

DRUŽBA ZA AVTOCESTE V REPUBLIKI SLOVENIJI
DARS d.d.

POGLAVJE 2

PROJEKTNA NALOGA IN PONUDBENI PREDRAČUN

za

**VZPOSTAVITEV IN VZDRŽEVANJE SISTEMA UPRAVLJANJA IDENTITET IN
DOSTOPOV DO IT VIROV (IAM)**

(int. ev. št. 000155/2026)

1. Kazalo vsebine

1.	Kazalo vsebine	2
2.	Uvod	3
3.	Osnovna izhodišča in sistemsko okolje naročnika	3
4.	Predmet in obseg naročila	3
5.	Licenčne in količinske zahteve	4
6.	Primarni ciljni sistemi in integracije	4
7.	Minimalne funkcionalne zahteve	5
7.1	Splošne zahteve za IAM sistem	5
7.2	Upravljanje življenjskega cikla identitet.....	6
7.3	Poslovne vloge in RBAC.....	6
7.4	Delotoki odobravanja.....	7
7.5	Samopostrežni portal.....	7
7.6	Revizijska sled, poročanje in skladnost.....	7
7.7	Upravljanje gesel in šifrantov.....	8
7.8	Začetni uvoz in usklajevanje podatkov	8
8.	Storitve implementacije.....	8
9.	Arhitektura, varnost in skladnost.....	9
9.1	Arhitektura in okolja	9
9.2	Informacijska varnost	9
9.3	Varstvo osebnih podatkov in skladnost.....	10
10.	Faze izvedbe in terminski okvir	10
11.	Prezemni izdelki in dokumentacija.....	11
12.	Vzdrževanje, podpora in odzivnost	11
12.1	Osnovno vzdrževanje in odzivnost	12
12.2	Podpora, dodatne storitve in naknadne integracije dodatnih ciljnih sistemov	12
12.3	Odzivni časi	13
12.4	Poročanje o vzdrževanju in porabi ur.....	14
12.5	Izvoz podatkov in zaključek pogodbe	15
13.	Splošne zahteve	15

2. Uvod

Naročnik ima v uporabi več informacijskih sistemov, v katerih se uporabniški računi in dostopi trenutno upravljajo ročno, deloma preko zahtevkov in deloma preko posameznih sistemskih skrbnikov. Vzpostavitev IAM sistema mora omogočiti, da se pravice dodeljujejo na podlagi identitete uporabnika, delovnega razmerja, organizacijske umeščenosti, delovnega mesta, poslovne funkcije, poslovne vloge in potrjenih zahtevkov.

Predmet naročila je vzpostavitev, uvedba v uporabo in vzdrževanje centralnega sistema za upravljanje identitet in dostopov do IT virov (v nadaljevanju: IAM sistem) in zajema spodnje postavke:

- vzpostavitev IAM sistema,
- licence oziroma pravice uporabe za obdobje 36 mesecev,
- osnovno vzdrževanje in odzivnost,
- podpora, dodatne storitve in naknadne integracije dodatnih ciljnih sistemov (2000 ur v obdobju 36 mesecev) in
- morebitne dodatne licence.

3. Osnovna izhodišča in sistemsko okolje naročnika

IAM sistem mora biti nameščen in mora delovati v VMware virtualnem okolju naročnika, na infrastrukturi, ki jo zagotavlja in upravlja naročnik. Zahteva glede namestitve v virtualnem okolju naročnika ne omejuje modela licenciranja sistema.

Naročnik zagotovi infrastrukturne vire, omrežno povezljivost, certifikate, DNS, NTP, SMTP, SIEM in okolje za varnostno kopiranje.

Izhodiščno sistemsko okolje naročnika vključuje:

- VMware virtualizacijsko okolje,
- Microsoft Windows Server 2022 ali novejši,
- Microsoft SQL Server 2022 ali novejši, v okviru že obstoječega SQL okolja,
- Microsoft Windows 11 na odjemalski strani,
- Microsoft Active Directory, Microsoft Entra ID in Microsoft 365.

4. Predmet in obseg naročila

Kot je zapisano v uvodu, je predmet naročila vzpostavitev, uvedba v uporabo in vzdrževanje centralnega sistema za upravljanje identitet in dostopov do IT virov. Sistem mora biti nameščen v virtualnem okolju naročnika.

