Agencija za energijo

Specifikacija zahtev za javno naročilo z oznako 971-11/2025:

Vzdrževanje programske opreme – Sklop 4 - Vzdrževanje programske rešitve Elektronska vloga za OVE

I. PROGRAMSKA OPREMA

SKLOP 4: Vzdrževanje programske opreme – Programska rešitev Elektronska vloga za OVE

Storitev zajema vzdrževanje na naslednjih segmentih:

Elektronska vloga za OVE (slovenska različica) rešitev za uporabo elektronskih vlog za Register OVE

Opis vzdrževanih sistemov in rešitev, vzdrževanje platforme (infrastruktura) ter upravljanje sprememb je razvidna v dokumentu Programska rešitev Elektronska vloga za OVE, Kompaktna tehnična specifikacija, ki je Priloga 1 teh specifikacij zahtev in sestavni del razpisne dokumentacije za predmetno javno naročilo.

II. VZDRŽEVANJE

Storitev vzdrževanja programske opreme obsega naslednje vzdrževanje:

a) Osnovno vzdrževanje programske opreme, ki zajema:
- **preventivno vzdrževanje programske opreme**, v okviru katerega bo izvajalec mesečno preverjal delovanje programske opreme z namenom, da ugotovi, katera dejanja so potrebna za brezhibno in optimalno delovanje programske opreme;
- **korektivno vzdrževanje programske opreme**, v okviru katerega bo izvajalec odpravljal napake v delovanju programske opreme ter bo popravke programske opreme vsakokrat ustrezno namestil (inštaliral). Izvajalec bo korektivno vzdrževanje programske opreme izvajal na podlagi prijave napake, ki jo naročnik poda na način, določen v poglavju VI. (Postopek za prijavo napake ali naročilo del adaptivnega vzdrževanja) tega dokumenta;
- **podporo za uporabnike programske opreme**, v okviru katere nudi izvajalec uporabnikom programske opreme podporo pri njihovem vsakodnevnem delu s programsko opremo. Podpora vključuje odgovore na vprašanja o uporabi programske opreme, pomoč pri identifikaciji problemov ali nepravilnosti v delovanju programske opreme in svetovanje uporabnikom, kako se izogniti problemom in nepravilnostim v delovanju programske opreme ter kako izboljšati delo s programsko opremo;
- izvedbo **vseh ostalih storitev**, ki so potrebne za to, da bo programska oprema brezhibno delovala in da bo programska oprema v skladu s funkcijskimi specifikacijami programske opreme (npr. podporne storitve zagotavljanje sistema za upravljanje sprememb na zahtevo Naročnika oz. sistema za zagotavljanje uporabniške pomoči);

b) adaptivno vzdrževanje programske opreme, v okviru katerega bo izvajalec naročniku na njegovo zahtevo zagotavljal funkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme ter bo te funkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme vsakokrat ustrezno testiral in namestil (inštaliral).

Opredelitev pojmov:

