DOKUMENT JE ELEKTRONSKO PODPISAN!
Podpisnik: Tomaž Petek
Izdajatelj certifikata: SI-PASS-CA
Številka certifikata: 5AD63EB60000000057560B82
Potek veljavnosti: 28. 03. 2029
Čas podpisa: 10. 06. 2025 13:43
Št. dokumenta: 43001-48/2025-2562-4

Številka: 43001-48/2025-2562-4
Datum: 26.5.2025

Mehanizem:	Načrt za okrevanje in odpornost
Razvojno področje:	Digitalna preobrazba
Investicija:	Zeleni slovenski lokacijski okvir

TEHNIČNE SPECIFIKACIJE

Licenciranje in vzdrževanje informacijske aplikacije Kontaktni klicni center GURS

Ljubljana, maj 2025

Kazalo vsebine

1 UVOD 3

2 PREDMET JAVNEGA NAROČILA 3

2.1 Opredelitev storitev 4

2.1.1 Nakup licenc 4

2.1.2 Priprava tehnične dokumentacije o delovanju informacijske aplikacije Kontaktni klicni center GURS 4

2.1.3 Izobraževanje uporabnikov in priprava navodil za uporabnike Kontaktnega klicnega centra GURS 4

2.1.4 Vzdrževanje informacijske aplikacije Kontaktni klicni center GURS 4

2.1.5 Ureditev novih sistemskih nalog 5

2.2 Način naročanja in obračunavanja storitev 5

2.3 Splošni pogoji za izvajanje storitev 6

2.4 Zmogljivost 7

2.5 Varnost 7

3 METODOLOŠKE ZAHTEVE 7

3.1 Projektna organizacija 7

3.2 Vodenje in koordinacija projekta 7

3.3 Izvajanje projekta 8

3.4 Dolžnost varovanja osebnih podatkov 8

3.5 Zaveza po varovanju poslovne tajnosti naročnika 8

3.6 Varovanje informacij 8

4 JAMSTVO V GARANCIJSKEM OBDOBJU 9

1 UVOD

Kontaktni klicni center GURS je osrednja točka za sprejem in obravnavo vprašanj, pobud ter vlog državljanov in pravnih oseb, ki prispejo po elektronski pošti ali klasični poti. Naloge centra vključujejo:

- sprejem in evidentiranje prispelih sporočil e pošte,
- razvrščanje zadev glede na vsebino in pristojnost,
- posredovanje vprašanj ustreznim oddelkom v reševanje,
- priprava in pošiljanje standardnih odgovorov na pogosta zastavljena vprašanja,
- spremljanje rokov za obravnavo in odzivnost organov,
- vodenje evidence in priprava poročil o obravnavanih zadev,
- povezljivost z registracijo zaposlenih.

Namen predmeta naročila je nadaljevanje z delom Kontaktnega klicnega centra, ki deluje s povezavo uslužbencev Agentov Geodetske uprave RS in zunanjih uporabnikov.

Trenutno do uporabniškega okolja dostopajo:

- vsi zaposleni na GURS (za delo) in
- študenti.

2 PREDMET JAVNEGA NAROČILA

Predmet javnega naročila je licenciranje in vzdrževanje informacijske aplikacije Kontaktni klicni center GURS.

Predmet javnega naročila omogoča licenciranje zakonite uporabe aplikacije, s katerim bo naročnik pridobil pravice do dostopa in uporabe programske opreme v skladu z dogovorjenimi pogoji. Vzdrževanje aplikacije pa skrbi za nemoteno delovanje aplikacije skozi redne posodobitve, odpravo napak in tehnično podporo. Prav tako predmet naročila vključuje prilagoditve zaradi sprememb v sistemu ter pomoč uporabnikom pri učinkoviti rabi. Skupaj licenciranje in vzdrževanje zagotavljata zanesljivo delovanje aplikacije ter podporo poslovnim procesom organizacije.

Predmet naročila zajema sledeče naloge/storitve:

- nakup licenc,
- priprava tehnične dokumentacije o delovanju informacijske aplikacije Kontaktni klicni center GURS,
- izobraževanje uporabnikov in priprava navodil za uporabnike Kontaktnega klicnega centra GURS,
- vzdrževanje informacijske aplikacije Kontaktni klicni center GURS in
- ureditev novih sistemskih nalog.

Z oddajo predmeta javnega naročila bo naročnik uredil:

- odzivno, uspešno in učinkovito delovanje javne uprave, ki je usmerjena k uporabniku,
- profesionalizacijo in razvoj strokovne usposobljenosti ter inovativnosti zaposlenih,
- učinkovito informatiko, dvig uporabe e-storitev, digitalizacijo in interoperabilnost informacijskih rešitev.

