



## **TEHNIČNE SPECIFIKACIJE**

### **Podpora in vzdrževanje informacijskih sistemov IS Monitoring in IS Dovoljenja v letih 2026-2028**

## Kazalo

1	Uvod .....	3
1.1	Ozadje naročila .....	3
1.2	Opis IS Dovoljenja .....	3
1.3	Opis IS Monitoring .....	3
1.4	Pravne podlage .....	4
2	Splošne zahteve .....	4
2.1	Skladnost z zakonodajo .....	4
2.2	Skladnost z evropsko direktivo INSPIRE .....	4
2.3	Integracija s skupnimi gradniki .....	4
2.4	Hramba in obdelava osebnih podatkov .....	5
2.5	Kompatibilnost z najbolj razširjenimi brskalniki .....	5
2.6	Grafična podoba in uporabniška izkušnja .....	5
2.7	Odprtost, nadgradljivost, razširljivost .....	5
2.8	Razpoložljivost .....	5
2.9	Okolja za vzpostavitev .....	6
3	Opis storitev .....	6
3.1	OSNOVNO VZDRŽEVANJE IN STROKOVNA PODPORA .....	6
3.1.1	Osnovno vzdrževanje .....	6
3.1.1.1	Način izvajanja storitev osnovnega vzdrževanja .....	7
3.1.2	Strokovna podpora .....	8
3.1.2.1	Način izvajanja storitev strokovne podpore naročniku .....	8
3.2	PREDMET NAROČILA .....	9
3.2.1	Nadgradnje sistema IS Dovoljenja .....	9
3.2.2	Nadgradnje sistema IS Monitoring .....	10
3.2.3	Način dela izvajanja nadgradenj ter izvedba usposabljanj uporabnikov .....	10
4	Tehnološke in druge zahteve .....	11
5	Način dela in izdelki .....	12
5.1	Način dela .....	12
5.2	Izdelki .....	12
5.3	Lastništvo izvorne kode .....	12
5.4	Garancija .....	12
6	Priloge .....	13

## **1 Uvod**

### **1.1 Ozadje naročila**

Dokument je namenjen opisu zahtev za zagotavljanje osnovnega vzdrževanja, strokovne podpore naročniku ter izvedbo nadgradenj IS Dovoljenja in IS Monitoring. Izvajanje navedenih aktivnosti je potrebno za ohranjanje pravilnega, optimalnega in nemotenega delovanja obstoječih funkcionalnosti obeh sistemov ter nemotenega dela uporabnikov v sistemih in za zagotavljanje ustreznosti sistemov z vidika systemskega okolja in zakonodaje.

Naročilo se izvaja skupaj za oba naročnika, Ministrstvo za okolje in prostor (v nadaljevanju: MOP) za IS Dovoljenja in Agencijo Republike Slovenije za okolje (v nadaljevanju: ARSO) za IS Monitoring.

### **1.2 Opis IS Dovoljenja**

IS Dovoljenja, ki je v upravljanju MOP, je namenjen vodenju upravnih postopkov in omogoča uporabnikom (internim in zunanjim) učinkovito obravnavo vlog, spremljanje statusov postopkov ter dostop do relevantnih podatkov na enem mestu. Zagotavlja preglednost, sledljivost in učinkovito komunikacijo med vsemi deležniki ter nudi vpogled v podatke iz postopkov izdaje/spremembe okoljevarstvenih dovoljenj, pooblastil za izvajanje obratovalnih monitoringov in drugih odločb s področja varstva okolja.

Ključni poslovni cilji sistema so:

- digitalizacija in optimizacija upravnih postopkov,
- centraliziran pregled nad podatki in procesi,
- izboljšanje sledljivosti in transparentnosti odločanja,
- avtomatizacija izmenjave podatkov z drugimi informacijskimi sistemi.

Ključne funkcionalnosti sistema:

- informacijska podpora vodenju upravnih postopkov s področja varstva okolja (podpora poslovnemu procesu), izdaja upravnih aktov s področja varstva okolja (okoljevarstvena dovoljenja, odločbe in potrdila s področja ravnanja z odpadki in vpisa v evidence ter potrdila in pooblastila za izvajanje obratovalnih monitoringov),
- pregled okoljskih podatkov iz zgoraj navedenih upravnih aktov,
- spletni portal za stranke/zavezance, oddaja vlog in vpogled v vloge za pridobitev/spremembo okoljevarstvenega dovoljenja in drugih upravnih aktov s področja varstva okolja,
- povezava z drugimi informacijskimi sistemi: KRPAN (kreiranje nove zadeve, odlaganje dokumentov v KRPAN/CEH, branje dokumentov iz sistema KRPAN/CEH), AJPES, MS Sharepoint (hramba delovnih verzij dokumentov), SI-CES (podpisovanje dokumentov), GURS (podatki o katastrskih občinah in parcelah ter podatki iz registra prostorskih enot (RPE)), IS Monitoring (sistem v upravljanju Agencije RS za okolje, povezovanje z namenom vodenja skupnih šifrantov in evidenc).