- **Programska oprema** je programska oprema, kot je določena v poglavju I. tega dokumenta.
- **Napaka** na programski opremi je vsaka napaka na programski opremi oz. v zvezi z njo, zaradi katere programska opreme nima (ali lahko ne bi imela) funkcionalnosti kot jih za programsko opremo vsakokrat zagotavlja izvajalec. Napaka je odpravljena, ko izvajalec naročniku zagotovi in namesti popravek programske opreme, na podlagi katerega so programski opremi ponovno zagotovljene funkcionalnosti kot jih za programsko opremo vsakokrat zagotavlja izvajalec.
- **Nova izdaja programske opreme** vsebuje popravke programske opreme in ne vsebuje novih funkcionalnosti programske opreme in/ali prilagoditev in/ali sprememb obstoječih funkcionalnosti programske opreme.
- **Nova verzija programske opreme** vsebuje nove funkcionalnosti programske opreme in/ali prilagoditve in/ali spremembe obstoječih funkcionalnosti programske opreme, lahko pa vsebuje tudi popravke programske opreme.
- **Odzivni čas** je čas, ki teče od trenutka, ko naročnik izvajalcu pošlje obvestilo o napaki do trenutka, ko izvajalec začne z odpravljanjem napake na opremi.
- **Rok za odpravo napake** je čas, v katerem je dolžan izvajalec odpraviti prijavljeno napako opreme, to je zagotoviti, da bo oprema delovala brezhibno oz. skladno s funkcijskimi specifikacijami. Rok za odpravo napake začne teči s trenutkom, ko naročnik poda obvestilo o napaki in se zaključi s trenutkom, ko je napaka odpravljena oz. ko oprema deluje brezhibno oz. v skladu s funkcijskimi specifikacijami in lahko naročnik opremo nemoteno uporablja.
- **Rok za zagotovitev nadomestne rešitve** je čas, ki teče od trenutka, ko naročnik izvajalcu pošlje obvestilo o napaki in se zaključi s trenutkom, ko izvajalec naročniku zagotovi nadomestno rešitev za napako.
- **Nadomestna rešitev** je začasna rešitev napake, ki jo zagotovi izvajalec naročniku zato, da čim prej zagotovi delovanje opreme in naročniku čim prej omogoči uporabo opreme. Nadomestna rešitev naročniku ne sme povzročiti nobenih dodatnih stroškov.
- **Uporabnik programske opreme** je oseba, ki jo je naročnik pooblastil za uporabo programske opreme.

III. IZVAJANJE VZDRŽEVANJA

Načini in obseg **preventivnega vzdrževanja** programske opreme:

Izvajalec bo storitve preventivnega vzdrževanja izvajal preko oddaljenega dostopa ali na naročnikovi lokaciji, na kateri se nahaja oprema, če je to potrebno za izvedbo preventivnega vzdrževanja.

Izvajalec se zavezuje, da bo preventivno vzdrževanje izvajal v naslednjih časovnih intervalih: 1 x mesečno.

Preventivno vzdrževanje vključuje:
- pregled strežnika, na katerem je nameščena programska oprema,
- pregled programske opreme in
- pregled baze podatkov.

Izvajalec bo naročniku po vsakem izvedenem preventivnem vzdrževanju podal poročilo o stanju strežnika, programske opreme in baze podatkov z morebitnimi predlogi za potrebne spremembe, popravke in nadgradnje programske opreme in baze podatkov ter konfiguracije strojne opreme.

Načini in obseg **korektivnega vzdrževanja** programske opreme:

V primeru napake na programski opremi bo naročnik obvestil izvajalca z uporabo postopka, določenega v poglavju VI. (Postopek za prijavo napake ali naročilo del adaptivnega vzdrževanja) tega dokumenta. V obvestilu o napaki bo naročnik opisal napako, pri čemer lahko izvajalec od naročnika naknadno zahteva dodatne informacije o napaki na programski opremi. Izvajalec je dolžan po prejemu obvestila o napaki, potrditi prejem obvestila o napaki.

Izvajalec in naročnik bosta stopnjo prioritete napake in narave problema (napaka, nova funkcionalnost) v vsakem posameznem primeru določila skupno in sporazumno. V kolikor pa med njima sporazum o stopnji prioritete napake ne bi bil dosežen, bo stopnjo prioritete napake določil naročnik po svoji presoji, kar pa ne velja za naravo problema. Izvajaelc in naročnik sta sporazumnai, da so roki za odpravo napak, določeni glede na prioriteto napake, ki se določi glede na tip in kritičnost napake. Prioritete napak so določene v poglavju IV. (Prioritete problemov) tega dokumenta.

Izvajalec je dolžan naročnika, ko začne z odpravljanjem napake, obvestiti o vzroku napake in načinu odprave napake ter je dolžan naročnika med tem, ko odpravlja napako, obveščati o statusu odprave napake.

Izvajalec bo storitve korektivnega vzdrževanja izvajal preko oddaljenega dostopa ali na Naročnikovi lokaciji, na kateri se nahaja oprema, če je to potrebno za izvedbo korektivnega vzdrževanja.

