



PRILOGA 1: TEHNIČNA SPECIFIKACIJA JAVNEGA NAROČILA

Predmet javnega naročila »**Vzdrževanje elektronskega dokumentnega sistema Univerze v Ljubljani (GovernmentConnect) s pripadajočimi nadgradnjami in storitvami za obdobje 4 let**« so licence, nadgradnje in storitve, po spodaj navedenih postavkah.

Predmet tega javnega naročila je:

- 1) **Najem licenčne programske opreme GovernmentConnect z vključenim licenčnim in aplikativnim vzdrževanjem:** naročnik najema in izvajalec bo za čas trajanja pogodbe vzdrževal naslednje module in povezave:

Splošen opis dokumentnega sistema UL (DSUL) – GovernmentConnect v okolju UL

DSUL je skupna informacijska storitev Univerze v Ljubljani za dokumentno poslovanje, dokumentne procese, digitalno podpisovanje, elektronsko hrambo, revizijske sledi in povezovanje z drugimi informacijskimi sistemi. Obseg sistema, naveden v tehnični specifikaciji, vključuje približno 9.600 registriranih in 1.500 aktivnih uporabnikov, več kot 100 vlog, več kot 7.000.000 dokumentov, približno 4 TB podatkovnega okolja in več kot 1.000.000 vloženih dokumentov letno.

Produkt dokumentnega sistema UL je spletna rešitev za upravljanje z dokumentarnim gradivom in omogoča podporo poslovnih procesov in elektronsko izmenjavo dokumentov. Omogoča prehod na brezpapirno poslovanje znotraj organizacije, uporabo spletnih in mobilnih orodij ter dolgoročno in varno hrambo podatkov. Omogoča zajem, evidentiranje, klasificiranje, posredovanje in odpremo dokumentov, digitalno podpisovanje dokumentov, revizijsko sled in elektronsko izmenjavo digitalno podpisanih dokumentov.

Pri razvoju aplikacije so bili upoštevani naslednji predpisi, standardi in priporočila:

- Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP)
- Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih (ZVDAGA)
- Zakon o varstvu osebnih podatkov (ZVOP)
- Zakon o tajnih podatkih (ZTP)
- Zakon o splošnem upravnem postopku (ZUP)
- Uredba o upravnem poslovanju
- Enotne tehnološke zahteve (ETZ)
- Pravilnik o vodenju evidence o upravnem postopku
- Model Requirements for the Management of Electronic Records (MoReq)

Dokumentni sistem temelji na Microsoft platformi .NET z uporabo jezika C# ter bazi MS SQL. To pomeni, da so v za delovanje sistema potrebni MS Windows strežniki.

Modul Glavna pisarna (vhodna, izhodna pošta, lastni dokumenti)

Dokumenti se v dokumentnem sistemu UL zbirajo v zadevah, elektronskih mapah, v katerih se zbirajo vsebinsko povezani vhodni, izhodni in lastni dokumenti. Ob odprtju zadeve se določijo klasifikacijski znak in rok hrambe iz vnaprej pripravljenega klasifikacijskega načrta, naziv, nosilec,



dodatni avtorji in bralci. Nosilec zadevo prevzame, pooblaščen uporabnik pa vanjo dodajajo, ali premeščajo dokumente.

Vhodna pošta se v dokumentnem sistemu UL zajame s skeniranjem papirne pošte, samodejnim prevzemom e-pošte ali ročnim nalaganjem datoteke. Glavna pisarna dopolni metapodatke, dokument uvrsti v obstoječo ali novo zadevo ter ga signira pristojnemu prejemniku. Prejemnik pošto prevzame, preda drugemu uporabniku, ali jo zavrne.

Lastni dokumenti se pripravijo znotraj zadeve ali kot samostojni dokument, praviloma iz predloge ali naložene datoteke. Dokumentu se določijo ključni podatki, nosilec, avtorji in bralci, vsebina pa se lahko ureja neposredno v dokumentnem sistemu UL. Lastni dokument se lahko pošlje v potrjevanje in podpisovanje (več osebam, vzporedno ali zaporedno); ob digitalnem podpisu se pretvori v PDF in pridobi klasifikacijsko številko. Digitalno podpisovanje je integrirano v dokumentnem sistemu UL, kjer lahko uporabniki s pomočjo osebnih ali strežniških certifikatov podpisujejo dokumente.