### **1.3 Opis IS Monitoring**

IS Monitoring, ki je v upravljanju ARSO, je namenjen poenotenju delovnih procesov na področju obratovalnih in državnih monitoringov. Na obratovalnem monitoringu zavezanci oddajajo poročila, s katerimi se zbirajo podatki o emisijah snovi v zrak, vode in tla, elektromagnetnem sevanju, hrupu in toplogrednih plinih. Na področju državnih monitoringov tal in voda pa ARSO s pogodbenimi partnerji izvaja imisijski monitoring, ki nam pokaže stanje okolja kot posledico onesnaževanja.

Poenotenje na eni strani pomeni lažje delo uporabnikov sistema, ki se sedaj srečujejo z zelo različnimi sistemi za poročanje, na drugi strani pa poenotenje pomeni tudi boljši nadzor nad podatki, njihovo večjo povezljivost in lažjo razumljivost za končnega uporabnika.

Ključni poslovni cilji sistema so:

- digitalizacija in poenotenje postopkov pridobivanja podatkov monitoringov,
- centraliziran pregled nad podatki in procesi,
- zagotavljanje podatkov zainteresirani javnosti,
- avtomatizacija izmenjave podatkov z drugimi informacijskimi sistemi.

Ključne funkcionalnosti sistema:

- enovit dostop zunanjih in notranjih uporabnikov,
- podpora procesom pridobivanja podatkov poročil, njihova preverba in vrednotenje, opozarjanje na preseganje za področje obratovalnih monitoringov,
- podpora procesom planiranja in izvedbe, pridobivanja podatkov ter njihove analize in vrednotenja za področje državnih monitoringov,
- sprejem podatkov zavezancev za telemetrično poročanje emisije snovi v zrak, v realnem času,
- posredovanje podatkov spletnim stranem ARSO, z namenom obveščanja zainteresirane javnosti,
- povezava z drugimi informacijskimi sistemi: SPIS (kreiranje nove zadeve, odlaganje dokumentov, AJPEŠ, SI-CES (avtentikacija uporabnikov), GURS (podatki o katastrskih občinah in parcelah ter podatki iz registra prostorskih enot),
- povezava z IS Dovoljenja (sistem v upravljanju MOP, z namenom vodenja skupnih šifrantov in evidenc.

## **1.4 Pravne podlage**

Vsebinsko področje javnega naročila določajo Zakon o varstvu okolja (Uradni list RS, št. 44/22, 18/23 – ZDU-10, 78/23 – ZUNPEOVE, 23/24, 21/25 – ZOPVOOV, 56/25 – PoZ in 11/26 – odl. US) in podzakonski akti, pravilniki, uredbe.

## **2 Splošne zahteve**

### **2.1 Skladnost z zakonodajo**

Pri izvajanju predmeta naročila se upoštevajo določila veljavne zakonodaje s področja varstva okolja, elektronskega in upravnega poslovanja in druge veljavne zakonodaje.

Če zakonodaja v pripravi, ki se nanaša na zgoraj navedena področja, bistveno odstopa od veljavne, se upošteva tudi smernice zakonodaje v pripravi. Izvajalec mora zagotoviti, da so izdelki, izdelani v sklopu naloge, skladni z morebitnimi spremembami zakonodaje.

### **2.2 Skladnost z evropsko direktivo INSPIRE**

Pri izvajanju predmeta naročila je potrebno upoštevati vse zahteve v zvezi z infrastrukturo za prostorske informacije, ki jih določa Zakon o infrastrukturi za prostorske informacije (ZIPI) (Uradni list RS, št. 8/10, 84/15 in 18/23 – ZDU-10), ki je v slovenski pravni red prenesel določila Direktive 2007/2/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 14. marca 2007 o vzpostavitvi infrastrukture za prostorske informacije v Evropski skupnosti (INSPIRE). Omenjeni zakon določa povezljivost prostorskih zbirk podatkov in z njimi povezanih storitev. Infrastrukturo za prostorske informacije sestavljajo usklajeni metapodatki, medopravilne zbirke prostorskih podatkov, storitve v zvezi z nepremičninskimi in prostorskimi podatki, omrežne storitve in tehnologije, dogovori o souporabi ter mehanizmi in procesi za usklajevanje in spremljanje. Prav tako mora izvajalec upoštevati določila izvedbenih predpisov, sprejetih na podlagi direktive INSPIRE, ki so obvezujoči za države članice in se nanašajo na različne sestavne dele infrastrukture (metapodatki, zbirke podatkov, omrežne storitve, medopravilnost, zagotavljanje dostopa za organe skupnosti, spremljanje in poročanja).

### **2.3 Integracija s skupnimi gradniki**

Pri izvajanju predmeta naročila se v največji možni meri uporablja skupne gradnike in horizontalne funkcije, ki jih zagotavlja Ministrstvo za digitalno preobrazbo (SI-CAS) in tiste, ki so bili razviti v okviru projekta Zeleni slovenski lokacijski okvir (SLO4D). V okviru naloge je potrebno zagotavljati tudi skladnost IS Dovoljenja in IS Monitoring z morebitnimi spremembami in nadgradnjami skupnih gradnikov in horizontalnih funkcij, ki se v sklopu sistema že uporabljajo.