Načini in obseg **adaptivnega vzdrževanja** programske opreme:

Izvajalec bo naročniku, v skladu z naročnikovim vsakokratnim naročilom, zagotovil funkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme ter bo te funkcionalne prilagoditve, spremembe in nadgradnje programske opreme vsakokrat ustrezno namestil (inštaliral). Naročnik bo izvajalcu podal pisno povpraševanje za dobavo in namestitev funkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme (v nadaljevanju: povpraševanje). Izvajalec bo podal pisno ponudbo za dobavo in namestitev funkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme (v nadaljevanju: ponudba). V svoji ponudbi je dolžan izvajalec posredovati naročniku obseg ur, potrebnih za dobavo in namestitev funkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme, funkcijske specifikacije funkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme, rok izvedbe ter morebitne druge podatke v skladu z naročnikovo vsakokratno zahtevo. Naročnik bo izvajalcu, če se bo z izvajalčevo ponudbo strinjal, in po izvedbi morebitnih dodatnih pogajanj, podal pisno naročilo za dobavo in namestitev funkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme (v nadaljevanju: naročilo). Naročnik s sklenitivjo pogodbe ne prevzema nobene obveznosti glede števila oz. obsega naročil, temveč je odločitev števila oz. obsega naročil, ki jih bo naročnik podal izvajalcu, v izključni pristojnosti naročnika.

Adaptivno vzdrževanje programske opreme bo izvajalec izvajal preko oddaljenega dostopa. Kadar pa bo to potrebno za zagotovitev funkcionalnih prilagoditev, sprememb in nadgradenj programske opreme oz. njihove namestitve, pa bo izvajalec storitve izvajal tudi na naročnikovi lokaciji, na kateri se nahaja programska oprema.

Načini in obseg **podpore za uporabnike** programske opreme:

Izvajalec se zavezuje, da bo vse delovne dni v tednu v času od 8.00 do 16.00 ure na voljo naročnikovim uporabnikom za vprašanja o uporabi programske opreme, pomoč pri identifikaciji problemov ali nepravilnosti v delovanju programske opreme in svetovanje uporabnikom, kako se izogniti problemom in nepravilnostim v delovanju programske opreme ter kako izboljšati delo s programsko opremo. Izvajalec se zavezuje, da bo odgovor naročnikovim uporabnikom vsakokrat zagotovil v roku 8 ur od prejema vprašanja.

IV. PRIORITETE PROBLEMOV

Prioriteta	Kratek opis	Opis
1. prioriteta (»Immediate« ali »Blokada«)	Takojšnja urgenca	Problem, ki lahko povzroči kritične posledice za naročnika, kot na primer: - razpad sistema, nedelovanje celega sistema ali glavnih podsistemov; - napaka v poslovnem procesu, ki je ni moč odkriti ali jo odpraviti in ima zato večje zunanje učinke;
2. prioriteta (»Urgent« ali »Kritična, Visoka«)	Pretežno zmanjšana funkcionalnost programske opreme	Problem, ki ima velike posledice za naročnika: - poslovni proces je močno oviran, stanje lahko postane kritično; - napaka v poslovnem procesu, ki je ni moč odkriti ali jo odpraviti in ima zato manjše zunanje učinke. Kratkotrajen razpad sistema – sistem ni na voljo manj kot 1 uro;
3. prioriteta (»Normal« ali »Normalna«)	Delno zmanjšana funkcionalnost programske opreme	Problem, ki ima manjše posledice za naročnika. Problemi tega tipa imajo možno nadomestno rešitev in so neopazni zanaročnika: - poslovni proces je otežen - zmanjša se produktivnost;
4. prioriteta (»Low« ali »Nizka«)	Napaka, ki ne vpliva na funkcionalnost	

Vsi problemi, ki so javljeni izključno preko elektronske pošte, se štejejo za prioriteto 3 ali 4.