Izhodna pošta nastane iz pripravljenega oziroma podpisanega lastnega dokumenta. Uporabnik določi naslovnik in način odpreme, na primer navadno pošto, e-pošto, priporočeno pošto, ZUP ipd.. Pošiljka se posreduje glavni pisarni, ki jo preveri in odpremi, dokumentni sistem UL pa evidentira njeno stanje, odpremo ter po potrebi tudi vročitev.

Vhodni in izhodni elektronski računi

Vhodni računi se v dokumentni sistemu UL vložijo na dva načina, in sicer preko vzpostavljene povezave z aplikacijo UJPnet ali z optičnim zajemom papirnih računov. Računi se avtomatično razporedijo v ustrezno organizacijo članice, kjer se pri e-računih podatki iz glave računa avtomatično preberejo. Vhodni računi se nato prenesejo v SAP preko vzpostavljene povezave.

Izhodni računi se v DSUL vložijo prav tako preko vzpostavljene povezave iz sistema SAP, kjer se tisti, ki so namenjeni proračunskim uporabnikom iz DSUL -ja naprej posredujejo v sistem UJPnet. Ostali računi pa se v DSUL iz SAP odložijo za namen arhiviranja.

Izdani računi se v letne zbirne zadeve razvrščajo glede na datum izdaje računa, ki ga posreduje SAP. Tako se lahko računi za pretekla obdobja pravilno vložijo tudi v zadeve prejšnjih let.

Osebne mape in elektronske plačilne liste

Modul za delo z osebnimi mapami v DSUL omogoča samodejno vlaganje plačilnih list in drugih kadrovskih dokumentov v elektronski personalni dosje zaposlenega. Dostop je omejen na zaposlenega in pooblaščen osebe kadrovske oziroma plačne službe, pri čemer se v dosje lahko vlagajo tudi drugi zaupni osebni dokumenti. Kadrovske dokumente se v DSUL vlagajo preko vzpostavljene povezave iz sistema SAP po vnaprej dogovorjenih pravilih (kot so dodatni dostopi in avtomatično uvrščanje v osebne mape) ali pa se v DSUL pripravijo iz predlog ter nato uvrstijo v ustrezne osebne mape, enako velja za vhodne dokumente. DSUL poskrbi, da se na podlagi ustreznega tipa kadrovskega dokumenta zgodi samodejno odpiranje in uvrščanje dokumentov v zadeve z ustreznim klasifikacijskim znakom in hrambo.

Funkcionalnost omogoča tudi uvrščanje splošnih dokumentov, ki niso bili ustvarjeni kot posebni kadrovske dokumenti. Če sta na dokumentu navedena ustrezen tip in zaposleni, se dokument samodejno uvrsti v njegovo personalno mapo.



Modul Seje

Modul podpira pripravo in izvedbo sej, zbiranje gradiv, oblikovanje dnevnega reda, pripravo vabil, zapisnikov in sklepov. Omogoča tudi beleženje odločitev ter spremljanje izvedbe sprejetih sklepov. Znotraj modula je možno pripraviti različne vrste sej, na katerih se lahko po vnaprej znanih pravilih dodajo ustrezne točke dnevnega reda, predsedujoči, sodelujoči in odločevalci.

S pomočjo podatkov, ki se vodijo na seji, se na dokumente samodejno prepisujejo in vpisujejo podatki (številke, dnevni redi, osebe ipd.), dokumente pa se prav tako lahko podpisuje in pošilja v izvedbo ustreznim članom.

Množično kreiranje dokumentov

Množično kreiranje dokumentov lahko uporabnik v DSUL sproži z določitvijo Wordove predloge in Excelove preglednice ter tako hkrati ustvari več istovrstnih dokumentov. Podatki iz posamezne vrstice preglednice se samodejno vstavijo v ustrezne zaznamke dokumentne predloge.