## **2.4 Hramba in obdelava osebnih podatkov**

Pri izvajanju predmeta naročila se upošteva, da je potrebno v informacijskem sistemu zagotavljati hrambo in obdelavo osebnih podatkov skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (ZVOP-2) (Uradni list RS, št. 163/22, 40/25 – ZInfV-1 in 10/26 – ZP-1L) ter 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, angl. General Data Protection Regulation – GDPR).

## **2.5 Kompatibilnost z najbolj razširjenimi brskalniki**

Oba sistema morata biti v največji meri kompatibilna z najbolj razširjenimi in uporabljanimi brskalniki (npr. Chrome, Edge, Firefox, Safari, Opera).

## **2.6 Grafična podoba in uporabniška izkušnja**

Pri izvajanju predmeta naročila se upošteva, da mora uporabniška izkušnja uporabniku zagotavljati čim bolj enostavno uporabo, s poudarkom na intuitivnosti in preprečevanju napak pri vnosu. Smernice so:

- Kratki odzivni časi aplikacije. Odzivni časi morajo omogočati tekoče delo (v realnem času). Zasnova aplikacije mora zagotoviti, da med vnosom podatkov (v katerikoli fazi delovnega procesa) ta ne izvaja obsežnih poizvedb, ki bi upočasnile tok procesa.
- Uporaba šifrantov povsod, kjer je smiselno.
- Postopki za sprotno preverjanje pravilnosti vnesenih podatkov ter izpis napak in opozoril.
- Enostavna navigacija po (pod)straneh aplikacije. Uporabnik mora v vsakem trenutku vedeti kje (kako globoko) se nahaja. Delo z aplikacijo sledi naravnemu toku dela. Uporabnik gre pri pozitivnem scenariju vnosa vedno "naprej".
- Potek dela (navigacija) "od leve proti desni" in "od zgoraj navzdol". Navigacija naj uporablja enotne kontrolnike (za nadaljevanje naloge vedno le npr. "gumb", ne enkrat gumb, drugič povezava itd.).
- Kontrolniki za potrjevanje naj bodo po aplikaciji postavljeni enotno.
- Podatki so takoj, ko so prikazani, tudi na voljo za urejanje.
- Prikazi naj bodo jasni, vnosna polja poravnana in združena v logične skupine.
- Uporaba standardnih lokalnih datumskih in številskih formatov (za Slovenijo).
- Uporabniški vmesniki morajo biti prilagodljivi zaslonu uporabnika (responsive design).

Izvajalec mora slediti obstoječi celostni grafični podobi. V dogovoru z naročnikom se lahko celostna grafična podoba dopolni ali spremeni.

## **2.7 Odprtost, nadgradljivost, razširljivost**

Pri izvajanju predmeta naročila se upošteva, da mora biti sistem odprt, nadgradljiv in razširljiv glede:

- integracij z drugimi informacijskimi sistemi,
- spreminjanja in dopolnjevanja funkcionalnosti,
- večanja obsega in količine podatkov,
- notranje organizacije uporabnikov,
- večanja števila uporabnikov.

## **2.8 Razpoložljivost**

Sistem mora biti v največji možni meri razpoložljiv in dostopen uporabnikom ter zagotavljati nemoteno delovanje ključnih funkcionalnosti. Sistem mora biti vzdrževan na način, ki zagotavlja visoko razpoložljivost in minimizira izpade v delovanju. Izpade, motnje, napake in druge težave pri delovanju sistema je treba ustrezno obvladovati ter pravočasno odpraviti. Redna oz. načrtovana vzdrževalna dela, ki vplivajo na razpoložljivost sistema, se izvaja v času manjših obremenitev. O pomembnih dogodkih, ki vplivajo na razpoložljivost sistema, je treba predhodno obveščati uporabnike in jim nuditi ustrezno podporo.

## 2.9 Okolja za vzpostavitev

Za potrebe razvoja, testiranja funkcionalnosti, ustreznosti delovanja, zmogljivosti, usposabljanja in dejanske uporabe rešitev se uporabljajo okolja, ki so navedena in opisana v spodnji tabeli.

Okolje	Namen	Opis	Lokacija
Razvojno okolje	Razvoj aplikacij	Replikacija živega okolja (brez živih podatkov) z vsemi povezavami z zunanjimi sistemi	Pri izvajalcu
Testno okolje	Testiranje funkcionalnosti, nadgradenj	Replikacija živega okolja (brez živih podatkov) z vsemi povezavami z zunanjimi sistemi oz. njihovimi testnimi okolji	Pri naročniku
Produksijsko okolje	Dejansko delovno okolje	Živo okolje s končnimi uporabniki	Pri naročniku

Testno in produkcijsko okolje sistema IS Dovoljenja se nahaja v okviru državnega računalniškega oblaka (DRO), medtem ko se testno in produkcijo okolje sistema IS Monitoring nahaja na infrastrukturi ARSO.

## 3 Opis storitev

### 3.1 OSNOVNO VZDRŽEVANJE IN STROKOVNA PODPORA

#### 3.1.1 Osnovno vzdrževanje

Osnovno vzdrževanje pomeni ohranjanje pravilnega, optimalnega in nemotenega delovanja obstoječih funkcionalnosti sistema.

Podrobnejši opis storitev osnovnega vzdrževanja, ki jih zagotavlja izvajalec:

- zagotavljanje razpoložljivosti in zahtevane odzivnosti ter kakovosti izvajanja storitev vzdrževanja sistema;
- redno preverjanje in zagotavljanje pravilnega in nemotenega delovanja sistema;
- vzdrževanje vseh programskih in drugih komponent sistema, ki so potrebne za njegovo učinkovito in nemoteno delovanje;
- vzpostavitev in vzdrževanje razvojnega okolja,
- priprava zahtevkov za namestitev novih verzij in popravkov (ki so posledica napak ali pomanjkljivosti), vključno z navodili za namestitev;
- redno vzdrževanje kode in dokumentacije sistema (tehnične in uporabniške), vključno s sistemom uporabniške pomoči in testnimi scenariji;
- redno preverjanje pravilnosti in optimalnosti delovanja sistema preko dnevniških datotek in standardnih orodij ter obveščanje naročnika v primeru zaznanih posebnosti oz. odstopanj od normalnega delovanja;
- identifikacija, reševanje in odpravljanje motenj, napak, varnostnih in drugih težav, ki so odkrite pri delovanju in uporabi sistema, v okviru predvidenega odzivnega časa;
- evidentiranje in spremljanje zahtevkov (statusi reševanja);

- sodelovanje z naročnikom in drugimi subjekti pri identifikaciji in odpravi problemov, ki vplivajo na pravilno in nemoteno delovanje sistema;
- spremljanje tehnoloških novosti, povezanih z vzdrževanim sistemom ter priprava predlogov in ukrepov za nemoteno delovanje oz. izboljšanje njegovega delovanja.

### 3.1.1.1 Način izvajanja storitev osnovnega vzdrževanja

Izvajalec mora pri opravljanju storitev osnovnega vzdrževanja zagotoviti reševanje zahtevkov v primeru motenj, napak, varnostnih in drugih težav (problemi) pri delovanju sistema glede na njihovo prioriteto in se odzvati skladno z odzivnimi časi in roki, kot so določeni v spodnji tabeli.

Podrobnejšo vsebino, način posredovanja, obveščanja, evidentiranja in ravnanja z zahtevki ter upravičene prijavitelje naročnik in izvajalec določita po podpisu pogodbe.

Prioriteta zahtevka se določa glede na vpliv problema na delovanje sistema oz. delo uporabnikov:

- Kritična: Sistem ali del sistema ne deluje. Uporabnik ne more uporabljati ključnih funkcionalnosti sistema.
- Visoka: Delna odpoved sistema ali dela sistema. Uporaba ključnih funkcionalnosti sistema je za uporabnika močno ovirana.
- Nizka: Delo v sistemu je oteženo, zmanjšana je produktivnost uporabnika. Uporabnik ne more uporabljati manj bistvenih funkcionalnosti sistema oz. uporaba le-teh je ovirana.

Prioriteto zahtevka določa naročnik. V primeru zahtevka oz. problemov odkritih s strani nadzornega sistema je prioriteta zahtevka vedno kritična ter se rešuje z najvišjo prioriteto. V primeru, ko resnost problema v prijavi ni navedena, se upoštevajo roki za resnost problema »Nizka«. Izvajalec lahko prioriteto zahtevka spremeni zgolj ob soglasju naročnika. Vsako spremembo prioritete zahtevka mora izvajalec obrazložiti in obrazložitev vključiti v poročilo o opravljenih storitvah.

Odzivni čas je čas, ki preteče od prejema prijaviteljevega zahtevka do trenutka, ko izvajalec začne z reševanjem oz. odpravljanjem problema.

Čas, v katerem mora izvajalec rešiti problem, začne teči od začetka reševanja problema na strani izvajalca. Izvajalec je naročnika dolžan obvestiti o začetku in zaključku reševanja.

Če izvajalec oceni, da zahtevka ne bo mogoče rešiti v predpisanem času, to nemudoma (v vsakem primeru pa v času, ki je določen za rešitev oz. odpravo problema) sporoči naročniku, z obrazložitvijo ter predlogom, v kolikšnem času je zahtevek možno rešiti. Naročnik predlog potrdi ali zavrne z obrazložitvijo.

Prioritete zahtevkov v povezavi z odzivnimi časi in časi v katerih mora izvajalec rešiti oz. odpraviti problem, so določeni v naslednji tabeli:

Prioriteta zahtevka	Odzivni čas	Čas v katerem mora izvajalec rešiti oz. odpraviti problem
Kritična	do 1 ure	4 ure
Visoka	do 4 ure	8 ur
Nizka	do 6 ur	18 ur

Izvajalec mora skrbeti, da vsak zahtevek ustrezno evidentira ter naročniku na zahtevo zagotavlja informacije o statusu reševanja. Za ta namen mora izvajalec zagotoviti elektronski naslov in dežurno telefonsko številko kontaktne osebe.

Izvajalec mora storitve osnovnega vzdrževanja izvajati vsak delavnik (ponedeljek – petek) od 8. do 16. ure. Izvajalec mora storitve osnovnega vzdrževanja izvajati tudi v času uradnih ur upravnih enot, kadar se te izvajajo izven prej določenega časa.

Prezem zahtevkov mora izvajalec zagotavljati v režimu 24/7, pri čemer se na zahtevke odziva in jih rešuje v času, kot je opredeljen v prejšnjem odstavku.

### **3.1.2 Strokovna podpora**

Izvajalec zagotavlja strokovno podporo naročniku v povezavi z IS Dovoljenja in IS Monitoring ter sistemi, s katerimi se vzdrževani sistemi povezujejo ali jih pri delovanju uporabljajo. Podrobnejši opis storitev strokovne podpore naročniku, ki jih zagotavlja izvajalec:

- tehnična in vsebinska podpora, ki se nanaša na delovanje in uporabo sistema;
- sprejem, evidentiranje in spremljanje zahtevkov na način kot ga dogovorita izvajalec in naročnik;
- izvajalec nudi pomoč in svetovanje uporabnikom na strani naročnika;
- izvajalec nudi v specifičnih primerih tudi neposredno pomoč zunanjemu uporabniku (npr. ko nudenje pomoči s strani naročnika ni zadostno);
- izdelava analiz, možnih izboljšav, predlogov ter ukrepov za zagotavljanje izboljšanja in optimalnosti delovanja;
- poglobljeno pomoč in reševanje zahtevkov na način, da se po potrebi preveri tudi delovanje posameznih delov sistema in identificira razloge napak oz. motenj ter analizira odkrite težave;
- sodelovanje z naročnikom, sistemsko službo in drugimi subjekti v primeru medsebojno povezanih in odvisnih sistemov (tudi za primere, ko se povezave še načrtujejo ali vzpostavljajo).

#### **3.1.2.1 Način izvajanja storitev strokovne podpore naročniku**

Zahtevke za strokovno podporo naročniku izvajalcu posreduje naročnik (tudi tistih, ki jih naročniku sporočajo zunanji uporabniki – stranke). Glede obsega in roka izvedbe posamezne aktivnosti se izvajalec dogovori z naročnikom. Izvajalec mora reševati zahtevke za pomoč glede na njihovo prioriteto in se odzvati skladno z odzivnimi časi in roki, kot je določeno v nadaljevanju. Prioriteta zahtevka se določa glede na njegovo vsebino in vpliv na delovanje sistema oz. delo uporabnikov:

- Kritična: Zahtevek je povezan z izvajanjem nalog v tekočih postopkih. Povezan je z uporabo pomembne funkcionalnosti in ima pomemben vpliv na delo skupine uporabnikov ali posameznega uporabnika v sistemu. Uporabnik brez pomoči ne more nadaljevati dela v sistemu.
- Visoka: Zahtevek je povezan z izvajanjem nalog v tekočem postopku. Delo uporabnika ali skupine uporabnikov je močno ovirano.
- Nizka: Zahtevek je povezan z delom, ki ni povezan z izvajanjem nalog v tekočih postopkih (npr. javni vpogled v zbirke podatkov, uporaba javnega grafičnega pregledovalnika, uporaba funkcionalnosti sistema za spremljanje stanja prostorskega razvoja).

Prioriteto zahtevka določa naročnik. V primeru, ko resnost v prijavi ni navedena, se upoštevajo roki za resnost »Nizka«. Izvajalec lahko prioriteto zahtevka spremeni zgolj ob soglasju naročnika. Vsako spremembo prioritete zahtevka mora izvajalec obrazložiti in obrazložitev vključiti v poročilo o opravljenih storitvah.

Odzivni čas je čas, ki preteče od prejema prijaviteljevega zahtevka do trenutka, ko izvajalec začne z reševanjem zahtevka. Čas, v katerem mora izvajalec rešiti zahtevek, začne teči od začetka izvajanja zahtevka na strani izvajalca. Izvajalec je naročnika dolžan obvestiti o začetku in zaključku reševanja. Izvajalec neposredno komunikacijo (neposreden telefonski klic ali elektronska pošta) s končnim uporabnikom izjemoma izvaja le na podlagi odobritve naročnika.

Če izvajalec oceni, da zahtevek za pomoč ne bo mogoče rešiti v predpisanem času, to nemudoma (v vsakem primeru pa v času, ki je določen za rešitev zahtevka) sporoči naročniku, z obrazložitvijo ter predlogom, v kolikšnem času je zahtevek možno rešiti. Naročnik predlog potrdi ali zavrne z obrazložitvijo.



Prioritete zahtevkov v povezavi z odzivnimi časi in časi v katerih mora izvajalec rešiti zahtevek, so določeni v naslednji tabeli:

Prioriteta zahtevka	Odzivni čas	Čas v katerem mora izvajalec rešiti zahtevek
Kritična	do 2 uri	4 ure
Visoka	do 4 ure	8 ur
Nizka	do 6 ur	18 ur

Izvajalec mora skrbeti, da vsak zahtevek ustrezno evidentira ter naročniku na zahtevo zagotavlja informacije o statusu reševanja. Za ta namen mora izvajalec zagotoviti elektronski naslov in dežurno telefonsko številko kontaktne osebe.

Izvajalec mora storitve strokovne podpore izvajati vsak delavnik (ponedeljek – petek) od 8. do 16. ure. Izvajalec mora storitve izvajati tudi v času uradnih ur upravnih enot, kadar se te izvajajo izven prej določenega časa.

Prevzem zahtevkov mora izvajalec zagotavljati v režimu 24/7, pri čemer se na zahtevke odziva in jih rešuje v času, kot je opredeljen v prejšnjem odstavku.

## 3.2 PREDMET NAROČILA

Nadgradnje IS Dovoljenja in IS Monitoring zajemajo zahteve, ki spreminjajo ali dopolnjujejo funkcionalnosti informacijskih sistemov, zagotavljajo ustreznost sistemov v kontekstu systemskega okolja in zakonodaje ter sledijo potrebam uporabnikov pri delu v sistemih.

### 3.2.1 Nadgradnje sistema IS Dovoljenja

Nadgradnje IS Dovoljenja se bodo izvajale glede na osnovo v tem poglavju, kjer so opredeljeni okviri možnih nadgradenj sistema.

Naročnik predvideva naslednje nadgradnje:

- vzpostavitev elektronskih vlog za izdajo upravnih aktov (predvidena področja vlog: odločbe za načrte ravnanja; odločbe in potrdila HOS/HHOS/kemične čistilnice; odločba za spremembo mejne vrednosti; odločba za spremembo programa obratovalnega monitoringa odpadnih voda itd.),
- vzpostavitev podpore izdaji novih upravnih aktov (predvidena področja upravnih aktov: zbiralci; HOS/HHOS/kemične čistilnice; proizvajalci in zastopniki BA/OEEO; sprememba mejne vrednosti; sprememba programa obratovalnega monitoringa odpadnih voda; delna, dopolnilna in negativna odločba; sklepi v postopku itd.),
- nadaljnje prilagoditve migracije podatkov in evidenc,
- nadgradnja funkcionalnosti za napredno prečiščevanje migriranih podatkov,
- nova dinamična poročila in analize,
- dopolnitev obstoječih registrov in evidenc ter vzpostavitev novih evidenc izdanih upravnih aktov (vezano na drugo alinejo),
- druge izboljšave obstoječih funkcionalnosti na že vzpostavljenih vlogah in upravnih aktih (prikaz razlik med vlogo za spremembo in čistopisom upravnega akta; prilagoditev postopkov glede na spremembe zakonodaje; spremembe ne/obveznosti vnosa podatkov implementacija dodatnih kontrol podatkov; dopolnitve obstoječih sklopov podatkov itd.),
- vzpostavitev internega grafičnega vpogledovalnika z možnostjo izvoza, uvoza slojev in administracije slojev in njihovih atributnih podatkov na strani naročnika,

- morebitna vzpostavitev novih integracij in nadgradenj obstoječih integracij,
- posodobitve programske opreme in komponent sistema (npr. Angular).

Zahteve povezane z zgoraj navedenim seznamom nadgradenj bodo po opravljeni analizi podrobneje določene v vsebinskih specifikacijah, ki jih bo izvajalec pripravil skupaj z naročnikom.

Predvidene so tudi nadgradnje, ki jih naročnik v fazi javnega naročila ne more jasno določiti, bodo pa nujne zaradi optimizacije poslovnih procesov, dodatnih vsebinskih zahtev ali spremembe zakonodaje.

Natančen obseg nalog in terminski plan izvedbe nadgradenj določita naročnik in izvajalec v času izvajanja pogodbe.

Prilagoditve funkcionalnosti, ki se na strani IS Monitoring smiselno izvedejo kot posledica dopolnitev in nadgradenj v IS Dovoljenja, niso obračunana storitev za naročnika MOP.

### **3.2.2 Nadgradnje sistema IS Monitoring**

Nadgradnje IS Monitoring se bodo izvajale glede na osnovo zapisano v tem poglavju, kjer so opredeljeni okviri možnih nadgradenj sistema.

