

VSEBINSKO – TEHNIČNE ZAHTEVE
ZA NAJEM LICENC MICROSOFT DYNAMICS NAV, UVEDBO IN
REDNO VZDRŽEVANJE PROGRAMSKE OPREME

Kazalo vsebine

1	Zahteve za najem licenc in »Add-on« modulov.....	4
2	Zahteve za uvedbo informacijskega sistema	4
3	Funkcionalne zahteve za programsko opremo.....	6
3.1	Splošne zahteve.....	6
3.2	Finance in računovodstvo.....	7
3.2.1	Saldakonti dobaviteljev	7
3.2.2	Saldakonti kupcev.....	9
3.2.3	Izvršbe.....	10
3.2.4	Plačilni promet.....	12
3.2.5	Obračun DDV	12
3.2.6	Osnovna sredstva (OS)	13
3.2.7	Glavna knjiga	13
3.3	Masovni obračuni in podpora za komunalne dejavnosti	14
3.3.1	Odjemna mesta (OM) – splošno.....	14
3.3.2	Prodajne pogodbe	15
3.3.3	Obračuni	15
3.3.4	Zbirni račun.....	15
3.4	Dejavnost odvoza in zbiranja odpadkov.....	16
3.4.1	Kataster OM in obračuni odpadkov.....	16
3.4.2	Tehtnica.....	16
3.4.3	Planiranje odvozov	17
3.4.4	Zbirni center	17
3.5	Pogrebna in pokopališka dejavnost.....	17
3.6	Dejavnost vzdrževanja javnih površin in cest.....	18
3.7	Energetika.....	18
3.7.1	Energetski objekt (EO)	18
3.7.2	Odjemno mesto DO (daljinskega ogrevanja).....	18
3.7.3	Merilnik toplote (števec DO)	19

3.7.4	Delilnik stroškov ogrevanja (DSO)	19
3.7.5	Popisi porabe merilnikov.....	19
3.7.6	Popisi porabe merilnikov, kot delilnikov	20
3.7.7	Obračun	20
3.7.8	Poročila	21
3.8	Izdani računi, e-računi, SDD.....	23
3.9	Šifrant partnerjev / kupcev.....	23
3.10	Reklamacije	23
3.11	Delovni nalogi in skladiščno poslovanje	24
3.12	Maloprodaja	24
3.13	Dokumentni sistem	25
3.14	Nabava in javna naročila	26
3.15	Kadrovska evidenca	26
3.16	Obračuni plač in ostalih prejemkov.....	27
3.17	Potni nalogi in knjiga voženj	28
4	Redno vzdrževanje predmetne programske opreme.....	29

1 Zahteve za najem licenc in »Add-on« modulov

1. Licence Microsoft Dynamics NAV:

Naročnik bo najel licence po najemnem modelu za oblachno infrastrukturo Microsoft AZURE. Predvideno število licenc za Dynamics NAV so navedeni v ponudbenem predračunu in se lahko kadarkoli spremeni, glede na dejanske potrebe naročnika.

2. Različica Microsoft Dynamics NAV:

Programska oprema mora biti vzpostavljena z Microsoft Dynamics NAV 2017 ali novejše. Izvajalec naročniku zagotovi virtualne strežnike na AZURE platformi.

3. Certifikati lokalizacije in Add-onov:

»Add-on«-i in lokalizacija morajo imeti uradni certifikat podjetja Microsoft: »Certified for Microsoft Dynamics« (CfMD). Ponudnik mora ob prijavi predložiti kopijo certifikatov, kot dokazilo.

4. Skladnost lokalizacije in »Add-on«-ov z Dynamics NAV in zakonodajo:

Izvajalec mora v celotnem obdobju najema licenc zagotavljati kompatibilno različico lokalizacije in »Add-on«-ov z različico Microsoft Dynamics NAV, ki jo uporablja naročnik. »Add-on« moduli in lokalizacija morajo biti tudi ves čas skladni z zakonodajo, ki se tiče naročnikovega delovanja.

2 Zahteve za uvedbo informacijskega sistema

1. Analiza in prenova poslovnih procesov:

V prvi fazi uvedbe izvajalec naredi analizo stanja naročnikovih poslovnih procesov in izdela načrta prenove poslovnih procesov. Pri tem mora upoštevati smernice dobrih praks, kot so koncepti vitkega poslovanja, BPM, idr. Kasnejša vpeljava programske opreme mora slediti načrtu prenove poslovnih procesov.

2. Namestitev programske opreme:

Naročnik izvajalcu zagotovi virtualne strežnike v oblachni infrastrukturi Microsoft AZURE. Tehnične zahteve za virtualne strežnike naročnik in izvajalec uskladita glede na priporočila izvajalca. Izvajalec izvede namestitev Dynamics NAV, Microsoft SQL Server in ostalo potrebno programsko opremo.

3. Prenos podatkov iz obstoječega informacijskega sistema:

Izvajalec mora poskrbeti za prenos podatkov v Dynamics NAV iz naročnikovih obstoječih informacijskih sistemov in drugih datotek. Izvajalec mora hkrati poskrbeti za preverjanje prenesenih podatkov.

4. Izobraževanje uporabnikov:

Izvajalec je dolžan izvesti usposabljanja za uporabnike naročnika za programsko opremo na način, da bodo znali samostojno uporabljati sistem oz. posamezne aktivnosti znotraj procesov. Usposabljanja se bodo izvajala po sklopih in časovnih razmikih v skladu s potrebami naročnika in so zajeta v ponudbi. Izobraževanja se bodo izvajala na sedežu naročnika in na naslovih njegovih poslovnih enot.

5. Testiranje pravilnosti podatkov in vpeljanih procedur:

Izvajalec je dolžan izvajati testiranja v vseh fazah uvedbe sistema (prenosi podatkov, testiranja obračunov, testiranja delovnih tokov, procesov, funkcionalnosti). Hkrati je dolžan naročniku nuditi podporo pri njegovih testiranjih.

6. Uvedbe funkcionalnosti za podporo poslovnim procesom:

Izvajalec je dolžan v programsko opremo vpeljati vse zahtevane funkcionalnosti in funkcionalnosti, ki se določijo v sklopu analize.

7. Obrazci, poročila, položnice:

Izvajalec je dolžan pripraviti vse potrebne obrazce in izpise (poročila, računi, predračuni, izpisi delovnih nalogov, ...), ipd., katere naročnik potrebuje.

8. Usposobljenost ponudnika:

Ponudnik mora biti ustrezno usposobljen, kar mora dokazovati z enim od sledečih certifikatov:

- Microsoft Gold Enterprise Resource Planning,
- Microsoft Silver Enterprise Resource Planning.

9. Roki za izvedbo:

Naročnik predvideva izvedbo projekta v treh fazah. Roki za izvedbo posameznih faz so sledeči:

Faza	Rok	Opis / izvedba del
1	1.5.2018	Analiza poslovnih procesov ter izvedba namestitvev in konfiguracije produkcijskega in testnega okolja.
2	1.10.2018	Vpeljava procesov brez katerih je naročnikovo poslovanje onesposobljeno oz. zelo moteno.
3	1.1.2019	Vpeljava procesov brez katerih naročnik sicer lahko posluje, vendar je njegovo poslovanje moteno in vpeljava tistih procesov, ki so vezani na procese iz faze 1.
4	1.4.2019	Vpeljava preostalih procesov.

Naročnik in izvajalec pred pričetkom del pisno uskladita podrobni terminski plan za opravila znotraj okvira posameznih faz. Odstopanje od terminskega plana pomeni kršitev pogodbenih obveznosti.

10. Dokumentacija:

Izvajalec zagotovi uporabniško dokumentacijo za vse funkcionalnosti programske opreme najkasneje do pričetka uporabe posameznih funkcionalnosti pri naročniku.

11. Testno okolje:

Vzpostavljeno mora biti testno okolje, katerega ima naročnik možnost kadarkoli vzpostaviti iz produkcijskega okolja.

12. Integracija z Active Directory Federation Services:

Za avtentikacijo uporabnikov mora programska oprema uporabljati Active Directory Federation Services, ki ga ima naročnik vzpostavljenega za potrebe SSO (Single sign-on).

3 Funkcionalne zahteve za programsko opremo

Vse funkcionalnosti morajo biti zajete v sami programski opremi Microsoft Dynamics NAV ali v »Add-on«-ih za Dynamics NAV, razen v točkah, kjer je navedeno, da se dopušča možnost izbire programske opreme izven Dynamics NAV. V tem primeru mora biti takšna programska oprema tesno integrirana z Dynamics NAV na način, da uporablja spletne servise in podatkovno bazo Dynamics NAV.

3.1 Splošne zahteve

1. Skladnost z zakonodajo:

Programska oprema z vsemi pripadajočimi moduli mora biti v celoti skladna z zakonodajo Republike Slovenije.

2. Revizijske sledi:

Revizijska sled se mora ustvarjati za nove zapise podatkov, spremembe podatkov, izbrise in vpoglede v osebne podatke, na vseh ravneh, v vseh pogledih, izvozi podatkov in zagonih poročil. Revizijske sledi morajo vsebovati identifikacijo uporabnika (uporabniško ime), datum in čas in vrednost spremenjenega podatka pred in po spremembi, v kolikor gre za spremembo podatka. Revizijske sledi in beleženje dostopov do osebnih podatkov, mora biti skladno s »Smernicami za razvoj informacijskih rešitev« Informacijskega pooblaščenca Republike Slovenije.

3. Kronološki parametri:

Vsi parametri in spremenljivke v aplikaciji morajo imeti tudi kronološko sledenje. V vseh pogledih mora biti mogoče preveriti stanje vrednosti poljubnega parametra ali več njih na poljuben datum in videti kronološko sliko.

4. Enkratni vnos podatkov in posodabljanje:

Za vnesene podatke mora obstajati možnost samodejne knjižbe/razknjižbe v vseh potrebnih

poljih. Samodejno posodabljanje podatkov takoj po knjiženju poslovnega dogodka, kjer je to smiselno, tako, da so podatki vedno ažurni na vseh koncih (v vseh modulih). Zagotovljena mora biti samokontrola pravilnosti prenosov in v primeru zaznanih napak, samodejna povrnitev v prvotno stanje.

