevek uporabnika za neko storitev. Na primer: zahtevek za informacijo ali nasvet, zahtevek za odpravo incidenta, zahtevek za rešitev problema, zahtevek za novo storitev. Storitveni zahtevek je lahko vezan na zahtevek za spremembo kot del procesa reševanja zahtevka.

Zahteva za spremembo, sprememba je zahteva, kjer naročnik poda zahtevo za dodajanje nove funkcionalnosti in vsebine oz. s katero se spremeni, doda ali odvzame funkcionalnost ali vsebina obstoječe storitve. Sprememba pomeni tudi spreminjanje kapacitete in razpoložljivosti storitve. Spremembe se klasificirajo na osnovi obsega in se lahko obravnavajo kot projektno delo. Spremembe niso standardne storitvene zahteve. Sprememba pomeni tudi kreiranje novih storitev.

Odzivni čas je čas v katerem se prijava incidenta, prijava problema, storitvena zahteva in zahteva za spremembo vpiše v sistem, klasificira, določi osnovna problematika, storitev, sistemski sklop ali okvarjena strojna oz. programska oprema. Po izteku tega časa mora izvajalec storitve kompetentno pristopiti k odpravi incidenta oz. k zagotavljanju izvedbe storitvene zahteve. Mejniki odzivnega časa je povratna informacija naročniku, ki vsebuje:

- zaporedno številko odprtega incidenta, problema, zahteve za spremembo oz. storitvene zahteve, ki je hkrati tudi identifikacijska številka za nadaljnjo komunikacijo;
- podatke o določitvi storitve, okvarjenega systemskega sklopa, strojne ali programske opreme;
- določena mora biti prioriteta, kot derivat med vplivom in nujnostjo
- določena mora biti generična vsebina problematike

Čas obratovanja določi časovni interval razpoložljivosti storitve naročniku. Časovni roki za izračun SLA parametrov tečejo samo znotraj tega časovnega intervala.

Pomoč naročniku je nasvet ali interaktivno spremljanje uporabe storitve, ki ga izvajalec posreduje naročniku. Pomoč naročniku vključuje tudi prenos izvajalčevega znanja.

Programska oprema je vsa programska oprema, ki mora biti nameščena na strojni opremi (postavljenem v delovno okolje) za izvajanje storitev.

Odbor za analizo in odobritev sprememb, je skupina, ki je določena stalno oz. se zasedba te skupine spreminja glede na kompleksnost spremembe. V skupini sodelujejo člani naročnika in izvajalca, ki s svojimi kompetencami lahko presodijo kakšen vpliv bo imela sprememba na obstoječe stanje storitev in na poslovanje.

Odprava incidenta pomeni zagotovitev prvotno določenega delovanja storitve z zagotavljanjem končne ali pa nadomestne rešitve.

Vzdrževanje so standardne vnaprej določene aktivnosti s katerimi se zagotavlja kvalitetno delovanje opreme in storitev, kot tudi preventivno odkrivanje vzrokov za nastanek incidentov ali pa potreb za izvajanje sprememb v smislu povečanja kapacitete. Aktivnosti vezane na redno vzdrževanje se izvajajo in dokumentirajo v sklopu izvajanja storitvenih zahtev.

Delovniki so vsi dnevi od ponedeljka do petka, ki niso v Republiki Sloveniji priznani kot praznik.

Prazniki so dnevi, ki so v Republiki Sloveniji priznani kot dela prosti dnevi.

4.4.1.2 IZVAJANJE PODPORE IN VZDRŽEVANJA

Opis storitev podrobneje opredeljuje storitve, ki so predmet te pogodbe.

Dosegljivost strokovnjaka izvajalca

- dajanje informacij povezanih s posamezno storitvijo in opremo,
- pomoč naročniku pri uporabi storitve in opreme.

Sprejem in odprava incidentov

- prijava incidentov preko želenega komunikacijskega kanala
- sprejem incidentov in dokumentiranje vsebine problematike
- vezava incidentov na specifično storitev, sistemski sklop, sistem in opremo
- določanje problemskega tipa incidentov
- reševanje incidentov – vzpostavitev normalnega delovanja storitve
- poročanje o incidentu (vzrok, kako se je incident odpravil..)

