

Uporabniške zahteve:  
Vzdrževanje, nadgradnja in podpora  
informacijskega sistema ZAHTEVKI

**DARS**

Služba za informatiko, OJN  
Ljubljana, junij 2019

<b>1</b>	<b>Predmet naročila .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Vsebinske zahteve in potrebne funkcionalnosti .....</b>	<b>4</b>
2.1	Definicija pojmov .....	4
2.2	Opis rešitve – Služba za informatiko .....	6
2.2.1	Zahtevki .....	6
2.2.2	Projekti .....	12
2.2.3	Naloge.....	14
2.2.4	Sestanki .....	16
2.2.5	Klici .....	18
2.2.6	Dokumenti .....	19
2.2.7	Podjetja.....	20
2.2.8	Kontakti .....	22
2.2.9	Poročila .....	23
2.2.10	Organizator .....	25
2.2.11	E-mail predloge .....	25
2.2.12	Nastavitve .....	27
2.3	Opis rešitve – Splošna služba.....	29
2.3.1	Zahtevki .....	29
2.3.2	Dokumenti .....	32
2.3.3	Poročila .....	33
2.3.4	Organizator .....	34
2.3.5	E-mail predloge .....	34
2.3.6	Nastavitve .....	35
2.4	Opis rešitve – Služba ESV.....	36
2.4.1	Zahtevki .....	36
2.4.2	Organizacijske enote .....	39
2.4.3	Oprema.....	39
2.4.4	Dokumenti .....	39
2.4.5	Poročila .....	40
2.4.6	E-mail predloge .....	41
2.4.7	Nastavitve .....	42
<b>3</b>	<b>Finančna zavarovanja.....</b>	<b>43</b>
<b>4</b>	<b>Tehnična specifikacija .....</b>	<b>44</b>
4.1	Sistemske okolje .....	44
4.2	Tehnične informacije o rešitvi .....	44
4.3	Testno okolje .....	46
4.4	Varnostne zahteve .....	46
4.5	Izvorna koda in dokumentacija .....	46
4.6	Storitve vzdrževanja .....	48
4.7	Storitve razvoja.....	49
4.7.1	Proces upravljanja s spremembami informacijskih sistemov .....	49
4.8	Storitve razvoja.....	50
4.9	Politika plačil.....	51
4.10	Nadzor nad izvajalcem.....	51
4.11	Opis in dokumentacija obstoječega sistema Zahtevki .....	51
<b>5</b>	<b>Merila za ocenjevanje prejetih ponudb.....</b>	<b>52</b>
5.1	Znesek.....	52
5.2	Izločilni kriteriji .....	52
5.3	Merila za izbiro ponudbe pri oddaji javnega naročila .....	55
5.4	Ponudbena cena.....	56

---

6	Ponudbeni predračun .....	57
---	---------------------------	----

## 1 Predmet naročila

Naročnik uporablja informacijski sistem »Zahtevki« za spremljanje zahtevkov, projektov, nalog, dokumentov, sestankov in klicev. Informacijski sistem je postavljen modularno, tako da je na isti platformi več rešitev.

Informacijski sistem je razvilo podjetje PRO-BIT PROGRAMSKA OPREMA D.O.O., platforma se imenuje PRO.4.

Naročnik uporablja sledeče rešitve (module):

1. Rešitev Službe za informatiko
2. Rešitev Splošne službe
3. Rešitev Službe ESV (elektro strojno vzdrževanje)

Rešitev za vsako službo je ločena s stališča uporabniške prijave in uporabe, tako da ne prihaja do podvajanja vsebine, razen pri administraciji uporabnikov in šifrantov v administrativnem modulu sistema.

Predmet naročila je vzdrževanje obstoječih rešitev in morebitna nadgradnja rešitev. Naročnik ne potrebuje novega sistema, ki bi nadomestil obstoječe rešitve.

Postavitev in uporaba informacijskega sistema je v lastnem informacijskem okolju naročnika (on-premise), kjer je nameščen strežnik z bazo podatkov in strežnik z ustrezno programsko opremo in navedenimi rešitvami. Informacijski sistem se bo po potrebi tudi nadgrajeval z novimi funkcionalnostmi.

Izvajalec mora v okviru pogodbe zagotavljati:

1. brezhibno in popolno delovanje sistema v času trajanja pogodbe in v skladu s potrebami naročnika
2. popolno funkcionalnost vseh rešitev v smislu odprave morebitnih napak, ažuriranja in zagotavljanja pravilnega delovanja, v primeru da naročnik – administrator tega ne more opraviti sam in da ima do teh vsebin dostop samo izvajalec
3. odzivnost in informacijsko podporo v skladu s potrebami naročnika in v skladu z roki določenimi v pogodbi
4. potrebno vzdrževanje sistema
5. razvoj sistema v skladu s potrebami in naročili naročnika
6. ukrepe za povečanje varnosti uporabe

## 2 Vsebinske zahteve in potrebne funkcionalnosti

### 2.1 Definicija pojmov

Spodnji seznam funkcionalnosti je uporabljen v posameznih rešitvah in sestavljajo rešitve zahtevanega informacijskega sistema ter se funkcionalno ponavljajo po področjih in sicer tam kjer jih potrebujemo.

Tabelarični pregled

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarični pregled omogoča:

- Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
- Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavitev skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
- Filtriranje podatkov po vseh omogočenih in prikazanih stolpcih.
- Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
- Omogoča nastavljanje uporabniško definiranih filtrov.

#### Sistemijski filtri

- Je funkcionalnost, ki uporabniku sistema omogoča filtriranje podatkov iz vseh tabelarnih pregledov podatkov.

#### Uvoz emaila

- Uvoz emaila pomeni avtomatsko kreiranje zahtevka v sistemu, ko uporabnik na določen email naslov pošlje email.

#### Pošiljanje obvestil

- Je funkcionalnost pošiljanja obvestil ob določenih akcijah v sistemu, pri kateri uporabnik sistema o tej akciji obveščen preko emaila.

#### Pregled podrobnosti

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča pregled podrobnosti o zahtevku, nalogi, projektu.

#### Izvoz v Excel

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da izbrane podatke izvozi v excel datoteko, ki je tipa xlsx.

#### Izvoz v Word

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da izbrane podatke izvozi v word datoteko, ki je tipa docx.

#### Vodenje zgodovine

- Je seznam napisanih komentarjev in oseb, ki je komentar napisala, ki so povezani z projektom ali nalogo.

#### Dnevnik aktivnosti

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o zahtevke,
  - o nalogo
  - o projekt,
  - o sestanke,
  - o klice,
  - o dokumente,
  - o podjetja,
  - o kontakti,

#### Dnevni opomniki (nezaključeni, rok zaključka)

- So opomniki, ki jih dnevno dobivajo reševalci zahtevkov, nalog in projektov, dokler naloge ne zaključijo. Opomnike začnejo prejemati od enega dneva pred rokom.

#### Vnos projektne skupine

- Pomeni vnos članov projekta, ki izvajajo posamezne aktivnosti iz tega projekta ali druge skupine, ki je povezana z zahtevkom, nalogo ali projektom.

#### Vnos komentarja

- Je vnos komentarja, ki ga lahko vnašamo na nalogo ali projekte. Dolžina polja za vnos komentarja je 500 znakov.

#### Vnos opomnikov

- Je funkcionalnost, ki uporabniku dopušča, da vnese opomnik, ki izbranega uporabnika na določen čas opomni z e-mailom o čakajoči aktivnosti.

#### Izdelava poročila

- Je funkcionalnost, ki izdela poročilo, ki ga uporabnik uporabi.

#### Dodajanje datotek

- Je funkcionalnost dodajanja datotek na zahteve, naloge, projekte.

#### Vpogled v INETIS podatke

- Je funkcionalnost, ki iz interneta, portala INETIS pridobi določene podatke o podjetju.

#### Analize

- Je funkcionalnost, ki omogoča kreiranje pred nastavljenih poročil.

#### Filtriranje analiz

- Je funkcionalnost, ki omogoča filtriranje podatkov po vseh stolpcih, ki so v posamezni analizi na voljo.

#### Tabelaričen pregled analiz

- Je funkcionalnost, ki omogoča pregled analiz v tabelaričnem pogledu.

#### Grafičen pregled analiz

- Je funkcionalnost, ki omogoča pregled analiz v grafičnem pogledu.

#### Organizator

- Organizator omogoča vpis odsotnosti in zaznamkov ter pregled vseh aktivnosti (naloge, sestanki, klici, odsotnosti, zaznamki) ter vstop v urejanje njihovih zapisov.

#### Sestavljanje podatkov v organizatorju

- Je funkcionalnost znotraj organizatorja, ki uporabniku omogoča, da si sestavi prikaz tipov dogodkov (izbor, kaj bo vidno (zahteve, naloge, sestanki, projekti, klici, odsotnosti, zaznamki)).

#### Filtriranje podatkov v organizatorju

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča filtriranje med podatki.

#### E-mail predloge

- So v naprej definirane predloge, v določeni obliki, ki se jih uporabi pri pošiljanju obvestil ob različnih pogojih. Vsebine email predlog lahko spremenimo.

#### Hierarhija: tip objekta, lokacija, mikrolokacija, oprema

- Izgradnja hierarhije za namene pravilnega izbora opreme.

#### Garancije

- Mehanizem, ki preverja ali je za izbrano opremo na voljo garancija.
- Od tega ali je oprema v garanciji, je odvisen kdo izvaja popravilo (zunanji izvajalec ali Dars) in kdo je obveščen.
- Dars ima določenega skrbnika za urejanje garancij.

## 2.2 Opis rešitve – Služba za informatiko

### 2.2.1 Zahteve

#### 2.2.1.1 Tabelarični pregled

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarični pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavitev skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapis prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.

5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje.

#### 2.2.1.2 Sistemski filtri

Rešitev omogoča sistemske filtre (brez filtra, moji zapisi, odprti zapisi, zapisi tekočega meseca).

#### 2.2.1.3 Vnos zahtevka

Možen je ročen vpis ali prenos zapisa preko elektronske pošte.

##### 2.2.1.3.1 Ročen vnos

Omogočena je funkcionalnost ročnega vnosa preko gumba za dodajanje, ki odpre vnosno okno kjer uporabnik vnese podatke definirane v točki »3.1.4 Urejanje zapisa«.

##### 2.2.1.3.2 Uvoz emaila (kreiranje novega zapisa)

Odprt je poseben e-naslov na katerega se prepošlje elektronska pošta, ki jo prejme Služba za informatiko.

Določanje IDja:

ID: samodejno beleženje (oblika ZAHT:999999), vsak novi zahtevek je številka za 1 večja od zadnje uporabljene

#### 2.2.1.4 Urejanje zapisa

Seznam polj na formi urejanju zapisa:

- ID:
  - o ZAHT:999999
- Tip vrednosti:
  - o klic,
  - o e-pošta (pri uvozu preko e-pošte se to polje samodejno nastavi)
- Klicatelj / Pošiljatelj:
  - o Iz seznama uporabnikov,
- Status je Izborna polje, ki ima vrednosti:
  - o Registrirano
    - Aktivnost (email, klic) pride v sistem.
  - o Dodeljeno
    - Ob določitvi reševalca.
      - Sistem pošlje email reševalcu, z sporočilom (podroben opis zahteve) iz vsebine emaila, poleg so razvidne tudi priponke emaila
        - o Predloga 3
      - Sistem pošlje obvestilo uporabniku / klicatelju (modul kontakti) da je zadeva v reševanju.
        - o Predloga 2
- o V delu
  - Reševalec je prebral in se seznanil z vsebino,
    - Sistem pošlje email uporabniku / klicatelju (modul kontakti), da je zahtevek v delu.
      - o Predloga 1
- o Urejeno
  - Reševalec reši zahtevek
    - Sistem pošlje email uporabniku / klicatelju (modul kontakti ) o rešitvi (z opisom rešitve)
      - o Predloga 4
- o Zavrjeno
  - Zahtevek zavrne oseba na prvem nivoju ali reševalec
    - Sistem pošlje email uporabniku / klicatelju
      - o Predloga 5
- o Zaključeno

- Sistem samodejno po 3 dneh od statusa »Urejeno«, vpiše status Zaključeno
- Odloženo
  - Zahtevek je odložen (določi oseba na prvem nivoju ali reševalec),
    - sistem pošlje email uporabniku / klicatelju
      - Predloga 6
- Posredovano
  - Se določi, preusmeritev zahtevka v
    - nalogo ali
    - projekt
- Povezano
  - V primeru, če zahtevek ročno povežemo z drugim zahtevkom, dobi ta zahtevek status povezano. V tem primeru se v polju »vezano na« izpiše vrednost povezave)
- Zadeva (kratek opis zahteve):
  - Inicialno iz emaila (polje Zadeva) ali ročen vpis,
- Sporočilo (podroben opis zahteve):
  - iz vsebine emaila, poleg so razvidne tudi priponke emaila,
- Vzrok prijave: izborna polje. Vrednosti:
  - Nova uporabniški potreba
  - Težava v delovanju sistema
  - Napaka uporabnika
  - Neznanje uporabnika,
- Vezano na,
  - Je izborna polje, kjer se zahtevek lahko veže na:
    - Obstoječi zahtevek
      - iz seznama
    - Obstoječi projekt
      - iz seznama
    - Obstoječo nalogo
      - iz seznama
  - Dogovor: Iz sistema izločimo avtomatiko povezovanja zahtevkov na drug zahtevek, projekt ali nalogo. Povezovanje zahtevka lahko ročno opravi le operater po zapisu zahtevka iz e-maila.
- Prioriteta izborna polje, vrednosti:
  - nizka,
  - srednja,
  - visoka,
  - ASAP,
- Datum in čas registracije zahtevka: datum in čas ko je prišla zahteva oziroma je vpisana,
- Rok dokončanja,
  - nizka=+10 dni,
  - b. srednja=+4 dni,
  - c. visoka=+2 dni,
  - d. ASAP=+1 dan,
  - možnost poljubnega vpisa
- Dejanski datum zaključka,
  - Pravilo: datum in čas ko reševalec izbere status Urejeno.
- Čas reševanja interno
  - vpis podatka ura in minuta,
- Čas reševanja izvajalec
  - vpis podatka ura in minuta,
- Nalogo dodelil
  - Iz seznama uporabnikov
- Reševalec
  - Iz seznama uporabnikov



- Reševalec služba
  - o podatek se prenese iz šifranta uporabnikov (služba) na podlagi polja »reševalec« v katerega spada reševalec,
- Reševalec skupina,
  - o podatek se prenese iz šifranta uporabnikov (skupina) na podlagi polja »reševalec« v katerega spada reševalec ali izbor skupine iz šifranta.
- Kategorija izbor,
  - o Iz šifranta Kategorija
- Podkategorija
  - o Izbor iz šifranta Podkategorija glede na izbrano kategorijo
- Sistem,
  - o Izbor iz šifranta sistem
- Podsistem
  - o Izbor iz šifranta Podsistem glede na izbrani sistem
- Vključeni zunanji izvajalec,
  - o Vključeni zunanji izvajalec: kljukica (DA/NE)
- Zunanji izvajalec
  - o izbor iz šifranta v primeru da je v polju »vključeni zunanji izvajalec« izbrana opcija DA,
- Opis rešitve / odložitve / preklica.
  - o Vpis kratkega opisa reševanja oziroma akcije na zahtevku
- Priponka rešitve/odložitve/preklica:
  - o Možnost pripenjanja priponk iz lokalnega računalnika
- Obvesti osebo ki je dodelila nalogo,
  - o če je izbrano, potem uporabnik / kontakt (Nalogo dodelil) dobi email obvestilo glede na status zahtevka
- Obvesti reševalca,
  - o Obvesti reševalca: kljukica - če je izbrano, potem oseba (Reševalec) dobi email obvestilo glede na status zahtevka
- Obvesti klicatelja / pošiljatelja,
  - o Obvesti klicatelja/pošiljatelja: kljukica - če je izbrano, potem oseba (Klicatelj/pošiljatelj) dobi email obvestilo glede na status zahtevka
- Obvesti zunanjega izvajalca,
  - o Obvesti zunanjega izvajalca: kljukica - če je izbrano, potem oseba (Zunanji izvajalec) dobi email obvestilo glede na status zahtevka
- Obvesti kontakt,
  - o Obvesti kontakt kljukica, če je označeno potem se pojavi / omogoči izbor iz šifranta uporabnikov
- Kontaktne osebe,
- Opomniki
  - o Možnost postavitve opomnika.
  - o Prejemnik iz seznama uporabnikov,
  - o Datum pošiljanja opomnika (X minut, ur, dni, tednov mesecev) pred izbranim datumom ali ob točno določenem dnevu/uri/minuti,
  - o Napiše se sporočilo za opomnik

#### **2.2.1.5 Pošiljanje obvestil**

##### **2.2.1.5.1 Pogoji**

Spodaj navedene označbe po tipih prejemnikov so predpogoji za pošiljanje katerega koli sporočila ob spremembi statusov.