Prav tako pa se lahko dokumenti množično prenesejo v DSUL iz drugih zalednih sistemov preko vnaprej pripravljenih vmesnikov z ustreznimi podatki.

Distribucija dokumentov med članicami

DSUL je na Univerzi v Ljubljani vzpostavljen kot skupna aplikacija, v katerih so nastavljene organizacije, ki predstavljajo posamezno članico UL. V posamezni organizaciji lahko dokumente kreirajo in si jih izmenjujejo le uporabniki, ki so del te organizacije. Je pa možno dokumente med članicami izmenjevati na več načinov: z gostujočimi delovnimi mesti, kjer ima uporabni v drugih članicah dodatne pravice za pregled dokumentov, ter izmenjavo po načelu vhodne in izhodne. Po tem principu v eni organizaciji pripravijo dokument in ga kot izhodno pošto pošljejo v drugo organizacijo, kjer jo prejmejo kot vhodni dokument.

Študentske mape in povezava s ŠIS

Za vsakega študenta je v DSUL vzpostavljena elektronska študentska mapa, ki združuje njegove zadeve in dokumente. ŠIS lahko prek integracijskih vmesnikov samodejno odpira mape in zadeve, vlaga dokumente ter pridobi povezave do dokumentov, dostop v DSUL pa je omejen predvsem na referat.

Priloge k diplomi

Priloge k diplomi se iz ŠIS samodejno vložijo v študentovo mapo in ustrezno zbirno zadevo. Dokumente lahko digitalno podpiše eden ali več dekanov, tudi z drugih članic, po podpisu pa DSUL ob predvidenem datumu samodejno pošlje prilogo študentu po e-pošti.

Vlaganje izpisov ocen

Izpisi ocen se iz sistemov ŠIS samodejno vlagajo v DSUL z ustreznimi metapodatki in razvrstijo v zbirne zadeve po predmetih. Dokument se pošlje profesorju v potrditev, po potrditvi pa se status prenese nazaj v ŠIS.



Dokumentacija doktorskega študija

Dokumenti doktorskega študija se iz ŠIS vlagajo v DSUL z metapodatki o kandidatu, mentorju, programu in tipu dokumenta. Razvrščajo se v letne zbirne zadeve po programih, določeni sklepi pa se samodejno pošljejo rektorju v digitalni podpis.

Proces za mlade raziskovalce in doktorske študente

V DSUL se vlagajo dokumenti, ki nastajajo v procesu izbire mladih raziskovalcev in doktorskih študentov. Integracija s ŠIS omogoča samodejno odpiranje zadev, razvrščanje dokumentov, podpisovanje izbranih tipov dokumentov ter zaključevanje drugih. Sistem podpira tudi samodejno pripravo in odpremo e-pošte, obravnavo fizičnih izvodov ter zapiranje zadev.

Povezava DSUL z aplikacijo eVŠ-VIP

DSUL periodično pridobiva dokumente postopkov priznavanja izobrazbe, kot so vloge in sklepi, skupaj z metapodatki o kandidatu, zavodu in statusu postopka. Komunikacija med sistemoma je zaščitena s strežniškimi certifikati in ločena glede na posamezno članico.

Dokumenti ob diplomiranju

Funkcionalnost omogoča vlaganje vpisnih listov, prilog, začasnih potrdil in drugih dokumentov ob diplomiranju iz sistema ŠIS v DSUL. Dokumenti se razvrstijo po tipu ter dodatno v študentovo zadevo, brez nadaljnjega potrjevanja ali odpreme.

Prenos izhodnih pošt v ŠIS – mednarodna mobilnost

Pri evidentiranju izhodne pošte v DSUL lahko uporabnik izbere študenta neposredno iz šifrant sistema ŠIS. DSUL nato samodejno določi ustrezno zadevo, vanjo uvrsti dokument in po odpremi podatke o izhodni pošti prenese nazaj v ŠIS.