V. ODZIVNI ČASI IN ROKI

Izvajalec se zavezuje, da bo naročniku potrdil prejem obvestila o napaki in začel z odpravljanjem napake v odzivnem času, določenem v spodnji tabeli, ter da bo, glede na prioriteto napake, zagotovil nadomestno rešitev in odpravil napako na programski

opremi najkasneje v roku za zagotovitev nadomestne rešitve oz. roku za odpravo napake, določenem v spodnji tabeli:

PRIORITETA	Odzivni čas	Nivo podpore	Rok za zagotovitev nadomestne rešitve	Rok za odpravo napake
1. prioriteta	najkasneje v 2 urah po prejetju klica	8/5	8 ur po prejemu prijave problema.	48 ur (naslednji delovni dan) po prejemu prijave problema
2. prioriteta	najkasneje v 4 urah po prejetju klica	8/5	18 ur po prejemu prijave problema.	v roku dveh delovnih dni po prejemu prijave problema
3. prioriteta	najkasneje v roku 24-h ur po prejetju klica	8/5	v roku 2-h delovnih dni po prejemu prijave problema.	v roku 5 delovnih dni po prejemu prijave problema
4. prioriteta	najkasneje v roku 5 delovnih dni	8/5	v naslednji izdaji vzdrževanega sistema	v naslednji izdaji vzdrževanega sistema

Nivo podpore 8/5 zajema vse delovne dni v Republiki Sloveniji, v času od 8.00 do 16.00 ure.

VI. POSTOPEK ZA PRIJAVO NAPAKE ALI NAROČILO DEL ADAPTIVNEGA VZDRŽEVANJA

Izvajalec in naročnik upoštevata naslednji proces za prijavo napake, vprašanja ali naročilo del adaptivnega vzdrževanja (v nadaljevanju 'Zahtevek'):

- Zahtevek lahko prijavi ena od naročnikovih pooblaščenih oseb za prijavljanje napak. Zahtevek se lahko prijavi po enem ali več razpoložljivih kanalih:
    - v orodje za prijavo zahtevkov (preko orodja nameščenem in dostopnem pri Izvajalcu),
    - po elektronski pošti,
    - s klicem na telefonske številke namenjene vzdrževanju in podpori.
- V orodju nameščenem pri Izvajalcu in dostopnim preko spletnega brskalnika, je ustvarjen projekt z dogovorjenim imenom.
- Naročnik določi osebe, ki imajo pravico vnašati Zahtevke (pooblaščene osebe). Izvajalec jim dodeli uporabniško ime, geslo in pravico dela.
- Pooblaščena oseba naročnika lahko vnese Zahtevek direktno v orodje. V primeru, da je bil posredovan po elektronski pošti ali po telefonu, ga bo vnesel v orodje izvajalec. Pri tem se bo poslalo avtomatsko sporočilo na vse elektronske naslove, ki bodo določeni.
- Tip problema (napaka-'Bug' ali nova funkcionalnost-'Feature' (zajema tudi zahtevo za spremembo obstoječe funkcionalnosti) v vsakem posameznem primeru določita naročnik in izvajalec skupno in sporazumno. Tip določa, katera stran ga dokončno potrdi, da lahko gre v implementacijo:
    - Napaka-'Bug': Izvajalec mu spremeni status v »Approved« ali »Potrjen«.
    - Nova funkcionalnost-'Feature': Ko je Zahtevek ovrednoten s strani izvajalca iz vidika vložka in potrjen s strani naročnika, mu naročnik spremeni status v

»Approved« ali »Potrjen« (lahko tudi zaprosi Izvajalca, da Zahtevku spremeni status).

- Ko je Zahtevek implementiran in testiran s strani izvajalca, mu le ta spremeni status v »Resolved« oziroma »Rešen«.
- Ko je Zahtevek preverjen na testu s strani naročnika in je pripravljen za namestitev na produkcijo, mu naročnik spremeni status v »Verified« oziroma »Preverjen«.
- Vsa pomembna komunikacija, vezana na zahtevek, se shranjuje v orodje.
- Vsa potrebna konfiguracija orodja za potrebe opisanega procesa je zajeta v ceni vzdrževanja.