Obseg naročila zajema:

- analizo obstoječega stanja ter pripravo tehnične in funkcionalne zasnove sistema,
- vzpostavitev IAM sistema v virtualnem okolju naročnika,

- vzpostavitev testnega in produkcijskega okolja,
- integracijo IAM sistema s ciljnim sistemi prve faze,
- konfiguracijo življenjskega cikla identitet, poslovnih vlog, delotokov, samopostrežnega portala, revizijskih sledi, poročil in pravil skladnosti,
- začetni uvoz, uparjanje in uskladitev podatkov o identitetah, uporabniških računih, skupinah, vlogah in dostopih v obsegu, ki je potreben za vzpostavitev IAM sistema,
- izvedbo testiranj, prehod v produkcijo in poskusno obdobje obratovanja,
- izobraževanje skrbnikov in ključnih uporabnikov ter pripravo uporabniških navodil,
- zagotavljanje pravic (licence) za uporabo programske rešitve za obdobje 36 mesecev,
- vzdrževanje in odzivnost za obdobje 36 mesecev,
- podporo, dodatne storitve in naknadne integracije dodatnih ciljnih sistemov po dejanskih potrebah naročnika.

5. Licenčne in količinske zahteve

Ponudnik lahko ponudi nakup licenc, najem licenc, naročniški model ali drug primerljiv model uporabe, pod pogojem, da IAM sistem deluje v virtualnem okolju naročnika in da so vsi stroški za 36-mesečno obdobje upoštevani v postavki B ponudbenega predračuna.

Ponujene licence oziroma pravice uporabe morajo izpolnjevati najmanj naslednje zahteve:

- veljati morajo za obdobje 36 mesecev,
- licenčni obseg mora pokrivati najmanj 1.450 internih uporabnikov, ki se delijo na
 - 570 uporabnikov, ki bodo do informacijskih rešitev naročnika dostopali preko »skupnih« delovnih postaj, svoje službene delovne postaje nimajo, ter
 - 880 uporabnikov, ki bodo do informacijskih rešitev naročnika dostopali preko »svoje« službene delovne postaje;
- licenčni obseg mora pokrivati najmanj 160 zunanjih uporabnikov oziroma upravljanih oseb.

6. Primarni ciljni sistemi in integracije

Primarno se vzpostavi integracija z informacijskimi sistemi oziroma funkcionalnimi področji, navedenimi v spodnji tabeli. V tem dokumentu izraz ciljni sistemi vključuje tako vire podatkov kot informacijske sisteme, v katerih sistem IAM upravlja uporabniške račune, vloge, skupine, pravice, zahteve ali poročila.

Sistem / področje	Vloga oziroma osnovni obseg prve faze
eHRM	Vir podatkov o zaposlenih, organizacijski strukturi, delovnih mestih in delovnih razmerjih.
Microsoft Active Directory	Upravljanje uporabniških računov, izbranih atributov, skupin in članstev v skupinah.

Microsoft Entra ID	Upravljanje izbranih uporabnikov, skupin, članstev, atributov in dostopov v tenant-u naročnika.
Microsoft 365 / Exchange	Upravljanje elementov, povezanih z identitetami in dostopi, npr. poštnih nabiralnikov, aliasov in skupin.
ITSM sistem	Evidentiranje in spremljanje zahtevkov, nalog ali incidentov, kadar IAM postopka ne izvede samodejno.
Kadris4	Integracija za potrebe dodeljevanja fizičnih dostopov.
M-Files	Upravljanje uporabnikov, vlog, pravic ali dostopov v dokumentnem sistemu.
ERP sistem – MS Dynamics FO	Upravljanje uporabnikov, vlog ali pravic ali dostopov v poslovnem informacijskem sistemu.
Samopostrežni portal IAM	Del IAM sistema za pregled identitet, pravic, zahtevkov, odobritev in nalog uporabnikov.
Poročila	Vnaprej pripravljena poročila in najmanj dve prilagojeni poročili, potrjeni s strani naročnika.

IAM sistem mora omogočati kasnejšo razširitev integracij tudi na druge informacijske sisteme naročnika. Dejanska vključitev dodatnih sistemov po integraciji primarnih ciljnih sistemov se izvede v okviru posebej naročenih dodatnih storitev oziroma ur za naknadne integracije.

7. Minimalne funkcionalne zahteve

Ponujen IAM sistem mora izpolnjevati najmanj spodaj navedene funkcionalne zahteve. Zahteve so minimalne in jih mora ponudnik zagotoviti v okviru samega sistema, licenc, implementacije in vzdrževanja.

7.1 Splošne zahteve za IAM sistem

Ponujeni IAM sistem mora:

- omogočati upravljanje identitet, uporabniških računov, poslovnih vlog, pravic, zahtevkov, odobritev in revizijskih zapisov,
- biti nameščen in delovati v virtualnem okolju naročnika
- omogočati vzpostavitev ločenega testnega in produkcijskega okolja,
- omogočati postavitev v načinu visoke razpoložljivosti, ob uporabi ustrezne virtualizacijske, systemske, podatkovne in omrežne infrastrukture naročnika,
- omogočati integracijo z Microsoft Active Directory, Microsoft Entra ID, Microsoft 365 in drugimi ciljnim sistemi v obsegu tega naročila,
- omogočati uporabo obstoječih mehanizmov avtentikacije naročnika, vključno z domenskimi uporabniškimi računi in večfaktorsko avtentikacijo, kjer je to zahtevano,
- omogočati pošiljanje obvestil uporabnikom, odobriteljem in skrbnikom po elektronski pošti,
- omogočati izvoz oziroma pošiljanje varnostnih in revizijskih dogodkov v SIEM sistem naročnika,