Hramba dokumentov habilitacijskega postopka

Celoten habilitacijski postopek se izvaja v sistemu Procesi, DSUL pa zagotavlja končno evidentiranje in hrambo dokumentov. Dokumenti se samodejno razvrščajo v letne zadeve, ustrezen klasifikacijski razred in silos posamezne članice, dostop pa je omejen na pooblaščen skupine. Dokumenti se v DSUL vlagajo preko integracijskega vmesnika.

Mikrodokazila

Funkcionalnost uvaja poseben proces za dokumente mikrodokazil, ki se iz zalednega sistema neposredno vlagajo v DSUL in usmerijo v silos Rektorata. Omogoča določitev podpisnika prek AD-identifikatorja, spremljanje postopkov v ločenem modulu ter pošiljanje statusa uspešno podpisanega dokumenta nazaj v sistem mikrodokazil.

Projektne mape in povezava s SAP

DSUL samodejno odpira projektne mape na podlagi podatkov iz SAP ter vanje dodatno uvršča že obstoječe dokumente. Omogočeno je določanje dostopnih pravic, povezovanje povezanih dokumentov, na primer računa in naročilnice, ter upravljanje map prek integracijskega vmesnika.



Varstvo pri delu

Funkcionalnost podpira upravljanje dokumentacije s področja varnosti in zdravja pri delu, kot so poškodbe, pregledi opreme, meritve škodljivosti, osebna varovalna oprema in delovna oblačila. Procesi se izvajajo v sistemu SAP, medtem ko DSUL samodejno ustvarja ustrezne zadeve in mape dogodkov, razvršča dokumente, določa dostope ter omogoča potrjevanje, podpisovanje in odpremo dokumentov.

Tekoča in stalna zbirka

Proces vodenja dokumentov v DSUL je voden skozi celoten življenjski cikel dokumenta, od njegovega nastanka pa do uničenja. Kako dolgo se dokument hrani in kdaj se uniči, določa klasifikacijski načrt in na podlagi tega načrta ustrezno klasificiran dokument, ki je uvrščen v ustrezno zadevo. Na podlagi tega se zadeve z dokumenti v DSUL prenašajo iz aktivne v tekočo zbirko, kjer se hranijo dve leti, nato pa se lahko uničijo ali prenesejo v stalno zbirko.

Ko je zadeva rešena, jo nosilec preda skrbniku tekoče zbirke, ki preveri podatke o hrambi in jo prenese v tekočo zbirko. Po dveh letih se zadeve glede na rok hrambe prenesejo v stalno zbirko ali vključijo v postopek izločitve.

Pri izločanju se pripravi Excelov seznam, v katerem se označi dokumente za uničenje ali določi nov rok hrambe. Odločitev se nato uvozi v DSUL in poveže z vnaprej pripravljenim zapisnikom o uničenju. Postopek je podoben za tekočo in stalno zbirko. Uniči se samo dokumentarna vsebina, zadeva oziroma njen ovoj z metapodatki pa ostane v sistemu.

GDPR in osebni podatki

Sistem omogoča označevanje dokumentov, ki vsebujejo osebne podatke, ter beleži dostope do osebnih podatkov v šifrantu subjektov in do vsebine takih dokumentov.

Za pooblaščen osebo DPO so na voljo pregledi in izvozi dnevnikov dostopov, seznam vseh dokumentov posamezne fizične osebe ter izvoz njihovih vsebin. Sistem podpira tudi uničenje vsebine dokumentov, anonimizacijo povezave med dokumentom in osebo ter končno brisanje osebe iz šifranta, pri čemer se brisanje osebe izvede šele, ko ni več povezana z obstoječimi dokumenti. V DSUL je pomembno pravilno označevanje dokumentov, omejevanje prikaza osebnih podatkov in previdnost pri upravljanju evidenc oseb.

Sinhronizacija skupin Active Directory

DSUL lahko prevzema uporabniške skupine iz Active Directory in jih uporablja pri izbiri potrjevalcev, podpisnikov, sodelujočih in prejemnikov dokumentov. Funkcionalnost omogoča sinhronizacijo skupin iz več domen, zato lahko vsaka članica uporablja svoje skupine.