- Obvesti osebo ki je dodelila nalogo,
  - o če je izbrano, potem uporabnik / kontakt (Nalogo dodelil) dobi email obvestilo glede na status zahtevka

- Obvesti reševalca,
  - o Obvesti reševalca: kljukica - če je izbrano, potem oseba (Reševalec) dobi email obvestilo glede na status zahtevka
- Obvesti klicatelja / pošiljatelja,
  - o Obvesti klicatelja/pošiljatelja: kljukica - če je izbrano, potem oseba (Klicatelj/pošiljatelj) dobi email obvestilo glede na status zahtevka
- Obvesti zunanjega izvajalca,
  - o Obvesti zunanjega izvajalca: kljukica - če je izbrano, potem oseba (Zunanji izvajalec) dobi email obvestilo glede na status zahtevka
- Obvesti kontakt,
  - o Obvesti kontakt kljukica, če je označeno potem se pojavi / omogoči izbor iz šifranta uporabnikov Sistem pošlje email ustreznim osebam ob pritisku na gumb "Shrani".

#### 2.2.1.5.2 Obvestila

- Dodeljeno
  - o Ob določitvi reševalca.
    - Sistem pošlje email reševalcu, z sporočilom (podroben opis zahteve) iz vsebine emaila, poleg so razvidne tudi priponke emaila
      - Predloga 3
    - Sistem pošlje obvestilo uporabniku / klicatelju (modul kontakti) da je zadeva v reševanju.
      - Predloga 2
- V delu
  - o Reševalec je prebral in se seznanil z vsebino,
    - Sistem pošlje email uporabniku / klicatelju (modul kontakti), da je zahtevek v delu.
      - Predloga 1
- Urejeno
  - o Reševalec reši zahtevek
    - Sistem pošlje email uporabniku / klicatelju (modul kontakti ) o rešitvi (z opisom rešitve)
      - Predloga 4
- Zavrnjeno
  - o Zahtevek zavrne oseba na prvem nivoju ali reševalec
    - Sistem pošlje email uporabniku / klicatelju
      - Predloga 5
  - o Odloženo
    - Pravilo: Zahtevek je odložen (določi oseba na prvem nivoju ali reševalec),
      - sistem pošlje email uporabniku / klicatelju
        - o Predloga 6
- Če je zahtevek urejen. Potem privzeto obvesti klicatelja / pošiljatelja.

#### 2.2.1.6 Dnevni opomniki (nezaključeni, rok zaključka)

##### Opomniki

- Prejemnik je reševalec,
- Opomnik preneha, ko je nastavljen status urejeno, zaključeno ali zavrnjeno.
- Sistem zabeleži datum kdaj je poslal nek opomnik in ga na zahtevku tudi prikaže. Ti opomniki se shranijo v evidenco, kjer so zabeleženi tudi ročno vneseni opomniki.
- Če reševalec zamuja, potem sistem vsak dan pošilja opomnik, da mora izvesti zahtevek.
- Zabeležimo tudi avtomatsko poslane opomnike (D-1 do realizacije zahtevka)
- Če se rok spremeni, nič ne vpliva na opomnik. Tako kot je opomnik nastavljen, tako tudi ostane. Operater v tem primeru popravi tudi opomnike.

#### 2.2.1.7 Pregled podrobnosti

- Prikaz inicialnega zapisa z vsemi povezanimi zahtevki z enakim ID-jem
  - o povezani zahtevki,
  - o povezani projekti ali naloge
  - o povezani klici
  - o dnevnik aktivnosti.
- Omogoča pregled polj,
- omogoča pregled zgodovine aktivnosti na ID-ju,
- Omogoča tiskanje,
- Izvoz v MS Word ali MS Excel.

#### 2.2.1.8 Izvoz v Excel

- Izvoz pregleda podrobnosti zahtevka
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### 2.2.1.9 Izvoz v Word

- Izvoz pregleda podrobnosti zahtevka
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### 2.2.1.10 Vodenje zgodovine

- Je seznam napisanih komentarjev in oseb, ki je komentar napisala, ki so povezani z projektom ali nalogo.

#### 2.2.1.11 Dnevnik aktivnosti

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o zahtevk,
    - Beležimo polje reševalec
      - Beležimo spremembo reševalca (primer iz Janez v Marko)
      - Beležimo kdo je spremenil reševalca
    - Beležimo polje status
      - Beležimo spremembo statusa (primer iz dodeljeno v delo),
      - Beležimo kdo je spremenil status,
    - Beležimo polje datum zaključka (rok)
      - Beležimo spremembo datuma zaključka (primer iz 01.01.2017 na 05.01.2017)
      - Beležimo kdo je spremenil datum zaključka
    - Beležimo polje prioriteta
      - Beležimo spremembo prioritete (primer iz srednje v visoko)
      - Beležimo kdo je spremenil prioriteto.

#### 2.2.1.12 Posredovanje zahtevka v projekt

- Ko se zahtevek prvič preusmeri v projekt dobi status posredovano.
- Če ima zapis status posredovano, se ga ne da še enkrat poslati v projekt.
- Če bo potreba po ponovnem vpisu, se zahtevek skopira ali naloga se skopira.
- Prenesejo se naslednja polja:
  - o Projekti.Id=samodejno,
  - o Projekti.Naziv=Zahtevki.Zadeva,
  - o Projekti.Vodja projekta= Zahtevki.Reševalec,
  - o Projekti.Naročnik= Zahtevki. Klicatelj/pošiljatelj
  - o Projekti.Podjetje= »Dars«,
  - o Projekti.Status= »V pripravi«.

#### 2.2.1.13 Posredovanje zahtevka v nalogo

- Ko se zahtevek prvič preusmeri v projekt dobi status posredovano.

- Če ima zapis status posredovano, se ga ne da še enkrat poslati v projekt.
- Če bo potreba po ponovnem vpisu, se zahtevek skopira ali naloga se skopira.
- Prenesejo se polja:
  - o Naloga.Id=samodejno,
  - o Naloga.Naziv=Podpora.Zadeva,
  - o Naloga.Izvajalec=Podpora.Reševalec,
  - o Naloga.Kontakt=Podpora.Klicatelj/pošiljatelj
  - o Naloga.Podjetje= »Dars«,
  - o Naloga.Prioriteta= »Podpora.Prioriteta«.

## 2.2.2 Projekti

### 2.2.2.1 Tabelarni pregled

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarni pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavev skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapis prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.
5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje.

### 2.2.2.2 Sistemski filtri

Rešitev omogoča sistemske filtre (brez filtra, moji zapisi, odprti zapisi, zapisi tekočega meseca).

### 2.2.2.3 Urejanje zapisa

- Id: Samodejno beleženje
  - o oblika PROJ:999999,
- Naziv: Vpisno polje,
- Tip: Izbrano polje,
  - o priprava tehnične dokumentacije
  - o uvedba nove SW rešitve
  - o nadgradnja SW rešitve
  - o uvedba nove HW rešitve
  - o nadgradnja HW rešitve
  - o izobraževalni,
  - o izboljšava-priložnost,
  - o drugo
- Začetek:
  - o vnos datuma začetka,
- Konec:
  - o vnos datuma konca,
- Podjetje: Izbor iz šifrant podjetij (privzeto je Dars),
- Opombe: vpisno polje za opis projekta
- Poročaja na koordinaciji:
  - o kljukica, ki pove ali se o projektu poroča na sestanku (modul Sestanki)
- Komentar (Vpis komentarja):
  - o Datum: Trenutni datum,
  - o Uporabnik: Prijavljeni uporabnik,
  - o Komentar: vpisno polje,

- Se nanaša na: Izbor iz seznam sestankov
- Projektna skupina
  - Je zdaj enotna – le tip uporabnika določa ali gre za interne člane ali zunanje kontakte.
  - Izbrano polje iz seznama IT uporabnikov
- Naročnik:
  - Izbrano polje iz seznama uporabnikov
- Status: Izbrano polje
  - a. v čakanju
  - b. v pripravi,
  - c. v teku,
  - d. zaključen,
  - e. preklican,
- Stanje: vpis % izvedbe projekta
- Obvesti projektno skupino:
  - kljukica (ko je izbrana opcija, dobijo člani projektne skupine email s trenutnimi podatki o projektu)
- Polje Opomniki
  - Možnost postavitve opomnika.
  - Nastavi se način (email),
  - Prejemnik iz seznama IT uporabnikov,
  - Datum pošiljanja opomnika (X minut, ur, dni, tednov mesecev) pred izbranim datumom ali ob točno določenem dnevu/uri/minuti,
  - Napiše se sporočilo za opomnik

#### **2.2.2.4 Pošiljanje obvestil**

Obvesti projektno skupino:

- Kljukica (ko je izbrana opcija, dobijo člani projektne skupine email s trenutnimi podatki o projektu)
  - Obvestilo se pošlje ko se projekt shrani.
- Poročaj na koordinaciji: kljukica, ki pove ali se o projektu poroča na sestanku (modul Sestanki)

#### **2.2.2.5 Pregled podrobnosti**

- Prikaz inicialnega zapisa z vsemi povezanimi zahtevki z enakim ID-jem
  - povezani zahtevki,
  - povezane naloge,
  - povezani klici
  - pregled zgodovine (komentarji).
- Omogoča pregled polj,
- omogoča pregled dnevnik aktivnosti na ID-ju,
- Omogoča tiskanje,
- Izvoz v MS Word ali MS Excel.

#### **2.2.2.6 Izvoz v Excel**

- Izvoz pregleda podrobnosti projekta
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### **2.2.2.7 Izvoz v Word**

- Izvoz pregleda podrobnosti projekta
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### **2.2.2.8 Vodenje zgodovine**

- Je seznam napisanih komentarjev in oseb, ki je komentar napisala, ki so povezani z projektom ali nalogo.

### 2.2.2.9 Dnevnik aktivnosti

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o projekt,
    - Beležimo polje vodja projekta
      - Beležimo spremembo vodje projekta (primer iz Janez v Marko)
      - Beležimo kdo je spremenil vodjo projekta
    - Beležimo polje status
      - Beležimo spremembo statusa (primer iz čakanja v pripravi),
      - Beležimo kdo je spremenil status,
    - Beležimo polje datum zaključka (rok)
      - Beležimo spremembo datuma zaključka (primer iz 01.01.2017 na 05.01.2017)
      - Beležimo kdo je spremenil datum zaključka

### 2.2.3 Naloge

#### 2.2.3.1 Tabelarični pregled

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarični pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavitev skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapis prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.
5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje.

#### 2.2.3.2 Sistemski filtri

Rešitev omogoča sistemske filtre (brez filtra, moji zapisi, odprti zapisi, zapisi tekočega meseca).

#### 2.2.3.3 Urejanje zapisa

- ID: samodejno beleženje, oblika NALO:999999
- Izvajalec: izborna polje iz seznama IT uporabnikov
- Dodatni izvajalci: izborna polje za izbor ostalih izvajalcev
- Naročnik: izborna polje
- Tip:
  - o a. raziskava tržišča
  - o b. priprava poročila
  - o c. naloga SW
  - o d. naloga HW
  - o e. drugo
  - o f. priprava pogodbene dokumentacije (poročila, Odpoklici, DN)
  - o g. priprava dokumentacije (JN, naročilnica)
- Začetek:
  - o vnos datuma začetka
- Rok:
  - o vnos planiranega datuma konca
- Prioriteta: izborna polje, vrednosti
  - o normalna +7 dni
  - o visoka + 1 dan
- Samostojna naloga:
  - o kljukica, če naloga ni vezana na projekt, potem je vrednost DA

- Naziv:
  - vpisno polje za naziv naloge
- Opis:
  - obširni opis naloge (500 znakov)
- Poročaj na koordinaciji:
  - kljukica, ki pove ali se o nalogi poroča na sestanku (modul Sestanki)
- Komentar:
  - Možnost vpisa komentarja na projekt v podoknu
    - Datum: trenutni datum,
    - Uporabnik: prijavljeni uporabnik,
    - Komentar: vpisno polje, Se nanaša na: izbor iz seznam sestankov) in
    - Shranitev vpisa
- Podjetje: privzeto je Dars
- V zvezi s projektom:
  - izberemo projekt na katerega je vezana naloga ali pustimo prazno
- Zaključena: kljukica,
  - izberemo ko se naloga zaključi
- Dejanski datum zaključka
  - Ko je polje »zaključena: kljukica« označeno kot DA se pojavi izborna polje dejanskega datuma zaključka
- Čas reševanja interno
  - Ko je polje »zaključena: kljukica« označeno kot DA se pojavi vnos podatka ura in minuta
- Obvesti izvajalca (e-pošta)
  - kljukica
- Opomniki:
  - Možnost postavitve opomnika.
  - Nastavi se način (email),
  - Prejemnik iz seznama IT uporabnikov,
  - Datum pošiljanja opomnika (X minut, ur, dni, tednov mesecev) pred izbranim datumom ali ob točno določenem dnevu/uri/minuti,
  - Napiše se sporočilo za opomnik

Nalogo lahko vpišemo ročno.

#### **2.2.3.4 Pošiljanje obvestil**

- Obvesti izvajalca (e-pošta) ob zaključku naloge:
  - kljukica
- Nalogo zaključimo in po kliku na gumb shrani pošljemo obvestilo

#### **2.2.3.5 Pregled podrobnosti**

- Prikaz inicialnega zapisa z vsemi povezanimi zahtevki z enakim ID-jem
  - povezani zahtevki,
  - dnevnik aktivnosti.
- Omogoča pregled polj,
- Omogoča pregled zgodovine aktivnosti na ID-ju,
- Omogoča tiskanje,
- Izvoz v MS Word ali MS Excel.

#### **2.2.3.6 Izvoz v Excel**

- Izvoz pregleda podrobnosti naloge
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### 2.2.3.7 Izvoz v Word

- Izvoz pregleda podrobnosti naloge
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### 2.2.3.8 Vodenje zgodovine

- Je seznam napisanih komentarjev in oseb, ki je komentar napisala, ki so povezani z projektom ali nalogo.

#### 2.2.3.9 Dnevnik aktivnosti

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o Naloge
    - Beležimo polje izvajalec
      - Beležimo spremembo izvajalca (primer iz Janez v Marko)
      - Beležimo kdo je spremenil izvajalca
    - Beležimo polje zaključena
      - Beležimo kdo je zaključil nalogo
    - Beležimo polje datum zaključka
      - Beležimo spremembo datuma zaključka (primer iz 01.01.2017 na 05.01.2017)
      - Beležimo kdo je spremenil datum zaključka
    - Beležimo polje prioriteta
      - Beležimo spremembo prioritete (primer iz srednje v visoko)
      - Beležimo kdo je spremenil prioriteto.