Naročnik od ponudnika pričakuje pomoč in razvoj vseh v tem poglavju navedenih funkcionalnosti, pri čemer mora ponudnik ob sodelovanju naročnika izvesti:

- redno vzdrževanje sistema,
- nadgrajevanje povezave s procesnim vodilom zgrajenim v okviru projekta SLO4D,
- usklajevanje novih in vseh sprememb obstoječih vsebin, s povezanim projektom IS Dovoljenja, ki je v upravljanju MOP,
- harmonizacijo in optimizacijo iskalnikov in prikaza rezultatov po celotni aplikaciji, razvoj specifičnih analitskih orodij in agregiranje podatkov za prikaz v obliki poročil, kart in grafov,
- zagotavljanje varnosti podatkov in sistema,
- nadaljnje prilagoditve migracije podatkov in evidenc,
- upoštevanje standardizirane uporabniške izkušnje in izgleda uporabniških vmesnikov,
- implementacija sprememb zahtevanih v okviru certificiranja sistema pri Arhivu Slovenije,
- morebitna vzpostavitev novih integracij in nadgradenj obstoječih integracij,
- posodobitve programske opreme in komponent sistema (npr. Angular).

Zahteve povezane z zgoraj navedenim seznamom nadgradenj bodo po opravljeni analizi podrobneje določene v vsebinskih specifikacijah, ki jih bo izvajalec pripravil skupaj z naročnikom.

Natančen obseg nalog in terminski plan izvedbe nadgradenj za ta del določita naročnik in izvajalec v času izvajanja pogodbe.

Prilagoditve funkcionalnosti, ki se na strani IS Dovoljenja smiselno izvedejo kot posledica dopolnitev in nadgradenj v IS Monitoring, niso obračunana storitev za naročnika ARSO.

Natančnejša vsebina oz. zahteve v povezavi z nadgradnjami v tem delu bo določena v času izvajanja javnega naročila za vsako nadgradnjo posebej, kar bo obsegalo:

- naknadno definirane dopolnitve glede na spremembe v uporabniških zahtevah,
- dodatne potrebe naročnika, ki bi se pokazale med uporabo rešitve.

### **3.2.3 Način dela izvajanja nadgradenj ter izvedba usposabljanj uporabnikov**

Naročilo in izvedba storitev ter prevzem predmeta naročila poteka na naslednji način:

- Izvajalec sodeluje pri analizi in pripravi podrobnejših specifikacij uporabniških zahtev za dodajanje novih in izboljšanje obstoječih funkcionalnosti,
- Naročnik pripravi naročilo s specifikacijami zahtev, ki morajo biti opravljene in se z izvajalcem dogovori za rok za izvedbo,
- Izvajalec oceni obseg del, ki je potreben za izvedbo predmeta naročila in pripravi predračun,
- Naročnik potrdi predračun in izda naročilo za izvedbo. Naročnik si pridružuje pravico da predračun zavrne z utemeljitvijo in naročila za izvedbo ne izda,
- Izvajalec izvede predmet naročila.
- Ob nastanku okoliščin, ki bi vplivale na prekoračitev rokov za izvedbo ali na odstopanja od specifikacij, mora izvajalec nemudoma obvestiti naročnika in o tem pripraviti pisno obrazložitev. Če se naročnik z obrazložitvijo strinja, se v primeru nastanka okoliščin, ki bi vplivale na prekoračitev rokov za izvedbo, naročnik in izvajalec dogovorita za spremembo rokov. Če določenega samostojnega dela storitev zaradi zunanjih vzrokov ni mogoče izvesti, izvajalec glede na ocenjene deleže zneskov izvedenih storitev, oceni delež zneska oziroma zneskov neizvedenih storitev. Naročnik potrdi prevzem zgolj tistih storitev, ki so izvedene in so lahko predmet računa. Podlaga za izstavitev računa za opravljene aktivnosti je obojestransko podpisan prevzemni zapisnik. Podpisan prevzemni zapisnik je priloga računu.
- Če izvajalec storitev izvede brez naročila naročnika, nosi stroške izvedbe sam.

Izvajalec mora v povezavi z nadgradnjami sistema izvesti ustrezna usposabljanja uporabnikov:

- Osnovni cilj usposabljanj je uporabnike naučiti uporabljati tiste dele sistema, ki jih glede na svojo vlogo uporabljajo in se z nadgradnjami dopolnjujejo oz. spreminjajo.
- Usposabljanja se planira, organizira in izvede med izvajanjem naročila glede na obseg sprememb oz. dopolnitev in njihov vpliv na tekoče delo uporabnikov. Kadar je obseg sprememb oz. dopolnitev funkcionalnosti tak, da bistveno vpliva na delo uporabnikov, se v sklopu usposabljanj izvedejo delavnice, ki obsegajo predstavitev funkcionalnosti, demonstracije uporabe ter praktično delo uporabnikov. Delavnice se izvajajo v dogovoru z naročnikom na lokaciji naročnika ali izvajalca ali preko spleta.
- Izvajalec mora po dogovoru z naročnikom izvesti vse aktivnosti usposabljanja, vključujoč pripravo potrebne dokumentacije in drugih pripomočkov, ki so potrebni za nemoten potek usposabljanja (npr. tiskan izvod gradiva).
- Naročnik in izvajalec se glede izvedbe in organizacije usposabljanj podrobneje dogovorita med izvajanjem javnega naročila. Storitve usposabljanja uporabnikov so sestavni del storitev in jih naročnik ne plačuje posebej.