5. Izdelava in vzdrževanje izpisov/poročil:

Naročnik mora imeti možnost do ustvarjanja novih oz. urejanja obstoječih izpisov/poročil. Za izpise oz. poročila morajo biti mogoča uporaba vseh podatkovnih objektov v podatkovni bazi.

6. Zakonske spremembe:

Izvajalec je v času najema licenc dolžan uvesti v programsko opremo vse zakonske spremembe.

7. Avtorizacija uporabnikov:

Programska oprema mora na vseh nivojih podpirati avtorizacijo uporabnikov. Pravice se morajo za določene tipe podatkov nadaljevati za nivo skupine ali posameznih uporabnikov.

8. Povezave z uradnimi evidencami:

Programska oprema mora podpirati povezave z uradnimi evidencami za potrebe vnosa in kontrole podatkov. Obvezne morajo biti povezave z VIES (register davčnih števil), AJPEŠ in GURS (prostorske enote, ulice, hišne številke).

9. Izročitev programske kode naročniku:

Programska koda mora biti izročena naročniku in po potrebi prosto dostopna drugim izvajalcem.

3.2 Finance in računovodstvo

3.2.1 Saldakonti dobaviteljev

Programska oprema mora omogočati:

1. Samodejni prenos podatkov o fakturah v saldakonte po zaključeni likvidaciji v dokumentnem sistemu.
2. Ročni vnos osnovnih podatkov iz prejetega računa v knjigo prejetih računov (KPR) po določenih ZDDV za domač in tuj promet, možnost izbrati tip računa iz šifrantu (po 82. čl ZDDV, pridobitve EU, uvoz,...) po katerem se prilagodi maska za vnos podatkov, avtomatski preračun zneska DDV po izbrani stopnji DDV, glede na bruto znesek; Program mora opozoriti ob napačnem skupnem bruto znesku, glede na bruto zneske po posameznih različnih postavkah na računu (npr.: delno brez DDV, delno osnova po nižji stopnji in delno po višji stopnji,...).
3. Vnos osnovnih podatkov iz prejetega računa za potrebe saldakov in knjigovodstva (šifra in naziv dobavitelja-po podatkih iz uradnih evidenc v šifrantu partnerjev, avtomatsko generiranje interne št. računa npr. 9000001 in temeljnica npr. PR..., opis posameznih postavk, knjigovodski datum, datum prejema, datum za DDV, datum izdaje računa, tip računa PR kot prejeti račun

pripisano k interni št. računa, knjiženje konstantnih kontov po vzorcu (160/220) glede na tip računa (avtomatski prenos int. št. računa v opis) ali knjiženje brez vzorcev, povezava prejetega računa na odprt avansni račun za istega dobavitelja in avtomatska knjižba storno avansnega računa, izbor predhodne stopnje DDV iz šifranta stopenj DDV, povezava prejetega računa na naročilnice (s knjiženjem prejete fakture za storitev ali material, naj se delno ali v celoti zapirajo odprte naročilnice, ob izboru dobavitelja, se morajo v naboru odprtih naročilnic prikazati le odprte za izbranega dobavitelja, možno mora biti izbrati eno ali več naročilnic), v primeru knjiženja prejetega računa v KPR za blago se v delu kontiranja izbere odprta kalkulacija za izbranega dobavitelja in prenesejo knjižni konti za blago ter pri opisu storitve samodejno vpiše št. sprejemnice).

4. Določitev št. stroškovnih mest in stroškovnih nosilcev pri dobavitelju (za konto 220 in vseh ostalih kontih (4,3,6,7,0, in DDV) ob vnosu osnovnih podatkov iz prejetega računa in izpis salda sintetičnega konta dobaviteljev (220) po stroškovnih mestih iz šifranta (01, 03, 05,..) na določen dan.
5. Vezava na delovni nalog ali sprejemnico
6. V tabeli KPR - označitev plačanih in neplačanih računov ter likvidiranih in nelikvidiranih računov ter takih, ki niso bili označeni za knjiženje v obračun DDV ali v knjigovodstvu.
7. Ločeno označeni (vodeni) računi: ki so že poknjiženi/ki še niso poknjiženi.
8. Ročna oznaka prejetega računa za knjiženje v obračun DDV in/ali knjiženje v knjigovodstvo.
9. Knjiženje prejetega računa v obračun DDV in/ali v knjigovodstvo.
10. Odprte postavke (zapadle in nezapadle):
 - izbor postavk za izpis: vsi konti ali od do ali izbor določenih kontov (iz internega kontnega plana), vsi dobavitelji ali od do ali izbor določenih dobaviteljev, omejitev datuma od do, ureditev po oznaki dokumenta in po imenu partnerja, po datumu opravljene storitve.
 - Izpis odprtih postavk: osnovni podatki o družbi (naslov, TRR, ID, telefon), datum izpisa, datum od do, TABELA: št. konta z nazivom, šifra in naziv partnerja, telefon, dobaviteljev TRR, dokument-interna št. računa, veza-dobaviteljeva št. računa, oznaka kompenzacij v teku, datum opravljene storitve, znesek računa, pokritje, saldo-kronološko po računih, datum valute, skupaj promet zneskov po računih in po pokritju, skupni saldo-odprti in zapadli.
11. Prometna (konto) kartica:
 - Izbor postavk za izpis: vsi konti ali od do ali izbor določenih kontov, vsi dobavitelji ali od do ali izbor določenih dobaviteljev, omejitev datuma od do, opcija odprti računi, ureditev po datumu in imenu partnerja.
 - Izpis prometne kartice: osnovni podatki o družbi (naslov, TRR, ID, telefon), datum izpisa, datum od do, TABELA: št. konta z nazivom, šifra in naziv partnerja, telefon, dobaviteljev TRR, interna št. računa, oznaka kompenzacije v teku, vezni dokument- dobaviteljeva št. računa, datum

dogodka, datum opravljene storitve, datum valute, VK-vrste knjižb iz šifranta- npr. za banko BA, za temeljnico 00,..., debet, kredit, saldo kronološko po računih, generirana temeljnica PR...-prejeti račun ali ročno vnesena temeljnica BA...-banka, opis storitev., promet debet in kredit skupaj, saldo skupaj.

12. Na tiskanem izpisu banke iz programa, predhodno dodana tudi šifra dobavitelja za knjiženje plačil.
13. Avtomatsko zapiranje poknjiženih računov.

3.2.2 Saldakonti kupcev

Funkcionalnosti programske opreme za saldakonte kupcev morajo biti sledeče:

1. Knjiženi izdani računi se avtomatsko prenesejo v knjigo izdanih računov (KIR).
2. Izpisi salda po sintetičnem kontu kupcev (120) po storitvah na določen dan.
3. Odprte postavke (zapadle in nezapadle) na podlagi izbora postavk za izpis: vsi konti ali od do ali izbor določenih kontov, vsi kupci (plačniki po podatkih iz uradnih evidenc) ali od do ali izbor določenih kupcev, omejitev datuma od do, upoštevaj kompenzacije, ureditev po dokumentu, po imenu partnerja, po datumu opravljene storitve, z lastniki.
4. Izpis opominov na podlagi izbor podatkov za izpis: izbor kupcev (zavezanci/nezavezanci) in dokumentov, vsi konti ali od do konto ali izbor določenih kontov, vsi kupci ali od do kupca ali izbor določenih kupcev, datum opomina, številčenje paketa opominov, stroški opomina, klavzule za opomine, zapadlost (vnos št. dni od do ali datumov od do), kupci (vsi, zavezanci, nezavezanci), izločitev samo zadnjega računa, dodajanje lastnikov, upoštevanje kompenzacij, omejitve salda (<,>), izločitev partnerjev, izločitev šifer v reševanju (reklamacije).
5. Kreiranje opominov na podlagi izbora podatkov.
6. Izpis seznama opominov s podatki: naziv in šifra partnerja, posamezni znesek zapadlega dolga, promet preteklega leta.
7. Izpis potrjenih opominov – datum izdaje ali od do, obdobje plačil od do, vsi kupci, dolžniki in od do in izbor določenih kupcev, vsi konti in konto od do in izbor določenih kontov, upoštevaj temeljnice plačil na vnosu.
8. Prometne kartice: izbor podatkov za izpis: vsi konti ali od do ali izbor določenih kontov, vsi kupci ali od do ali izbor določenih kupcev, omejitev datuma od do, upoštevanje temeljnic (plačil,...) na vnosu, opcija odprti računi.
9. Temeljnice:
 - Možnost izbora podatkov za knjiženje iz šifranta - konto, šifra, VK,...
 - Uvoz plačil iz bančnih izpiskov.
 - Razširjeni uvoz plačil (možnost uporabe uvozov plačil iz datotek, ki niso bančne, npr. mestna blagajna, ločevanje trajnikov od ostalih plačil).
10. Možnost uvoza temeljnic iz zunanjih virov (npr. iz Excela).

11. Testiranje temeljnice.
12. IOP izpisi se morajo pripraviti na podlagi izbora postavk: vsi konti ali od do ali izbor določenih kontov, vsi partnerji ali od do ali izbor določenih partnerjev, datum izpisa, številčenje, izločitev partnerjev.
13. Za obračune zamudnih obresti mora obstajati možnost zakonskih ali pogodbenih zamudnih obresti (linearni ali konformni način) in možnost pripisa obresti k glavnici.
14. Izbor obrestne mere iz šifranta obrestnih mer.
15. Izpisi obračuna obresti: od valute do plačila, število dni, znesek, % obrestne mere, znesek obresti, skupaj obresti.
16. Izpisi odprtih postavk in prometa:
Izpis postavk na podlagi izbranih podatkov: vsi konti ali od do ali izbor določenih kontov, vsi kupci ali od do ali izbor določenih kupcev, promet ali odprte postavke, po dokumentih ali kumulativno, možen izbor po znanem odjemnem mestu. Izpis mora zajemati: konto, dokument, datum opravljene storitve, valuta, račun, saldo, zapadlo, skupaj saldo in zapadlo, z ali brez skupnega dolga-rekapitulacija: ne toženo + toženo + stroški izvršb + obresti na dan izpisa.
17. Priprava preplačil za upoštevanje v obračunu in za na plačilni nalog.
18. Avtomatsko zapiranje avansov.
19. Odpisi neizterljivih terjatev z odpisom DDV, taks itd.: Izpis odprtih postavk po protikontih (koliko je odprtega na kto 760, 260,266). V primeru odpisa izdelati specifikacijo odpisanih terjatev po protikontih, (koliko se je zaprlo taks, davka ...) Podatki naj se vlečejo iz izvirnega računa. Možnost oblikovanja seznama terjatev, ki so predmet odpisa (kupec, št. računa, znesek odprte terjatve, podlaga za odpis).
20. Oblikovanje popravka vrednosti terjatev: možnost oblikovanja po dnevih zapadlosti, kupcih, kontih in protikontih, priprava temeljnic in knjiženje.