### 2.2.4 Sestanki

#### 2.2.4.1 Tabelarični pregled

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarični pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavitve skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapis prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.
5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje

#### 2.2.4.2 Urejanje zapisa

- Id: SEST: 999999
- Kontaktne osebe in sodelavci
- Vnos opomnikov

Zavihek Sestanek

- Zadeva: vpisno polje
- Začetek:
  - o vnos datuma začetka
- Rok:
  - o vnos planiranega datuma konca
- Podjetje: privzeto je Dars
- Lokacija: vpisno polje
- Prisotne osebe:
  - o izborna polje iz seznam uporabnikov



- Namen sestanka: vpisno polje
- V zvezi s projektom:
  - o izborna polje, izberemo projekt na katerega je vezan sestanek ali pustimo prazno
- V zvezi z nalogo:
  - o izborna polje, izberemo nalogo na katero je vezan sestanek ali pustimo prazno
- E-poštno obvestilo prisotnim sodelavcem: kljukica
- E-poštno obvestilo prisotnim kontaktom: kljukica
- Dodatni opomnik prisotnim sodelavcem: kljukica
- Opomniki:
  - o Možnost postavitve opomnika.
  - o Nastavi se način (email),
  - o Prejemnik
    - Izborna polje iz seznama uporabnikov,
  - o Datum pošiljanja opomnika (X minut, ur, dni, tednov mesecev) pred izbranim datumom ali ob točno določenem dnevu/uri/minuti,
  - o Napiše se sporočilo za opomnik

#### **2.2.4.3 Pošiljanje obvestil**

- E-poštno obvestilo prisotnim sodelavcem: kljukica
- E-poštno obvestilo prisotnim kontaktom: kljukica

Obvestilo se pošlje po kliku na gumbek shrani, to je ko se sestanek v sistemu ustvari.

#### **2.2.4.4 Izdelava poročila o sestanku**

Zavihek Poročilo

- Poročilo: vpisno polje
- Kreiraj poročilo (PDF): kljukica
- Dodatno besedilo v poročilu (PDF)

Sistem pošlje email ustreznim osebam ob pritisku na gumb "Shrani".

- Če je izbrana opcija "Kreiraj poročilo (PDF)",
  - o se kreira dokument zapisnik, kjer so v glavi podatki o sestanku,
  - o nato pa si sledi
    - opis projektov (če je v modulu projekti vpisan komentar in povezan s sestankom) in
    - opis nalog (če je v modulu naloge vpisan komentar in povezan s sestankom).
  - o Dokument se shrani v dokumentnem sistemu in se ga poveže z ustreznim sestankom.

#### **2.2.4.5 Pregled podrobnosti**

- V pregledu podrobnosti izbranega sestanka naj se
  - o prikaže inicialni zapis
  - o prikaže ostale informacije vezane na klic (dokumenti)
  - o dnevnik aktivnosti

#### **2.2.4.6 Izvoz v Excel**

- Izvoz pregleda podrobnosti sestanka
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov

#### **2.2.4.7 Izvoz v Word**

- Izvoz pregleda podrobnosti sestanka
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### **2.2.4.8 Dnevnik aktivnosti**

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:

- Datum začetka
  - Beležimo spremembo
  - Beležimo uporabnika, ki je spremenil zapis

## 2.2.5 Klici

### 2.2.5.1 Tabelarni pregled

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarni pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavitve skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapisi prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.
5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje

### 2.2.5.2 Urejanje zapisa

- Tip klica: izborna polje,
  - vrednosti dohodni ali odhodni
- Uporabnik: izborna polje iz
  - seznam IT uporabnikov
- Datum in čas: izborna polje
- Zadeva: vpisno polje
- Podjetje: izborna polje,
  - privzeto je Dars
- Kontaktna oseba: izborna polje iz seznama uporabnikov
- Opis: vpisno polje
- V zvezi s projektom
  - izberemo projekt na katerega je vezan klic ali pustimo prazno
- Zaključen: kljukica
- Naslednji klic: kljukica,
  - če je vrednost DA, potem se vpiše zadevo naslednjega klica in opombo za naslednji klic
- Obvesti klicatelja (e-pošta): kljukica
- Opomniki:
  - Možnost postavitve opomnika.
  - Nastavi se način (email),
  - Prejemnik iz seznama uporabnikov,
  - Datum pošiljanja opomnika (X minut, ur, dni, tednov mesecev) pred izbranim datumom ali ob točno določenem dnevu/uri/minuti,
  - Napiše se sporočilo za opomnik
  - Sistem pošlje email ustreznim osebam ob pritisku na gumb "Shrani".

### 2.2.5.3 Pošiljanje obvestil

- Obvesti kontaktno osebo (e-pošta): kljukica.
  - Obvestilo pošljemo ob prvem shranjevanju zapisa.

### 2.2.5.4 Pregled podrobnosti

V pregledu podrobnosti izbranega klica se prikaže:

- Inicialni zapis ter ostale informacije vezane na klic
- Pregled dnevnik aktivnosti

#### 2.2.5.5 Izvoz v Excel

- Izvoz pregleda podrobnosti klica
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### 2.2.5.6 Izvoz v Word

- Izvoz pregleda podrobnosti klica
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### 2.2.5.7 Dnevnik aktivnosti

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o klice,
    - Kdo je kreiral klic,
    - Kdaj je kreiral klic

### 2.2.6 Dokumenti

#### 2.2.6.1 Tabelarični pregled

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarični pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavitve skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapis prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.
5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje

#### 2.2.6.2 Urejanje zapisa

- Dodal:
  - o glede na prijavljenega uporabnika
- Datum in čas:
  - o glede na začetek vnosa
- Naziv: vpisno polje
- Tip dokumenta: izborna polje, vrednosti:
  - o dokumentacija,
  - o dopis,
  - o interno gradivo,
  - o pogodba,
  - o ponudba,
  - o zapisnik,
  - o g. poročilo o testiranju,
  - o h. drugo
- Datoteke: možnost pripenjanja datotek
  - o Pripenja se ena datoteka na enkrat.
- Opombe: vpisno polje
- Zadnja sprememba: samodejno beleženje ko se shrani zapis
- V zvezi s podjetjem: izborna polje,
  - o privzeto je Dars
- V zvezi s projektom: izborna polje,
  - o izberemo projekt na katerega je vezan dokument ali pustimo prazno

- V zvezi z nalogo: izborna polje,
  - o izberemo nalogo na katero je vezan dokument ali pustimo prazno
- V zvezi s sestankom: izborna polje,
  - o izberemo sestanek na katerega je vezan dokument ali pustimo prazno
- V zvezi s klicem: izborna polje,
  - o izberemo klic na katerega je vezan dokument ali pustimo prazno
- Opomniki:
  - o Možnost postavitve opomnika.
  - o Nastavi se način (email),
  - o Prejemnik iz seznama IT uporabnikov,
  - o Datum pošiljanja opomnika (X minut, ur, dni, tednov mesecev) pred izbranim datumom ali ob točno določenem dnevu/uri/minuti,
  - o Napiše se sporočilo za opomnik
  - o Sistem pošlje email ustreznim osebam ob pritisku na gumb "Shrani".

#### **2.2.6.3 Pošiljanje obvestil**

- Ni obveščanja.

#### **2.2.6.4 Pregled podrobnosti**

- Informacije vezane na dokument
- Pregled dnevnik aktivnosti

#### **2.2.6.5 Izvoz v Excel**

- Izvoz pregleda podrobnosti dokumenta
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### **2.2.6.6 Izvoz v Word**

- Izvoz pregleda podrobnosti dokumenta.
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### **2.2.6.7 Dnevnik aktivnosti**

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o klice,
    - Kdo je kreiral dokumente,
    - Kdaj je kreiral dokumente

### **2.2.7 Podjetja**

#### **2.2.7.1 Tabelarični pregled**

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarični pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavev skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapis prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.
5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje

#### **2.2.7.2 Urejanje zapisa**

**Zavihek Osnovne informacije**

- Naziv: vpisno polje,
  - o vpiše se začetni naziv podjetja.
  - o Preko gumba "INETIS" sistem poišče podatke v javni bazi in jih prenese v obrazec. Prenesla naj bi se polja:
    - Dolgi naziv,
    - Naslov
    - Poštna številka
    - Kraj
    - Država
    - Telefon
    - Faks
    - E-pošta
    - Spletna stran
    - Davčna številka
    - Zavezanec za DDV
    - Matična številka
    - TRR
- Dolgi naziv: vpisno polje
- Naslov: vpisno polje
- Poštna številka: vpisno polje
- Kraj: vpisno polje
- Država: vpisno polje
- Telefon: vpisno polje
- Faks: vpisno polje
- E-pošta: vpisno polje
- Spletna stran: vpisno polje
- Davčna številka: vpisno polje
- Zavezanec za DDV: vpisno polje
- Matična številka: vpisno polje
- TRR: vpisno polje
  - o (več vrednosti)
- Tip: izborna polje,
  - o vrednosti potencialno, stranka, zunanji izvajalec
- Skrbnik: izborna polje
  - o seznam IT uporabnikov
- Opomniki:
  - o Možnost postavitve opomnika.
  - o Nastavi se način (email),
  - o Prejemnik iz seznama IT uporabnikov,
  - o Datum pošiljanja opomnika (X minut, ur, dni, tednov mesecev) pred izbranim datumom ali ob točno določenem dnevu/uri/minuti,
  - o Napiše se sporočilo za opomnik
  - o Sistem pošlje email ustreznim osebam ob pritisku na gumb "Shrani".

#### **Zavihek Ostalo**

- Dejavnost
- SKD
- Število zaposlenih
- Datum registracije subjekta:
- Ustanovitelj
- Zastopniki
- Opombe

#### **Zavihek Finančni podatki**

- Podatki iz inetis za pretekli 2 leti

#### **2.2.7.3 Pregled podrobnosti**

- V pregledu podrobnosti izbranega podjetja naj se prikaže inicialni zapis ter ostale informacije vezane na podjetje (kontakti, projekti, naloge, sestanki, klici, dokumenti, dnevnik aktivnosti).
- Pregled dnevnika aktivnosti
- Podatki se prikazujejo za zadnji mesec.

#### **2.2.7.4 Izvoz v Excel**

- Izvoz pregleda podrobnosti podjetja
- Izvoz tabelarnih pregledov podatkov.

#### **2.2.7.5 Izvoz v Word**

- Izvoz pregleda podrobnosti podjetja
- Izvoz tabelarnih pregledov podatkov.

#### **2.2.7.6 Dnevnik aktivnosti**

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o klice,
    - Kdo je kreiral podjetja,
    - Kdaj je kreiral podjetja

### **2.2.8 Kontakti**

#### **2.2.8.1 Tabelarni pregled**

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarni pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavitve skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapis prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.
5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje

#### **2.2.8.2 Pregled podrobnosti**

- V pregledu podrobnosti izbranega kontakta naj se prikaže inicialni zapis ter ostale informacije vezane na kontakt

#### **2.2.8.3 Izvoz v Excel**

- Izvoz pregleda podrobnosti delavcev
- Izvoz tabelarnih pregledov podatkov.

#### **2.2.8.4 Izvoz v Word**

- Izvoz pregleda podrobnosti delavcev
- Izvoz tabelarnih pregledov podatkov.

#### **2.2.8.5 Dnevnik aktivnosti**

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o kontakti,
    - Kdo je kreiral kontakt,

- Kdaj je kreiral kontakt

## 2.2.9 Poročila

### 2.2.9.1 Analiza zahtevkov

Rešitev omogoča kreiranje nastavljenih poročil:

Za izbrano časovno obdobje (mesec, več mesecev, leto, od začetka leta do začetka tekočega meseca) v

- tabelaričnem zapisu
- grafu (uporabnik izbere vrednosti)
- možnost filtriranja
- Število prejetih zahtevkov v IT
  - Filter: Zahtevki.Kategorija=Administrativne naloge,Incidenti,Spremembe,Usposabljanje
  - Pravilo: Prejeti zahtevek je vsak, ki je bil odprt (Datum in čas registracije zahtevka) v izbranem obdobju
- Število uspešno rešenih zahtevkov v IT
  - Filter:Zahtevki.Kategorija=Administrativnenaloge,Incidenti,Spremembe,Usposabljanje IN Zahtevki.Status=Zaključeno,Urejeno
  - Pravilo: Uspešno rešen zahtevek je vsak, ki je bil zaključen (Dejanski datum zaključka) v izbranem obdobju
- Število prejetih zahtevkov za spremembe
  - Filter: Zahtevki.Kategorija=Spremembe
  - Pravilo: Prejeti zahtevek za spremembo je vsak, ki je bil odprt (Datum in čas registracije zahtevka) v izbranem obdobju
- Število zaključenih zahtevkov za spremembe
  - Filter: Zahtevki.Kategorija=Spremembe IN Zahtevki.Status=Zaključeno,Urejeno
  - Pravilo: Uspešno rešen zahtevek za spremembo je vsak, ki je bil zaključen (Dejanski datum zaključka) v izbranem obdobju (lahko da je bil odprt že prej)
- Odstotek rešenih zahtevkov za spremembe
  - Razmerje med D in C
- Število prejetih incidentov
  - Filter: Zahtevki.Kategorija=Incidenti
  - Pravilo: Prejeti incident je vsak, ki je bil odprt (Datum in čas registracije zahtevka) v izbranem obdobju
- Število zaključenih incidentov
  - Filter: Zahtevki.Kategorija=Incidenti IN Zahtevki.Status=Zaključeno,Urejeno
  - Pravilo: Uspešno rešen incident je vsak, ki je bil zaključen (Dejanski datum zaključka) v izbranem obdobju (lahko da je bil odprt že prej)
- Odstotek rešenih incidentov
  - Razmerje med G in F

### 2.2.9.2 Analiza nalog

Za izbrano časovno obdobje (mesec, več mesecev, leto, od začetka leta do začetka tekočega meseca) v

- tabelaričnem zapisu in
- grafu (uporabnik izbere vrednosti)
- filtriranje
- Število nalog v teku

- Filter: Naloga.Zaključena=NE; Samostojna naloga=DA
- Število zaključenih nalog
  - Filter: Naloga.Zaključena=DA; Samostojna naloga=DA
- Število SW nalog v teku
  - Filter: Naloga.Zaključena=NE; Samostojna naloga=DA; Tip naloge=Naloga SW
- Število HW nalog v teku
  - Filter: Naloga.Zaključena=NE; Samostojna naloga=DA; Tip naloge=Naloga HW
- Število ostalih nalog v teku
  - Filter: Naloga.Zaključena=NE; Samostojna naloga=DA; Tip naloge<>Naloga HW; Tip naloge<>Naloga SW
- Število zaključenih SW nalog
  - Filter: Naloga.Zaključena=DA; Samostojna naloga=DA; Tip naloge=Naloga SW
- Število zaključenih HW nalog
  - Filter: Naloga.Zaključena=DA; Samostojna naloga=DA; Tip naloge=Naloga HW
- Število zaključenih ostalih nalog
  - Filter: Naloga.Zaključena=DA; Samostojna naloga=DA; Tip naloge<>Naloga HW; Tip naloge<>Naloga SW

Ker je znotraj projekta lahko več nalog ne smemo samostojno šteti vse naloge (npr. tiste ki so povezane na projekt), ker številka ne bo ustrezna. **Če je polje "Naloge.Samostojna naloga"="DA", potem se naloga upošteva v poročilu, drugače pa ne.**