- omogočati varnostno kopiranje in obnovo konfiguracije oziroma podatkov IAM sistema z uporabo ustreznih aplikacijskih, podatkovnih in infrastrukturnih mehanizmov, pri čemer mora izvajalec pripraviti postopke za varnostno kopiranje in obnovo,
- zagotavljati šifriranje občutljivih podatkov pri prenosu,
- omogočati integracijo z drugimi sistemi preko dokumentiranih vmesnikov, kot so REST API, LDAP, SCIM, JDBC, datotečna izmenjava ali drug uradno podprt način povezave,
- omogočati uporabo preko spletnega vmesnika v aktualnih podprtih različicah brskalnikov Microsoft Edge, Google Chrome in Mozilla Firefox.

7.2 Upravljanje življenjskega cikla identitet

Ponujeni IAM sistem mora:

- omogočati vzpostavitev centralnega registra identitet, uporabniških računov, poslovnih vlog, pravic, članstev in povezanih ciljnih sistemov,
- podpirati procese Joiner, Mover in Leaver za interne in zunanje uporabnike,
- omogočati samodejno ali delno samodejno ustvarjanje, spreminjanje, onemogočanje in ukinjanje uporabniških računov v ciljnih sistemih,
- omogočati upravljanje časovno omejenih dostopov in avtomatski odvzem po poteku veljavnosti,
- omogočati uvoz in usklajevanje obstoječega stanja identitet, računov, skupin in pravic iz povezanih sistemov,
- omogočati izvajanje sinhronizacij z integriranimi sistemi po urniku in ročno, kadar je to potrebno zaradi testiranja, odprave napak, izrednih uskladitev ali drugih operativnih razlogov,
- omogočati zaznavanje odstopanj med ciljnim stanjem v IAM sistemu in dejanskim stanjem v ciljnih sistemih,
- omogočati obravnavo izjem, kot so zunanji uporabniki, v skladu s pravili naročnika.

7.3 Poslovne vloge in RBAC

Ponujeni IAM sistem mora omogočati:

- definiranje, urejanje in hierarhično povezovanje poslovnih vlog brez poseganja v programsko kodo,
- povezovanje pravic, skupin in dostopov iz ciljnih sistemov na poslovne vloge,
- omogočati oddajo zahtevka za posamezen dostop oziroma za nabor dostopov, pri čemer mora sistem omogočati tudi pripravo zahtevka na podlagi že dodeljenih dostopov druge primerljive osebe, kjer je to skladno s pravili naročnika,
- dodeljevanje poslovnih vlog na podlagi delovnega mesta, organizacijske enote, poslovne funkcije, lokacije, uporabniških atributov ali potrjenega zahtevka,
- samodejno dodeljevanje in odvzem pravic ob spremembi poslovne vloge oziroma podatkov o uporabniku,
- simulacijo vpliva spremembe poslovne vloge pred uveljavitvijo spremembe,
- pregled vsebine poslovne vloge, odgovornih oseb, dodeljenih uporabnikov in zgodovine sprememb.

7.4 Delotoki odobravanja

Ponujeni IAM sistem mora omogočati:

- konfiguracijo delotokov za dodelitev, spremembo, podaljšanje in odvzem dostopov,
- večstopenjsko odobravanje, vključno z odobritvijo nadrejenega, lastnika poslovnega procesa, skrbnika sistema ali druge odgovorne osebe,
- delegiranje in nadomeščanje odobriteljev,
- obveščanje udeležencev najmanj preko elektronske pošte, lahko pa tudi preko drugih kanalov,
- pregled stanja zahtevka, zgodovine potrjevanja, zavrnitev, komentarjev in izvedenih aktivnosti.

7.5 Samopostrežni portal

Ponujeni IAM sistem mora:

- vključevati samopostrežni portal za uporabnike, odobritelje in skrbnike,
- omogočati prijavo v portal z domenskim uporabniškim računom oziroma preko obstoječih mehanizmov avtentikacije naročnika,
- omogočati uporabniški vmesnik za končne uporabnike v slovenskem jeziku,
- uporabniku omogočati pregled osnovnih podatkov o lastni identiteti, dodeljenih pravicah, poslovnih vlogah in oddanih zahtevkih,
- omogočati oddajo zahtev za dodelitev, spremembo ali odvzem dostopov iz kataloga dostopov,
- omogočati pregled in potrjevanje zahtevkov za nadrejene in druge odobritelje,
- omogočati pregled identitet in pravic podrejenih uporabnikov za nadrejene, kjer je to skladno z organizacijskimi pravili naročnika,
- omogočati nadrejenim in drugim pooblaščenim osebam ad hoc pregled dodeljenih pravic, vlog, članstev in dostopov za zaposlene, študente, pogodbene delavce, zunanje uporabnike oziroma druge upravljane osebe, za katere so odgovorni,
- pooblaščenim skrbnikom omogočati pregled centralnega imenika identitet in kataloga dostopov.