Strežniško podpisovanje dokumentov

Dokumenti, ki se iz SAP množično prenesejo v DSUL, se lahko samodejno digitalno podpišejo s strežniškim certifikatom brez uporabniške akcije. DSUL nato podpisani dokument vrne sistemu SAP, s čimer se zagotavlja nespremenljivost dokumenta in revizijska sled.

Digitalno podpisana elektronska sporočila

Sistemska obvestila in elektronska sporočila, poslana iz DSUL zunanjim prejemnikom, se digitalno podpišejo. Funkcionalnost je mogoče vključiti ali izključiti ločeno za posamezno članico.



Prijava z Entra ID

DSUL omogoča prijavo uporabnikov prek storitve Microsoft Entra ID. Obstoječi uporabniški identifikatorji se pretvorijo v obliko e-poštnega oziroma UPN-naslova, prilagojena pa je tudi dnevna sinhronizacija uporabnikov iz SAP.

Enotna identiteta uporabnikov v DSUL

Rešitev uvaja enoten UL ID in en Entra ID račun za osebo, tudi kadar ima več kadrovskih števil, delovnih mest ali personalnih map na različnih članicah. Predvidena je konsolidacija podvojenih uporabniških računov ter prilagoditev procesov, dokumentov in obveščanja glede na posamezno članico.

Značka digitalnega podpisa

Funkcionalnost omogoča prikaz vizualne značke, ki jasno označuje, da je dokument digitalno podpisan. Značka je prilagojena grafični podobi Univerze v Ljubljani, podpira transparentno ozadje, samodejni prelom besedila ter nastavljanje besedil in slik prek konfiguracije.

Skupni silos

Skupni silos v dokumentnem sistemu GC predstavlja osrednje okolje Univerze v Ljubljani za izvajanje procesov, ki vključujejo več članic ali zahtevajo osrednje upravljanje. Deluje vzporedno z obstoječimi silosi posameznih članic, ki ostajajo nespremenjeni, ter omogoča enotno izvajanje izbranih univerzitetnih procesov.

V skupnem silosu je vzpostavljena enotna organizacijska struktura vseh članic UL, kar omogoča osrednje upravljanje uporabnikov, vlog in pravic dostopa. Uporabniki iz različnih članic lahko sodelujejo v istih postopkih, pri čemer sistem zagotavlja nadzorovan dostop do dokumentov in procesov glede na organizacijsko pripadnost.

Za učinkovito delovanje se uporabljajo skupni šifranti, enoten klasifikacijski načrt ter standardizirane predloge dokumentov. S tem se zagotavljajo poenoteni postopki, usklajena dokumentacija in lažje sodelovanje med članicami.

Pomembna značilnost skupnega silosa je povezovanje dokumentov med različnimi silosi brez njihovega podvajanja. Dokument ostane shranjen v izvornem silosu, hkrati pa je lahko povezan z zadevami v drugih silosih, kar omogoča preglednost in sodelovanje med organizacijskimi enotami ob ohranjanju enotne revizijske sledi.

Skupni silos je namenjen predvsem osrednjim procesom UL, kot je upravljanje projektov projektne pisarne, ter drugim procesom, ki zahtevajo skupne predloge dokumentov, enotno upravljanje pravic in usklajeno delo več članic. Delovanje dodatno podpira uporaba skupnih elektronskih naslovov za prejem in pošiljanje dokumentov, kar zagotavlja sledljivost, enotno komunikacijo in neodvisnost od posameznih uporabnikov.

Povezave dokumentnega sistema UL z drugimi informacijskimi sistemi UL:

- Povezava s sistemom VIS (izpis ocen, dokumenti mladih raziskovalcev in doktorskih študentov);
- Distribucija dokumentov med članicami;
- Povezava z aplikacijo eVŠ;



- Sinhronizacija AD skupin;
- Enotna identiteta uporabnikov;
- Priloge diplom;
- Dokumenti habilitacije;
- Mikro dokazila;
- SAP in drugi vmesniki;
- SAP povezane in druge izvedene nadgradnje in
- Podpora procesu podjetniških, avtorskih pogodb in plačilnih list v povezavi s sistemom SAP

Naročnik naroča 1.500 licenc za aktivne uporabnike, pri čemer se upošteva, da je aktivni uporabnik vsak uporabnik, ki kreira več kot 12 dokumentov na letni ravni. Pravico do uporabe pa imajo vsi zaposleni in drugi zunanji sodelavci pri naročniku ter to število ni omejeno in ni vezano na plačljive licence.