2.1 Opredelitev storitev

2.1.1 Nakup licenc

Predmet naročila je nakup licenc za zagotovitev nemotenega nadaljevanja delovnih procesov.

Naročnik naroča M files Team 5 kom sočasnih in 100 kom imenskih licenc za uporabo aplikacije za obdobje 12 mesecev od sklenitve pogodbe oz. najkasneje do 30. 6. 2026 (kar nastopi prej).

Naročnik z nakupom licenc pridobi pravico do uporabe programske opreme v skladu z določenimi licenčnimi pogoji. Nakup omogoča naročniku učinkovito upravljanje poslovnih dokumentov in procesov ter zagotavlja varno shranjevanje in dostop do datotek.
Imenska licenca je vezana na določenega nosilca licence; dostop do aplikacije je neomejen in ni časovno omejen.

Sočasna licenca pa je vezana na določeno skupino uporabnikov in je časovno omejena. Ob prenehanju uporabe licence se ta sprosti in je na voljo drugemu uporabniku znotraj skupine.

2.1.2 Priprava tehnične dokumentacije o delovanju informacijske aplikacije Kontaktni klicni center GURS

Izbrani izvajalec bo dolžan pripraviti tehnično dokumentacijo o delovanju informacijske aplikacije Kontaktni klicni center GURS.

Tehnična dokumentacija mora predstavljati celovito zbirko dokumentov, ki opisujejo in pojasnjujejo tehnične specifikacije, načine izdelave, delovanja ter uporabe informacijske aplikacije. Natančno morajo biti opisani vsi elementi informacijske aplikacije in vključevati opis sistemske arhitekture, politike upravljanja dokumentov ter aktivnosti vzdrževanja.

2.1.3 Izobraževanje uporabnikov in priprava navodil za uporabnike Kontaktnega klicnega centra GURS

Ob uvedbi novih agentov je potrebno uporabnike temeljito seznaniti z informacijsko aplikacijo za samostojno uporabo.

Izbrani izvajalec mora zagotoviti pripravo podrobnih pisnih navodil ter video posnetka, ki natančno prikazuje postopke in funkcionalnosti informacijske aplikacije.

Poleg navedenega mora izbrani izvajalec organizirati tudi strokovna predavanja v živo, ki temeljijo na praktičnih primerih, s ciljem zagotavljanja učinkovitega usposabljanja uporabnikov.

2.1.4 Vzdrževanje informacijske aplikacije Kontaktni klicni center GURS

Telefonska in elektronska podpora za prijavo napak ter pomoč uporabnikom:

- Sodelovanje z naročnikom, sistemsko službo ter drugimi poslovnimi partnerji naročnika v primerih medsebojno povezanih in odvisnih informacijskih sistemov.
- Odprava motenj pri delovanju in uporabi informacijskega sistema, vključno z diagnostiko, reševanjem težav, koordinacijo ter obveščanjem. Izvajajo se izredni tehnični posegi na sistemu, aplikacijah in podatkovnih zbirkah, skladno z zahtevami naročnika.

- Prilagajanje informacijskega sistema na spremembe sistemskega okolja, operacijskega sistema ter potreb ostalih povezanih informacijskih sistemov.
- Razpoložljivost podpore in delovni čas za reševanje zahtevkov:
  - Ponedeljek, torek, četrtek: 7.00–15.00
  - Sreda: 7.30–17.00
  - Petek: 7.00–13.00
- Odzivni čas za začetek reševanja zahtevka glede na stopnjo resnosti, za kritični zahtevek je 2 uri, za visoko zahtevno nalogo je 4 ure, za srednje in nizko zahtevne zahtevke je 12 do 24 ur: od časovnega prejema elektronskega zahtevka. Izvajalec lahko izvaja reševanje tudi izven delovnega časa, vključno s sobotami, nedeljami in prazniki, v okviru mesečne kvote vzdrževanja.
- Vsi elektronski zahtevki naročnika imajo visoko prioriteto, izvajalec pa med reševanjem vzpostavi začasne rešitve.
- V ceni vzdrževanja je vključena tudi ADMIN licenca aplikacije.
- Izvajalec zagotavlja sistem za vodenje zahtevkov, elektronsko in telefonsko podporo naročniku ter omogoča štiri svetovalne ure na mesec.
- Namestitev novih glavnih verzij in popravkov aplikacij je vključena v ceno vzdrževanja, prav tako so potni stroški vključeni v obseg storitve.
- Mesečno vzdrževanje se začne po namestitvi procesa in traja do zaključka pogodbe.