3.2.3 Izvršbe

Programska oprema mora omogočati naslednje funkcionalnosti:

1. Pred generiranjem izvršb izloči šifre v reševanju in šifre strank s katerimi so sklenjeni sporazumi o obročnem odplačilu dolga.
2. Seznam strank, ki jim je bil poslan navadni opomin in seznam strank katerim ne.
3. Seznam sprememb podatkov strank v določenem obdobju, ki imajo odprte terjatve (tožene in ne tožene). Seznam mora vsebovati podatek o vrsti spremembe.
4. Množično generiranje izvršb iz podatkov v saldakontih. Generiranje se mora izvesti na podlagi izbora podatkov za generiranje izvršb: zapadlost (št. dni ali od do), do datuma plačil, minimalni znesek dolga, kupec (plačnik) od do, vsi konti ali od do ali izbor določenih kontov.
5. Posamezno in paketno oddajanje generiranih izvršb v standardni e-COVL obliki z možnostjo

dodajanja podatkov (konstantne nastavitve-npr. podatki našega podjetja, pooblaščenec-odvetnik, izvršilno sredstvo, stroški upnika,...).

6. Prenos podatkov iz generiranih izvršb v osnovne podatke Knjige izvršb- prenos interne oznake zap. št. izvršbe, datumi, (datum izvršbe se prenese samodejno, ostali se vpišejo ročno), opravilna št. (ročni vnos po zaporedju sprememb: VL-verodostojna listina, Dn-nepremičnine,...) s prikazom zadnje spremembe, šifra in naziv kupca (plačnika) in lastnika, odvetniški stroški po tarifi iz šifranta, sodna taksa iz šifranta glede na znesek, fiksni stroški (poročilo stranki + DDV), prenos izvršilnega sredstva iz generirane izvršbe in možnost ročnih sprememb iz šifranta ter vpis datuma zadnje spremembe, znesek izvršbe, status izvršbe iz šifranta.
7. Ob spremembi statusa v zvezi z zaključkom izvršbe iz šifranta (umik, izgubljena,...) se samodejno vpiše datum zaključka in samodejno izračuna dogovorjena višina odvetniških stroškov
8. Generiranje mesečnega seznama zaključenih izvršb (glavnica, opravilna št., naziv, višina odvetniških stroškov), št. izvršilnega naslova iz šifranta (račun, pogodba,...), sodišče-sedež dolžnika, prenos avtomatskega sklica zap. št. COVL-a, tretji dolžnik-ročni vnos, razne opombe (ročni vnos).
9. Pregled računov v izvršbi v Knjigi izvršb, s podatki: dokument, datum račun, datum valute, znesek računa in delnega plačila, tožen znesek-glavnica, skupni znesek po izvršbi.
10. Pregled izvršilnih stroškov v Knjigi izvršb: posamezne vrste stroškov (izvršilni in dodatni) prenesenih iz osnovnih podatkov in možnost ročnega vpisa postavk iz šifranta (dodatni stroški), znesek stroškov, datum izvršbe, rekapitulacija posameznih vrst stroškov in seštevke skupaj.
11. Pregled plačil (uvoz iz banke) v Knjigo izvršb, s podatki: znesek, temeljnica, datum plačila, opis, dokument.
12. Rekapitulacija podatkov v Knjigi izvršb - prenos iz pregleda računov in stroškov (glavnica, posamezni stroški), obresti po plačilu glavnice, trenutni skupni dolg, plačila, saldo izvršbe. Izpis mora vsebovati sledeče podatke: skupni zneski plačil po posameznih sklopih (glavnica, obresti, stroški, dobropisi, odpisi), pod to tabelo še izračun posameznih odprtih postavk po zgornjih sklopih med obračunom izvršbe in plačili (plačana glavnica minus odpisi in dobropisi ter plačani stroški in obresti minus odpisi posameznih stroškov), k temu izračunu dodati še trenutno obračunane obresti, kar skupaj predstavlja skupni trenutni dolg stranke, obračun skupnega dolga v predlogo .DOCX, po eni ali več izvršbah: ne toženo + toženo + stroški izvršbe + trenutne obresti, z možnostjo shraniti in izpisati obračun skupnega dolga in obračuna obresti.
13. Ob aktiviranju izvršbe pripis statusa oz. črke T ob računih v tabeli izpisov odprtih postavk (tudi po zapadlosti) in možnost filtriranja računov v izvršbi po tem statusu.
14. Izpis plačanih stroškov po izvršbah, s podatki: datum izvršbe, izbor statusov izvršb, partner, opravilna številka, stroški izvršbe, sodna taksa, plačani vsi stroški skupaj.

15. Seznam vloženih izvršb, s podatki: zap. št., datum, šifra in naziv partnerja, glavnica, sodna taksa.
16. Spremljanje realizacije plačil po izvršbah (glavnice, stroškov, skupaj).
17. Poročila po posameznih knjižbah banke o plačanih izvršbah in sklicih, s katerimi plačil ni bilo mogoče samodejno zapreti (urejeno po strankah).

3.2.4 Plačilni promet

Programska oprema mora omogočati:

1. Avtomatske prenose kod namenov in SWIFT kod iz šifranta v plačilnem prometu.
2. Samodejne izdelave plačilnih nalogov iz prejetih računov, za domač in tuj plačilni promet, glede na zapadlost obveznosti.
3. Ročne vnose plačilnih nalogov za plačilo na banko za domač in tuj promet.
4. Ročne vnose plačilnih nalogov in izpis le-teh stranki za plačilo pri izvajalcih plačilnega prometa.
5. Oddajo paketov s plačili na banko v ISO SEPA formatu.
6. Sistemske kompenzacije (izpis predloga za kompenzacijo), z oznakami računov v kompenzacijah v tabeli plačilnega prometa.
7. Oznaka zapadlih računov v tabeli plačilnega prometa.
8. Ročne zaznamke v tabeli plačilnega prometa za ne-plačila, opombe, ...
9. Možnost uporabe predlog plačilnega naloga in dopis postavk za nov nalog.
10. Uvoz paketov podatkov za plačila sodnih taks po izvršbah (sklic za COVL, naziv dolžnika, vrednost,...) generiranih v knjigi izvršb, z avtomatskimi nastavitvami konstantnih podatkov v tabeli za plačilni nalog (naziv sodišča in TRR, sklic za COVL,...).
11. Izpis »zbirnega naloga za prenos« za tekoča plačila (oznaka organizacijske enote za plačilni promet, ime sedež in TRR nalogodajalca-za naše podjetje. Tabela mora vsebovati: zap. št. naloga, naziv prejemnika, koda namena, znesek, TRR prejemnika plačila, sklicevanje na št. (obremenitve, odobritve), skupaj za plačilo, kraj in datum, žig in podpis nalogodajalca.

3.2.5 Obračun DDV

Programska oprema mora omogočati:

1. Izdelavo knjige izdanih računov, glede na obračun storitev, po določilih ZDDV-1.
2. Izdelavo knjige prejetih računov po vnosu teh računov, po določilih ZDDV-1.
3. Izdelavo obračuna DDV.
4. Kreiranje prehodne temeljnice pri prejetih računih glede na različni mesec datuma opravljene storitve in datuma prejema oz. datuma za DDV.
5. Izdelavo temeljnice za knjiženje DDV obračuna v saldakontih oz. glavni knjigi
6. Izdelavo obračuna DDV-O in dobav po 76. a členu ter rekapitulacijsko poročilo v XML obliki za FURS.

3.2.6 Osnovna sredstva (OS)

Programska oprema mora omogočati:

1. Ročni vnos ali avtomatski prenos iz KPR osnovnih podatkov o OS v knjigo OS za evidenco ter obračun amortizacije.
2. Dodajanja povečanja (dodatna vlaganja) v OS pod isto številko, kot je že to OS.
3. Osnovni izpis pregleda OS, s sledečimi podatki: šifra OS, naziv, datum nabave, amortizacijska stopnja v %, stroškovno mesto, stroškovni nosilec, konto, nabavna vrednost, dosedanji odpisi, odpisi tekočega leta in skupni odpisi, neodpisana vrednost (vrednosti na dan 1.1. in 31.12.).
4. Obračun amortizacije in avtomatsko knjiženje le-te v GK, po vzorcu kontov, stroškovnih mest in stroškovnih nosilcev
5. Brisanje obračuna glede na datum.
6. Omejitev obdobja (leta) za knjiženje.
7. Pregled novih nabav in izločenih OS v določenem obdobju.
8. Predračun amortizacije.
9. Izpis inventurnih list po lokacijah, po skupinah OS.
10. Nastavitve več področij OS (OS podjetja, 100% odpis DI, področja GJI).
11. Možnost dodatnih evidence (zavarovanja osnovnih sredstev,...).
12. Možnost alokacije amortizacije OS na več stroškovnih mest.
13. Samodejne priprave zapisnikov o prevzemu OS na podlagi vnesenih podatkov.
14. Možnost vezave OS na posamezne entitete odjemnih mest oz. njihovih podentitet, npr. vezava OS na posode in kontejnerje iz evidence posod.