Licence morajo omogočati:

- izmenjavo dokumentov med članicami UL ter članicami in Rektoratom UL v sistemu GC,
- obvestila uporabnikom v GC na vrhu okna,
- uporabo vseh modulov, razvitih v sistemu GC, če naročnik pridobi licenčno pravico do uporabe modula z ustreznim najemom oziroma nakupom (kadrovski, nabavni modul, projektne mape in vodenje sej, vodenje ISO in drugi na novo razviti moduli GC) po ceniku ponudnika,
- standardni spletni servis za integracijo GC z drugimi informacijskimi sistemi.
- dostop do aplikacije iz naslednjih operacijskih sistemov in brskalnikov:
 - o Windows (brskalniki Chrome, Edge, Firefox)
 - o Mac OS (brskalniki Safari, Chrome, Firefox)
 - o Mobilni iOS (privzeti brskalnik)
 - o Mobilni Android (privzeti brskalnik)
- Urejanje MS Office priložnosti dokumentov:
 - o Windows (brskalniki Chrome, Edge, Firefox)
- Skeniranje dokumentov
 - o Windows (brskalniki Chrome, Edge, Firefox)
- Digitalno podpisovanje dokumentov
 - o Windows (brskalniki Chrome, Edge, Firefox)
 - o Mac OS (brskalniki Safari, Chrome, Firefox)
 - o Mobilni iOS (privzeti brskalnik)
 - o Mobilni Android (privzeti brskalnik)
- Vzpostavitev in vzdrževanje v visoko razpoložljivostnem načinu

Če bo potreba po dodatnih aktivnih licencah, ki presega 1.500 že dobavljenih licenc, jih bo naročnik posebej in izrecno naročil med trajanjem pogodbenega razmerja v skladu s ceno ponudbenega predračuna, kot je določena v 2. točki razpredelnice.

- 2) **Usposabljanje uporabnikov za uporabo dokumentnega sistema:** Ponudnik bo v sklopu pogodbe izvajal tudi usposabljanje uporabnikov, kamor spadajo tudi skrbniki sistema. Izobraževanje bo potekalo v prostorih naročnika (na članicah ali na rektoratu) na naročnikovi opremi, razen, če se pogodbeni stranki sporazumno dogovorita drugače.



Usposabljanje skrbnikov sistema se izvede na lokaciji in opremi naročnika. Ponudnik in naročnik se dogovorita za vsebino usposabljanja in način usposabljanja (lokacija, e-predavanje). Cena ure izvedenega usposabljanja mora vključevati celotno izvedbo usposabljanja (pripravo gradiva, pripravo predavatelja, potne in druge stroške ponudnika, ki jih ima z izvedbo usposabljanja).

Za uporabo aplikacije mora ponudnik zagotoviti uporabniška navodila za uporabnike, administratorska navodila za skrbnike sistema, kar vključuje zlasti vse opise pogostih in rednih aktivnosti, tehnično dokumentacijo za povezovanje GC z zunanjimi sistemi ter tehnično dokumentacijo, iz katere je razvidno, kako je zagotovljeno izpolnjevanje zahtev zakonodaje vključno z GDPR in informacijsko varnostjo.

- 3) **Dodatne storitve** po naročilu naročnika: naročnik bo dodatne storitve naročal sukcesivno pri ponudniku po urni postavki, ki izhaja iz predračuna. Primeri takšnih storitev so integracije z drugimi sistemi, nadgradnje programske opreme na zahtevo naročnika, svetovanje in pomoč uporabnikom, dodatna administracija ter vse druge storitve, ki niso vključene v obseg licenčnega in aplikativnega vzdrževanja. Dodatne storitve naročnik naroča vnaprej. Ponudnik pristopi k izvedbi posameznega naročila dodatnih storitev po predhodno medsebojno usklajenih specifikacijah in s strani naročnika pisno potrjeni ponudbi ponudnika.