Reševanje problemov

- prijava problemov
- proaktivno odkrivanje in odpravljanje problemov
 - analiza trendov dogodkov na sistemih in sistemskih sklopih
 - priprava predlogov za izboljšave
- reaktivno odkrivanje in odpravljanje problemov
 - odkrivanje problemov in dokumentiranje vsebine
 - raziskovanje problematike
 - pripravo podlag za odpravo vzrokov iz problematike

Izvajanje storitvenih zahtev

- prijava storitvenih zahtev
- sprejem zahtev in dokumentiranje vsebine
- klasifikacija zahtev glede vsebine
- vezava storitvenih zahtev za specifično storitev, sistemski sklop, sistem in opremo
- izvajanje zahtev na obstoječih storitvah, sistemskih sklopih, sistemih in opremi
- dokumentiranje izvedenih storitev

Izvajanje zahtev za spremembo

- prijava zahtev za spremembo
- sprejem in dokumentiranje zahtev za spremembo
- kategorizacija zahtev za spremembo glede na obseg in kompleksnost
- vezava zahtev za spremembo na specifično storitev, sistemski sklop, sistem in opremo
- določanje prioritete sprememb
- analiza zahtev za spremembo glede na obstoječe stanje – organiziranje odbora za analizo in odobritev sprememb.
- določanje vpliva sprememb glede na izvajanje obstoječih storitev in poslovanje
- planiranje izvedbe spremembe skupaj z naročnikom
- razvoj spremembe
- testiranje spremembe
- implementacija spremembe
- stabilizacija spremembe in izobraževanje naročnika
- dopolnitev obstoječe dokumentacije storitve, systemskega sklopa, sistema in opreme glede na spremembo.

Redno vzdrževanje in upravljanje

- redni pregled in spremljanje delovanja opreme, sistemov in storitev
- vzdrževanje obstoječih skript posameznih storitev
- izvajanje posodobitev in nameščanje varnostnih popravkov po navodilih proizvajalca na najnovejšo verzijo oz. na verzijo dogovorjeno z naročnikom
- izdelava mesečnih poročil o izvajanju vzdrževanja in stanju sistemskih sklopov, sistemov, opreme in storitev.
- stalen avtomatski nadzor nad delovanjem sistemskih sklopov in sistemov.

Nadomestna oprema

- Izvajalec bo za naročnika imel v pripravljenosti nadomestno opremo.
- Nadomestna oprema bo zadovoljevala takojšnjo zamenjavo okvarjene opreme vsakega sistema, ki

je predmet vzdrževanja te pogodbe.

- Izvajalec bo nadomestno opremo uporabil, zamenjal takoj v primeru, da ugotovi okvaro na produkcijski opremi.
- Izvajalec bo zamenjavo izvedel v skladu z parametri ravni storitve.

Poročanje o izvajanju storitev

- izvajalec bo mesečno zagotavljal poročila o izvajanju storitev podpore in vzdrževanja in stanju storitev, sistemskih sklopov in sistemov. Poročilo o opravljenih storitvah je obvezna priloga k računu. Izvajalec enkrat letno pripravi skupno poročilo o delovanju sistema in izvajanju storitev

4.4.1.3 KOMUNIKACIJA IN KONTAKTNI PODATKI

Naročnik prijavi storitveni zahtevek preko enega izmed komunikacijskih kanalov:

- telefon: _____
- e-pošta: _____
- portal: _____

Odzivni čas in čas za rešitev prične teči od trenutka prijave napake s strani naročnika.

Prijavitelj/Ponudnik kontaktira naročnika preko enega izmed sledečih komunikacijskih kanalov:

- telefon: 01 473 2020
- e-pošta: sos-itk@eles.si

4.4.1.4 NIVO IZVAJANJA STORITEV

Določanje prioritete izvajanja storitev

Tabela za določitev stopnje NUJNOSTI.