2.1.5 Ureditev novih sistemskih nalog

Izbrani izvajalec aplikacije mora zagotoviti:

- vzpostavitev in vzdrževanje razvojnega okolja, vključno s stroški povezav v omrežje HKOM ter uporabo sistema SVN;
- izvajanje administrativnih in skrbniških nalog, povezanih z izvajanjem pogodbenih obveznosti;
- vzdrževanje tehnične in uporabniške kode aplikacije;
- preverjanje pravilnosti ter optimalnosti delovanja sistema in odpravo zaznanih pomanjkljivosti s pomočjo dnevniških datotek in standardnih orodij, z obveščanjem naročnika o morebitnih posebnostih;
- komunikacijo in izvajanje ustreznih nadgradenj v sodelovanju z naročnikom;
- razvoj dodatnih funkcionalnosti informacijskega sistema ter izboljševanje uporabniške izkušnje glede na vsebinske in tehnične zahteve naročnika.

2.2 Način naročanja in obračunavanja storitev

Nakup licenc:

- Dobava licenc se izvede najkasneje v petih (5) delovnih dneh od sklenitve pogodbe.
- Opravljena storitev se obračuna po dobavi.

Priprava tehnične dokumentacije o delovanju informacijske aplikacije Kontaktni klicni center GURS:

- Dokumentacijo je potrebno izdelati v 20 koledarskih dneh od sklenitve pogodbe.
- Izvajalec ob sodelovanju z naročnikom pripravi potrebno dokumentacijo.
- Storitev se obračuna po potrditvi naročnika o ustreznosti pripravljene dokumentacije.

Izobraževanje uporabnikov in priprava navodil za uporabnike Kontaktnega klicnega centra GURS:

- Izobraževanje uporabnikov in priprava navodil se izvede izključno na podlagi vnaprejšnjega naročila s strani naročnika (predvideno do 40 ur do 100 uporabnikov).
- Izvajalec po naročilu naročnika pripravi termin in vso potrebno gradivo in komunikacijo z Agenti.
- Storitev se obračuna po opravljenem delu v celotnem znesku po ponudbi izvajalca.

Vzdrževanje informacijske aplikacije Kontaktni klicni center GURS:

- Storitve osnovnega vzdrževanja so povezane z zagotavljanjem optimalnega delovanja sistema. Način obračunavanja storitev iz te kategorije je dogovorjeni fiksni mesečni znesek oz. pavšal. Izvajalec opravlja storitve brez naročila naročnika.
- Obvezno je redno mesečno poročanje o dejansko opravljenem delu (kdo, kaj, kdaj, koliko in zakaj je delal).
- Vzdrževanje traja za obdobje 12 mesecev od sklenitve pogodbe oz. najkasneje do 30. 6. 2026 (kar nastopi prej).
- Izvajalec po prejetem telefonskem klicem ali elektronsko pošto naročnika, mora zagotoviti delovanje aplikacije Mfiles Team tudi s povezavo MDP IT

Ureditev novih sistemskih nalog:

- Storitev se izvede izključno na podlagi vnaprejšnjega naročila s strani naročnika (predvidena ocena znaša do 80 ur dela), kjer se definira vsebina, obseg in rok za realizacijo naročila. Če izvajalec tako storitev izvede brez naročila naročnika, nosi stroške izvedbe sam.
- Če naročnik ugotovi, da je potrebno aplikacijo izboljšati svojim potrebam, se mora izvajalec povezati z MDP-jem in ugotoviti, ali je zadeva izvedljiva ter urediti spremembe in inštalacijo v produkcijskem okolju na MDP.
- Obvezno je redno mesečno poročanje o dejansko opravljenem delu (kdo, kaj, kdaj, koliko in zakaj je delal).
- Storitve se obračunajo glede na dejansko opravljeno delo v mesecu in glede na dogovorjeno ceno dela za uro.
- Storitve se obračunavajo po predhodnem izvajalčevem poročilu, ki je priložen prevzemu zapisniku o izvajanju storitev, ki ga naročnik potrdi. Prevzemni zapisnik natančno opiše izvedena dela in vsa odstopanja od specifikacij ter roke za odpravo odstopanj. Ko so vse pomanjkljivosti odpravljene, se podpiše prevzemni zapisnik, ki je podlaga za izstavitev računa. Če določenega samostojnega dela storitev zaradi zunanjih vzrokov ni mogoče izvesti, izvajalec to v prevzemnem zapisniku navede, hkrati pa glede na ocenjene deleže zneskov izvedenih storitev, v prevzemnem zapisniku oceni delež zneska oziroma zneskov neizvedenih storitev. S podpisom takšnega zapisnika naročnik potrdi prevzem zgolj tistih storitev, ki so izvedene in so lahko predmet računa. Poročilo mora vsebovati specifikacijo izvedenih del za vsako vrsto razpisanih storitev. Podpisan prevzemni zapisnik je priloga računu.