Naročnik bo licence, nadgradnje in storitve naročal sukcesivno skozi razpisno obdobje. Naročnik bo naročal storitve glede na potrebe in ni dolžan naročiti v ocenjenem obsegu.

Licenčno vzdrževanje obsega glavne nadgradnje programske opreme v skladu s terminskim načrtom proizvajalca in nadgradnje programske opreme zaradi odprave napak. Z licenčnim vzdrževanjem mora ponudnik ves čas trajanja pogodbe zagotavljati nemoteno delovanje programske opreme na standardni programski opremi na strežnikih (operacijski sistem MS Windows, podatkovna baza MS SQL, poštni strežnik MS Exchange...) in delovnih postajah (operacijski sistem MS Windows, brskalnik MS Internet Explorer, bralnik Adobe PDF, orodja MS Office, ...), ter s standardnimi optičnimi čitalniki. Z licenčnim vzdrževanjem ponudnik zagotavlja redno obnavljanje z zakonom skladne akreditacije programske opreme pri Arhivu RS. Če ponudnik ne obnovi akreditacije programske opreme, je ponudnik naročniku dolžan povrniti nastale stroške.

Aplikativno vzdrževanje vključuje vse storitve, ki so potrebne za nemoteno delovanje in uporabo sistema. Ponudnik zagotavlja neprekinjeno, odzivno in varno delovanje aplikacije v visoki razpoložljivosti, vsaj 99,95 % na letni ravni, kar se meri s senzorji v aplikaciji PRTG. Vse napovedane prekinitve se morajo izvajati izven delovnega časa naročnika in ob predhodni najavi. Ponudnik zagotovi varnost aplikacije z upoštevanjem razpoložljivosti, celovitosti in zaupnosti in jo tudi varnostno posodablja ob sodelovanju naročnika. Vključuje odpravljanje napak, analizo vzrokov ob napakah ali izpadih, konfiguriranje sistema, vso potrebno pomoč z navodili in nasveti po e-pošti, telefonu ali po potrebi na lokaciji naročnika vsem skrbnikom dokumentnega sistema



GC na članico. Vključuje vse stroške, ki so povezani z izvajanjem storitve (telefonski stroški, potni stroški in ostali stroški).

Ponudnik mora v aplikaciji zagotoviti revizijsko sled na naslednji način:

- beleženje vseh uporabnikov,
- revizijska sled mora biti taka, da ni možno za določen čas izključiti beleženja ter ne sme omogočiti naknadnega spreminjanja, brisanja ali popravljanja dela ali celotne revizijske sledi;
- revizijska sled mora biti varno shranjena na lokaciji, ki jo naročnik določi skupaj s ponudnikom;
- najvišji (sistemski) administratorski dostopi morajo biti beleženi ločeno od drugih uporabniških dostopov;
- najvišji (sistemski) administratorski dostopi morajo biti jasno zabeleženi.

Organizacija podpore in obravnave incidentov

Gospodarski subjekt mora imeti organiziran sistem za sprejem, evidentiranje, razvrščanje, eskalacijo in reševanje incidentov ter zahtevkov, ki omogoča izvajanje zahtevanega SLA.

- enotna kontaktna točka oziroma storitveni center;
- sledljiva evidenca zahtevkov, statusov in komunikacije;
- določena eskalacijska pot za kritične incidente;
- postopek upravljanja sprememb, izdaj in povratnih načrtov;
- zmožnost mesečnega poročanja o zahtevkih, vzrokih, odzivnih časih, odpravi in odprtih tveganjih.

Ponudnik v ponudbi predloži seznam kadra, ki bo sodeloval pri izvajanju javnega naročila. Ponudnik je dolžan naročnika obveščati o vsaki kadrovske spremembi pri izvajanju predmeta razpisane storitve. Kot sprememba se šteje vsaka morebitna zamenjava v ponudbi prijavljenega kadra kot tudi morebitni dodatni kadri, ki bi opravljali predmet naročila.