STOPNJA NUJNOSTI	Opis
URGENTNO	<ul style="list-style-type: none"> Prizadet je sistem oz. storitev in je ni mogoče več uporabljati. Uporaba sistema ali storitve je zahtevana v najkrajšem možnem času. Od časa ponovne vzpostavitve delovanja sistema ali storitve je odvisno nadaljnje izvajanje poslovanja oziroma zagotavljanje dogovorjene kvalitete poslovanja v podjetju.
NUJNO	<ul style="list-style-type: none"> Prizadet je sistem ali storitev vendar je uporaba možna v omejenem obsegu, omejeni funkcionalnosti oz. omejeni kapaciteti. Sistem deluje v razpoložljivem načinu (namesto v visoko razpoložljivem načinu). Obstaja bojazen, da se bo izgubila funkcionalnost tudi rezervnega sistema. Poslovanje je moteno, Delovanje storitve ali sistema je časovno občutljivo
STANDARDNO	<ul style="list-style-type: none"> Na sistemu ali storitvi je odkrita napaka. Poslovanje je lahko moteno vendar delovanje storitve ali sistema ni časovno občutljivo.
NIZKO	<ul style="list-style-type: none"> Kategorija se dodeljuje dogodkom in zahtevam, ki ne vplivajo na poslovanje. V primeru, ko je incident odpravljen in je potrebno opazovanje ali nadaljnje raziskovanje.

Tabela za določitev stopnje VPLIVA

STOPNJA VPLIVA	Opis
IZREDEN	<ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima vpliv na delovanje storitve, od katere je v odvisno veliko število uporabnikov oz. ima veliko poslovno pomembnost. Uporaba storitve je onemogočena vsem uporabnikom. Poslovanje je lahko ogroženo ali onemogočeno.
VISOK	<ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima vpliv na delovanje storitve, od katere je v tem trenutku odvisno samo del uporabnikov oz. ima delno veliko poslovno pomembnost. Uporaba storitve je onemogočena večini uporabnikov. Poslovanje je omejeno.
NORMALNO OMEJEN	<ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima omejen vpliv. Uporaba storitve je omogočena, vendar je dogodek omejen na določen sistemski sklop ali del programske opreme. Dogodek je lahko omejen tudi na skupino uporabnikov, v celoti pa je večini uporaba storitve omogočena. Poslovanje je lokalno omejeno.
LOKALEN	<ul style="list-style-type: none"> Dogodek ali zahteva ima izredno omejen vpliv na posameznega uporabnika ali na posamezen del sistema, strojne oz. programske opreme.

Matrika za določanje PRIORITETE na podlagi nujnosti in vpliva

VPLIV/NUJNOST	Nizko	Standardno	Nujno	Urgentno
Izreden vpliv	4	2	1	1
Visok vpliv	4	3	2	1
Normalno omejen	4	3	2	2
Lokalen	4	4	3	3

Čas obratovanja storitev in odzivni časi

Dosegljivost strokovnjaka izvajalca

Čas za odzivnost	Čas za odgovor	Čas obratovanja
30 min	4 ure	6:00 – 17:00

Sprejem in odprava incidentov:

Prioriteta	Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve	Čas obratovanja
1	Kritično	30 min	2 uri	6:00 – 17:00
2	Visoka	1 ura	4 ure	6:00 – 17:00
3	Srednja	4 ure	24 ur	6:00 – 17:00
4	Nizka	4 ure	48 ur	6:00 – 17:00

Reševanje problemov:

Prioriteta	Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve	Čas obratovanja
1	Kritično	1 ura	4 ure	6:00 – 17:00
2	Visoka	1 ura	8 ur	6:00 – 17:00
3	Srednja	4 ure	48 ur	6:00 – 17:00
4	Nizka	4 ure	48 ur	6:00 – 17:00

Izvajanje storitvenih zahtev:

Prioriteta	Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve	Čas obratovanja
1	Kritično	1 ura	24 ur	6:00 – 17:00
2	Visoka	2 uri	48 ur	6:00 – 17:00
3	Srednja	4 ure	Skladno z dogovorom	6:00 – 17:00
4	Nizka	4 ure	Skladno z dogovorom	6:00 – 17:00

Izvajanje zahtev za spremembo:

Prioriteta	Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve	Čas obratovanja
1	Kritično	1 ura	24 ur	6:00 – 17:00
2	Visoka	2 uri	48 ur	6:00 – 17:00
3	Srednja	4 ure	Skladno z dogovorom	6:00 – 17:00
4	Nizka	4 ure	Skladno z dogovorom	6:00 – 17:00

Redno vzdrževanje in upravljanje:

Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve	Čas obratovanja
Analiza sistema	1 dan	Skladno z dogovorom	6:00 – 17:00
Nameščanje nove verzije programske opreme	1 dan	Skladno z dogovorom	Prazniki in delavnik 17:00 – 6:00
Nameščanje kritičnih popravkov programske opreme	4 ure	1 dan	24/7