#### 2.2.9.3 Analiza projektov

Za izbrano časovno obdobje (mesec, več mesecev, leto, od začetka leta do začetka tekočega meseca):

- tabelaričnem zapisu
- grafu (uporabnik izbere vrednosti)
- filtriranje zapisov
- Število projektov v teku
  - Filter: Projekti.Status=V teku
  - Pravilo: Projekt ima začetek v izbranem obdobju ali prej
- Število projektov v teku odprtih v opazovanem obdobju
  - Filter: Projekti.Status=V teku
  - Pravilo: Projekt ima začetek v izbranem obdobju
- Število zaključenih projektov v opazovanem obdobju
  - Filter: Projekti.Status=Zaključen
  - Pravilo: Projekt je bil zaključen v izbranem obdobju, Projekt ima začetek v izbranem obdobju
- Število pravočasno zaključenih projektov v opazovanem obdobju
  - Filter: Projekti.Status=Zaključen
  - Pravilo: Projekt je bil zaključen v izbranem obdobju, Projekt ima začetek v izbranem obdobju, Načrtovan datum zaključka je manjši ali enak datumu zaključka
- Odstotek zaključenih projektov v opazovanem obdobju
  - Razmerje med C in B
- Odstotek pravočasno zaključenih projektov
  - Razmerje med D in B
  - Pravilo: Projekt je bil zaključen v izbranem obdobju, Projekt ima začetek v izbranem obdobju,
- Število SW projektov v teku
  - Filter: Projekti.Status=V teku; Tip projekta=( uvedba nove SW rešitve, nadgradnja SW rešitve)
  - Pravilo: Projekt ima začetek v izbranem obdobju



- Število HW projektov v teku
  - Filter: Filter: Projekti.Status=V teku; Tip projekta=(uvedba nove HW rešitve, nadgradnja HW rešitve)
  - Pravilo: Projekt ima začetek v izbranem obdobju
- Število zaključenih SW projektov
  - Filter: Projekti.Status=Zaključen; Tip projekta=(uvedba nove SW rešitve, nadgradnja SW rešitve)
  - Pravilo: Projekt je bil zaključen v izbranem obdobju
- Število zaključenih HW projektov
  - Filter: Filter: Projekti.Status=Zaključen; Tip projekta=(uvedba nove HW rešitve, nadgradnja HW rešitve)
  - Pravilo: Projekt je bil zaključen v izbranem obdobju
- Projekti po statusu: Za izbrano časovno obdobje (mesec, več mesecev, od začetka leta do začetka tekočega meseca, glede na Projekti.Začetek) v tabelarnem zapisu in grafu.
- Projekti po tipu: Za izbrano časovno obdobje (mesec, več mesecev, od začetka leta do začetka tekočega meseca, glede na Projekti.Začetek) v tabelarnem zapisu in grafu.

#### 2.2.10 Organizator

- S klikom na aktivnost v organizatorju se v ločenem oknu prikažejo osnovni podatki (naziv, status) in možnost pregleda »Uredi« ali »Podrobno«.
- V organizatorju se s klikom na gumb lahko spreminja koledarski pregled (prejšnji/naslednji dan, teden, mesec)

##### 2.2.10.1 Prikaz sestavljenih podatkov

- Možna je nastavitve pregleda (5 dni, 7 dni, mesec, teden, dan).
- Prikaz dogodkov po dnevni (zahtevki, naloge, projekti, sestanki, klici, zaznamki, odsotnosti)
  - Omogoča nastavljen datum za uvrstitev dogodka na koledar.

##### 2.2.10.2 Filtriranje

- Uporabnik lahko nastavi filter pregleda aktivnosti v organizatorju in ga shrani z ločenim poimenovanjem (nastavi ime filtra, uporabnike, ki jih spremlja, tip aktivnosti).

##### 2.2.10.3 Vnos odsotnosti

- Organizator omogoča vnos odsotnosti (kdo, začetek, konec, tip: dopust, bolniška, koriščenje ur, drugo, opomba).

##### 2.2.10.4 Vnos zaznamkov

- Organizator omogoča vnos zaznamka (kdo, naziv, opis, datum, ponavljanje: brez, dnevno, tedensko, mesečno, letno).

##### 2.2.10.5 Pregled in navigacija zapisov

- Uporabnik vidi svoje aktivnosti (privzeto), lahko pa izbere ostale uporabnike (dodaj, odstrani).

#### 2.2.11 E-mail predloge

V nadaljevanju je opis email predlog, ki jih pošilja sistem ob posameznih statusih. V vsako od predlog se prenese tudi vrednost polja Zahtevki-Opis rešitve/odložitve/preklica.

Predloga 1: Primer obvestila uporabniku (ob statusu V delu)

Zadeva (v e-pošti): Vaša prijava št. ZAHT:24268 je v delu

Opis: Prijava št. ZAHT:24268

Datum prijave: 27/08/15 09:10  
Klicatelj/pošiljatelj: Ime in Priimek

Zadeva: Izpad  
Informacija: .....

Prioriteta: Nujno  
Datum izvedene rešitve (deadline): 08/09/15 09:13  
Lep pozdrav,  
Dars d.d., Služba za informatiko, Dunajska 7, Ljubljana

Predloga2: Primer obvestila uporabniku (ob statusu Dodeljeno)  
Zadeva (v e-pošti): Vaša prijava št. ZAHT:24268 je dodeljena v reševanje  
Opis: Prijava št. ZAHT:24268

Datum prijave: 27/08/15 09:10  
Klicatelj/pošiljatelj: Ime in Priimek

Zadeva: Izpad  
Informacija: .....

Prioriteta: Nujno  
Datum izvedene rešitve (deadline): 08/09/15 09:13  
Lep pozdrav,  
Dars d.d., Služba za informatiko, Dunajska 7, Ljubljana

Predloga3: Primer obvestila reševalcu (ob statusu Dodeljeno) – znotraj obvestila je tudi neposredna povezava na zahtevek (Več informacij: <https://...>)  
Zadeva (v e-pošti): Dodeljena ti je nova prijava št. ZAHT:24268  
Opis: Prijava št. ZAHT:24268

Datum prijave: 27/08/15 09:10  
Klicatelj/pošiljatelj: Ime in Priimek

Zadeva: Izpad  
Informacija: .....

Prioriteta: Nujno  
Datum izvedene rešitve (deadline): 08/09/15 09:13  
Lep pozdrav,  
Dars d.d., Služba za informatiko, Dunajska 7, Ljubljana

Predloga4: Primer obvestila uporabniku (ob statusu Urejeno)  
Zadeva (v e-pošti): Vaša prijava št. ZAHT:24268 je bila uspešno rešena  
Opis: Prijava št. ZAHT:24268

Datum prijave: 27/08/15 09:10  
Klicatelj/pošiljatelj: Ime in Priimek

Zadeva: Izpad  
Informacija: .....  
Rešitev:.....

-----  
Prioriteta: Nujno  
Datum izvedene rešitve (deadline): 08/09/15 09:13  
Lep pozdrav,  
Dars d.d., Služba za informatiko, Dunajska 7, Ljubljana

Predloga5: Primer obvestila uporabniku (ob statusu Zavrnjeno). Prenese se tudi vrednost polja Zahtevki-Opis rešitve/odložitve/preklica.  
Zadeva (v e-pošti): Vaša prijava št. ZAHT:24268 je bila zavrnjena  
Opis: Prijava št. ZAHT:24268

-----  
Datum prijave: 27/08/15 09:10  
Klicatelj/pošiljatelj: Ime in Priimek

-----  
Zadeva: Izpad  
Informacija: .....  
Razlog preklica: .....

-----  
Prioriteta: Nujno  
Datum izvedene rešitve (deadline): 08/09/15 09:13  
Lep pozdrav,  
Dars d.d., Služba za informatiko, Dunajska 7, Ljubljana

Predloga6: Primer obvestila uporabniku (ob statusu Odloženo). Prenese se tudi vrednost polja Zahtevki-Opis rešitve/odložitve/preklica.  
Zadeva (v e-pošti): Vaša prijava št. ZAHT:24268 je odložena  
Opis: Prijava št. ZAHT:24268

-----  
Datum prijave: 27/08/15 09:10  
Klicatelj/pošiljatelj: Ime in Priimek

-----  
Zadeva: Izpad  
Informacija: .....  
Razlog odloga: .....

-----  
Prioriteta: Nujno  
Datum izvedene rešitve (deadline): 08/09/15 09:13  
Lep pozdrav,  
Dars d.d., Služba za informatiko, Dunajska 7, Ljubljana

## 2.2.12 Nastavitve

### 2.2.12.1 Šifranti

- Možnost vnosa šifrantov:
  - Tip zahtevka
  - Status zahtevka
  - Vzrok zahtevka
  - Prioriteta zahtevka
  - Tip projekta
  - Status projekta
  - Tip naloge
  - Prioriteta naloge
  - Tip klica

- 
- Kategorija zahtevka
  - Podkategorija zahtevka
  - Sistem
  - Podsystem
  - Služba
  - Skupina

## 2.3 Opis rešitve – Splošna služba

Zahtevek splošni službi je posredovan na el. naslov »splosna.pomoc@dars.si«. Znotraj splošne službe so sledeči oddelki (šifrant skupina Dars):

- Glavna pisarna – GP
- Vozni park osebnih vozil – VP
- Centralni arhiv – CA
- Knjižnica – KN
- Splošno – SP

### 2.3.1 Zahtevki

#### 2.3.1.1 Tabelarični pregled

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarični pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavitev skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapis prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.
5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje

#### 2.3.1.2 Sistemski filtri

Rešitev omogoča sistemske filtre (brez filtra, moji zapisi, odprti zapisi, zapisi tekočega meseca).

#### 2.3.1.3 Vnos zahtevka

Možen je ročen vpis ali prenos zapisa preko elektronske pošte.

##### 2.3.1.3.1 Ročen vnos

Omogočena je funkcionalnost ročnega vnosa preko gumba za dodajanje, ki odpre vnosno okno kjer uporabnik vnese podatke definirane v točki »4.1.4 Urejanje zapisa«.

##### 2.3.1.3.2 Uvoz emaila (kreiranje novega zapisa)

Odprt je poseben e-naslov na katerega se prepošlje elektronska pošta, ki jo prejme Splošna služba.

Določanje IDja:

- ID: samodejno beleženje (oblika SPLO:999999), vsak novi zahtevek je številka za 1 večja od zadnje uporabljene. Oznaka ZAHT se ne prekriva z modulom za IT. Vsak modul ima svoje samostojno številčenje.

#### 2.3.1.4 Urejanje zapisa

- ID: samodejno beleženje (oblika SPLO:999999), vsak novi zahtevek je številka za 1 večja od zadnje uporabljene
- Tip: izborna polje, vrednosti:
  - o klic,
  - o e-pošta (pri uvozu preko e-pošte rešitve samodejno nastavi)
- Klicatelj/pošiljatelj: izborna polje,
  - o iz seznama uporabnikov,
  - o pri e-pošti možnost povezave e-mail-oseba iz modula Kontakti
- Status: izborna polje, vrednosti:
  - o a. Registrirano – pride v sistem (email, klic), vsebinski administrator vpiše podatke, če kaj ne ve, pusti prazno, inicialni status
  - o b. Dodeljeno/v reševanju – določi se reševalca,
    - sistem pošlje email reševalcu in

- Predloga 1
    - obvesti klicatelja/pošiljatelja/uporabnika da je zadeva v reševanju
  - Predloga 2
    - c. Zaključeno – reševalec reši zahtevek,
      - sistem pošlje email klicatelju/pošiljatelju/uporabniku o rešitvi
    - Predloga 3
      - d. Zavrnjeno – zahtevek se zavrne,
        - sistem pošlje email klicatelju/pošiljatelju
      - Predloga 4
        - e. Povezano – Če ročno povežemo z drugim zahtevkom, se v tem polju izpiše vrednost povezave
  - Zadeva: iz e-pošte, polje Zadeva ali vpis
  - Sporočilo: iz e-pošte, vsebina
  - Vezano na: povezava na povezani zahtevek
    - Dogovor: Iz sistema izločimo avtomatiko povezovanja zahtevkov na drug zahtevek, projekt ali nalogo. To lahko ročno stori le operater po zapisu zahtevka iz e-maila.
  - Prioriteta: vrednosti so
    - nizka,
    - srednja,
    - visoka,
    - ASAP,
    - privzeto je "srednja"
  - Datum in čas: datum in čas ko je prišla zahteva oziroma je vpisana
  - Rok: odvisno od prioritete:-
    - nizka=+10 dni,
    - srednja=+4 dni,
    - visoka=+2 dni,
    - ASAP=+1 dan,
    - poljuben vpis
  - Dejanski datum zaključka: datum in čas ko reševalec izbere status=Zaključeno/Zavrnjeno ali reševalec izbere poljubno in Shrani zahtevek
  - Nalogo dodelil: izborna polje,
    - oseba v splošni službi (vsebinski administrator)
  - Reševalec: izborna polje,
    - iz seznama uporabnikov,
      - za vsako osebo v splošni službi je omogočena dodelitev v ustrezni oddelek.
    - Če se spremeni Reševalec,
      - sistem pošlje obvestilo novemu reševalcu (ob status Dodeljeno/v reševanju).
  - Reševalec skupina: izborna polje,
    - se samodejno vpiše glede na razporeditev reševalca v oddelek
    - možna ročna izbira
  - Priponka: pregled prejetih priponk,
    - možnost pripenjanja priponk iz računalnika
  - Opis rešitve/zavrnitve: vpisno polje,
    - reševalec vpiše kratek opis rešitve ali zavrnitve
  - Opis rešitve priponka: pregled priponk rešitve,
    - možnost pripenjanja priponk iz računalnika
  - Obvesti osebo, ki je dodelila nalogo: kljukica
    - če je izbrano, potem oseba »nalogo dodelil« dobi email obvestilo glede na status zahtevka
  - Obvesti reševalca: kljukica - če je izbrano,
    - potem oseba »Reševalec« dobi email obvestilo glede na status zahtevka
  - Obvesti klicatelja/pošiljatelja: kljukica
    - če je izbrano, potem oseba »Klicatelj/pošiljatelj« dobi email obvestilo glede na status zahtevka
  - Obvesti kontakt: kljukica

- Kontaktne osebe: izbor iz šifranta uporabnikov
  - o v primeru da je v polju »obvesti kontakt« izbrana opcija DA
- Opomniki:
  - o Možnost postavitve opomnika.
  - o Nastavi se način (email),
  - o Prejemnik iz seznama uporabnikov,
  - o Datum pošiljanja opomnika (X minut, ur, dni, tednov mesecev) pred izbranim datumom ali ob točno določenem dnevu/uri/minuti,
  - o Napiše se sporočilo za opomnik
  - o Sistem pošlje email ustreznim osebam ob pritisku na gumb "Shrani".

Zahtevek se ne more zaključiti ali zavrniti, če ni vpisan Dejanski datum zaključka.

#### 2.3.1.5 Uvoz zahtevka / emaila

Možen je ročen vpis ali prenos zapisa preko elektronske pošte.

#### 2.3.1.6 Pošiljanje obvestil

##### 2.3.1.6.1 Pogoji

**Pogoji označitev polj (kljukica) na vnosu naloge:**

- Obvesti osebo, ki je dodelila nalogo: kljukica - če je izbrano, potem oseba nalogo dodelil dobi email obvestilo glede na status zahtevka
- Obvesti reševalca: kljukica - če je izbrano, potem oseba reševalec dobi email obvestilo glede na status zahtevka.
- Obvesti klicatelja/pošiljatelja: kljukica - če je izbrano, potem oseba klicatelj/pošiljatelj dobi email obvestilo glede na status zahtevka.
- Obvesti kontakt: kljukica
- Sistem pošlje email ustreznim osebam ob pritisku na gumb »Shrani«.
- Če je zahtevek urejen. Potem privzeto obvesti klicatelja / pošiljatelja.