2.3 Splošni pogoji za izvajanje storitev

Ministrstvo za javno upravo ima vzpostavljeno informacijsko tehnološko okolje. Vse dograditve morajo biti skladne z Generičnimi tehnološkimi zahtevami (GTZ)[1], ki opredeljujejo naročnikovo sistemsko okolje, uporabljene tehnologije in postopke pri nameščanju aplikativne programske opreme, zahteve glede varnosti, razpoložljivosti in projektnega dela pri razvoju, testiranju in namestitvi.

Prav tako pa je pri vseh nadgradnjah oz. dograditvah izvajalec dolžan upoštevati tudi Smernice za razvoj informacijskih rešitev[2].

V vsakem trenutku mora izvajalec zagotavljati popolno dokumentacijo sistema na enem mestu (SVN repozitorij). Dokumentacija mora biti ažurna in osvežena ob vsaki spremembi sistema in mora omogočati, da naročnik lahko v vsakem trenutku sam prevzame upravljanje celotnega sistema. Naročnik

[1] http://nio.gov.si/nio/asset/dokument+genericne+tehnoloske+zahteve+gtz-743
[2] http://nio.gov.si/nio/asset/smernice+mju+za+razvoj+informacijskih+resitev-768

ima ob ugotovitvi slabo pripravljenih izdelkov projekta pravico slednje zavrniti, izvajalec pa jih je dolžan skrbneje pripraviti.

2.4 Zmogljivost

Nadgradnje in spremembe morajo zagotavljati:

- nemoteno delovanje in izvajanje funkcionalnosti vsem uporabnikom,
- nemoteno izmenjavo podatkov z drugimi informacijskimi sistemi;
- odzivni čas uporabniškega vmesnika za pregled podatkov;
- v primeru, da izvajalec zahtevanih odzivnih časov ne more doseči, mora identificirati vzrok, ki ga bo obravnaval skupaj z naročnikom. V primeru, da vzrok za performančne težave ne izvira iz drugih sistemov (ki se npr. odzivajo prepočasi pri izmenjavi podatkov itd.) ali iz informacijskih storitev, za katere je zadolžen naročnik, bo moral le-tega odpraviti.

2.5 Varnost

Nadgradnje in spremembe morajo biti izdelane z upoštevanjem informacijske varnostne politike javne uprave ter vseh dobrih praks in rešitev, ki zagotavljajo zahtevano stopnjo informacijske varnosti.

Informacijske rešitve ne smejo vsebovati skritih ali nedokumentiranih funkcionalnosti.

Naročnik ima pravico preveriti varnostno ustreznost nadgradenj in sprememb informacijskega sistema pred prevzemom, izvajalec pa se zavezuje, da bo morebitne pomanjkljivosti informacijskega sistema, ugotovljene z varnostnim pregledom, odpravil v predpisanem roku, ki ga bo postavil naročnik. Strošek odprave ugotovljenih varnostnih pomanjkljivosti krije izvajalec.

Pri izvajanju storitev vzdrževanja in podpore je treba zagotoviti revizijsko sled izvajanja teh posegov. Praviloma se daljinski posegi za vzdrževanje in podporo ne izvajajo.

Več o informacijski varnosti in skladnosti z zakonodajo je navedeno v dokumentu Generične tehnološke zahteve.

3 METODOLOŠKE ZAHTEVE

3.1 Projektna organizacija

Naročnik je za projekt imenoval vodjo projekta in projektno skupino, ki bo na strani naročnika sodelovala z izvajalcem pri izvedbi projekta. Izvajalec imenuje vodjo vzdrževanja in projektno skupino, ki bo sodelovala z naročnikom pri izvedbi projekta.

3.2 Vodenje in koordinacija projekta

Vodja projekta naročnika bo usklajeval in koordiniral potek projekta in razreševal probleme z vodjem vzdrževanja na strani izvajalca, ki bo redno izvajal nadzor nad delom izvajalca, pripravljal poročila ter poročal vodstvu naročnika.