7.6 Revizijska sled, poročanje in skladnost

Ponujeni IAM sistem mora:

- omogočati revizijsko sled administrativnih in uporabniških aktivnosti v IAM sistemu,
- evidentirati podatke o tem, kdo je zahteval, odobril, zavrnil, spremenil, izvedel ali ukinil posamezno pravico ter kdaj je bila sprememba izvedena,
- omogočati pregled zgodovine sprememb na ravni identitete, poslovne vloge, pravice, zahtevka in ciljnega sistema,
- omogočati pripravo standardnih in ad hoc poročil za potrebe notranjih pregledov, zunanjih revizij, varstva osebnih podatkov in informacijske varnosti,
- omogočati redno in izredno potrjevanje dostopov s strani odgovornih oseb,
- podpirati pravila skladnosti, vključno z zaznavanjem konfliktnih vlog oziroma pravil ločevanja dolžnosti (SOD).

7.7 Upravljanje gesel in šifrantov

Ponujeni IAM sistem mora omogočati:

- samopostrežno ponastavitev gesla v obsegu, ki je združljiv z varnostno politiko naročnika,
- ustvarjanje gesel skladno z zahtevami naročnika glede kompleksnosti, zgodovine gesel in varnosti,
- uvoz, urejanje in zgodovino šifrantov, potrebnih za delovanje IAM sistema,
- masovni uvoz podatkov iz CSV strukturiranega zapisa.

7.8 Začetni uvoz in usklajevanje podatkov

Izvajalec mora v okviru vzpostavitve izvesti začetni uvoz, uparjanje in usklajevanje podatkov, ki so potrebni za vzpostavitev centralnega registra identitet in dostopov. Obseg se podrobno določi v fazi analize.

Izvajalec mora zagotoviti najmanj:

- uvoz podatkov iz eHRM kot avtoritativnega vira za interne uporabnike;
- uvoz oziroma prevzem podatkov iz AD in drugih dogovorjenih sistemov za obstoječe račune, skupine in članstva;
- uparjanje oseb z obstoječimi uporabniškimi računi;
- zaznavanje neujemanj, podvojenih zapisov, neaktivnih računov in drugih izjem;
- dokumentiranje pravil uvoza, sinhronizacije, usklajevanja podatkov in obravnave izjem.

8. Storitve implementacije

Izvajalec mora zagotoviti vse storitve, potrebne za vzpostavitev IAM sistema v virtualnem okolju naročnika in predajo sistema v uporabo. Storitve vključujejo najmanj:

- analizo obstoječega stanja in pripravo načrta implementacije,
- pripravo tehnične arhitekture in načrta integracij,
- namestitev in konfiguracijo IAM sistema v testnem in produkcijskem okolju,
- integracijo s ciljnim sistemi prve faze,
- konfiguracijo poslovnih vlog, pravil dodeljevanja, delotokov, obvestil in poročil,
- izvedbo začetnega uvoza in usklajevanja podatkov,
- izvedbo testiranja in odpravo ugotovljenih napak,
- pripravo tehnične, skrbniške in uporabniške dokumentacije,
- izobraževanje skrbnikov sistema in ključnih uporabnikov,
- podporo pri prehodu v produkcijo in v času poskusnega obratovanja.

9. Arhitektura, varnost in skladnost

9.1 Arhitektura in okolja

Ponujeni IAM sistem mora biti zasnovan tako, da omogoča varno, pregledno in vzdržljivo delovanje v virtualnem okolju naročnika. Izvajalec mora pred izvedbo pripraviti arhitekturni načrt sistema in ga uskladiti z naročnikom.

- Izvajalec mora pripraviti arhitekturni načrt testnega in produkcijskega okolja.
- Izvajalec mora v arhitekturnem načrtu opredeliti priporočeno postavitev sistema v načinu visoke razpoložljivosti. Če visoka razpoložljivost za posamezno komponento ni mogoča ali ni smiselna, mora izvajalec to obrazložiti.
- Izvajalec mora dokumentirati vse komunikacijske povezave, protokole, omrežna vrata in odvisnosti do drugih sistemov.
- Sistem mora uporabljati varne komunikacijske protokole.
- Sistem mora omogočati varnostno kopiranje in obnovo konfiguracije oziroma podatkov sistema.
- Izvajalec mora v okviru arhitekturnega načrta opredeliti način varnostnega kopiranja, obnove in preverjanja obnovljivosti sistema.
- Sistem mora omogočati nadzorovan prenos konfiguracij med testnim in produkcijskim okoljem, zlasti za vloge, pravice, konektorje, integracijske nastavitve, delotoke in poročila.
- Izvajalec mora dokumentirati postopek prenosa sprememb med testnim in produkcijskim okoljem.