VII. TESTIRANJE IN PREVZEM PROGRAMSKE OPREME

Izvajalec je dolžan vsakokrat pred namestitvijo popravka programske opreme oz. novih, spremenjenih oz. prilagojenih funkcionalnosti programske opreme oz. novih izdaj ali novih verzij programske opreme, programsko opremo ustrezno preizkusiti (testirati) v svojem testnem okolju z namenom, da bi ugotovil:

- ali je napaka odpravljena oz. ali so zagotovljene predvidene nadgradnje, spremembe oz. prilagoditve obstoječih funkcionalnosti in
- ali programska oprema brezhibno deluje.

Izvajalec je na zahtevo naročnika dolžan razkriti, da je v okviru prilagoditev sistemskega preskusa dosegel kakovost, ki ustreza sledečim metrikam kakovosti: testirane vse nove funkcionalnosti, brez znanih težav prioritete 'Urgent' ali 'Immediate'.

Ko Izvajalec izvede testiranje programske opreme v skladu s prejšnjim odstavkom, je dolžan Izvajalec o tem nemudoma na dogovorjen način obvestiti Naročnika. Naročnik bo v dogovorjenem številu dni od prejema tega obvestila, na podlagi prevzemnih testov, testiral delovanje programske opreme. Če Naročnik na podlagi izvedenega testiranja ugotovi, da je napaka programske opreme odpravljena oz. da so zagotovljene predvidene nadgradnje, spremembe oz. prilagoditve obstoječih funkcionalnosti programske opreme oz. da programska oprema kot celota brezhibno deluje, pogodbeni stranki s prevzemnim zapisnikom, ki ga pripravi Izvajalec, pisno potrdita, da je bilo vzdrževanje uspešno izvedeno. Če Naročnik v petih delovnih dneh od prejema zapisnika le temu ne ugovarja ali ga ne vrne, se šteje, da je prevzemni zapisnik potrjen. Izvajalec je dolžan v primeru, če Naročnik na podlagi izvedenega testiranja ugotovi, da napaka programske opreme ni odpravljena oz. da ni zagotovljena predvidena nadgradnja, sprememba oz. prilagoditev obstoječih funkcionalnosti oz. da programska oprema kot celota ne deluje brezhibno, v roku, ki ga vsakokrat določi Naročnik, zagotoviti ustrezen popravek programske opreme oz. ustrezno nadgradnjo, spremembo ali prilagoditev programske opreme oz. ustrezno delovanje programske opreme.

VIII. GARANCIJA

Za brezhibno delovanje programske opreme daje izvajalec naročniku garancijo za ves čas trajanja pogodbe.

V tem obdobju se izvajalec zavezuje brezplačno popraviti/odpraviti vse morebitne nepravilnosti v delovanju programske opreme ter v njenih nadgradnjah, prilagoditvah,

popravkih, funkcionalnostih, izdajah ali verzijah glede na predmetne specifikacije naročnika oz. če to ni možno, izdelati funkcionalno nadomestno rešitev. Ne more pa naročnik v okviru garancije zahtevati dodatnih sprememb.

IX. OBDELAVA OSEBNIH IN OBČUTLJIVIH PODATKOV

Izvajalec bo v primeru, če bi v okviru izvajanja pogodbe dostopil do kakršnih koli osebnih podatkov oz. bi mu naročnik v okviru pogodbe osebne podatke na kakršenkoli način posredoval, osebne podatke brezpogojno varoval ter z njimi ravnal v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov ter Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov (GDPR) in jih obdeloval izključno skladno s pooblastilom naročnika. Brez pooblastila naročnika, izvajalec osebnih podatkov pod nobenim pogojem ne sme uporabiti, jih posredovati ali dati v uporabo tretjim osebam ali institucijam ter drugače obdelovati, razen v primerih, ki jih določa zakon.

Izvajalec je dolžan pri izvrševanju pogodbe v zvezi z obdelavo osebnih podatkov z organizacijskimi, tehničnimi in logično - tehničnimi postopki in ukrepi zagotoviti tako varovanje osebnih podatkov, s katerim se preprečuje slučajno ali namerno nepooblaščeno uničevanje podatkov, njihova sprememba ali izguba ter nepooblaščena obdelava.