##### 2.3.1.6.2 Obvestila

**Ob spremembi statusa:**

- b. Dodeljeno/v reševanju – določi se reševalca,
  - o sistem pošlje email reševalcu in
    - Predloga 1
  - o obvesti klicatelja/pošiljatelja/uporabnika da je zadeva v reševanju
    - Predloga 2
- c. Zaključeno – reševalec reši zahtevek,
  - o sistem pošlje email klicatelju/pošiljatelju/uporabniku o rešitvi
    - Predloga 3
- d. Zavrnjeno – zahtevek se zavrne,
  - o sistem pošlje email klicatelju/pošiljatelju
    - Predloga 4

#### 2.3.1.7 Pregled podrobnosti

V pregledu podrobnosti izbranega zahtevka naj se prikaže inicialni zapis iz vsemi povezanimi zapisi z enakim ID-jem ter ostale informacije vezane zahtevek.

- Pregled dnevnik aktivnosti

#### 2.3.1.8 Izvoz v Excel

- Izvoz pregleda podrobnosti zahtevka
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### 2.3.1.9 Izvoz v Word

- Izvoz pregleda podrobnosti zahtevka
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

#### 2.3.1.10 Vodenje zgodovine

- Je seznam napisanih komentarjev in oseb, ki je komentar napisala, ki so povezani z projektom ali nalogo.

#### 2.3.1.11 Dnevnik aktivnosti

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o zahtevek,
    - Beležimo polje reševalec
      - Beležimo spremembo reševalca (primer iz Janez v Marko)
      - Beležimo kdo je spremenil reševalca
    - Beležimo polje status
      - Beležimo spremembo statusa (primer iz dodeljeno v delo),
      - Beležimo kdo je spremenil status,
    - Beležimo polje datum zaključka (rok)
      - Beležimo spremembo datuma zaključka (primer iz 01.01.2017 na 05.01.2017)
      - Beležimo kdo je spremenil datum zaključka
    - Beležimo polje prioriteta
      - Beležimo spremembo prioritete (primer iz srednje v visoko)
      - Beležimo kdo je spremenil prioriteto.

#### 2.3.1.12 Dnevni opomniki (nezaključeni, rok zaključka)

- Sistem samodejno pošlje opomnik reševalcu 1 dan pred rokom dokončanja (v statusu Dodeljeno/v reševanju) oziroma 1x dnevno vse dokler zahtevki ni zaključen ali zavržen.

### 2.3.2 Dokumenti

#### 2.3.2.1 Tabelarični pregled

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarični pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavitve skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapis prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.
5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje

#### 2.3.2.2 Urejanje zapisa

- Dodal:
  - a. glede na prijavljenega uporabnika
- Datum in čas:
  - a. glede na začetek vnosa
- Naziv: vpisno polje
- Tip dokumenta: izborna polje, vrednosti:
  - a. splošna dokumentacija,
  - b. opis rešitve,
  - c. interno gradivo,
  - d. drugo



- Datoteke: možnost pripenjanja datotek
  - a. Pripenja se ena datoteka na enkrat
- Opombe: vpisno polje
- Zadnja sprememba: samodejno beleženje ko se shrani zapis
- V zvezi s podjetjem: izborna polje,
  - a. privzeto je Dars
- Opomniki:
  - a. Možnost postavitve opomnika.
  - b. Nastavi se način (email),
  - c. Prejemnik iz seznama IT uporabnikov,
  - d. Datum pošiljanja opomnika (X minut, ur, dni, tednov mesecev) pred izbranim datumom ali ob točno določenem dnevu/uri/minuti,
  - e. Napiše se sporočilo za opomnik
  - f. Sistem pošlje email ustreznim osebam ob pritisku na gumb "Shrani".

### **2.3.2.3 Pošiljanje obvestil**

- Ne pošiljamo obvestil.

### **2.3.2.4 Pregled podrobnosti**

V pregledu podrobnosti izbranega dokumenta naj se prikaže inicialni zapis ter ostale informacije vezane na dokument .

- Prikaz dnevnik aktivnosti

### **2.3.2.5 Izvoz v Excel**

- Izvoz pregleda podrobnosti dokumentov
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

### **2.3.2.6 Izvoz v Word**

- Izvoz pregleda podrobnosti dokumentov
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov.

### **2.3.2.7 Dnevnik aktivnosti**

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o klice,
    - Kdo je kreiral dokumente,
    - Kdaj je kreiral dokumente

### **2.3.3 Poročila**

Vsako poročilo se lahko natisne in izvozi podatke v MS Excel. Iz pregleda posameznega poročila je možna vrnitev na pregled vseh poročil.

#### **2.3.3.1 Analiza zahtevkov**

Z nastavitvijo oddelka lahko kreiramo skupno poročilo ali po oddelkih. Rešitev omogoča kreiranje nastavljenih poročil.

Za izbrano časovno obdobje (mesec, več mesecev, leto, od začetka leta do začetka tekočega meseca), za izbrani oddelek (eden ali vsi), na način:

- v tabelaričnem zapisu
- grafu
- filtriranje

Lahko izdelamo analizo:

- Število odprtih zahtevkov (vsi statusi)

- Število zaključenih zahtevkov (status Zaključeno)
- Število zavrženih zahtevkov (status Zavrnjeno)
- Število zahtevkov v reševanju (status Dodeljeno/v reševanju)

#### 2.3.4 Organizator

- S klikom na aktivnost v organizatorju se v ločenem oknu prikažejo osnovni podatki (naziv, status) in možnost pregleda »Uredi« ali »Podrobno«.
- V organizatorju se s klikom na gumb lahko spreminja koledarski pregled (prejšnji/naslednji dan, teden, mesec)

##### 2.3.4.1 Prikaz sestavljenih podatkov

- Možna je nastavitve pregleda (5 dni, 7 dni, mesec, teden, dan).
- Prikaz dogodkov po dnevni (zahtevki, naloge, projekti, sestanki, klici, zaznamki, odsotnosti)
  - Omogoča nastavljen datum za uvrstitev dogodka na koledar.

##### 2.3.4.2 Filtriranje

- Uporabnik lahko nastavi filter pregleda aktivnosti v organizatorju in ga shrani z ločenim poimenovanjem (nastavi ime filtra, uporabnike ali skupine, ki jih spremlja, tip aktivnosti).

##### 2.3.4.3 Vnos odsotnosti

- Organizator omogoča vnos odsotnosti (kdo, začetek, konec, tip: dopust, bolniška, koriščenje ur, drugo, opomba).

##### 2.3.4.4 Vnos zaznamkov

- Organizator omogoča vnos zaznamka (kdo, naziv, opis, datum, ponavljanje: brez, dnevno, tedensko, mesečno, letno).

##### 2.3.4.5 Pregled in navigacija zapisov

- Uporabnik vidi svoje aktivnosti (privzeto), lahko pa izbere ostale uporabnike (dodaj, odstrani).

#### 2.3.5 E-mail predloge

V nadaljevanju je opis email predlog, ki jih pošilja sistem ob posameznih statusih.

Predloga 1: Primer obvestila reševalcu (ob statusu Dodeljeno/v reševanju) – znotraj obvestila je tudi neposredna povezava na zahtevek (Več informacij: <https://...>)

Zadeva (v e-pošti): Dodeljena ti je nova prijava št. SPLO:24268

Opis: Prijava št. SPLO:24268

-----  
Datum prijave: 27/08/15 09:10

Klicatelj/pošiljatelj: Ime in Priimek

-----  
Zadeva: Izpad

Informacija: .....

-----  
Prioriteta: Nujno

Datum izvedene rešitve (deadline): 08/09/15 09:13

Lep pozdrav,

Dars d.d., Splošna služba

Predloga2: Primer obvestila uporabniku (ob statusu Dodeljeno/v reševanju)

Zadeva (v e-pošti): Vaša prijava št. SPLO:24268 je dodeljena v reševanje

Opis: Prijava št. SPLO:24268

-----  
Datum prijave: 27/08/15 09:10  
Klicatelj/pošiljatelj: Ime in Priimek  
-----

Zadeva: Izpad  
Informacija: .....

-----  
Prioriteta: Nujno  
Datum izvedene rešitve (deadline): 08/09/15 09:13  
Lep pozdrav,  
Dars d.d., Splošna služba

Predloga3: Primer obvestila uporabniku (ob statusu Zaključeno). Prenese se tudi vrednost polja Zahtevki-Opis rešitve/zavrnitve.

Zadeva (v e-pošti): Vaša prijava št. SPLO:24268 je bila uspešno rešena  
Opis: Prijava št. SPLO:24268

-----  
Datum prijave: 27/08/15 09:10  
Klicatelj/pošiljatelj: Ime in Priimek  
-----

Zadeva: Izpad  
Informacija: .....  
Opis rešitve: .....

-----  
Prioriteta: Nujno  
Datum izvedene rešitve (deadline): 08/09/15 09:13  
Lep pozdrav,  
Dars d.d., Splošna služba

Predloga4: Primer obvestila uporabniku (ob statusu Zavrnjeno). Prenese se tudi vrednost polja Zahtevki-Opis rešitve/zavrnitve.

Zadeva (v e-pošti): Vaša prijava št. SPLO:24268 je bila zavrnjena  
Opis: Prijava št. SPLO:24268

-----  
Datum prijave: 27/08/15 09:10  
Klicatelj/pošiljatelj: Ime in Priimek  
-----

Zadeva: Izpad  
Informacija: .....  
Razlog zavrnitve: .....

-----  
Prioriteta: Nujno  
Datum izvedene rešitve (deadline): 08/09/15 09:13  
Lep pozdrav,  
Dars d.d., Splošna služba

## 2.3.6 Nastavitve

### 2.3.6.1 Šifranti

- Možnost vnosa šifrantov:
  - Tip zahtevka
  - Status zahtevka
  - Prioriteta zahtevka

## 2.4 Opis rešitve – Služba ESV

### 2.4.1 Zahtevki

#### 2.4.1.1 Tabelarični pregled

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarični pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavitve skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.
3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapis prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.
5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje

#### 2.4.1.2 Vnos zahtevka

- Možen je ročen vpis

##### 2.4.1.2.1 Ročen vnos

- Omogočena je funkcionalnost ročnega vnosa preko gumba za dodajanje, ki odpre vnosno okno kjer uporabnik vnese podatke definirane v točki »5.1.3 Urejanje zapisa«.
- Določanje IDja:
  - o ID: samodejno beleženje (oblika ESV:999999), vsak novi zahtevek je številka za 1 večja od zadnje uporabljene

#### 2.4.1.3 Urejanje zapisa

- ID zahtevka: samodejno, oznaka ESV:999999 (od 1..999999)
  - o Dogovor: Iz sistema izločimo avtomatiko povezovanja zahtevkov na drug zahtevek, projekt ali nalogo. To lahko ročno stori le operater po zapisu zahtevka iz e-maila.
- Tip: izborna polje: vrednosti
  - o klic,
  - o e-pošta,
  - o privzeto je pri ročnem vnosu klic
- Klicatelj/operater: izborna polje,
  - o iz seznama uporabnikov, v večini primerov operaterji samostojno zaznajo težave preko aplikacij v nadzornem centru, v manjši meri pa so možni tudi klicatelji.
- Status: izborna polje, vrednosti:
  - o a. Registrirano – pride v sistem (email, klic), operater vpisuje podatke, če kaj ne ve, pusti prazno – nastavi se obvezna polja, ki jih je potrebno izpolniti pred shranjevanjem zahtevka
  - o b. Dodeljeno/v reševanju – določi se reševalca,
    - sistem pošlje email reševalcu
      - Predloga 1
    - obvesti klicatelja/pošiljatelja da je zadeva v reševanju
      - Predloga 2
  - o c. Zaključeno – reševalec reši zahtevek,
    - sistem pošlje email klicatelju/pošiljatelju o rešitvi (z opisom rešitve)
      - Predloga 3
  - o d. Zavrnjeno – zahtevek se zavrne,
    - sistem pošlje email klicatelju/pošiljatelju
      - Predloga 4

- e. V mirovanju – zahtevek se ne rešuje,
    - v tabelaričnem vpogledu je označen z rumeno barvo
- Zadeva: vnosno polje,
  - vpiše se naslov zahteve
- Informacija: vnosno polje,
  - vpiše se podroben opis zahteve
- Prejeta priponka: vnosno polje,
  - možnost pripenjanja priponk, ki jih pripnemo na zahtevek
- Tip objekta: izborna polje,
  - šifrant
- Lokacija objekta: izborna polje,
  - šifrant, prikaz glede na polje tip objekta
- Mikrolokacija objekta: izborna polje,
  - šifrant, prikaz glede na polje lokacija
- Oprema: izborna polje,
  - šifrant (glej spodaj "Urejanje garancij")
- Garancija:
  - če je/ni oprema v garanciji, se ob izboru polja oprema nastavi da/ne ali kljukica ali ročni vnos
- Zunanji izvajalec: izborna polje
- Tip napake: izborna polje, vrednosti
  - Izpad delovanja,
  - Motnja delovanja
- Prioriteta: izborna polje, vrednosti
  - Prioriteta 1 - nujno +1 dan,
  - Prioriteta 2 – redno +7 dni,
  - Privzeto je prioriteta 2 - redno
- Telefonski klic izveden:
  - izborna polje da/ne ali kljukica
- Datum in čas registracije zahtevka: izborna polje,
  - datum in čas ko je prišla zahteva oziroma je bila vpisana
- Rok dokončanja (odvisno od prioritete se prišteje datumu registracije:
  - nujno + 1 dan,
  - redno + 3 dni,
- Datum prejema zahteve v reševanje: izborna polje,
  - reševalec izbere kdaj je začel z reševanjem zahteve
- Dejanski datum zaključka: izborna polje,
  - datum in čas ko reševalec izbere status=Zaključeno/Zavrnjeno ali
  - ali ko reševalec izbere poljubno
- Zahtevek dodelil: izborna polje,
  - zaposleni (operator ali reševalec), ki je inicialno vnesel zahtevo
- Reševalec: izborna polje,
  - iz seznama uporabnikov-šifrant ESV, za vsako osebo mora biti omogočena dodelitev v ustrezni NC-organizacijsko enoto.
  - Če se spremeni reševalec, sistem pošlje obvestilo novemu reševalcu (ob status Dodeljeno/v reševanju).
- Opis rešitve/zavrnitve - opombe: vnosno polje,
  - vpiše se kratek opis rešitve,
  - zavrnitve oziroma opombo
- Opis rešitve priponka: vnosno polje,
  - možnost pripenjanja priponk, ki jih pripnemo na zahtevek
- Opomniki:
  - Možnost postavitve opomnika.
  - Nastavi se način (email),

- Prejemnik iz seznama uporabnikov,
- Datum pošiljanja opomnika (X minut, ur, dni, tednov mesecev) pred izbranim datumom ali ob točno določenem dnevu/uri/minuti,
- Napiše se sporočilo za opomnik
- Sistem pošlje email ustreznim osebam ob pritisku na gumb "Shrani".
- Zahtevek se ne more zaključiti ali zavrniti, če ni vpisan Dejanski datum zaključka

#### 2.4.1.4 Uvoz zahtevka / emaila

Možen je ročen vpis ali prenos zapisa preko elektronske pošte.