9.2 Informacijska varnost

Izvajalec mora pri izvedbi in vzdrževanju IAM sistema upoštevati zahteve naročnika s področja informacijske varnosti, varnega upravljanja sprememb in nadzora dostopov. Zahteve veljajo tudi za morebitne podizvajalce.

- Izvajalec mora pri izvedbi in vzdrževanju sistema upoštevati načelo najmanjših potrebnih pravic.
- Izvajalec mora zagotoviti varno upravljanje administrativnih dostopov do IAM sistema in povezanih komponent.
- Sistem mora omogočati šifriranje komunikacije in uporabo varnih protokolov.
- Sistem mora zagotavljati ustrezno zaščito revizijskih zapisov pred nepooblaščenim spreminjanjem ali brisanjem.
- Izvajalec mora spremembe izvajati skladno z naročnikovimi postopki upravljanja sprememb.
- Izvajalec mora naročnika obveščati o pomembnih spremembah, ki vplivajo na varnost, delovanje ali vzdrževanje sistema.
- Izvajalec mora sodelovati pri varnostnih pregledih, presojah, testiranjih in preverjanjih obnovljivosti, ki se nanašajo na IAM sistem.
- Izvajalec mora zagotoviti, da so vsi dostopi njegovih zaposlenih, podizvajalcev ali drugih oseb, ki sodelujejo pri izvedbi naročila, omejeni na najmanjši potrebni obseg, časovno omejeni, odobreni s strani naročnika in ustrezno evidentirani.

9.3 Varstvo osebnih podatkov in skladnost

IAM sistem obdeluje osebne podatke uporabnikov, podatke o uporabniških računih, vlogah, pravicah, zahtevkih, odobritvah, spremembah in revizijskih zapisih. Sistem mora biti zato zasnovan, vzpostavljen in vzdrževan na način, ki omogoča skladno, varno in sledljivo obdelavo podatkov.

- Sistem mora omogočati omejevanje dostopa do osebnih podatkov, podatkov o dostopih, zahtevkov, odobritev, revizijskih zapisov in poročil na pooblaščen osebe glede na njihove vloge in pooblastila.
- Izvajalec mora pri izvedbi naročila ravnati skladno z GDPR, ZVOP-2, ZInfV-1 in internimi pravili naročnika s področja varstva osebnih podatkov in informacijske varnosti.
- Če izvajalec, podizvajalec ali podobdelovalec pri izvajanju pogodbe nastopa kot obdelovalec osebnih podatkov, mora biti obdelava urejena v skladu z 28. členom GDPR oziroma z ustreznim pogodbenim ali drugim pravnim aktom.
- Izvajalec mora naročniku zagotoviti podatke, ki so potrebni za pripravo oziroma dopolnitev popisa obdelav osebnih podatkov oziroma podatkovnih tokov za IAM sistem in povezane integracije, vključno z opredelitvijo virov podatkov, ciljnih sistemov, kategorij podatkov, namenov obdelave, rokov hrambe ter tehničnih in organizacijskih ukrepov.
- Dostop do osebnih podatkov oziroma prenos osebnih podatkov izven EU/EGP ni dopusten brez predhodnega pisnega soglasja naročnika in izpolnjenih pravnih pogojev po veljavni zakonodaji.
- Izvajalec mora naročnika brez nepotrebnega odlašanja in najkasneje v roku 4 ur obvestiti o zaznanih varnostnih ranljivostih, varnostnih napakah, incidentih, nepooblaščenem dostopu, izgubi podatkov ali drugih okoliščinah, ki bi lahko vplivale na varnost, zaupnost, celovitost ali razpoložljivost IAM sistema oziroma podatkov, ki se obdelujejo v sistemu.
- Izvajalec mora pri izvajanju naročila sodelovati z naročnikom pri izvedbi ukrepov, ki so potrebni za varno delovanje sistema, odpravo ranljivosti, obvladovanje incidentov, zagotavljanje revizijske sledljivosti in dokazovanje skladnosti.

10. Faze izvedbe in terminski okvir

Projekt se izvede fazno. Celotna vzpostavitev IAM sistema, vključno s poskusnim obratovanjem, ne sme trajati več kot 8 mesecev od uvodnega sestanka (datum T0). Vsaka faza se zaključi s predajo dogovorjenih izdelkov in potrditvijo s strani naročnika.