3.2.7 Glavna knjiga

Programska oprema mora omogočati:

1. Ročne priprave in vnose temeljnic z možnostjo vnosa SM in SN ali generiranje temeljnic iz drugih programskih sklopov (amortizacija, poraba materiala..).
2. Pregled kartic kontov:
 - izbor podatkov za izpis: vsi konti ali od do ali izbor določenih kontov (analitičnih, sintetičnih ali po razredu, skupini,..), vsi partnerji ali od do ali izbor določenih partnerjev, datum od do.
 - izpis – št. in naziv konta, temeljnica, datum knjiženja, debet, kredit, kumulativni saldo, opis, skupni saldo, izpis kartic tudi za vsak konto na svojo stran.
3. Pregled bruto bilance:
 - izbor podatkov za izpis: datum od do, z ali brez otvoritve.
 - Izpis: številka in naziv konta, otvoritev (debet, kredit), promet (debet, kredit), promet z otvoritvijo (debet, kredit), saldo (debet, kredit), po sintetičnih ali analitičnih kontih, po

skupinah ali razredih kontov, z vmesnimi seštevki po skupinah, skupni promet in saldo.

4. Avtomatska izdelava statističnih bilanc za zunanje uporabnike.
5. Izdelava mesečnega rezultata poslovanja (Izkaz poslovnega izida) (obola) z izvozom podatkov iz GK ter oblikovanje obrazca z možnostjo izvoza v Excel po sintetičnih kontih in po stroškovnih mestih (razvidni iz zadnje številke analitičnih kontov odhodkov in prihodkov), nov konto v kontnem planu se avtomatsko doda na obol.
6. Izdelava bilance stanja z izvozom iz glavne knjige ter oblikovanje obrazca z možnostjo izvoza v Excel po sintetičnih kontih in po stroškovnih mestih (razvidni iz zadnje številke analitičnih kontov 0, 1, 2, 3, 6, 9).
7. Izvoz podatkov za statistiko finančnih računov na AJ PES.
8. Pregled prometa po kontih in po mesecih v določenem obdobju.
 - Prilagojene obdelave podatkov in izpisi za revizorja idr. nadzorne organe (v TXT obliki,..) in možen samostojni izvoz teh podatkov revizorju.

3.3 Masovni obračuni in podpora za komunalne dejavnosti

Programska oprema mora podpirati vodenje registrov vseh potrebnih entitet za podporo delovanja in izvajanja množičnih obračunov za dejavnosti: daljinskega ogrevanja, odvoza in zbiranja odpadkov, pokopališki in pogrebni dejavnosti in vzdrževanju javnih površin.

3.3.1 Odjemna mesta (OM) – splošno

1. Za OM mora obstajati možnost prilagajanja pravic vpogleda/urejanja glede na področja OM in posamezne attribute OM.
2. Vsa OM morajo vsebovati podatke o plačnikih, lastnikih in naslovnikih iz šifrantu strank oz. partnerjev, lokacije OM (longitude latitude), opombe, status aktivnosti, tip OM, podatki o SDD.
3. Možnost vodenja evidence oseb na OM z možnostjo sinhronizacije (uvoza) podatkov pridobljenih iz CRP (Centralni register prebivalstva) – potrebno za dejavnost odpadkov in pogrebne dejavnosti.
4. Za OM, ki v naravi predstavljajo objekte oz. stanovanja, mora obstajati možnost vodenja podatkov o teh entitetah, tudi iz GURS evidenc: ulica, HŠ, pošta, št. parcele, katastrska občina, številka stavbe, upravnik stavbe.
5. Na OM se mora vezati pogodba, števc, postavke odčitkov, postavke fakturiranja in ostali specifični podatki za posamezna področja, ki so individualno navedena pri opisu teh področij.
6. Na OM se morajo vezati podatki o tožbah.
7. Iz OM mora biti mogoče ustvarjati dopise in druge dokumente, katere je kasneje mogoče shraniti pri posameznih OM.
8. Dokumentacija vezana na OM v dokumentnem sistemu mora biti dostopna znotraj OM.
9. Obstajati mora pregled zgodovine podatkov OM.

10. Obstajati mora beleženje opomb in jasen pregled opomb pri vpogledih OM.

3.3.2 Prodajne pogodbe

Pogodba je osnova za obračun porab merilnih naprav oz. storitev na OM. Potrebne so funkcionalnosti:

1. Ustvarjanje pogodb ali aneksov različnih tipov preko predlog narejenih z Microsoft Word. Možnost mora obstajati, da se za kreiranje dokumenta uporabi vse možne entitete, šifrante in evidence.
2. V primeru, da za posamezno OM pride do spremembe plačnika, mora biti omogočeno deljeno obračunavanje po datumih: za starega plačnika do datuma zaključka prve pogodbe in za novega plačnika po datumu sklenitve nove pogodbe. Povezava s popisnimi DN za obe obdobji.
3. Obstajati mora možnost množičnega generiranja pogodb/aneksov.
4. Tabelarni pregled vseh aneksov in pogodb z možnostjo filtriranja in izvoza.
5. Veljavne pogodbe predstavljajo obenem podlago za obračun po različnih postavkah in različnih energentih (zemeljski plin, ogrevanje, topla voda,...).
6. Vodenje različnih statusov in meta podatkov (npr. veljavnost).
7. Obveščanje zaposlenih o veljavnostih preko elektronske pošte.

3.3.3 Obračuni

1. Programska oprema mora omogočati, da lahko naročnik samostojno upravlja z nastavljanjem obračunskih formul z uporabo v sistemu nastavljivih spremenljivk, obstoječih parametrov in operatorjev.
2. Pri vnosu/uvozu podatkov za obračune morajo obstajati tehnične in logične kontrole pravilnosti vnosa/uvoza.
3. Sistem mora preveriti in opozoriti v kolikor pred obračunom niso bila narejeni vsi vnosi, narejena določena preverjanja pravilnosti in časovne veljavnosti podatkov, potrebnih za obračun.
4. Za izvedene obračune morajo obstajati kontrole pravilnosti obračunov na podlagi analiz preteklih obračunov.
5. Pri obračunih mora obstajati celovita podpora upoštevanju obresti, preplačil, dolga, ipd.
6. Pri obračunih morajo obstajati možnost delitev vrednosti v primeru sprememb odjemalcev na določenem obračunskem obdobju.

3.3.4 Zbirni račun

Programska oprema mora za potrebe zbirnega računa, ki ga želimo ponuditi strankam, podpirati:

1. Povezovanje OM/pogodb v obračunska mesta (bodisi iz enakih tipov OM, bodisi iz tipov – npr. OM iz področja odpadkov se povežejo z OM daljinskega ogrevanja ali več povezava več OM iz

daljinskega ogrevanja ipd.) in na podlagi tega omogočati funkcionalnosti ustvarjanja zbirnih računov.

2. Na podlagi povezanih OM mora obstajati možnost obračuna povezanih OM
3. Obstajati mora možnost povezav več odjemnih mest, če zadostujejo določene pogoje (enak plačnik, naslovnik, ..) za potrebe izdaje enotne položnice.
4. Pri spremembah na OM morajo obstajati kontrole, da uporabnika opozori, če želi spreminjati podatke, ki so pomembni za nemoteno delovanje funkcionalnosti obračunskih mest (npr. podatke plačnika, naslovnika, SDD, ipd.).
5. Na OM mora biti uporabniku jasno prikazana struktura obračunskega mesta (seznam ostalih OM).
6. Podpirati združevanje obračunov iz različnih DDV obdobj, pri čimer morajo biti ločeno specificirana DDV obdobja (npr. obračun akontacije ogrevanja, kjer je DDV obdobje tekoči mesec in obračun odpadkov, kjer je DDV obdobje pretekli mesec).
7. Izvajalec mora poskrbeti za različne oblike izpisov zbirnih računov (elektronski računi, izpisi za lokalni tisk in izpisi za tisk pri tiskarju).

3.4 Dejavnost odvoza in zbiranja odpadkov

Programska oprema mora omogočati:

3.4.1 Kataster OM in obračuni odpadkov

1. Kataster OM z vezavo kontejnerjev/posod na odjemna mesta.
2. Na kontejnerjih/posodah se morajo voditi podatki o rajonih odvoza posod, tipih odpadkov, volumen, podatki o čipu (RFID), šifra, obdobja in statusi zaračunljivosti.
3. Obstajati mora šifrant rajonov odvozov, kjer je mogoče beležiti tudi termine odvozov.
4. Za OM mogoče vezati individualni odvoz (odvoz na klic). Možen tudi vpogled v zgodovino teh dogodkov.
5. Analizo podatkov o dostavljenih odpadkih na zbirni center.
6. Posode/kontejnerji se morajo vezati na osnovno sredstvo iz seznama osnovnih sredstev.
7. Obračun glede na dejanske posode ali na podlagi obračunskih volumnov izračunanih na podlagi evidence oseb na OM.
8. Uvoz oseb na OM in analiza stanja prijavljenih oseb po posameznih gospodinjstvih iz šifranta CRP (centralnega registra prebivalstva).
9. Obračuni taks za odpadke in poročanje.

3.4.2 Tehnica

1. Izpise tehtalnih listov na tehtnici.
2. Samodejno generiranje evidenčnih listov (skladnih z ARSO) na podlagi tehtalnih listov ter

možnost priprave evidenčnih listov v XML za uvoz v informacijski sistem IS odpadki.

3. Analizo podatkov na tehtalnih in evidenčnih listih.
4. Izvajalec mora poskrbeti za povezavo (prenos podatkov o teži) s tehcnico »Libela SI M-3-42«.
5. Uporaba šifranta vozil, voznikov, klasifikacije odpadkov, ipd.
6. Samodejni zajem podatkov o vozilu, vozniku in odpadkih za tehtalni list iz podatkov potnega naloga.

3.4.3 Planiranje odvozov

1. Programska oprema mora omogočati funkcionalnost planiranja odvozov na podlagi šifranta rajonov. Na podlagi realiziranih planov mora obstajati beleženja postavk o odvozi na posameznih posodah.
2. Planiranje vozil in delavcev glede na rajone, s samodejnih generiranjem potnih nalogov.