Izvajalec mora v okviru vodenja in koordinacije izvajati naslednje naloge:

- planiranje nalog;

- zagotavljanje pravočasnosti in celovitosti izvedbe nalog izvajalca;
- zagotavljanje kakovosti izvedbe nalog izvajalca;
- redno komuniciranje z naročnikom;
- spremljanje realizacije plana, napredka na projektu in redno poročanje naročniku;
- pravočasno opozarjanje naročnika na tveganja in spremembe na projektu;
- izvajanje strokovne koordinacije ekipe izvajalca;
- skrb za ažurno in celovito dokumentiranje projekta.

Dolžan je tudi sproti izpostavljati vsa odprta vprašanja in problematiko, ki se pojavijo pri izvajanju nalog. Hkrati je dolžan med projektom pripravljati tudi vsa poročila.

Vsi usklajevalni in delovni sestanki med naročnikom in izvajalcem bodo morali biti dokumentirani v elektronski obliki, pri čemer mora zapisnike pripraviti izvajalec, naročnik pa jih potrdi.

Komuniciranje poteka v obliki elektronske pošte in sestankov, v nujnih primerih tudi telefonsko.

3.3 Izvajanje projekta

Izvajalec bo vsebinske spremembe in nadgradnje izvedel v večih fazah glede na prioritete, ki jih bo določil naročnik. Okvirni terminski plan projektnih aktivnosti se bo prilagajal glede na datum sklenitve pogodbe.

Izvajalec mora po dogovoru in v sodelovanju z naročnikom pripraviti okvirni načrt izvedbe aktivnosti in ga z naročnikom redno usklajevati. Načrt izvedbe aktivnosti mora vsebovati vsaj naslednje:

- seznam aktivnosti;
- predviden začetek in trajanje vsake aktivnosti;
- predvidena udeležba naročnika na posamezni aktivnosti;
- predpogoje za izvedbo posamezne aktivnosti;
- plan izdelkov.

3.4 Dolžnost varovanja osebnih podatkov

Zaradi rokovanja z osebnimi podatki so vsi člani ekipe izvajalca ali njegovih podizvajalcev pred začetkom opravljanja storitev po pogodbi dolžni podpisati izjavo o varovanju podatkov, s katero se obvezujejo, da bodo vse podatke, za katere bodo izvedeli pri opravljanju svojega dela, varovali skladno z določili akta o zavarovanju osebnih podatkov in Zakona o varstvu osebnih podatkov (Ur.l.RS 163/22) ter v skladu z Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES - Splošna uredba o varstvu podatkov (UL L št. 119 z dne 4. 5. 2016, str. 1, in UL L št. 127 z dne 23. 5. 2018, str. 2 – popr.; angl. »General Data Protection Regulation« - GDPR).

3.5 Zaveza po varovanju poslovne tajnosti naročnika

Izjava o varovanju med izvajalcem in naročnikom se podpiše na nivoju posameznega člana projektne skupine izvajalca. Izvajalec je dolžan naročniku pošiljati podpisane izjave, originale pa hraniti pri sebi ves čas trajanja veljavnosti pogodbe. Redno se izmenjuje tudi evidenca izjav z navedbo imena in priimka posameznega člana, datumom pričetka in konca opravljanja dela na projektu.

3.6 Varovanje informacij

Vrste informacij, za katere v okviru projekta velja protokol varovanja:

- zapisniki, poročila,
- informacijski viri naročnika, potrebni za izvedbo projekta,
- rezultati in izdelki projekta.

4 JAMSTVO V GARANCIJSKEM OBDOBJU

Po končnem prevzemu vsakokratne produkcijske verzije sledi garancijsko obdobje in sicer za obdobje 12 mesecev. Garancijski rok teče od dneva podpisa prevzemnega zapisnika.

Izvajalec jamči, da bo informacijski sistem deloval v skladu s specificiranimi zahtevami in navodili za uporabo, v nasprotnem primeru bo v garancijskem obdobju brezplačno odpravil vse napake.

Napaka je definirana kot nedelovanje informacijskega sistema oziroma delovanje, ki ni v skladu z zahtevami, določenimi v končni specifikaciji zahtev, z zakonodajo oziroma tistimi, ki so z izvajalcem naknadno sporazumno dogovorjene. Napake se delijo glede na resnost, od česar je odvisna tudi hitrost oziroma nujnost odprave:

- kritična napaka: informacijski sistem ne deluje v celoti ali ne delujejo njegove ključne funkcionalnosti,
- resna napaka: informacijski sistem deluje, a je delo uporabnikov močno ovirano in
- manjša napaka: ne vpliva bistveno na funkcionalnosti informacijskega sistema , vendar je zmanjšana produktivnost uporabnika.

Odzivni čas na prijavo napake iz garancije po prejemu prijave je odvisen od narave napake in so zapisani v poglavju 2.1.4.