#### 2.4.1.5 Pošiljanje obvestil

##### 2.4.1.5.1 Pogoji

##### **Pogoji označitve polj (kljukica) na vnosu zahtevka**

- Obvesti osebo, ki je dodelila nalogo: kljukica - če je izbrano, potem oseba »nalogo dodelil« dobi email obvestilo glede na status zahtevka
- Obvesti reševalca: kljukica - če je izbrano, potem oseba iz »reševalec« dobi email obvestilo glede na status zahtevka.
- Obvesti klicatelja/pošiljatelja: kljukica - če je izbrano, potem oseba »klicatelj/pošiljatelj« dobi email obvestilo glede na status zahtevka.
- V primeru garancije:
  - Obveščen je kontakt zunanjega izvajalca ali skupine zunanjih izvajalcev, ker jih je po navadi več
  - Vse člane pristojne servisne službe,
    - Pristojna služba ESV DARS, več e-naslovov
    - Reševalec zahtevka
  - Skrbnik garancij DA
- V primeru da ni garancije:
  - Vse člane pristojne servisne službe,
    - Pristojna služba ESV DARS, več e-naslovov
    - Reševalec zahtevka

##### 2.4.1.5.2 Obvestila

##### **Obvestila ob spremembi statusa**

- b. Dodeljeno/v reševanju – določi se reševalca,
  - sistem pošlje email reševalcu
    - Predloga 1
  - obvesti klicatelja/pošiljatelja da je zadeva v reševanju
    - Predloga 2
- c. Zaključeno – reševalec reši zahtevek,
  - sistem pošlje email klicatelju/pošiljatelju o rešitvi (z opisom rešitve)
    - Predloga 3
- d. Zavrnjeno – zahtevek se zavrne,
  - sistem pošlje email klicatelju/pošiljatelju
    - Predloga 4

#### 2.4.1.6 Pregled podrobnosti

V pregledu podrobnosti izbranega zahtevka naj se prikaže inicialni zapis ter morebitni dokumenti.

- Prikaz dnevnik aktivnosti

#### 2.4.1.7 Izvoz v Excel

- Izvoz pregleda podrobnosti zahtevkov
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov

#### 2.4.1.8 Izvoz v Word

- Izvoz pregleda podrobnosti zahtevkov
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov

#### 2.4.1.9 Dnevnik aktivnosti

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o zahtevek,
    - Beležimo polje reševalec
      - Beležimo spremembo reševalca (primer iz Janez v Marko)
      - Beležimo kdo je spremenil reševalca
    - Beležimo polje status
      - Beležimo spremembo statusa (primer iz dodeljeno v delo),
      - Beležimo kdo je spremenil status,
    - Beležimo polje datum zaključka (rok)
      - Beležimo spremembo datuma zaključka (primer iz 01.01.2017 na 05.01.2017)
      - Beležimo kdo je spremenil datum zaključka
    - Beležimo polje prioriteta
      - Beležimo spremembo prioritete (primer iz srednje v visoko)
      - Beležimo kdo je spremenil prioriteto.

#### 2.4.1.10 Dnevni opomniki (nezaključeni, rok zaključka)

- Sistem samodejno pošlje opomnik reševalcu 1 dan pred rokom dokončanja (v statusu Dodeljeno/v reševanju) oziroma 1x dnevno vse dokler zahtevke ni zaključen ali zavrnjen.

#### 2.4.2 Organizacijske enote

- Enote
  - o NC Ljubljana
  - o NC Kozina
  - o NC Vransko
  - o NC Hrušica
  - o NC Slovenske Konjice
- Pripadnost uporabnikov
  - o Določeno na šifrantu uporabnikov
- Pripadnost opreme
  - o Določeno z šifrantom in spodaj opisano hierarhijo.

#### 2.4.3 Oprema

- Hierarhija:
  - o nadzorni center,
  - o tip objekta,
  - o servisna služba,
  - o lokacija, mikrolokacija,
  - o Oprema.
  - o Garancije

#### 2.4.4 Dokumenti

##### 2.4.4.1 Tabelarični pregled

Je pregled podatkov v sistemu Pro.4. Tabelarični pregled omogoča:

1. Prikaz podatkov v definiranih stolpcih
2. Nastavljanje prikaza podatkov. To pomeni nastavitve skrivanja in prikazovanja stolpcev. To določi uporabnik.

3. Omogoča izpis prikazanih podatkov v html, pdf ali xlsx dokument.
4. Možnost nastavitve števila maksimalno prikazanih zapisov na stran. Če je skupno število zapisov večje od maksimalnega števila, potem so ostali zapis prikazani v traku (1, 2, 3, ...). Izpisano je tudi skupno število zapisov, ki ustreza izbranemu filtru.
5. Omogoča filtriranje podatkov po posameznih stolpcih.
6. Omogoča shranjevanje filtrov za bodoča iskanja po poljih v pregledu. Med filtri je možno preklapljanje

#### **2.4.4.2 Urejanje zapisa**

- Dodajanje datotek

Polja v modulu:

- Dodal
- Datum in čas
- Naziv
- Tip dokumenta –
  - o a. splošna dokumentacija,
  - o b. opis rešitve,
  - o c. interno gradivo,
  - o d. drugo
- Datoteke – možnost pripenjanja
  - o Pripenja se ena datoteka na enkrat
- Opombe
- Zadnja sprememba

#### **2.4.4.3 Pregled podrobnosti**

- Prikaz dnevnik aktivnosti

#### **2.4.4.4 Izvoz v Excel**

- Izvoz pregleda podrobnosti zahtevkov
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov

#### **2.4.4.5 Izvoz v Word**

- Izvoz pregleda podrobnosti zahtevkov
- Izvoz tabelaričnih pregledov podatkov

#### **2.4.4.6 Dnevnik aktivnosti**

- Je funkcionalnost, ki uporabniku omogoča, da vodi dnevnik aktivnosti za:
  - o klice,
    - Kdo je kreiral dokumente,
    - Kdaj je kreiral dokumente

### **2.4.5 Poročila**

#### **2.4.5.1 Analiza zahtevkov**

- Tabelarično
- Grafi
- Filtriranje

Rešitev omogoča kreiranje nastavljenih poročil.

Poročilo 1-Zahtevki po statusu, opremi:

- Število odprtih zahtevkov (upoštevata datum registracije, vsi statusi)
- Število zaključenih zahtevkov (upoštevata datum registracije, status Zaključeno)
- Število zavrženih zahtevkov (upoštevata datum registracije, status Zavrnjeno)



- Število zahtevkov v reševanju (upošteva datum registracije, status Dodeljeno/v reševanju)

Z nastavitvijo polj tip objekta ali oprema lahko kreiramo skupno poročilo ali za izbrana polja.

Filtri: Pred kreiranjem uporabnik lahko nastavi datum in čas registracije zahtevka, dejanski datum zaključka, tip objekta ali opremo.

#### 2.4.6 E-mail predloge

V nadaljevanju je opis email predlog, ki jih pošilja sistem ob posameznih statusih.

Predloga 1: Primer obvestila reševalcu

Zadeva (v e-pošti): Zahteva - dodeljena ti je bila prijava št. ESV:24268: Izpad razsvetljave

Dodeljena ti je bila prijava št. ESV:24268

-----  
Datum prijave: 27/08/15 09:13

Klicatelj: Robert Martinec

-----  
Zadeva: Izpad razsvetljave

Informacija: .....

-----  
Prioriteta: Nujno

Datum izvedene rešitve (deadline): 08/09/15 09:13

Lep pozdrav,

Dars d.d., Dunajska 7, Ljubljana

Predloga 2: Primer obvestila uporabniku (ki je javil napako)

Zadeva (v e-pošti): Zahteva - prijava št. ESV:24296 je v reševanju

Vaša prijava št.24296 je bila dodeljena v reševanje.

-----  
Zadeva: Izpad razsvetljave

Informacija: .....

-----  
Prijavo bomo obdelali v najkrajšem možnem času.

Lep pozdrav,

Dars d.d., Dunajska 7, Ljubljana

Predloga3: Primer obvestila uporabniku o zaključenem zahtevku

Zadeva (v e-pošti): Zahteva - obvestilo o zaključeni prijavi št. ESV:22767: Izpad razsvetljave

Vaša prijava št. ESV:22767 je bila uspešno rešena.

-----  
Datum prijave: 07/04/15 13:32

Zadeva : Izpad razsvetljave

Informacija : Opis

-----  
Rešitev: »iz polja Opis rešitve/zavrnitve«

-----  
V primeru, da se z rešitvijo ne strinjate, nas obvestite.

Lep pozdrav,

Dars d.d., Dunajska 7, Ljubljana

Predloga4: Primer obvestila uporabniku o zavrtnem zahtevku

Zadeva (v e-pošti): Zahteva - obvestilo o zavrtni prijavi št. ESV:22767: Izpad razsvetljave

Vaša prijava št. 22767 je bila zavrtna.

-----  
Datum prijave: 07/04/15 13:32

Zadeva : Izpad razsvetljave

Informacija : ...

---

*Rešitev: »iz polja Opis rešitve/zavrnitve«*

---

V primeru, da se z zavrnitvijo ne strinjate, nas obvestite.

Lep pozdrav,

Dars d.d., Dunajska 7, Ljubljana

## **2.4.7 Nastavitve**

### **2.4.7.1 Šifranti**

- Vnos šifrantov:
  - Tip zahtevka
  - Status zahtevka
  - Tip napake
  - Prioriteta zahtevka

---

### 3 Finančna zavarovanja

Pogodbena stranka mora naročniku dostaviti finančno zavarovanje za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti v znesku 10 % pogodbene vrednosti z DDV. Veljavnost garancije mora biti vsaj 30 dni daljša od roka izvedbe pogodbe.

Pogodbena stranka mora vsaj 10 delovnih dni pred potekom finančnega zavarovanja za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti predložiti finančno zavarovanje za odpravo napak v garancijskem roku v višini 5 % pogodbene vrednosti z DDV. Veljavnost finančnega zavarovanja za odpravo napak v garancijskem roku mora biti vsaj 30 dni daljša od garancijskega roka.

## 4 Tehnična specifikacija

Minimalna garancijska doba za brezhibno delovanje novih verzij informacijskega sistema je 12 mesecev od dneva zagona posamezne nove verzije. V tem času mora izvajalec brezplačno odpraviti vse napake v delovanju aplikacije, v odzivnem času določenem v nadaljevanju dokumenta.

Obdobje tekočega vzdrževanja in razvoja bo trajalo 24 mesecev. V tem času je obveza izvajalca zagotavljanje brezhibnega delovanja sistema, ki je predmet vzdrževanja in izvajanje nadgradnje aplikacije po želji naročnika.

V primeru dvoma, ali se odprava napake nanaša na garancijsko ali na redno vzdrževanje, bosta naročnik in izvajalec preučila vse okoliščine, potrebne za opredelitev napake in načina vzdrževanja. Če tega ne bosta ugotovila, se šteje da gre za napako, ki jo je treba šteti med napake, ki jih pokriva garancija.

### 4.1 Sistemsko okolje

Naročnik ima rešitev vzpostavljeno na lastni računalniški opremi v lastnem omrežju, vsa računalniška oprema se nahaja na lokaciji naročnika.

Naročnik zagotavlja naslednje:

- Ustrezen prostor za strojno opremo
- Ustrezno strojno opremo in vzdrževanje te opreme
- Licenčno verzijo programske opreme proizvajalca
- Ustrezne širokopasovne internetne povezave
- Upravljanje in hranjenje rezervnih kopij podatkov
- Upravljanje in hranjenje varnostnih kopij podatkovne baze
- Posredovanje v primeru izrednih in nepričakovanih dogodkov (izpadi, napake) naročnik izvaja v okviru svojega delovnega časa od 8h – 16h (služba za IT)
- Sprotno sistemsko vzdrževanje, ki zajema:
  - Nadgradnje in nameščanje sistemskih popravkov – licenčnih verzij programske opreme proizvajalca Microsoft
  - Drugo potrebno sistemsko vzdrževanje

Naročnik obvesti izvajalca, kdaj bo izvajal nameščanje sistemskih popravkov. Izvajalec poskrbi, da aplikativna programska oprema deluje nemoteno dalje, oz. da se po potrebi uskladi z novo verzijo licenčne programske opreme.

Za storitve opravljene na lokaciji naročnika v Ljubljani ali v Dragomelj-u se potni stroški ne obračunavajo oziroma so vključeni v znesek ure.

Sistemsko okolje na katerem se izvaja sistem:

- Operacijski sistem: MS Windows Server 2016 (morebitna nadgradnja na višjo verzijo v dogovoru z naročnikom)
- Baza podatkov: MS SQL Server 2012 (morebitna nadgradnja na višjo verzijo v dogovoru z naročnikom)

### 4.2 Tehnične informacije o rešitvi

Sistem deluje na podatkovni bazi od Microsoft SQL .

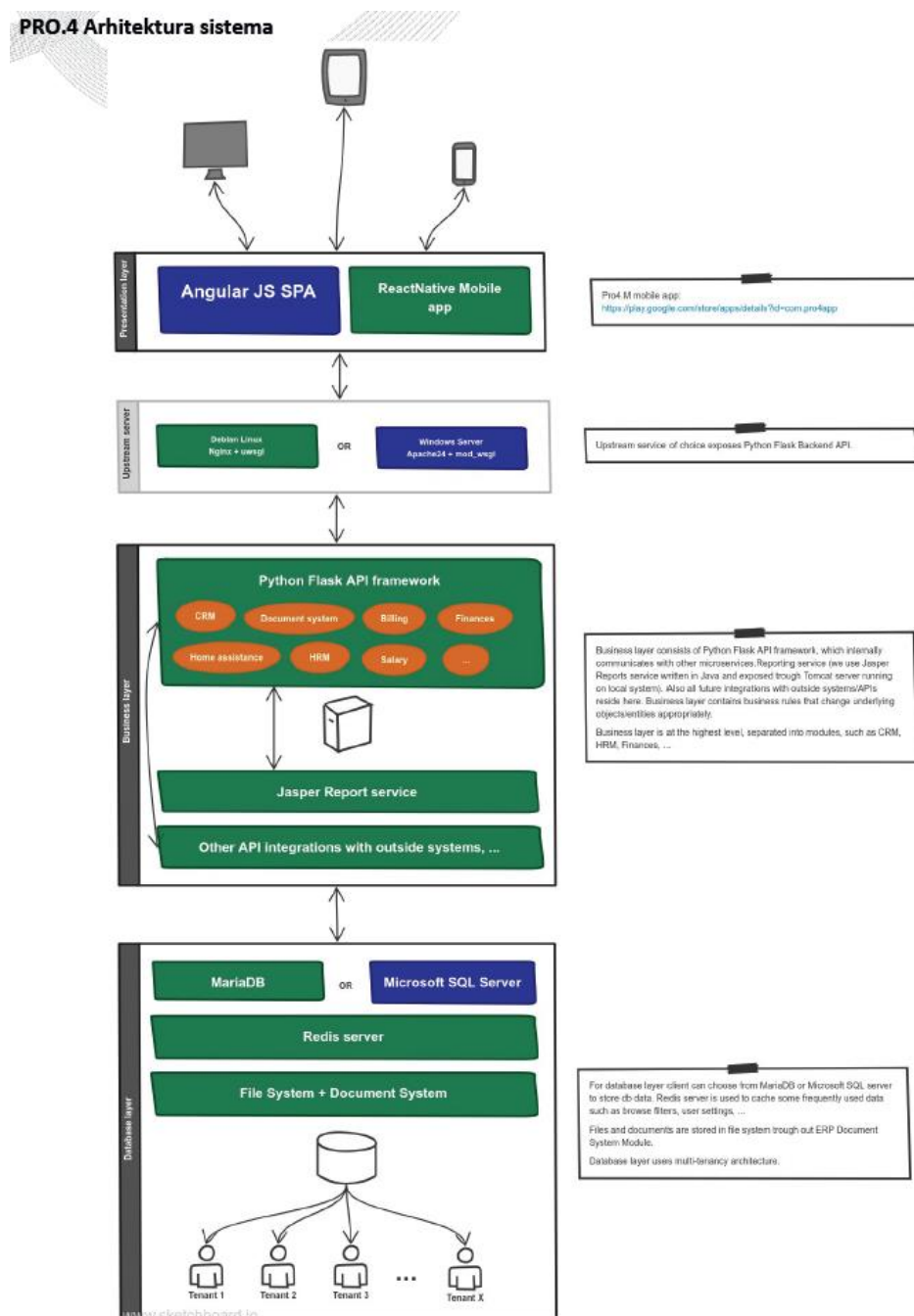
Za samo delovanje sistema se uporabljajo naslednja orodja:

- Visual Build Tools 2017
- Python 3.6.8

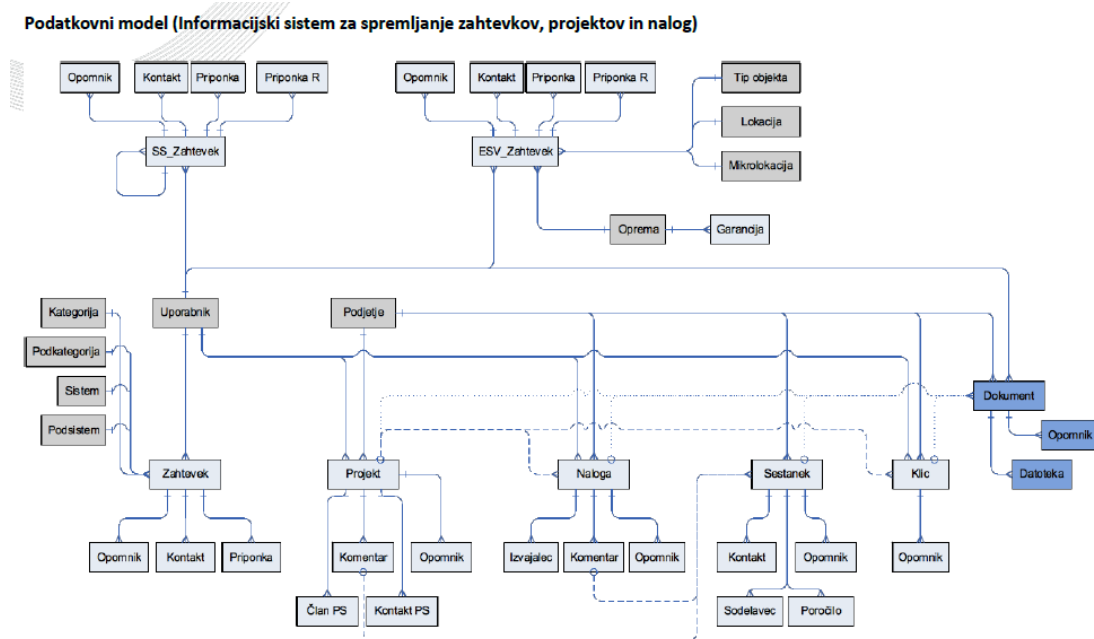
- Visual Studio Build Tools 2015
- Redis
- PyWin32
- WKHTMLTOPDF
- Apache 2.4
- Oracle Java ali OpenJDK – Java
- Apache Tomcat 9
- PIP paketi (Python)

### Arhitektura sistema:

Z modro je označena aktualna rešitev za DARS (Informacijski sistem za spremljanje zahtevkov, projektov in nalog).



## Podatkovni model:



### 4.3 Testno okolje

Zagotovljeno je testno okolje, ki je funkcionalno ekvivalentno produkcijskemu. Njegova namembnost je izvajanje testov sprejemljivosti ob uvajanju novih rešitev znotraj informacijskega sistema.

### 4.4 Varnostne zahteve

Od izvajalca se zahteva vzdrževanje visokega varnostnega nivoja pri nadgradnjah in ostalih vzdrževalnih posegih na informacijskem sistemu nasploh.

Naročnik si pridržuje pravico, da kadarkoli v obdobju vzdrževanja, sam ali z izbranim zunanjim izvajalcem izvede varnostne teste in v primeru nepravilnosti od izvajalca zahteva odpravo le-teh.

#### Varnostno kopiranje:

Obveza naročnika je izvajanje varnostnega kopiranja vseh sistemov in podatkov, ki so potrebni v procesu obnove morebitne izgube podatkov ali celotnega sistema. Izvajalec pripravi načrt varnostnega kopiranja in ga uskladi s politiko izdelave varnostnih kopij naročnika.

#### Informacijska varnost:

Obveza izvajalca je upoštevati varnostna pravila, interne akte naročnika in dobre prakse s področja informacijske varnosti, pri vzdrževanju, podpori in razvoju novih funkcionalnosti.

### 4.5 Izvorna koda in dokumentacija

Naročnik je lastnik obstoječe izvorne kode.

Naročnik je pridobil možnost trajne uporabe informacijske rešitve, z vsemi funkcionalnostmi in celovito postavitvijo v okolje naročnika.

Vse ideje, načela, koncepte, metode in postopke, ki jih je izvajalec predstavil naročniku oziroma uporabnikom v okviru izvajanja pogodbe in niso bili uporabljeni neposredno v funkcionalnostih po tej pogodbi, predstavljajo poslovno skrivnost izvajalca in jih je naročnik dolžan varovati ter jih ne sme uporabljati sam v nasprotju s pogodbo ali jih posredovati oziroma dopustiti dostop do njih tretjim osebam.

Ob primopredaji sistema ter ob večjih razvojnih posegih na informacijskem sistemu in ob zaključku pogodbe, mora izvajalec pripraviti oziroma dopolniti naslednjo dokumentacijo ter jo predati naročniku:

- Tehnična dokumentacija postavljene infrastrukture
- Dokumentacija podatkovnega modela
- Seznam programskih orodij, ki jih je uporabil pri razvoju rešitev
- Splošna navodila, ki zajemajo:
  - Navodila za uporabnike
  - Navodila za administratorje

Vso dokumentacijo izvajalec pripravi na elektronskem mediju. Ob predaji dokumentacije se napiše zapisnik, dokumentacija se deponira pri naročniku znotraj Službe za informatiko.

Izvajalec mora po potrebi in naročilu naročnika zagotoviti osnovno izobraževanje za administratorje in uporabnike sistema.

Sistem z obstoječimi moduli in dopolnitvami, ki bodo razvite, je kot celota kompleksna intelektualna stvaritev. V skladu s tem se stranki zavežeta, da bosta spoštovali intelektualno lastnino drugega.

Izvajalec je ob predaji tistega dela predmeta pogodbe, ki predstavlja avtorsko delo, najkasneje do izdaje Potrdila o prevzemu, dolžan izročiti naročniku vso dokumentacijo, ki jo je izvajalec pripravil zanj po tej pogodbi.

Vsa originalna dokumentacija (dokumentacija, izvorna koda), ki so rezultat izvajanja pogodbenih dei, postane last naročnika, ki mu pripada pravica do trajne in neomejene uporabe ob upoštevanju določil Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah. Izvajalec na naročnika prenaša materialne avtorske pravice in druge pravice avtorja na vseh avtorskih delih, ki nastanejo zaradi izpolnitve te pogodbe oz. v zvezi s to pogodbo, zlasti pa naslednje pravice:

- pravico predelave,
- pravico uporabe dela v predelani obliki,
- pravico dostopa in izročitve.

Glede na to, da je izvajalec pravna oseba, izvajalec naročniku izrecno zagotavlja, da bo od vseh avtorjev oz. soavtorjev, ki bodo izdelovali oziroma sodelovali pri izdelavi dokumentacije in drugih avtorskih del, ki so predmet te pogodbe, pridobil vse materialne avtorske pravice in druge pravice avtorjev ter jih nato skladno z določili te pogodbe prenesel naprej na naročnika. Za vse materialne avtorske pravice in druge pravice avtorjev (na takšni dokumentaciji oziroma drugih avtorskih delih) se šteje, da so v skladu z določili te pogodbe prenesene na naročnika v trenutku, ko jih pridobi izvajalec.

Izvorno kodo programske opreme mora izvajalec predati na nosilcu podatkov, ki ga je mogoče prebrati na sistemu naročnika. Priložiti mora tudi pripadajočo dokumentacijo, ki podrobno pojasnjuje aplikativno rešitev in podatkovno strukturo informacijske rešitve.

Pogodbeni stranki se dogovorita, da izvajalec na naročnika prenese izključno pravico predelave programske opreme tako, da je naročniku omogočen dostop s polnimi pravicami do vzdrževanja, dopolnjevanja in spreminjanja programske opreme.

Na enak način kot izvorno kodo je potrebno naročniku predati tudi vsako novo verzijo programske opreme, v kolikor pride do spremembe le-te, v času trajanja garancijske dobe.

Če ima naročnik v okviru izvajanja te pogodbe dostop do izvorne kode programske opreme sistema oziroma informacijske rešitve, mora z njo ravnati kot z zaupnimi podatki oziroma poslovnimi skrivnostmi in ne sme dopustiti, oziroma omogočiti, da bi navedeno kodo izkoristila tretja oseba, predvsem pa morebitna konkurenca izvajalca.

Pri standardni programski opremi, katere pravice ima tretja oseba, izvorne kode ni potrebno predati.

V primeru nezmožnosti poslovnega delovanja izvajalca ali nezmožnosti zagotavljanja nadaljnega razvoja in /ali vzdrževanja programske opreme je naročnik upravičen do prevzema deponiranega nosilca podatkov z namenom, da naročnik odpravi težave ali vzdržuje programsko opremo. Kot poslovna nezmožnost delovanja se razume ukinitve podjetja ali pričetek stečajnega postopka, razen če tretja oseba pridobi vse pravice izvajalca in se naročnik s tem strinja.

Naročnik pridobi z dnem podpisa Zapisnika o prevzemu lastninsko pravico na originalni dokumentaciji, ki je rezultat izvajanja pogodbenih del.

Na dokumentaciji, ki je predmet te pogodbe, ter na nosilcih, na katerih je fiksirana takšna dokumentacija, pridobi naročnik lastninsko pravico. Naročnik pridobi lastninsko pravico tudi na drugih premičninah (kot so npr. modeli), ki jih izvajalec izdelava za izpolnitev predmeta te pogodbe.

#### 4.6 Storitve vzdrževanja

Pri vzdrževanju se v okviru zakupljenih ur izvajajo tekoče naloge, potrebne za vzdrževanje rešitve, nudenje pomoči in svetovanje uporabnikom pri uporabi sistema ter vzdrževanje in ažuriranje podatkov.

Na segmentu rednega vzdrževanja so predvidene sledeče storitve:

- posodabljanje sistema v okviru obstoječih funkcionalnosti,
- pripravljenost izvajalca za pomoč med delavniki med 8:00 in 16:00 uro,
- tehnična in strokovna pomoč pri delu z rešitvijo,
- pomoč uporabnikom – telefonska in email podpora,
- reševanje incidentov, odprava motenj in napak pri uporabi rešitve,
- zagotavljanje pravilnega delovanja sistema in v skladu s potrebami naročnika,
- pomoč pri namestitvi in menjavi IT infrastrukture, ki je potrebna za delovanje rešitve in jo predlaga naročnik,
- po potrebi izobraževanje uporabnikov in administratorjev aplikacije

V času pripravljenosti izvajalca mora biti naročniku zagotovljena možnost predaje sporočila o potrebni pomoči pri uporabi sistema ali težavah pri delovanju programske opreme. Izvajalec mora v času stalne pripravljenosti zagotoviti naročniku in uporabnikom dostop do svojih storitev preko telefona ali elektronske pošte.

V kolikor je katero izmed storitev, definirano v okviru pogodbe, potrebno opraviti na lokaciji naročnika, so vsi potni stroški za prevoz vključeni v znesek vzdrževalne ure. Vzdrževalne ure se zaokrožujejo na 15 minut natančno.

Število potrebnih vzdrževalnih ur za posamezen vzdrževalni poseg je stvar dogovora med naročnikom in izvajalcem. Odprava morebitnih napak v programski opremi se ne šteje v kvoto vzdrževalnih ur. Izvajalec mora morebitne napake v programski opremi v skladu s trajanjem garancijske dobe brezplačno odpraviti.



Izobraževanja se organizirajo po potrebi in po dogovoru. Izvajanje izobraževanj se predvideva pri uvedbi novih funkcionalnosti ter ob morebitnih spremembah obstoječih funkcionalnosti.

#### **4.7 Storitve razvoja**

V okviru nadgradnje aplikacije mora ponudnik naročniku nuditi ustrezno strokovno in tehnično pomoč tudi v primeru, ko se naročnik odloča za uvajanje novih funkcionalnosti ali načrtuje vključevanje nove vsebine. Manjše tekoče nadgradnje funkcionalnosti se dogajajo ves čas, v skladu z razvojem in spremembami v družbi (funkcionalne spremembe, izboljšave, prilagoditve, popravki zaradi sistemskih posodobitev, ipd.). Vse konkretne naloge vnaprej ni mogoče natančno določiti saj v danem trenutku niso znane vse morebitne spremembe v poslovnih procesih, spremembe v organizaciji ter spremembe povezanih sistemov in zahtev uporabnikov, ki se bodo pojavile v času trajanja pogodbenega razmerja.

Na segmentu razvoja rešitve so predvidene sledeče storitve:

- konceptualno oblikovanje novih rešitev,
- svetovanje pri razvoju in integraciji rešitve,
- vodenje in koordinacija novih razvojnih nalog,
- razvoj novih rešitev in programiranje.

Naloge bo naročnik naročal sproti in smiselno glede na porabo ur. Obseg del za posamezne naloge bo ocenjen okvirno, zaračunan pa po dejansko porabljenem.

##### **4.7.1 Proces upravljanja s spremembami informacijskih sistemov**

Pri naročanju in uvajanju sprememb programske kode sistema, naročnik in izvajalec upoštevata interno Navodilo za upravljanje sprememb informacijskih sistemov, ki določa, da je potrebno proces naročanja in uvajanja sprememb voditi transparentno in sicer vse faze: naročilo spremembe z obrazcem, izvedba spremembe programske kode, testiranje v testnem okolju, potrditve ustreznosti testiranja s strani izvajalca in naročnika, prenos spremembe v produkcijsko okolje ter potrditev s strani izvajalca in naročnika.

Izvajalec bo pred naročilom vsake izmed naročenih nalog izvedel podrobnejšo analizo in ocenil potreben obseg del. Naloge bo naročnik naročal sproti in smiselno glede na porabo ur.

Informacijski sistem se dopolnjuje glede na spremembe v poslovnih procesih in dodatne zahteve (funkcionalne spremembe, izboljšave, prilagoditve, zakonske spremembe in dopolnitve, popravki zaradi sistemskih posodobitev, ipd.).

Na segmentu razvoja rešitve so predvidene sledeče storitve:

- konceptualno oblikovanje novih rešitev,
- svetovanje pri razvoju in integraciji rešitve,
- vodenje in koordinacija novih razvojnih nalog,
- razvoj novih rešitev in programiranje.

Naloge bo naročnik naročal sproti in smiselno glede na porabo ur. Obseg del za posamezne naloge bo ocenjen okvirno, zaračunan pa po dejansko porabljenem.

Vse konkretne razvojne naloge vnaprej ni mogoče natančno določiti saj v danem trenutku niso znane vse morebitne spremembe v poslovnih procesih, spremembe v organizaciji ter spremembe povezanih sistemov in zahtev uporabnikov, ki se bodo pojavile v času trajanja pogodbenega razmerja.