3.4.4 Zbirni center

1. Za OM mogoče vezati individualno dostavo odpadkov na zbirni center. Možen vpogled v evidenco dogodkov.
2. Beleženje dostave odpadkov na zbirni center tudi za neplačnike.
3. Izpise potrdil za stranke o dostavi odpadkov s specifikacijo odpadkov.

3.5 Pogrebna in pokopališka dejavnost

Programska oprema mora omogočati:

1. Vodenje katastra pokopališč/žarnih zidov, grobnih polj/žarnih niš in pokojnikov v posameznih grobnih poljih oz. žarnih nišah. Obstajati mora tudi možnost vodenja raztrosov.
2. Obvezni podatki za grobna polja so: tip, cona, polje, vrsta, koordinate (lontitude, latitude) in pokojniki.
3. Za pokojnike je potrebno voditi podatke o imenih in priimkih, datumih rojstva, datumih smrti, datum pokopa, spol, vrsta pokopa in lega pokopa. Za pokojnike mora obstajati možnost vnosa preko centralnega registra prebivalstva. Za pokojnike se mora tudi beležiti revizija sprememb podatkov.
4. Letno obračunavanje grobnih polj oz. žarnih niš.
5. Na podlagi sprejema pokojnika in začetnega vnosa podatkov se ustvari delovni nalog za pogreb.
6. Na podlagi obstoječih podatkov mora programska oprema podpirati samodejno izdelavo različnih izpisov/obrazcev (sprejemni list, pooblastilo za prijavo smrti, obvestila za posredovanje medijem, ipd.)
7. Na podlagi ustvarjenega delovnega naloga mora obstajati možnost izpisa predračuna za stranko.

8. Podpora subvencijam (Centra za socialno delo), pri čimer se subvencije upoštevajo na posameznih računih za stranke. Potrebna je tudi funkcionalnost izdelave zahtevkov za CSD.
9. Obstajati mora možnost, da se naročeno blago in storitve v cvetličarni obračuna s pogrebnimi storitvami.
10. Programska oprema mora na podlagi delovnega naloga omogočati izpis stroškov in prihodkov posameznega pogreba.

3.6 Dejavnost vzdrževanja javnih površin in cest

Programska oprema mora omogočati:

1. Podpora planiranju delavcev, vozil in orodij na javnih površinah
2. Šifrant javnih površin (koši, travniki, pločniki, ceste...).
3. Samodejno ustvarjanje delovnih nalogov na podlagi izdelanih planov in ročno dodanih ostalih opravil.
4. Samodejni obračuni vzdrževanj na podlagi realizacije planov.
5. Analize in poročila o izvedenih delih, stroških, prihodkih.

3.7 Energetika

Za področje energetike mora programska oprema podpirati sledeče:

3.7.1 Energetski objekt (EO)

Je kotlovnica oz. mesto, kjer se proizvaja toplotna energija. Pod eno glavno kotlovnico je lahko vezanih več manjših kurilnic, ki so smiselno vezane v sistem daljinskega ogrevanja. Iz EO se s toploto napajajo posamezna odjemna mesta OM. Na EO je potrebno ločeno voditi stroške energentov, stroške rednega vzdrževanja in stroške investicijskega vzdrževanja.

EO morajo sestavljati sledeči parametri: ID energetskega objekta (zaporedna številka; se lahko v evidenci pojavi samo enkrat), tip proizvodnih naprav, moč proizvodnih naprav, priključna moč proizvodnih naprav, naslov DO (iz uličnega šifranta), pošta OM, številka parcele, katastrska občina, številka stavbe, ID upravitelj stavbe. Da se zapis o OM shrani, morajo biti izpolnjena vsa obvezna polja (bodo definirana).

3.7.2 Odjemno mesto DO (daljinskega ogrevanja)

Je mesto v priključni postaji, kjer so nameščeni merilniki toplote. Na enem odjemnem mestu (OM) je lahko en ali več merilnikov toplote. Eno odjemno mesto DO ima več pododjemnih mest. Pododjemna (podOM) mesta so posamezni deli stavbe (stanovanja, poslovni prostor, drug samostojni prostor). Možno je sklepati pogodbo za odjemno mesto ali podOM. Kot merilno delilna naprava se lahko uporablja merilnik toplotne energije (enocevni sistem) ali pa elektronski delilniki stroškov, nameščeni na radiatorje.

Ob standardnih podatkih OM, morajo OM DO omogočati vodenje podatkov o ogrevani površini stavbe, priključne moči stavbe za ogrevanje in priključne moči za sanitarno toplo vodo. Obstajati mora možnost opredelitve podOM glede na namembnost (stanovanje, poslovni prostor, itd). PodOM mora zraven vezave na OM vsebovati še geodetske podatke o objektu (št. parcele, KO, št. stavbe, št. stanovanja), št. oseb, ogrevana površina enote in podatki o lastnikih.

PodOM je lahko posamezni vhod večstanovanjske stavbe, lahko pa tudi posamezna odjemna enota oz. stanovanje.

Na OM mora obstajati možnost vezave merilnika toplote. Za merilnike DO, OM, podOM in delilnike mora obstajati možnost vodenja korekcijskega faktorja za posamezni del odjemne enote posamezni prostor stanovanja ali poslovnega prostora.

3.7.3 Merilnik toplote (števec DO)

Merilnik toplote mora vsebovati sledeče podatke: ID merilnika toplote, tip merilnika toplote, vrsta volumskega dela števca – tip, dimenzija števca DN, računska enota – vrsta ali tip, temperaturna tipala – vrsta ali tip, leto izdelave, tovarniška številka / črtna koda, trenutno stanje-nahajališče, datum veljavnosti žiga, perioda redne menjave (5/), datum prve montaže, historično vsi odčitki, datum ponovne montaže, datum demontaže.

Za merilnik toplote se mora hraniti zgodovina odčitkov in kronološko vodenje dogodkov v povezavi s posameznim OM.

Programska oprema mora pred obračunom omogočati kontrolo ali so vsa stanja merilnikov na vseh nivojih ustrezno vnesena.

Za merilnike je potrebno voditi kronološko vodenje žigosanja in umerjanja.

3.7.4 Delilnik stroškov ogrevanja (DSO)

Delilnik stroškov ogrevanja mora vsebovati sledeče attribute: ID delilnika stroškov, tip delilnika stroškov, leto izdelave, možnost vnosa moči ogrevalnega telesa, možnost vnosa olajšave glede na lego prostora, možnost vnosa porabe dvizni vod, tovarniška številka / črtna koda, trenutno stanje-nahajališče, datum prve montaže, zgodovina odčitkov, datum ponovne montaže, datum demontaže.

Za delilnike je potrebno voditi kronološko vodenje žigosanja in umerjanja.

3.7.5 Popisi porabe merilnikov

Merilnike toplote odčitavamo na stanovanjskem delu ogrevanja (šifrant OM in PodOM), poslovnem delu in pogodbenih kotlarnah, ki imajo merilnike. Popis se izvaja 1x mesečno preko formiranih delovnih nalogov za popis. Rezultate porabe je potrebno beležiti v evidenco porabe na OM. Evidenca se polni na 2 načina: ročni vnosi stanja porabe, daljinski popis stanja porabe. Pri obeh vhodnih virih podatkov morajo biti zagotovljene kontrole, ki preprečujejo vnos nelogičnih količin porabe.

Programska oprema mora za ta sklop omogočati sledeča poročila:

- Poraba ogrevanja za stanovanjski del, za poslovni del in za pogodbene kotlarne.
- Poraba ogrevanja po OM mesečno/letno/sezonsko.

Programska oprema mora omogočati sledeče izpise:

- Izpis priključnih moči MW ali kW za OM (odjemna mesta, skupno).
- Skupna poraba za OM (mesečno, letno, sezonsko).
- Specifična poraba za OM kWh/m² (poraba deljena z ogrevano površino) – mesečno, letno, sezonsko.
- Ure porabe polne moči h (MWh/MW) (poraba deljena s priključno močjo).
- Letna specifična poraba po OM kW/m² (priključna moč deljena z ogrevano površino).

3.7.6 Popisi porabe merilnikov, kot delilnikov

Merilniki kot delilniki se odčitavajo na: stanovanjskem delu ogrevanja (PodOM), poslovnem delu, pogodbenih kotlarnah, ki imajo merilnike. Popis se izvaja 1 x mesečno preko formiranih delovnih nalogov za popis. Programska oprema mora omogočati beleženja evidence porabe na OM. Evidenco se polni z ročnimi vnosi stanj porabe ali daljinskimi popisi stanj porabe.

Pri obeh vhodnih virih morajo biti zagotovljene kontrole, ki preprečujejo vnose nelogičnih količin porabe. Programska oprema mora omogočati omejitve vnosa stanja glede na pred nastavljen termin (datumska omejitev) in glede na že zaključen popis (statusna omejitev).

Radijski odčitki se morajo v programsko opremo uvažati z datotekami v formatu CSV ali XML.

Za popise porab merilnikov, kot delilnikov, mora programska oprema omogočati sledeča poročila:

- Poraba ogrevanja za stanovanjski del, poslovni del in pogodbene kotlarne.
- Poraba ogrevanja po merilnikih, kot delilnikih – mesečno/letno/sezonsko.

Potrebni so sledeči izpisi:

- Priključna moč MW ali kW za pod odjemno mesto (odjemna mesta, skupno)
- Skupna poraba za pod odjemno mesto (mesečno, letno, sezonsko).
- Specifična poraba za pod odjemno mesto kWh/m² (poraba deljena z ogrevano površino) - (mesečno, letno, sezonsko).
- Ure porabe polne moči h (MWh/MW) (poraba deljena s priključno močjo).
- Letna specifična poraba po pod odjemnih mestih kW/m² (priključna moč deljena z ogrevano površino).

3.7.7 Obračun

Osnova za izvedbo obračuna je veljavna pogodba, obračunsko obdobje za različne storitve in podatke o dejanski porabi, z možnostjo obračuna odstopanj.

Pri izvedbi obračunov gre za kompleksno zbiranje podatkov na osnovi porabe ali vnaprej določenih parametrov. Obstaja več različnih načinov obračuna za vse produktne skupine.

Viri podatkov za obračun so odčitki merilnikov OM, odčitki podOM, odčitki delilnikov, podatki o

opravljenih storitvah (delovni nalogi), količine porabljenih energentov.

Na podlagi odčitkov (novo stanje) in preteklih stanj (staro stanje) merilnikov se izračuna poraba, ki je osnova za obračun. Ohraniti je potrebno podatek o viru odčitka za kasnejše ločene obdelave. Poleg ostalih parametrov delilnikov stroškov ogrevanja je pri obračunu deleža porabe toplote, pomemben podatek tudi korekcijski faktor za posamezni del odjemne enote posamezni prostor stanovanja ali poslovnega prostora. Programska oprema mora omogočati, da podatke o korekcijskih faktorjih vzdržuje naročnik samostojno.

Programska oprema mora omogočati tudi:

- možnost delitve stroškov po posameznem podOM
- izračune akontacij za posamezno odjemno enoto (stanovanje ali poslovni prostor), na osnovi porabe toplote v pretekli sezoni,
- izračune cen toplotne energije na osnovi vodenih stroškov na posamezni OM ali podOM.
- samodejno izračun akontacij na podlagi preteklih porab in možnost določanja akontacij na osnovi zahteve stranke,
- se vrši na podlagi postavk iz pogodbe in popisnih DN, ki jih vsebuje vsako odjemno mesto in so definirane s formulo in pripadajočim cenikom,
- funkcionalnost avtomatskega generiranja letnih poračunov in podpora finančnemu poračunu (obračunski list, obračun porabe in izravnava, poročilo o poračunu, doplačilo, preplačilo),
- obračun po razdelilnikih stroškov v procentih – variabilni in fiksni del (daljinsko ogrevanje),
- obračun po kvadraturi - variabilni in fiksni del (daljinsko ogrevanje),
- obračun brez delitve - en merilnik toplote en račun (daljinsko ogrevanje),
- obračun brez delitve - en merilnik toplote več podOM,
- Izvedba obračuna je sestavljena več sklopov glede na različne attribute (periode in tip fakturiranja) v posameznih skupinah, glede na porabo in tip odjemalca v vsaki podskupini (primer direktne obremenitve).
- Obračuni za druge dobavitelje – obračun postavk sistemkega operaterja pri skupnih računih (večOM isti dobavitelj).
- Evidentiranje količine tople vode (m3), ki se preračuna v kWh in odšteje od glavnega merilnika toplote.

3.7.8 Poročila

Potrebni sta dve vrsti poročil, in sicer pred pripravljena (vpis parametrov) in poročila po meri.

Posebne zahteve predstavljajo poročanja Javni agenciji RS za energijo, kakor tudi izdaja poročil o poračunu za različna OM ali podOM Prav tako je potrebno kreirati poročila katera se pošiljajo

masovno, posameznim OM ali podOM. Analitika mora biti omogočena po vseh parametrih obračuna.

- Pregled odjemalcev (po ulici, OM, šifri, imenu/nazivu)
- Analiza odjemalcev po odjemni skupini
- Analiza podvojenih partnerjev
- Pregled obračunane porabe toplote po mesecih za različne tipe odjemalcev (gospodinske, negospodinske...)
- Pregled števila odjemalcev na področju distribucije in dobave DO na področju distribucijskega omrežja
- Analiza števila pogodb/odjemnih mest
- Analiza zamenjave merilnikov
- Analiza odjemnih mest in porab glede na vrsto pridobljenih odčitkov (odčitano, telefonsko javljeno, preko spleta, akontirano...)
- Pregled odjemnih mest z več pogodbami
- Analiza veljavnosti postavk na pogodbah
- Analiza seznama računov glede na periodo in tip
- Analiza porabe v dobro
- Analiza meritev po tipih in odjemnih skupinah
- Analiza za Eko sklad - obračunana ekološka taksa po odjemnih skupinah
- Analize tipov merilnikov in faktorjev in prigradenih naprav
- Analiza novih priključitev
- Analiza demontiranih merilnikov in merilnikov z začasno ustavljeno distribucijo
- Analiza specifikacij za skupni račun
- Analiza skupnega računa in priloge za dobavitelje
- Analiza delitev toplote (fiksni – variabilni del)
- Analiza porabe in št. odjemalcev (stanovanjski in poslovni odjem)
- Analiza sprememb priključne moči
- Analiza števila oseb
- Analiza porab po OM in objektih
- Razlika površin med priključno močjo in ogrevalno površino za posamezno stanovanje
- Analiza za interno statistiko: priključnih in obračunskih moči, št stanovanj, površin, povp. površin, št. odjemalcev (stanovanjski in poslovni odjem)
- Analiza za interno statistiko: podatki za pogodbene kotlovnice - št. stanovanj, površina
- Pregled porab po delilnikih za objekt

3.8 Izdani računi, e-računi, SDD

1. Računi izdelani v sklopu masovnih obračunov se morajo davčno potrjevati. Zaželeno je možnost paketne potrditve, v primeru masovnih obračunov.
2. Za izdane račune mora obstajati možnost lokalnega tiska, pošiljanja tiskarju in e-računov.
3. Izdani e-računi morajo biti skladni z zadnjo različico standarda E-slog. E-računi se morajo generirati lokalno ali pa mora obstajati integracija z zunanjim sistemom za e-račune. V obeh primerih mora sistem pokrivati izmenjavo e-računov s sistemom Bankart, UJPNet in razpošiljanjem preko elektronske pošte.
4. Vodenje registra prejemnikov e-računov se mora izvajati znotraj Microsoft Dynamics Nav.
5. Sistem za e-račune mora omogočati prejemanje povratnic iz vseh zahtevanih kanalov za izmenjavo.
6. Paketi računov za tisk pri tiskarju se morajo izvažati v PDF ali XML obliki.
7. Na računih, položnicah mora obstajati možnost vključitve klavzul in opomb.
8. UPN obrazci na računih morajo biti skladni s standardom UPN QR, ki ga je predpisalo Združenje bank Slovenije.
9. Programska oprema mora omogočati vodenje direktnih obremenitev SEPA (SDD), avtomatizirano izpolnjevanje obrazcev SDD in pošiljanje SDD v banke.

3.9 Šifrant partnerjev / kupcev

Vnos in kontrola podatkov v šifrantu partnerjev mora biti zagotovljena s pomočjo podatkov VEIS in AJPES. Hkrati mora obstajati kontrola pri vnosu pravilnosti davčnih števil. Za partnerje se mora hraniti zgodovina podatkov, z revizijsko sledjo sprememb/vnosov. Pri vnosu partnerjev morajo obstajati kontrole vnosa že obstoječih partnerjev (npr. po davčni številki, EMŠO-u, ipd.). Na strankah mora obstajati možnost beleženja posebnih statusov, kot so: umrli, toženi, insolventni.

Za stranko mora obstajati možnost vnosa opomb, ki morajo biti vidne glede na uporabniške pravice, na vseh entitetah, ki so povezane z uporabniki – OM, podOM, pogodbe, računi, ponudbe, delovni nalogi.

3.10 Reklamacije

Informacijski sistem mora omogočati vodenje in delo z reklamacijami, in sicer:

1. Zajem reklamacij v sistem preko elektronske pošte, z ročnim vnosom in iz dokumentnega sistema.
2. Reklamacije je potrebno voditi le na nivoju stranke ali še na nivoju OM (podOM), obračunskega mesta in posameznega računa.
3. Reklamacije morajo omogočati različne poljubne statuse, ki se lahko modificirajo (odprto, v reševanju, odobreno, zavrnjeno, ...).

4. Za reklamacije se morajo ob vzpostavitvi sistema nastaviti delovni tokovi (Workflows), za katere mora imeti naročnik kasneje možnost urejanja/prilagajanja. Ob posredovanju mora obstajati možnost, da se ob vsakem sproženem koraku, zaposlenim pošlje obvestilo po elektronski pošti.
5. Za reklamacije se mora voditi revizijska sled/zgodovina.
6. Možnost pripenjanja dokumentov v različnih formatih.

3.11 Delovni nalogi in skladiščno poslovanje

1. Podatki na DN: vrsta, status, naziv/opis, podatki o naročniku, plačniku, uporabniku, rokovni podatki, projekt, nosilec, delovna enota.
2. Osnova za DN: pogodba (samodejna kontrola veljavnosti pogodbe ter pogodbene vrednosti), tehtalni list, prevoznica, naročilnica (samodejna kontrola vrednosti naročilnice),.....
3. Naloge na DN: možnost vodenja več nalog na enem DN, postavke se vodijo po posameznih nalogah.
4. Zaračunljiva postavka: na fakturi skupna postavka (seštevek vseh postavk, pogodbena vrednost,....).
5. Postavke: podatki o izvajalcih, podizvajalcih (prejete fakture se prenesejo med postavke avtomatsko iz dokumentarnega sistema), material (skladišče), delovnih strojih in vozilih, tip postavk.
6. Dokumentarna priloga: možnost dodajanja prilog za lastno evidenco in prilog za izdan račun.
7. Tekst/opombe: tekst, ki je viden na izdanem računu.
8. Poročila: možnost kreiranja poročil po vseh vnesenih parametrih, poročilo o RVC, o urah po izvajalcih, o zasedenosti delovnih sredstev, vozil, izpis DN, ki niso oz. niso v celoti fakturirani za namen odloženih oz. vnaprej vračunanih prihodkov in odhodkov.

3.12 Maloprodaja

1. Programska oprema mora biti skladna z Zakonom o davčnem potrjevanju računov (ZDavPR). Izdane račune mora program samodejno davčno potrditi, v kolikor pa povezava do strežnikov FURS ni mogoča, pa mora uporabnika o tem obvestiti, račune pa potrditi v trenutku, ko je povezava na voljo.
2. Programska oprema mora biti prilagojena tudi za tablične računalnike in druge mobilne naprave z operacijskim sistemom Windows 10 Mobile.
3. Programska oprema mora omogočati podporo več blagajnam.
4. Možnost plačila z različnimi sredstvi (plačilne kartice, gotovina, vrednostni boni).
5. Programska oprema za maloprodajne blagajne je lahko tudi samostojna aplikacija, integrirana z Dynamics NAV.

3.13 Dokumentni sistem

1. Programska oprema mora omogočati celovit proces vodenja dokumentov različnih entitet v programski opremi (npr. odjemna mesta) in pokrivanja funkcionalnosti likvidacije vhodnih in izhodnih dokumentov.
2. Programska oprema mora omogočati vizualizacijo (prikaz) dokumentov neposredno v sami programski opremi Dynamics NAV.
3. Obstajati mora možnost različnih delovnih tokov, ki se izvajajo glede na tip procesa in vrednosti določenih META podatkov. Delovne tokove izvajalec nastavi ob vzpostavitvi sistema. Delovni tokovi morajo biti implementirani z »Workflow« funkcionalnostjo, vgrajeno v samem Microsoft Dynamics NAV. Za implementirane delovne tokove mora imeti naročnik kasneje možnost samostojnega urejanja.
4. Skenirani vhodni dokumenti se morajo hraniti v PDF/A formatu s tehnologijo OCR. V kolikor programska oprema sama po sebi ne omogoča skeniranja, mora obstajati integracija s programsko opremo Kofax Express, katero naročnik že uporablja.
5. Za posamezne vrste dokumentov mora obstajati možnost poljubnih meta podatkov, npr. zaporedna številka, datum prejema, stranka, vrsta dokumenta, zadeva, opis, prejemnik, AR, klasifikacija dokumenta, zneski, ...
6. Programska oprema mora omogočati uvoz računov v elektronski obliki. Računom skladnim s standardom e-Slog mora samodejno nastaviti meta podatke iz samega e-računa in njegove ovojnice.
7. Prejete e-račune brez vizualizacije mora programska oprema prikazati v uporabniku prijazni obliki s privzeto vizualizacijo, nastavljeno v programski opremi.
8. K obstoječim dokumentom mora obstajati možnost dodajanja prilog.
9. Samodejna priprava vročilnice za prejemnika.
10. Možnost iskanja dokumentov po različnih meta podatkih.
11. Za odprta opravila uporabnikov mora obstajati možnost opomnikov po elektronski pošti.
12. Dokumentacija v vseh šifrantih se mora hraniti v dokumentnem sistemu. V šifrantih mora obstojati povezava do dostopa do dokumentov in kjer je to smiselno tudi samodejni prikaz dokumentov znotraj same programske opreme (npr. proces likvidacije prejetih faktur, prejete pošte, ipd.).
13. Na prejetih računih mora v fazi likvidacije obstajati možnost vezave naročilnice ali pogodbe in delovnih nalogov. Na podlagi podatkov o odgovornih osebah za posamezno naročilo, mora sistem samodejno določiti potrjevalce v delovnem toku.
14. Za procese potrjevanja dokumentov se morajo voditi revizijske sledi potrjevanja, v katere morajo imeti vpogled vsi potrjevalci posameznega dokumenta.
15. V dokumentnem sistemu morajo obstajati kontrole za preverjanje podvojenosti prejetih

faktur, vsote postavk na računih, kontrole DDV, idr.

16. Obstajati mora podpora za upravljanje z življenjskim ciklom dokumentov na podlagi klasifikacijskega načrta.

3.14 Nabava in javna naročila

Programska oprema mora omogočati:

1. Ustvarjanja nabavnih zahtevnic, pri katerih se glede na tip naročila sproži ustrezen delovni proces potrjevanja.
2. Zahtevnica mora omogočati, da se nanjo veže delovne naloge, zbrane ponudbe, ipd.
3. Zahtevnice morajo biti tipa evidenčnih naročil, naročil za katere je potrebno pripraviti javno naročilo in naročil za katero je že bilo izvedeno javno naročilo (okvirna naročila).
4. Za javno naročilo mora sistem omogočati vodenje podatkov o vrsti in sklopih javnega naročila. Glede na določene podatke mora sistem omogočati ustvarjanje dokumentov s pomočjo predlog programa Word, katere je mogoče dopolniti/spremeniti in shraniti nazaj v programsko opremo. K javnemu naročilo mora obstajati tudi možnost pripenjanja razne dokumentacije v različnih formatih.
5. Na javna naročila mora obstajati možnost vezave opravil z datumi zapadlosti, statusi in zadolžitvami.
6. Kreiranje naročilnice mora biti mogoče poslati po elektronski pošti.
7. Vsi postopki morajo biti skladni z Zakonom o javnem naročanju (ZJN-3).

3.15 Kadrovska evidenca

Programska oprema mora omogočati:

1. Vodenje kadrovske evidence s polnimi podatki o zaposlenih, skladno z veljavno zakonodajo s področja delovnih razmerij in zaposlovanja, vodenje personalnih map v e-obliki in zagotavljanje e-arhiva personalnih map.
2. Vodenje podatkov o zaposlenčevih usposobljenosti, znanjih, kompetencah, sorodnikih, kontaktni podatki, ipd.
3. Hierarhični pogled na strukturo zaposlenih s statusi zaposlitve (javna dela, redno zaposleni, ...).
4. Vzporedno vodenje sistemizacij delovnih mest.
5. Možnost vodenja zaposlenega na več delovnih mestih.
6. Vodenje zgodovine sprememb, izbrisov vključno z razporeditvami delavcev po delovnih mestih.
7. Vodenje podatkov o invalidnosti.
8. Vodenje podatkov o zdravstvenih pregledih z opomniki za poteke zdravstvenih pregledov in kreiranjem napotnic ter možnost pošiljanje napotnic po elektronski poti.
9. Posamično ali skupinsko izračunavanje dopustov s kreiranjem odločb, katere je zaposlenemu

možno poslati po elektronski pošti.

10. Vodenje odsotnosti, evidence dopustov (tudi lanskih) in delovne dobe.
11. Vodenje evidenc o usposobljenosti delavcev (zdravniški pregledi, varnost pri delu) z obveščanjem o poteku usposobljenosti in kreiranjem napotnic.
12. Poročila o dosjejih delavcev, jubilantih, delovnih dobah (skupna in v podjetju), razporeditvah delavcev, porabah dopustov, odsotnosti, vzrokov odsotnosti, ...
13. Samodejno kreiranje obrazcev za prijavo (M1, M2, M3, M-DČ).
14. Pripenjanje dokumentacije o delavcih (potrdila, spričevala, ...).
15. Vodenje evidenc o napredovanjih in ocenjevanjih delovnih uspešnosti.
16. Podpora procesom zaposlovanja, z možnostjo ocenjevanja in kasneje analize prosilcev. Na podlagi evidence kandidatov mora obstajati možnost množičnega pošiljanja vabil, odgovorov (tudi preko elektronske pošte). Prav tako mora obstajati možnost izbrisa kandidatov po preteku roka.
17. Opomnike o potekih veljavnosti pogodb o zaposlitvi, poteku veljavnosti zdravniških dovoljenj, ipd.

3.16 Obračuni plač in ostalih prejemkov

Programska oprema mora za obračun plač in ostalih prejemkov omogočati:

1. Obračun in poračun plač ter drugih izplačil zaposlenim (plače, nadomestila, jubilejne nagrade, regres, odpravnine, solidarnostne pomoči in premij KDPZ) v skladu z zakonodajo s področja obračuna plač in drugih prejemkov.
2. Obračun plač mora omogočati tudi dodajanje odtegljajev (kreditov).
3. Obračun davkov in prispevkov za posebnosti, kot so neplačana odsotnost, bonitete, obračun dohodnine za uslužbenke, zaposlene pri več delodajalcih, različne vrste odpravin, ipd.
4. Prenos in sinhronizacijo podatkov, ki so potrebni za obračune iz kadrovske evidence.
5. Prenos evidenc dela in odsotnosti iz Excelovih datotek.
6. Uvoz podatkov iz drugih delov Microsoft Dynamics NAV – npr. potni nalogi.
7. Nastavitve različnih tipov obračunov, za katere se lahko nastavijo različne vrednosti in se lahko izvajajo v različnih obdobjih, ipd. (obračuni rednih plač, obračuni plač za javne delavce, obračuni regresa, pogodb, ipd.
8. Analizo stroškov plač zaposlenih in analizo izkoriščenosti delovnega časa.
9. Obračun regresa v enem ali več delih za vse delavce, kot tudi za posameznike.
10. Vodenje in spremljanje odtegljajev, kot krediti, članarine, zavarovanja, sklad vzajemne pomoči...
11. Nastavljanje različnih tipov postavk, dodatkov, odtegljajev in nastavljanje samih formul za obračun plač.
12. Rekapitulacije oz. zbirni izpisi in analize podatkov posameznega obračuna plač in izplačil ter

letni pregled vseh vrst izplačil po različnih parametrih (od-do, po SM, zaposlenih, vrstah izplačil).

13. Prenos podatkov v glavno knjigo (nastavitev temeljnic in priprava datotek za knjiženje v glavno knjigo z upoštevanjem stroškovnih mest, stroškovnih nosilcev, sumarno, idr.).
14. Možnost pošiljanja plačilnih list po elektronski pošti, na način, da se plačilna lista v PDF formatu šifrira.
15. Možnost lastnega modeliranja plačilnih list.
16. Izdelava datotek in izpisov za poročanje v predpisanih strukturah (dohodnina, REK, KDPZ, idr.).
17. Izpis podatkov o obračunanih prispevkih za uslužbenke, zaposlene za določen čas, idr.
18. Izpisi in povzetki o kreditih, izvršbah ter priprava obvestila za obveščanje posameznih upnikov.
19. Obračun in izplačilo sejin (priprava in prenos temeljnic za prenos v glavno knjigo ter REK obrazcev).

3.17 Potni nalogi in knjiga voženj

Programska oprema mora omogočati:

1. Podpora potnim nalogom za službeno potovanje in posameznimi obračuni za izplačilo potnih stroškov.
2. Vodenje podatkov o službenih (osebnih in tovornih vozil, delovnih strojev, idr.) in zasebnih vozilih.
3. Možnost izplačila akontacije povezanim z blagajniškim poslovanjem in poračun ob zaključevanju potnih nalogov.
4. Samodejni obračun stroškov (cestnine, parkirnine, nočitve), dnevnic (domače in tuje) in kilometrine (v skladu z Zakonom o dohodnini).
5. Poročanje o izplačanih potnih nalogih na obrazcu REK-1 za FURS za tekoči mesec do koncu meseca.
6. Direktne knjižbe v glavno knjigo in saldakonte.
7. Možnost skeniranja in pripenjanja prilog ter vpogled v priloge.
8. Podpora rezervacijam in odobritvam službenih vozil.
9. Vodenje knjig voženj z polmesečnim obračunom od 1-15 v mesecu in od 16 do konca meseca.
10. Vodenje porabe goriva in evidence za službena vozila ter možnost beleženja podatkov za dobavo goriva (datum, km, količina).
11. Beleženje relacij in možnost samodejnega izračuna kilometrine na podlagi podanih relacij.
12. Beleženje začetnih in končnih km po relaciji.
13. Možnost analiz stroškovnega knjigovodstva.

4 Redno vzdrževanje predmetne programske opreme

1. Izvajalec izvaja redno vzdrževanje programske opreme (v nadaljevanju programska oprema), ki je sestavljena iz:
 - standardne programske opreme Microsoft Dynamics NAV (v nadaljevanju »standardna programska oprema«),
 - dodatne programske opreme, ki je povezana ali vključena v standardno programsko opremo, ter registrirana kot »Add-on« modul (v nadaljevanju »dodatna programska oprema«),
 - dodatne programske opreme, ki je povezana ali vključena v standardno programsko opremo, vendar ni registrirana kot »Add-on« modul (v nadaljevanju »programska oprema po meri«),
 - sistemske programske opreme, ki je potrebna za delovanje Microsoft Dynamics NAV (DBMS, ipd.).
2. Vzdrževalnina se loči na dva tipa, in sicer kot fiksni del in variabilni del vzdrževanja. Glede na tip so ločene aktivnosti, ki jih je izvajalec dolžan opravljati.

Fiksni del vzdrževanja zajema:

- zagotavljanje skladnosti programske opreme zakonskim spremembam, na vseh ravneh programske opreme,
- razpoložljivost izvajalca v dogovorjenem reakcijskem času,
- svetovanje, tehnično podporo in pomoč naročniku v intervalnem obsegu krajšem od 20 minut,
- odpravljanje morebitnih napak in pomanjkljivosti v delovanju programske opreme in
- redno varnostno posodabljanje programske opreme.

Variabilni del zajema vnaprej zakupljene ure naročnika pri izvajalcu. Naročnik predvideva 10 ur mesečno. Ta del vzdrževanja zajema:

- odpravljanje morebitnih napak naročnika pri uporabi programske opreme,
- tehnično podporo in pomoč naročniku v intervalnem obsegu daljšem od 20 minut,
- razvoj in testiranje dodatnih modulov in funkcionalnosti na zahtevo naročnika,
- dobavo, prilagoditev in testiranje novih verzij programske opreme specifikam poslovanja podjetja,
- optimizacijo programske opreme in
- svetovanja ter druga dela po naročilu naročnika.

Neizkoriščene ure iz kvote vnaprej zakupljenih ur se prenašajo iz meseca v mesec, neodvisno od koledarskih let. Kvota vnaprej zakupljenih ur se lahko tekom trajanja pogodbe spremeni na zahtevo naročnika.

3. Aktivnosti vzdrževanja se lahko izvajajo telefonsko, terminalsko ali fizično z obiski pri

naročniku. Aktivnosti vzdrževanja oz. storitve izvajalca se obračunavajo naročniku v skladu s pogodbo.

4. Izvajalec se obvezuje, da bo izvajal vsa potrebna vzdrževalna in servisna dela na programski opremi in sistemski opremi v obsegu, ki je potreben, da bo oprema naročnika vedno v dobrem delovnem stanju. Pri tem se izvajalec obvezuje, da bo storitve opravljal kvalitetno in strokovno po pravilih stroke, ter v dogovorjenih rokih, ki so sestavni del tehničnih specifikacij in pogodbe.
5. Izvajalec se obvezuje, da bo odpravljal napake v delovanju programske opreme ne glede na njihov izvor. Naročnik prijavi napako po e-pošti ali preko sistema za prijavo napak, v kolikor ima izvajalec tak sistem vzpostavljen.
6. Odzivni čas se računa kot časovni interval od trenutka prijave napake. Pri tem se upošteva delovni čas izvajalca v času oddaje ponudbe. V primeru kritičnih napak mora biti izvajalec dosegljiv tudi izven delovnega časa na mobilnem telefonu kontaktne osebe (skrbnika) izvajalca. Odzivni čas je odvisen od kritičnosti napake na programski ali sistemski opremi in vpliva le-te na delovni proces:
 - Kritična napaka je napaka zaradi katere je močno moteno poslovanje in delovanje naročnika. Pri kritični napaki je večji del oz. jedro sistema programske opreme v stanju nedelovanja. Odzivni čas je do 3 ure znotraj in izven delovnega časa izvajalca po prijavi napake. Npr. Sesutje podatkov ali sesutje strežniške aplikacije.
 - Manj kritična napaka je napaka zaradi katere je delovni proces sicer moten, vendar se programska oprema lahko pogojno in delno uporablja. Odzivni čas je do 8 ur znotraj delovnega časa izvajalca.
 - Nekritična napaka je napaka zaradi katere delovni proces ni moten, vendar bi lahko v primeru daljšega obdobja delovanja napake postal moten. Odzivni čas je do 16 ur znotraj delovnega časa izvajalca od prijave napake.

Izvajalec bo pristopil k reševanju napake najkasneje ob preteku odzivnega časa in se obvezuje, da bo napako odpravljal kontinuirano in maksimalno hitro. Izvajalec je dolžan poročati naročniku o stanju odprave napake.

7. V primerih napak na strojni opremi ali omrežju oz. na drugi opremi, ki ni del te vzdrževalne pogodbe, kar posledično povzroči nedelovanje ali oteženo delovanje programske opreme in sistemske opreme se odzivni čas šteje šele po odpravi problemov s strojno opremo in omrežjem.
8. Za vsako opravljeno delo po pogodbi je izvajalec dolžan pred pričetkom dela odpreti delovni nalog, kjer definira delovne naloge, nosilca del in roke za izvedbo, ki jih določi naročnik. Po izvedbi del izvajalec naročniku pošlje delovni nalog v pregled in potrditev.
9. Ob izstavitvi računa izvajalec naročniku pošlje poročilo o izvedenih delih za prejšnji mesec, v kolikor se stranki ne dogovorita drugače.

10. V primeru zamude pri odzivu, zamude pri odpravi napak ali drugih del, lahko naročnik izvajalcu za vsako zamujeno uro obračuna pogodbeno kazen v višini pol ure redne urne postavke določene v pogodbi. Naročnik pogodbeno kazen odbije pri plačilu računa izvajalcu za mesec v katerem je prišlo do prekoračitve rokov oz. z namenom poplačila teh obveznosti unovči menico za dobro izvedbo pogodbenih obveznosti.
11. Vzdrževanje programske opreme in systemske opreme bo potekalo na lokaciji naročnika oz. v na strežnikih v oblaki storitvi Microsoft AZURE. Na predlog izvajalca in ob privolitvi naročnika lahko izvajalec programsko opremo, podatke in systemsko opremo prenese v svoj servisno razvojni center.
12. Izvajalec mora za vsa opravljena dela zagotavljati 6 mesečni garancijski rok.
13. Izvajalec mora o vseh novih/dopolnjenih/popravljenih funkcionalnostih naročnika ustrezno obveščati, hkrati pa skrbeti za ažurno uporabniško dokumentacijo, ki je naročniku vedno na voljo.
14. Izvajalec lahko uporabi za izvedbo del storitev podizvajalca, vendar mora pred tem dobiti soglasje naročnika.
15. Naročnik bo določil skrbnika in namestnika skrbnika programske in systemske opreme (v nadaljevanju skrbnik naročnika), ki bo skrbel za komunikacijo med naročnikom in izvajalcem. Podatke o skrbniku naročnika dostavi naročnik izvajalcu pismeno.
16. Skrbnik naročnika prijavi okvaro, motnje v delovanju ali ostale zahteve po dodelavah in spremembah programske opreme obvezno po elektronski pošti oz. preko sistema za prijavo napak, v kolikor ima izvajalec tak sistem vzpostavljen.

Ob prijavi mora obvezno navesti naslednje podatke:

- ime podjetja naročnika,
- priimek in ime osebe, ki je napako prijavila,
- datum in uro prijave,
- kraj, kjer se je napaka pojavila, če to ni na naslovu podjetja,
- okvirni opis okvare (zahteve).

V primeru, da izvajalec potrebuje dodatne informacije in pojasnila glede prijavljene napake (zahteve), se naročnik obvezuje, da bo izvajalcu zahtevane informacije posredoval po njegovih najboljših močeh. Dodatna pojasnila se v izogib zlorabe odzivnega časa na prvo prijavo, se smatrajo, kot del prve prijave. Odzivni čas se ne podaljšuje na račun dodatnih pojasnil že prijavljene napake.

Za kritične napake lahko naročnik obvesti izvajalca (skrbnika izvajalca) tudi po telefonu.

17. Naročnik bo zagotovil pogoje za izvajanje intervencije ne glede na čas in dan. Naročnik mora omogočiti izvajalcu popoln in neoviran dostop do programske in systemske opreme.

Naročnik se obvezuje, da bo omogočil izvajalcu vsaj en terminalski dostop do programske in

sistemske opreme (delo na programski in sistemski opremi na daljavo).

18. Naročnik se obvezuje, da bo uvedel postopek varovanja podatkov tako, da v primeru okvare ne izgubi vseh podatkov, pri tem mu je izvajalec dolžan svetovati na kakšen način se varovanje podatkov naj izvede.
19. Vnaprej zakupljene ure se prenašajo v naslednje mesece, neodvisno od koledarskega leta.