Faza	Vsebina	Rok dokončanja	Zaključek faze
Faza 1 - Analiza in načrt (Discovery)	Pregled obstoječega stanja, potrditev obsega prve faze, tehnična arhitektura, načrt integracij, načrt začetnega uvoza podatkov, načrt testiranja, terminski plan, plan obračuna storitev in matrika odgovornosti.	T0 do največ T0 + 2 meseca.	Potrjen dokument analize in načrt uvedbe.
Faza 2 - Testno okolje	Namestitev in konfiguracija testnega okolja, povezava s ciljnim sistemi prve	Največ T0 + 5 mesecev.	Prevzem testnega okolja in

	faze, začetni uvoz in usklajevanje podatkov, konfiguracija vlog, delotokov, portala in poročil ter izvedba testiranj.		potrjeni testni zapisniki.
Faza 3 - Produkcija	Priprava produkcijskega okolja, prenos potrjenih konfiguracij, priprava prehoda v produkcijo, izobraževanja, obremenitveni oziroma zmogljivostni preizkusi, kjer so potrebni, ter prehod v produkcijo.	Največ T0 + 7 mesecev.	Produkcijski prehod in prevzemni zapisnik.
Faza 4 - Poskusno obratovanje	Spremljanje delovanja, odprava napak, stabilizacija, dopolnitev dokumentacije in končna predaja sistema v uporabo.	Največ T0 + 8 mesecev.	Končni prevzem IAM sistema.

11. Prevzemni izdelki in dokumentacija

Izvajalec mora naročniku sproti predajati dokumentacijo in izdelke, potrebne za preverjanje, prevzem, uporabo in nadaljnje vzdrževanje IAM sistema. Dokumentacija, ki jo pripravi izvajalec za naročnika, mora biti predana v elektronski obliki in v slovenskem jeziku. Uradna proizvajalčeva dokumentacija je lahko predana v slovenskem ali angleškem jeziku.

Predani morajo biti najmanj:

- projektni načrt, terminski plan in matrika odgovornosti,
- dokument analize obstoječega stanja in potrjen načrt uvedbe,
- tehnična arhitektura, opis namestitve, komunikacijskih povezav in integracij,
- opis podatkovnih tokov, pravil uvoza, sinhronizacije in usklajevanja podatkov,
- katalog poslovnih vlog, dostopov, pravil dodeljevanja in pravil skladnosti v dogovorjenem obsegu,
- konfiguracija delotokov, odobritev, obvestil, portala in poročil,
- konfiguracijski paketi, izvozi konfiguracij, prilagojene skripte, konektorji oziroma druge prilagoditve, ki so bile pripravljene posebej za naročnika, v obsegu, ki je potreben za vzdrževanje in nadaljnje upravljanje IAM sistema,
- testni scenariji, zapisniki testiranj in poročilo o odpravi napak,
- načrt prehoda v produkcijo in načrt povrnitve v prejšnje stanje,
- navodila za skrbnike sistema in operativno upravljanje,
- uporabniška navodila za končne uporabnike, nadrejene in odobritelje,
- navodila za osnovno upravljanje, varnostno kopiranje, obnovo, spremljanje delovanja in reševanje pogostih napak,
- poročilo o izvedbi in končni prevzemni zapisnik.

12. Vzdrževanje, podpora in odzivnost

Izvajalec mora za vzpostavljeni IAM sistem zagotavljati vzdrževanje ter podporo in odzivnost za obdobje 36 mesecev. Vzdrževanje in podpora se izvajata za produkcijski sistem, njegove

komponente, konfiguracijo, integracije in funkcionalnosti, ki so predmet tega naročila, ter systemske komponente in strežniško okolje, na katerem je IAM sistem nameščen, kadar so te komponente del standardne postavitve sistema.

12.1 Osnovno vzdrževanje in odzivnost

Osnovno vzdrževanje in odzivnost je zajeto v fiksni mesečni postavki ponudbenega predračuna in je ovrednoteno s strani naročnika. Ta postavka ne črpa ur iz postavke »Podpora, dodatne storitve in naknadne integracije dodatnih ciljnih sistemov«.

Osnovno vzdrževanje in odzivnost zajema:

- zagotavljanje odzivnosti po principu 24x7 v obdobju 36 mesecev,
- sprejem, evidentiranje in obravnavo prijavljenih napak v delovanju IAM sistema,
- odpravo napak v programski opremi in konfiguraciji sistema, ki je predmet tega naročila,
- nameščanje varnostnih popravkov, popravkov napak in stabilnih nadgradenj sistema,
- nameščanje popravkov oziroma nadgradenj operacijskega sistema, podatkovne baze in sistemskih komponent, kadar so te komponente del standardne postavitve ponujenega IAM sistema in je njihova nadgradnja potrebna za varno ali stabilno delovanje IAM sistema,
- redno spremljanje stanja sistema in izvedbo pregleda stanja najmanj dvakrat letno,
- preverjanje delovanja ključnih integracij, sinhronizacij, delotokov in poročil v obsegu vzpostavljenega sistema,
- obveščanje naročnika o varnostnih ranljivostih, priporočljivih posodobitvah, spremembah proizvajalca in drugih okoliščinah, ki bi lahko vplivale na varno ali stabilno delovanje IAM sistema,
- zagotavljanje proizvajalčeve podpore za ponujeni sistem v obsegu, ki je vključen v ponujene licence oziroma pravice uporabe,
- osnovno dopolnjevanje tehnične dokumentacije zaradi izvedenih popravkov, posodobitev ali sprememb konfiguracije.