Izvajalec se zavezuje da bo kakršnokoli obdelovanje poslovno občutljivih podatkov za katere je pridobil pooblastilo upravljalca, t. j. naročnika, izvajal enako skrbno kot za osebne podatke.

V primeru, da se osebni oziroma poslovno občutljivi podatki prenesejo na lokacijo izvajalca mora, le-ta pri nadaljnjem obdelovanju zagotoviti sledljivost dostopov do teh podatkov.

Na zahtevo naročnika mora izvajalec predati revizijske sledi obdelovanja (dnevnike sledljivosti), ki morajo vsebovati naslednjo informacijo:

- revizijsko sled uporabniških/administratorskih oziroma aplikacijskih dostopov do podatkov (kdo, kdaj in kaj);
- revizijsko sled dostopov in poskusov dostopov do podatkov/sistema;
- sledljivost sprememb podatkov.

Izvajalec zagotovi na zahtevo naročnika še naslednjo informacijo:

- kako se zagotavlja celovitost in avtentičnost revizijskih sledi – ali oziroma kako se preprečuje možnost nepooblaščenega spreminjanja, brisanja ali izklopa beleženja revizijskih sledi;
- kje in na kakšen način se hranijo revizijske sledi;
- kako in kdo nadzira dostop do revizijskih sledi;
- katera orodja oziroma mehanizmi se uporabljajo za upravljanje revizijskih sledi.

Naročnik ima pravico nadzorovati izvajanje vseh postopkov in ukrepov glede obdelave osebnih podatkov.

Izvajalec mora biti na zahtevo naročnika sposoben dokazati skladnost svojega delovanja z zahtevami tega poglavja.

Naročnik na podlagi varnostne politike določi sprejemljivo raven varovanja informacij s strani izvajalca glede na kritičnost posamezne storitve. Kritičnost posamezne storitve določa spodnja tabela (Ravni kritičnosti storitev).

Preverjanje skladnosti delovanja izvajalca z zahtevami naročnika se izvede s presojo izvajanja storitev izvajalca. Presoja je osredotočena na učinkovitost procesov ter na delovanje izvajalca. Presoje izvedejo pooblaščene osebe naročnika na lokaciji ali več lokacijah Izvajalca. Naročnik mora presojo skladnosti napovedati pisno najkasneje 8 delovnih dni pred začetkom presoje.

Izvajalec se zavezuje k spoštovanju dogovorjenega nivoja kakovosti storitev oziroma informacijske varnosti in k sprotni odpravi vseh morebitnih pomanjkljivosti. V kolikor se v okviru presoje ugotovijo pomembnejše neskladnosti, naročnik naloži izvajalcu izvedbo korektivnih ukrepov, pri čemer opredeli posamezne pomanjkljivosti in rok za njihovo odpravo.

Ravni kritičnosti storitev:

Sistemi z visoko stopnjo občutljivosti podatkov	**Sistemi s srednjo stopnjo občutljivosti podatkov**	**Sistemi z nizko stopnjo občutljivostjo podatkov**
Naročnik glede na oceno tveganja pripravi razvid (zahtevanih) varnostnih kontrol. Izvajalec s pisno izjavo izkazuje zavezanost k izvajanju varnostnih zahtev in opredeli način njihovega izvajanja. Naročnik si pridružuje pravico, da s pridobitvijo pisnega soglasja Izvajalca, presoja zahtevane varnostne kontrole, oz. za to pooblasti kompetentno tretjo osebo. Naročnik vpelje kontrole za nadzor.	Naročnik glede na oceno tveganja pripravi razvid (zahtevanih) varnostnih kontrol. Izvajalec s pisno izjavo izkazuje zavezanost k izvajanju varnostnih zahtev (lahko opredeli način izvajanja). Naročnik lahko vpelje kontrole za nadzor.	Izvajalec in Naročnik se dogovorita o minimalnih varnostnih zahtevah.
-	-	-
-	Elektronska vloga za OVE	