Izvajalec mora imeti zagotovljene in uveljavljene postopke obvladovanja sprememb, kjer je pričakovano vodenje evidence sprememb, kot tudi njihovo ustrezno označevanje in dokumentiranje.

Za vse nameravane spremembe, ki jih izvajalec predvideva ali načrtuje tekom razvoja, mora obvestiti naročnika in od njega dobiti potrditev. Spremembe, ki jih naroča naročnik, morajo biti usklajene z izvajalcem in potrjene s strani vseh skrbnikov sistema na strani naročnika. S strani naročnika mora biti potrjena uspešno opravljena faza testiranja in naročilo uvedbe spremembe v produkcijo.

#### **Poročanje izvajalca:**

Vsa sporočila v času stalne pripravljenosti morajo biti evidentirana in dokumentirana s strani izvajalca ter dostopna naročniku na vpogled. Evidenca sporočil mora biti dnevno ažurna in naročniku dostopna preko spletnega portala ali na zahtevo preko emaila.

Izvajalec je dolžan mesečno predati naročniku poročilo (v elektronski obliki) o vseh opravljenih storitvah v okviru pogodbe za pretekli mesec.

#### **Posegi na strežniku:**

Izvajajo se na daljavo ob predhodni potrditvi naročnika. V izjemnih primerih, ko je potreben fizičen dostop do strežnika na lokaciji naročnika v Ljubljani ali Dragomlju, so vsi potni stroški za prevoz na omenjeni naslov vključeni v znesek ur podpore.

#### **Prioritete:**

prioriteta 1	visoka	Kritična omejitev uporabe; UPORABNIK ne more izvajati nalog zaradi izpada delovanja aplikacije. Izvajanje nalog je prekinjeno. Izvajanje delokrogov ni mogoče.
Prioriteta 2	srednja	Srednja omejitev uporabe; UPORABNIKU funkcionalnost ni razpoložljiva ali ne deluje. Izvajanje nalog je moteno. Delokrog je možen.
Prioriteta 3	nizka	Majhna omejitev uporabe; UPORABNIKU funkcionalnost ne deluje v skladu z zahtevami. Izvajanje nalog je mogoče, vendar omejeno. Delokrog je možen.

#### **Odzivni časi izvajalca:**

Napaka	prioriteta 1 (visoka)	prioriteta 2 (srednja)	prioriteta 3 (nizka)
Odzivni čas	<b>3 h</b>	<b>12 h</b>	<b>16 ur</b>
Izvedbeni rok	<b>6 h</b>	<b>24 h</b>	<b>48 ur</b>

**Odzivni čas** – je časovno obdobje v času stalne pripravljenosti izvajalca, v katerem vzdrževalec sprejme, potrdi in začne z odpravljanjem napake ali nudenjem pomoči po prejemu sporočila.

**Izvedbeni rok** – skrajni rok, v katerem mora biti zahtevek realiziran in potrjen s strani naročnika

## **4.8 Storitve razvoja**

#### **Roki za storitve razvoja:**

Tip posega	Prioriteta	Odziv (ure)	Rok izvedbe (dan)
Manjše ali zahtevnejše spremembe aplikacije	1	24	po dogovoru
	2	72	po dogovoru

Odziv – skrajni rok, v katerem se je izvajalec dolžan odzvati in potrditi naročnikov zahtevek (preko telefona, e-pošte, poslovna aplikacija)

Rok izvedbe – skrajni rok v katerem mora biti zahtevek realiziran in potrjen s strani naročnika

Naročnik je dolžan ob posredovanju zahtevka navesti stopnjo prioritete. V primeru dogovora med naročnikom in izvajalcem se lahko rok izvedbe zahtevka določi poljubno.

#### 4.9 Politika plačil

Vzdrževalne posege in razvojne naloge se izvaja v okviru zakupljene kvote, ki jih naročnik uporablja po potrebi. Plačilo zanje se izvede na osnovi potrjenega delovnega naloga. Izvajalec je dolžan naročniku mesečno predložiti izpis vseh posegov, kjer navede:

- datum odpoklica storitve
- datum posega
- število porabljenih ur za poseg (v skladu s politiko obračuna ur)
- namen/tip posega
- oseba naročnika, ki je poseg naročila
- skupno število porabljenih ur

Pavšal se bo začel obračunavati po vzpostavitvi produkcijskega delovanja sistema.

#### 4.10 Nadzor nad izvajalcem

Izvajalec mora naročniku zagotoviti naslednje:

- omogočiti naročniku, da izvede pri pogodbenem izvajalcu neodvisno revizijo in zagotovitev vpogleda v rezultate neodvisnih revizijskih pregledov in / ali pregledov notranje revizije izvajalca
- dovoljenje naročniku za neposredni nadzor nad opravljanjem pogodbenih storitev pri izvajalcu in opis načina izvajanja neposrednega nadzora
- upravljanje svojih storitev v skladu z Navodilom za uporabo informacijskih sistemov (sklopi: zunanji izvajalci, oddaljen dostop, shranjevanje izvorne kode, zaščita pred zlonamerno kodo, politika gesel in politika administratorskih računov)

#### 4.11 Opis in dokumentacija obstoječega sistema Zahtevki

Dokumentacija obstoječega sistema se nahaja pri naročniku v Službi za informatiko in je na voljo ponudnikom na zahtevo.

## 5 Merila za ocenjevanje prejetih ponudb

### 5.1 Znesek

Celotni znesek izdelave in postavitve informacijskega sistema, vzdrževanja in dodatnega razvoja glede na potrebe naročnika.

### 5.2 Izločilni kriteriji

#### **POGOJI ZA PONUDNIKA:**

Ponudnik predloži potrjeni obrazec. Za potrditev pogojev za ponudnika se štejejo pozitivni odgovori. Z njimi ponudnik izkazuje, da obvladuje zahtevane tehnologije, tehnološke rešitve in procese za vzpostavitev kompleksnih informacijskih sistemov.

Ponudnik ima vsakoletni čisti prihodek od prodaje v letih 2017 in 2018 v višini 500.000,00 EUR, ponudnik je imel v letu 2018 najmanj 15 redno zaposlenih delavcev. Ponudnik predloži ustrezno potrdilo.

Ponudnik mora izkazati, da je v zadnjih 3 letih od objave tega javnega naročila vzpostavil oziroma nadgradil (dodatno razvil) informacijski sistem, ki mora izpolnjevati naslednje pogoje – v tabeli.

Obrazec mora biti potrjen s strani odgovorne osebe podjetja, kjer je referenčni sistem implementiran.

Obrazec za pogoje ponudnika

<u>Osnova</u>	
Naziv ponudnika	
Naziv sistema/rešitve	
Kontaktna oseba naročnika (ime, telefon, email):	
Opis karakteristik sistema ali zmožnosti ponudnika (v spodnji del opišite kako izpolnjuje pogoje)	
<u>Lastnosti</u>	DA/NE
Sistem mora biti še vedno aktiven	
Sistem se je najmanj 1 leto vzdrževal	
Sistem ali njegovi deli uporabljajo kodiran prenos podatkov (https)	
Omogoča vnos podatkov, uvoz emailov, poročanje, administracijo sistema	
Omogoča spremljanje zahtevkov, dodeljevanje nalog reševalcev, spremljanje statusa zahtevkov, dodajanje dokumentov na zahtevek, datumsko spremljanje zahtevka (datum in čas registracije, datum in čas zaključka, čas reševanja)	
Omogoča kategorizacijo sistemov, kategorij, določanje prioritet zahtevka in spremljanje šifrantov (podjeta, kontakti, uporabniki,...)	
Omogoča vpogled v obliki »Organizator« (koledarski vpogled nad zahtevki) glede na predvideni rok zaključka zahtevka	
Omogoča podporo za proces organizacije objektov in opreme (nadzornih centrov, servisnih služb, tipov objektov, lokacij objektov, mikro lokacij, opreme,...)	
Je vzpostavljen s programskimi orodji in tehnologijami: Visual Studio Build Tools, Python, Apache Http server, Apache Tomcat	
Je vzpostavljen na relacijski bazi MS SQL in operacijskemu sistemu MS Windows Server	
Omogoča hkratno delo vsaj 15 uporabnikov na različnih lokacijah	
Omogoča obveščanje preko elektronske pošte	

Izvajalec je dela po pogodbi opravil pravilno in pravočasno.

Predstavnik ponudnika:

\_\_\_\_\_

(ime in priimek)

\_\_\_\_\_

(podpis)

**KADRI:**

Ponudnik mora obvezno izpolnjevati naslednje kadrovske pogoje, v nasprotnem primeru je ponudba ponudnika nedopustna.

Ponudnik mora imeti naslednje kadre:

- vodjo projekta, ki ima referenco kot vodja projekta pri izvedbi projekta, ki se zahteva kot pogoj pri ponudniku, ima vsaj VII stopnjo izobrazbe, ima najmanj 3 leta delovnih izkušenj iz vodenja projektov uvajanja informacijskih sistemov in je zaposlen pri ponudniku
- vsaj dva programerja, ki sta v zadnjih dveh letih uspešno razvijala in vzdrževala sistem, ki se zahteva kot pogoj pri ponudniku, imata vsaj VI stopnjo izobrazbe tehnične smeri, najmanj 3 leta delovnih izkušenj
- vsaj dva bazna programerja, ki je v zadnjih dveh letih uspešno bazno programiral in vzdrževal sistem, ki se zahteva kot pogoj pri ponudniku, ima vsaj VI stopnjo izobrazbe tehnične smeri, najmanj 3 leta delovnih izkušenj

Ponudnik mora izpolniti spodnje podatke za kadre, ki bodo sodelovali na projektu.

Zaposlitev, doseženo izobrazbo in izkušnje na referenčnem projektu mora vsak posamezni kader dokazovati z ustreznimi priloženimi potrdili.

**Vodja projekta**

- ki ima referenco kot vodja projekta pri izvedbi projekta, ki se zahteva kot pogoj pri ponudniku
- ima vsaj VI. stopnjo izobrazbe po »pred-bolonjskih« programih oz. vsaj 7 raven SOK;
- ima najmanj 3 leta delovnih izkušenj iz vodenja projektov uvajanja informacijskih sistemov;
- je redno zaposlen (s sklenitvijo delovnega razmerja) pri ponudniku.

Ime in priimek		
Zaposlen pri		
Število let zaposlitve		
Dosežena izobrazba, naziv		
Izjavljamo, da je navedeni kader vodil uspešno zaključen projekt, ki se zahteva kot pogoj pri ponudniku	DA	NE

**Programer I in II**

- ki je v zadnjih sedmih letih uspešno razvil / nadgradil in vzdrževal informacijski sistem, ki se zahteva kot pogoj pri ponudniku;
- ima vsaj VI. stopnjo izobrazbe po »pred-bolonjskih« programih oz. vsaj 7 raven SOK;
- najmanj 3 leta delovnih izkušenj na področju programiranja.

Ime in priimek		
Zaposlen pri		
Število let zaposlitve		
Dosežena izobrazba, naziv		
Izjavljamo, da je navedeni kader sodeloval pri programiranju uspešno zaključenega sistema, ki se zahteva kot pogoj pri ponudniku	DA	NE

**Bazni programer I in II**

- ki je v zadnjih petih letih uspešno bazno programiral / nadgradil in vzdrževal informacijski sistem, ki se zahteva kot pogoj pri ponudniku;
- ima vsaj VI. stopnjo izobrazbe po »pred-bolonjskih« programih oz. vsaj 7 raven SOK;
- najmanj 3 leta delovnih izkušenj na področju baznega programiranja.

Ime in priimek		
Zaposlen pri		
Število let zaposlitve		
Dosežena izobrazba, naziv		
Izjavljamo, da je navedeni kader sodeloval pri baznem programiranju uspešno zaključenega sistema, ki se zahteva kot pogoj pri ponudniku	DA	NE

### 5.3 Merila za izbiro ponudbe pri oddaji javnega naročila

Merilo za izbiro ponudbe je ekonomsko najugodnejša ponudba. Ekonomsko najugodnejšo ponudbo se izbere na podlagi točkovanja po merilih kot sledi:

1. ponudbena cena (v EUR brez DDV) – 80 točk
2. dodatne reference ponudnika – 20 točk

#### **K1: Ponudbena cena (v EUR brez DDV) - Tcena**

Najvišje število točk je 80 in se točkuje po naslednji formuli:

$$Tcena = 80 * (P_{min} / P_x)^2$$

Tcena: število točk za ponudbeno ceno brez DDV

P<sub>min</sub>: vrednost najnižje dopustne ponudbe brez DDV

P<sub>x</sub>: vrednost ocenjevane ponudbe brez DDV

#### **K2: Dodatne reference ponudnika - Tref**

Za dodatno referenco kot je navedena v nadaljevanju, prejme ponudnik 20 točk (točkuje se največ ena dodatna referenca).

Ponudnik mora izkazati, da je vzpostavil oziroma nadgradil (dodatno razvil) informacijski sistem, ki mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- mora biti še vedno aktiven;
- se je najmanj 1 leto vzdrževal;
- se uporablja za spremljanje zahtevkov elektro-strojnega vzdrževanja z obveščanjem notranjih izvajalcev naročnika in obveščanjem zunanjih izvajalcev (pogodbenih partnerjev) ter ažurnim vzdrževanjem garancij in pogodb za posamezno opremo (številka, izvajalec, od, do, oprema na garanciji, kontakti)
- omogoča obveščanje preko elektronske pošte.

Naročnik si pridržuje pravico, da naknadno zahteva dodatna dokazila ali osebno preveri referenco.

Skupno število doseženih točk se izračuna kot sledi: SUM = Tcena + Tref

---

V primeru, da dva ali več ponudnika/ov dosežeta/jo enako najvišje skupno število točk, bo izbrana ponudba ponudnika, ki je ponudil najnižjo ponudbeno vrednost. V primeru, da je pri ponudnikih z enakim najvišjim številom točk enaka tudi ponudbena vrednost, bo o najugodnejši ponudbi odločil javni žreb. Žreb bo vodila strokovna komisija naročnika v prisotnosti ponudnikov, ki so oddali pravočasno ponudbo in se bodo odzvali vabilu naročnika, da prisostvujejo žrebu.

#### **5.4 Ponudbena cena**

Ponudbena cena mora vključevati vse stroške, ki bodo nastali ponudniku v času izvedbe javnega naročila, med drugim: stroški za izvajalčevo opremo, transport, delavce, potne stroške, vodstvo, materiale, montažo, zavarovanja, dajatve in vse ostale stroške, skupaj z vsemi splošnimi riziki, odgovornostmi in obveznostmi navedenimi ter prikazanimi v pogojih pogodbe in ostalih dokumentih.

Naročnik naknadno ne bo priznal nobenih stroškov, ki niso zajeti v ponudbeno ceno.

Ponudnik je pozvan, da predloži ponudbo na osnovi enotnih cen iz Ponudbenega predračuna za vsa dela.

Vse dajatve, takse in drugi izdatki, ki jih mora plačati izvajalec v skladu z zakonodajo, morajo biti vsebovani v enotnih količinah in cenah kot tudi v skupni ponudbeni ceni za izvedbo del, ki jo predloži ponudnik.

Vse enotne cene iz ponudbenega predračuna so fiksne.

Popusti na ponudbeno ceno niso dovoljeni.



## 6 Ponudbeni predračun

Izvajalec naj bi ponudbo pripravil v naslednji obliki:

Naziv ponudnika: .....

Sedež ponudnika: .....

PONUDBENI PREDRAČUN št. ....

	Tip storitve	ME	Število ur/kos	Cena	Vrednost brez DDV
1	Storitve vzdrževanje sistema	Ura	400		
2	Storitve razvoja sistema	Ura	1000		

	Skupaj (1-2)	
	DDV 22%	
		Skupaj z DDV (22%)