Osnovno vzdrževanje ne vključuje uvedbe novih funkcionalnosti, večjih vsebinskih razširitev, naknadnih integracij dodatnih ciljnih sistemov ali drugih aktivnosti, ki se izvajajo v okviru postavke »Podpora, dodatne storitve in naknadne integracije dodatnih ciljnih sistemov«.

12.2 Podpora, dodatne storitve in naknadne integracije dodatnih ciljnih sistemov

Podpora, dodatne storitve in naknadne integracije dodatnih ciljnih sistemov je namenjena aktivnostim, ki jih naročnik naroči zaradi operativnih potreb pri uporabi, spremembah, prilagoditvah, dopolnitvah ali širitvi že vzpostavljenega IAM sistema.

V ponudbenem predračunu je za te storitve predviden enotni fond 2.000 ur za obdobje 36 mesecev (250 človek-dni). Ure se koristijo po dejanskih potrebah naročnika in na podlagi predhodnega naročila oziroma potrditve naročnika.

Enotni fond ur lahko zajema zlasti:

- pomoč pri uporabi in administraciji IAM sistema;
- svetovanje glede uporabe obstoječih funkcionalnosti ponujenega sistema;
- pomoč pri nastavitvah, preverjanju delovanja in odpravi težav, ki niso posledica napake v programski opremi;

- spremembe nastavitev, pravil, vlog, skupin, delotokov, odobritev, obvestil in poročil;
- pomoč pri spremembah zaradi organizacijskih, procesnih ali tehničnih sprememb pri naročniku;
- manjše prilagoditve obstoječih integracij, če ne pomenijo vključitve novega ciljnega sistema;
- pripravo ali prilagoditev poročil v okviru podatkov, ki jih sistem že upravlja;
- pomoč pri analizi stanja uporabniških računov, pravic, vlog in izjem;
- dopolnjevanje tehnične, administratorske in uporabniške dokumentacije zaradi izvedenih sprememb;
- analizo dodatnega ciljnega sistema;
- opredelitev obsega integracije, podatkovnega modela, pravic, vlog in pravil za dodatni ciljni sistem;
- pripravo ali prilagoditev konektorja, vmesnika, skripte ali drugega načina povezave;
- nastavitve uvoza, sinhronizacije, uparjanja in usklajevanja podatkov;
- konfiguracijo dodeljevanja, spremembe in odvzema pravic v dodatnem ciljnem sistemu;
- nastavitve odobritvenih postopkov, pravil skladnosti, poročil in revizijske sledi za dodatni ciljni sistem;
- testiranje dodatne integracije;
- pripravo dokumentacije za dodatno integracijo;
- prenos potrjene dodatne integracije v produkcijsko uporabo;
- druga strokovna opravila, povezana z uporabo, upravljanjem, prilagoditvami ali širitvijo IAM sistema, ki jih naročnik naroči pri izvajalcu.

Podpora se zagotavlja skrbnikom sistema na strani naročnika (Služba za sistemsko podporo, Služba za podporo uporabnikom in Oddelek uprave za upravljanje kadrov). Neposredna pomoč vsem končnim uporabnikom naročnika ni predmet te postavke, razen če jo naročnik posebej naroči in potrdi.

Za vsako naknadno integracijo dodatnega ciljnega sistema mora izvajalec pred začetkom izvedbe pripraviti kratko oceno obsega, predvideno število ur, predvidene aktivnosti in predpogoje na strani naročnika. Izvedba se lahko začne šele po potrditvi naročnika.

Naročnik ni dolžan naročiti oziroma koristiti vseh ur iz navedenega fonda. Obračunajo se le dejansko izvedene in s strani naročnika potrjene ure. Neporabljene ure po izteku pogodbenega obdobja zapadejo.

12.3 Odzivni časi

Osnovni zahtevani režim podpore je režim 24x7 z odzivnim časom za kritične napake največ 4 ure.

Prioriteta	Opis	Odzivni čas	Rok za vzpostavitev obroda / odpravo napake
P1 - kritična	Nedelovanje produkcijskega IAM sistema, kritična napaka pri izvajanju ključnih procesov upravljanja identitet ali kritična varnostna pomanjkljivost, zaradi katere sistema ni mogoče varno uporabljati.	4 ure	Obvod najkasneje naslednji delovni dan; trajna odprava po dogovoru z naročnikom in glede na kritičnost.