Zagotavljanje CLOUD platforme:

Vključena storitev	Opis
Platforma	Dedicirana produkcijska platforma v virtualnem okolju (neomejeni podatki, shranjevanje dokumentov do največ 10 GB), testni račun, predstavitveni račun. Razpoložljivost: 99,9% letno, 24/7, zunaj vzdrževalnega okna.
Infrastruktura platforme	Platforma gostuje v podatkovnih centrih znotraj EU, OS (operacijski sistem), DBMS (Database Management System), DRP (disaster recovery plan) in HA (high availability) sistemi. Infrastruktura, sposobna generirati 90 % strani ponudnika v manj kot 2 sekundah (izhod strežnika, merjeno z orodji za spremljanje razpoložljivosti).
Upravljanje infrastrukture in platforme	Vzdrževanje, nadzor in spremljanje 24/7.
Nadgradnje	Dobava in uvedba popravkov ter manjših in večjih posodobitev.
Nadzor	Testiranje razpoložljivosti storitve, IP-naslova in baze podatkov vsakih 30 sekund.
Varnostno kopiranje podatkov	Inkrementalno varnostno kopiranje vsako uro, popolna varnostna kopija enkrat na dan. Varnostne kopije so shranjene za 30 dni.
Obnovitev podatkov	Izvedena v 2 urah, velja za produkcijski račun, za varnostne kopije, ustvarjene v zadnjih 48 urah, pod pogojem, da je bila prijava poslana funkcionalni in tehnični podpori, ter da je bilo poslano e-poštno potrdilo enega od določenih kontaktov podpore.
Varnost in penetracijski testi	Izvajajo se tedensko s strani zunanega ponudnika storitev. Varnost dostopa Platforma je zaščitena z redundantnimi požarnimi zidovi in oskrbovana z redundantnimi stikali.
Sistem poročanja	Samodejno mesečno poročilo o funkcionalni in tehnični uporabi platforme in programske opreme.

Prioriteta	Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve	Čas obratovanja
1	Kritično	30 min	2 uri	24/7
2	Visoka	1 ura	4 ure	24/7
3	Srednja	2 uri	24 ur	24/7
4	Nizka	4 ure	48 ur	24/7

4.4.1.5 POGODBENA KAZEN ZA IZVAJANJE PODPORE IN VZDRŽEVANJA

Če je izvajalec po svoji krivdi v zamudi z izpolnitvijo svojih obveznosti, ima naročnik pravico zahtevati od izvajalca pogodbeno kazen. Pogodbeno kazen se izračunava če se storitve ne izvajajo časovnih okvirjih dogovorjenimi s to pogodbo.

Pogodbeno kazen je dolžan izvajalec plačati naročniku v roku 8-ih dni od datuma izstavitve zahtevka za plačilo kazni oz. se znesek lahko pobota z izstavljenim računom če se stranki tako dogovorita.

Pogodbeni stranki se strinjata, da je naročnik, če je sprejel izpolnitev obveznosti, s tem tudi hkrati sporočil izvajalcu, da si pridržuje pravico do pogodbene kazni.

Pogodbeno kazen ne izključuje unovčitve instrumenta zavarovanja za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti.

Naročnik pridržuje tudi pravico zahtevati povrnitev dejanske škode, ki presega pogodbeno kazen.

Pogodbeno kazen za neizvajanje storitev v dogovorjenih časovnih rokih za posamezne storitve je:

Dosegljivost strokovnjaka izvajalca

Čas za odzivnost	Čas za odgovor
Za vsako začeto prekoračeno uro 10€	Za vsako začeto prekoračeno uro 20€

Sprejem in odprava incidentov:

Prioriteta	Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve
1	Kritično	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€	Za vsako začeto prekoračeno uro 30€
2	Visoka	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€	Za vsako začeto prekoračeno uro 30€
3	Srednja	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€	Za vsako začeto prekoračeno uro 20€
4	Nizka	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€	Za vsako začeto prekoračeno uro 20€

Reševanje problemov:

Prioriteta	Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve
1	Kritično	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€	Za vsako začeto prekoračeno uro 20€
2	Visoka	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€	Za vsako začeto prekoračeno uro 20€
3	Srednja	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€
4	Nizka	Za vsako začeto prekoračeno uro 5€	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€

Izvajanje storitvenih zahtev:

Prioriteta	Opis	Čas za Odzivnost	Čas do rešitve
1	Kritično	Za vsako začeto prekoračeno uro 10€	Za vsako začeto prekoračeno uro 20€
2	Visoka	Za vsako začeto prekoračeno uro 10 €	Za vsako začeto prekoračeno uro 20€

3	Srednja	Za vsako začetno prekoračeno uro 5€	Za vsako začetno prekoračen dan 10€
4	Nizka	Za vsako začetno prekoračeno uro 5€	Za vsako začetno prekoračen dan 10€

Izvajanje zahtev za spremembo:

Prioriteta	Opis	Čas za Odzivnost	Čas do rešitve
1	Kritično	Za vsako začetno prekoračeno uro 10€	Za vsako začetno prekoračeno uro 20€
2	Visoka	Za vsako začetno prekoračeno uro 10€	Za vsako začetno prekoračeno uro 20€
3	Srednja	Za vsako začetno prekoračeno uro 5€	Za vsako začetno prekoračen dan 10€
4	Nizka	Za vsako začetno prekoračeno uro 5€	Za vsako začetno prekoračen dan 10€

Redno vzdrževanje in upravljanje:

Opis	Čas za odzivnost	Čas do rešitve
Analiza sistema	Za vsako začetno prekoračen dan 10€	Za vsako začetno prekoračen dan 20€
Nameščanje nove verzije programske opreme	Za vsako začetno prekoračen dan 10€	Za vsako začetno prekoračen dan 20€
Nameščanje kritičnih popravkov programske opreme	Za vsako začetno prekoračeno uro 10€	Za vsako začetno prekoračen dan 30€

5 SPECIFIKACIJA ZAHTEV ZA PONUDBO

Tabela s ponudbenim predračunom, ki jo je potrebno izpolniti se nahaja v Prilogi 1 razpisa, na tem mestu pa navajamo specifikacijo za ponudbo:

Zap.št.	Naziv blaga/storitev	EM (npr. KOS, ČD, ČM, ČL...)	KOLIČINA
1	Licence za vso potrebno programsko opremo*: <ul style="list-style-type: none"> - 75 uporabnikov, od tega 25 za agente na L1+L2 nivoju, in 50 za agente samo na L2 nivoju - 50 uporabnikov za zunanje izvajalce na 3. nivoju (L3) - Neomejeno število končnih/poslovnih uporabnikov, ki lahko oddajajo in odobravajo zahteve - Vsaj 10 virtualnih agentov za pomoč uporabnikom sistema (AI -Chatbot) 	Leto	3

2	Implementacija in konfiguracija produkta v skladu z usklajenim projektnim načrtom in v skladu z naročnikovimi zahtevami v funkcionalnem obsegu, ki ga ponudnik lahko zagotovi: - Priprava specifikacij za vpeljavo novega ITSM orodja in vseh z njim zahtevanih integracij z upoštevanjem dobrih in slabih praks pri obstoječem orodju - Vzpostavitev okolja - Implementacija rešitve v skladu s terminskim načrtom na podlagi predhodne specifikacije v stalni koordinaciji s ključnimi uporabniki na lokaciji - Dokumentacija - Izobraževanje - Testiranje s ključnimi uporabniki sistema v okolju naročnika in spremljanje delovanja v produkciji za obdobje 6 mesecev po vpeljavi v produkcijo	Faza 1 – ključne funkcionalnosti v obsegu, ki ga predvideva faza 1 po principu »na ključ«	KOS	1
		Faza 2 – nadaljnje dogovorjene funkcionalnosti sistema. Ponudnik naj tukaj navede ceno za 320 ČD, za vnaprej predvideno količino storitev, ki bodo sproti dogovorjene.	URA	2560
3	Zagotavljanje SLA in nadgradenj - v skladu z zahtevanimi okviri po prehodu v produkcijo do dobe 3 leta od pričetka projekta. - V SLA naj se vključi tudi 10 ur mesečne podpore		MESEC	36

* Ponudnik naj priloži podrobno specifikacijo ponujenih licenc za zagotovitev okvira iz gornje tabele.