#### 4 Tehnološke in druge zahteve

Izvajalec mora pri izvajanju storitev nadgradenj smiselno upoštevati tehnološke in druge zahteve naročnika, 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.

Pri tem mora izvajalec smiselno upoštevati (velja za IS Dovoljenja):

- Generične tehnološke zahteve (GTZ) za razvoj informacijskih sistemov<sup>1</sup>,
- Generične tehnološke zahteve (GTZ-LOP) za licenčne in odprtokodne produkte plačljivega modela<sup>2</sup>,
- Smernice za razvoj informacijskih rešitev<sup>3</sup>.
- Zahteve informacijskega okolja ARSO (velja za IS Monitoring).

<sup>1</sup> URL: <https://nio.gov.si/nio/asset/dokument+genericne+tehnoloske+zahteve+gtz-743>

<sup>2</sup> URL: <https://nio.gov.si/nio/asset/dokument+genericne+tehnoloske+zahteve+gtz-743>

<sup>3</sup> URL: <https://nio.gov.si/nio/asset/smernice+mju+za+razvoj+informacijskih+resitev-768>

Izvajalec mora upoštevati tudi opis obstoječega stanja, ki izhaja iz priloge 1 tega dokumenta.

Izvajalec mora zagotoviti, da so izdelki, izdelani v sklopu predmetne pogodbe, skladni z morebitnimi spremembami zgoraj navedenih dokumentov.

## **5 Način dela in izdelki**

### **5.1 Način dela**

**Naročnik predvideva naslednji način dela in medsebojnega usklajevanja pri izvajanju projekta:**

- Izvajalec je dolžan ves čas izvajanja javnega naročila na svoji strani zagotavljati kadrovske zmogljivosti v obsegu, kot je zahtevan v dokumentaciji javnega naročila.
- Vsa komunikacija med naročnikom in izvajalcem bo potekala v slovenskem jeziku. Načrtovani redni delovni sestanki vezani na predmet javnega naročila bodo praviloma potekali prek spleta ali na naslovu posameznega naročnika.
- Izvajalec vlaga različice dokumentacije in kode na SVN repozitorij naročnika za sistem IS Dovoljenja ter ARSO GIT okolje za sistem IS Monitoring.
- Izvajalec se mora udeležiti izrednega usklajevalnega sestanka, ki ga skliče naročnik med 8. in 16. uro na delovni dan. Termin izrednega usklajevalnega sestanka se zaradi zadržanosti izvajalca ne more preložiti za več kot dva delovna dneva.
- Izvajalec mora zagotoviti, da je vodja projekta dosegljiv vsak delovni dan od 8. do 16. ure; v primeru odsotnosti mora zagotoviti enakovredno nadomeščanje in o namestniku predhodno obvestiti naročnika.
- Izvajalec pripravlja zapisnike sestankov. Izvajalec mora zapisnik posredovati naročniku v potrditev najkasneje naslednji dan od dneva izvedbe sestanka.
- Izvajalec se mora na vprašanja ali pobude naročnika, v primerih kjer ni to v tej dokumentaciji drugače določeno, odzvati v 24 urah.
- Naročnik lahko kadarkoli med izvajanjem naloge zahteva od izvajalca, da pripravi poročilo o izvajanju del.
- Če izvajalec iz kakršnihkoli razlogov ne more pravočasno izvršiti predvidenih aktivnosti ali pripraviti ustreznih izdelkov, je o tem dolžan nemudoma obvestiti naročnika in obrazložiti razloge.
- Naročnik skozi celoten čas izvajanja naloge analizira potek izvajanja del.

### **5.2 Izdelki**

Izdelke pogodbenega dela za sistem IS Dovoljenja, ki so zahtevani z GTZ, izvajalec predaja naročniku skladno z GTZ. Ostale izdelke izvajalec predaja naročniku na način, kot ga določi naročnik.

Izdelki pogodbenega dela za sistem IS Monitoring, izvajalec predaja naročniku na način, kot ga določi naročnik.

### **5.3 Lastništvo izvirne kode**

Z dnem plačila postanejo vse materialne avtorske pravice izvajalca, ki nastanejo v zvezi s to pogodbo, last naročnika in to izključno, v neomejenem obsegu in za ves čas njihovega trajanja.

### **5.4 Garancija**

Izvajalec se zaveže, da bo v garancijski dobi, ki traja 12 mesecev po preteku veljavnosti te pogodbe, na svoje stroške odpravil vse skrite napake v programski kodi, ki bi se morebiti pojavile v delovanju sistema in bi lahko nastale kot posledica nadgradenj in drugih nalog opredeljenih v tej nalogi. Vsi stroški, ki jih bo imel izvajalec iz naslova garancije, so del kupne cene.

## **6 Priloge**

Priloga 1: Krovni arhitekturni dokument IS Dovoljenja

Priloga 2: IS Monitoring - Tehnološka zasnova.