P2 - visoka	Moteno delovanje ključne funkcionalnosti sistema brez primerne obkrožila ali večja degradacija delovanja, ki vpliva na pomemben del uporabnikov, integracij ali procesov.	8 delovnih ur	2 delovna dneva.
P3 - srednja	Motnja pri posamezni funkcionalnosti, integraciji, poročilu, delotoku ali nastavitvi, pri čemer obstaja obkrožila ali je vpliv na delovanje omejen.	2 delovna dneva	4 delovni dnevi.
P4 - nizka	Manjša napaka, vprašanje, zahteva za pojasnilo, konfiguracijska sprememba, zahteva za svetovanje ali druga manj zahtevna storitev podpore.	3 delovni dnevi	6 delovnih dni.

Roki za odpravo napake se lahko podaljšajo, če je odprava odvisna od aktivnosti naročnika, tretjih sistemov, proizvajalca programske opreme ali drugih okoliščin, na katere izvajalec ne more neposredno vplivati. V takem primeru mora izvajalec naročnika o tem obvestiti, navesti razlog in predlagati nadaljnji način reševanja.

Pri napakah P1 in P2 mora izvajalec naročnika redno obveščati o poteku reševanja do vzpostavitve obkrožila oziroma odprave napake.

12.4 Poročanje o vzdrževanju in porabi ur

Izvajalec mora mesečno pripraviti poročilo o izvedenih aktivnostih vzdrževanja, podpore in porabi ur. Poročilo mora biti predloženo naročniku najkasneje ob izstavitvi računa za pretekli mesec.

Mesečno poročilo mora zajemati najmanj:

- pregled prijavljenih napak, incidentov in zahtevkov,
- prioriteto posamezne prijave,
- datum in čas prijave,
- datum in čas začetka obravnave,
- opis izvedenih aktivnosti,
- status prijave,
- porabljene ure po posamezni aktivnosti,
- prikaz porabe ur iz postavke »Podpora, dodatne storitve in naknadne integracije dodatnih ciljnih sistemov«, ločeno po vrsti aktivnosti,
- pregled izvedenih popravkov, nadgradenj in sprememb konfiguracije,
- pregled odprtih zadev in predvidenih nadaljnjih aktivnosti,
- morebitna priporočila izvajalca za izboljšanje delovanja, varnosti ali stabilnosti IAM sistema.

Naročnik potrdi samo dejansko izvedene in ustrezno dokumentirane aktivnosti. V primeru nejasnosti mora izvajalec na zahtevo naročnika poročilo dopolniti oziroma pojasniti.

12.5 Izvoz podatkov in zaključek pogodbe

Izvajalec mora ob izteku pogodbe oziroma na zahtevo naročnika zagotoviti izvoz podatkov, konfiguracij, poročil in revizijskih podatkov v strukturirani obliki, v obsegu, ki ga omogoča ponujeni IAM sistem in ki je potreben za nadaljnje upravljanje oziroma migracijo.

13. Splošne zahteve

Izvajalec mora zagotoviti izvedbo delavnic, usposabljanj, operativne komunikacije in dokumentacije v slovenskem jeziku oziroma zagotoviti ustrezno prevajanje na lastne stroške.

DRUŽBA ZA AVTOCESTE V REPUBLIKI SLOVENIJI
DARS, d. d.

PONUDBENI PREDRAČUN

Ponudnik:

PONUDBENI PREDRAČUN št.

Postavka	Količina	ME	Cena brez DDV	Skupaj brez DDV
A. Vzpostavitev IAM sistema	1	komplet		
B. Licence / pravice uporabe za obdobje 36 mesecev	1	komplet		
C. Osnovno vzdrževanje in odzivnost (pavšal)	36	mesec	1.000,00 €	36.000,00 €
D. Podpora, dodatne storitve in naknadne integracije dodatnih ciljnih sistemov (2000 ur / 36 mesecev)	2000	ura		
E. Morebitne dodatne licence	/	/	30.000,00 €	30.000,00 €
			SKUPAJ brez DDV	
			DDV 22%	
			SKUPAJ z DDV	

Ponudnik izpolni cene pri postavkah A., B. in D., postavki C. in E. pa sta ovrednoteni s strani naročnika in sta fiksni. Ponudnik ju ne sme spreminjati. Vrednosti postavk C. in E. morata biti zajeti v skupni ponudbeni vrednosti.

Strinjamo se, da so razpisane količine na enoto mere in so okvirne ter se prilagajajo konkretnim potrebam ter razpoložljivim finančnim sredstvom naročnika. Naročnik ni zavezan naročiti celotne količine storitev.

Izjavljamo, da smo ponudili in izpolnili vse pozicije iz predračuna. Nobene od postavk ne ponujamo brezplačno, ni enaka 0 EUR ali neizpolnjena.

Vse cene in vrednosti so izražene v evrih. Cena ne vsebuje DDV. Cene in vrednosti so obračunane in zaokrožene na dve (2) decimalki. V ponudbeni ceni/ME so zajeti vsi stroški v zvezi s predmetom naročila.

Datum:

Podpis: