

|  |
| --- |
| Hrvatska energetska regulatorna agencija |
| **FUNKCIONALNA I TEHNIČKA SPECIFIKACIJA SUSTAVA ZA UPRAVLJANJE UREDSKIM POSLOVANJEM I POSLOVNIM SADRŽAJIMA (SUUPPS)** |

Sadržaj

[1. PREDMET NABAVE 5](#_Toc500160569)

[1.1. Svrha i cilj 5](#_Toc500160570)

[1.2. Procijenjena vrijednost 5](#_Toc500160571)

[1.3. Opseg isporuke sustava 6](#_Toc500160572)

[1.3.1. Licence softverskih proizvoda 6](#_Toc500160573)

[1.3.2. Usluga javnog pružatelja računalstva u oblaku (*Cloud*) 6](#_Toc500160574)

[1.3.3. Oprema za skeniranje 7](#_Toc500160575)

[1.3.4. Testna i produkcijska okolina sustava 7](#_Toc500160576)

[1.3.5. Prijenos podataka 7](#_Toc500160577)

[1.3.6. Testiranje sustava 7](#_Toc500160578)

[1.3.7. Edukacija 8](#_Toc500160579)

[1.3.8. Završno podešavanje produkcijske okoline sustava 8](#_Toc500160580)

[1.3.9. Produkcijska podrška korisnicima 8](#_Toc500160581)

[1.3.10. Opseg jamstva 8](#_Toc500160582)

[1.3.11. Rok isporuke sustava 10](#_Toc500160583)

[1.4. Poslovni procesi 10](#_Toc500160584)

[1.5. Arhitektura sustava 12](#_Toc500160585)

[1.6. Upravljanje informacijskom sigurnošću Sustava 12](#_Toc500160586)

[2. FUNKCIONALNA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVE 13](#_Toc500160587)

[2.1. Sustav za upravljanje elektroničkim uredskim poslovanjem 13](#_Toc500160588)

[2.1.1. Upravljanje zaprimanjem predmeta: Registriranje službene dokumentacije/ otvaranje predmeta i urudžbiranje pismena 13](#_Toc500160589)

[2.1.2. Dostava pismena u rad: Određivanje nadležnosti za rješavanje predmeta do razine zaposlenika/Dostava u rad 14](#_Toc500160590)

[2.1.3. Upravljanje predmetima: Registriranje pismena (akata) i proces ovjeravanja (administrativno-tehnička obrada) 14](#_Toc500160591)

[2.1.4. Upravljanje dokumentima: Automatsko generiranje izlaznih dokumenata zasnovano na predlošcima i spremanje dokumenata 15](#_Toc500160592)

[2.1.5. Upravljanje procesom otpreme 15](#_Toc500160593)

[2.1.6. Izvještaji 15](#_Toc500160594)

[2.1.7. Administriranje sustava 16](#_Toc500160595)

[2.1.8. Mogućnost povezivanja s drugim sustavima 16](#_Toc500160596)

[2.1.9. Tablica funkcionalnih zahtjeva 16](#_Toc500160597)

[2.2. Sustav za upravljanje dokumentima i digitalnu arhivu 23](#_Toc500160598)

[2.2.1. Digitalizacija dokumentacije: dodjela jedinstvenog bar-koda službenim dokumentima, digitalizacija (skeniranje) službene dokumentacije, optičko prepoznavanje znakova (OCR) i pohrana u digitalnu arhivu 23](#_Toc500160599)

[2.2.2. Arhiviranje i upravljanje rokovima čuvanja 23](#_Toc500160600)

[2.2.3. Tablica funkcionalnih zahtjeva 24](#_Toc500160601)

[2.3. Sustav za pripremu i upravljanje sjednicama Upravnog vijeća 25](#_Toc500160602)

[2.3.1. Tablica funkcionalnih zahtjeva 26](#_Toc500160603)

[2.4. Poslovni registri 26](#_Toc500160604)

[2.4.1. Registar energetskih subjekata 27](#_Toc500160605)

[2.4.2. Registar dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti 27](#_Toc500160606)

[2.4.3. Registar kupaca toplinske energije 27](#_Toc500160607)

[2.4.4. Registar rješenja za povlaštene proizvođače 27](#_Toc500160608)

[2.4.5. Tablica funkcionalnih zahtjeva 27](#_Toc500160609)

[2.5. Internetski portal 30](#_Toc500160610)

[2.5.1. Svrha i namjena 30](#_Toc500160611)

[2.5.2. Ključne funkcijske cjeline 30](#_Toc500160612)

[2.5.3. Tablica funkcionalnih zahtjeva 31](#_Toc500160613)

[2.6. Provjera funkcionalnih zahtjeva 33](#_Toc500160614)

[2.6.1. Scenarij za demonstraciju funkcionalnosti sustava za uredsko poslovanje te sustava za upravljanje dokumentima i digitalnu arhivu 33](#_Toc500160615)

[2.6.2. Scenarij za demonstraciju funkcionalnosti sustava za pripremu i upravljanje sjednicama Upravnog vijeća 34](#_Toc500160616)

[2.6.3. Scenarij za demonstraciju funkcionalnosti sustava poslovnih registara 34](#_Toc500160617)

[2.6.4. Scenarij za demonstraciju funkcionalnosti sustava internetskog portala 35](#_Toc500160618)

[3. NEFUNKCIONALNI ZAHTJEVI 36](#_Toc500160619)

[3.1. Podrška u radu sustava 36](#_Toc500160620)

[3.2. Tehnološki zahtjevi 36](#_Toc500160621)

[3.3. Dostupnost 36](#_Toc500160622)

[3.4. Upravljivost i sigurnost 36](#_Toc500160623)

[3.5. Tablica nefunkcionalnih zahtjeva 36](#_Toc500160624)

[4. POPIS KRATICA 40](#_Toc500160625)

# PREDMET NABAVE

## Svrha i cilj

Cilj je nabava i implementacija sustava za upravljanje uredskim poslovanjem i poslovnim sadržajima HERA-e (u daljnjem tekstu: Naručitelj), poštujući relevantni pravni temelj i tehničke standarde, uz istovremenu digitalizaciju, ubrzanje i standardizaciju poslovnih procesa, smanjenje troškova te olakšanje procesa donošenja odluka na svim razinama. Sustav mora osigurati i preduvjete za moderno i potpuno elektroničko (bez papira) uredsko poslovanje unutar HERA-e te temelje za elektroničko poslovanje sa građanima, pravnim osobama, tijelima državne i lokalne samouprave.

Prihvatljivo rješenje mora imati osiguranu kvalitetnu stručnu, funkcionalnu i tehničku podršku u Republici Hrvatskoj, svu neophodnu tehničku i korisničku dokumentaciju, mora biti dokazano u stvarnom radu i biti podržano edukacijom za korisnike i administratore sustava na hrvatskom jeziku.

Traženo rješenje uključuje isporuku softvera i licenci te isporuku pripadajuće periferne hardverske opreme, implementaciju te prilagodbu sustava specifičnim poslovnim procesima HERA-e. Svi dijelovi sustava moraju biti lokalizirani (na hrvatskom jeziku) s posebnim naglaskom na korisnička sučelja, izbornike, poruke kao i sve korisničke priručnike.

Sustav mora biti otvoren za integraciju s postojećim internim IT sustavima te eksternim elektroničkim servisima javne uprave.

Upravljanje elektroničkim uredskim poslovanjem mora biti sukladno Standardnom projektu elektroničkog uredskog poslovanja Središnjeg ureda za e-hrvatsku:  
<http://digured.srce.hr/arhiva/434/57364/e-hrvatska.hr/sdu/hr/e-hrv/rightBanner/014/document1/Standardni_projekt_elektronickog_uredskog_poslovanja_Ver_1_0.pdf>.

HERA je u svom dosadašnjem radu generirala oko 95.000 dokumenata. Godišnje se zaprima i otprema (procjena za 2017.) oko 15.000 dokumenata (prosječno oko 60 dokumenata po radnom danu). Provedenom analizom poslovnih procesa, identificirana je potreba za Sustavom za upravljanje uredskim poslovanjem i poslovnim sadržajima, koji treba sadržavati sljedeće elemente:

1. Sustav za uredsko poslovanje
2. Sustav za upravljanje dokumentima i digitalnu arhivu (engl. Document Management System)
3. Sustav elektroničkih sjednica
4. Poslovni registri
   1. Registar energetskih subjekata
   2. Registar dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti
   3. Registar kupaca toplinske energije
   4. Registar rješenja za PP
5. Internetski portal (javne web stranice HERA-e)

Sustavi nabrojani pod točkama od 1. do 5. trebaju funkcionirati kao jedan sustav s jednom prijavom (engl. single-sign-on) za korisnika i funkcionalnostima za sve navedene elemente u skladu s ulogom korisnika odnosno ovlastima i odgovornostima.

## Procijenjena vrijednost

Naručitelj procjenjuje ukupnu vrijednost predmeta nabave kroz cijelo trajanje okvirnog sporazuma (36 mjeseci) na iznos od 2.500.000,00 HRK.

## Opseg isporuke sustava

Nabava sustava obuhvaća sljedeće:

* Sve potrebne licence za softverske proizvode koji su predmet ponude.
* Sve potrebne usluge i resurse kod javnog pružatelja usluga računalstva u oblaku (*Cloud*) potrebne za implementaciju i neometan rad rješenja koje je predmet ponude.
* Perifernu hardversku opremu za skeniranje i pripadajući softver.
* Implementaciju testne i produkcijske okoline sustava prema specifikacijama.
* Početno podešavanje testne okoline sustava.
* Prijenos podataka iz postojećeg sustava u novi.
* Uslugu prilagodbe postojećeg plana klasifikacijskih oznaka i brojčanih oznaka stvaratelja akata.
* Testiranje sustava.
* Završno podešavanje i puštanje produkcijske okoline sustava u rad.
* Edukaciju korisnika sustava.
* Pojačana podrška korisnicima do potpune osposobljenosti korisnika za samostalno korištenje sustava.
* Produkcijska podrška korisnicima do isteka trajanja okvirnog sporazuma.
* Održavanje sustava u jamstvenom roku.
* Definiranje i implementacija procesa navedenih u poglavlju 1.4. pod rednim brojevima 18 do 20 te eventualno dodatnih procesa zakonski uvjetovanih proširenjem djelokruga rada odnosno postojećih zadaća i obveza Naručitelja, u volumenu ne većem od 150 čovjek/dana.

### Licence softverskih proizvoda

Licence softverskih proizvoda omogućavaju Naručitelju korištenje sustava i svih njegovih elemenata navedenih u dokumentaciji, a koji su predmet ponude, kao i svih eventualnih prilagodbi u sklopu ovog postupka. Razlikuju se dvije skupine licenci koje Ponuditelj treba isporučiti:

* Licence za softversko rješenje prilagođeno potrebama Naručitelja, a koje je proizvod Ponuditelja, koje daju Naručitelju pravo korištenja tog softverskog rješenja na neograničeno vrijeme.
* Licence za ostale softvere nužne za rad Sustava (npr. operacijski sustavi, baze podataka, web-server, sustav za upravljanje dokumentima, softver aplikacijskog sloja, softver za skeniranje i slično), a koji su proizvod drugih proizvođača, koje daju Naručitelju pravo korištenja tih softvera najmanje za vrijeme trajanja Okvirnog sporazuma.

Naručitelj predviđa do 100 korisnika sustava. Naručitelj samostalno određuje krajnje korisnike sustava.

### Usluga javnog pružatelja računalstva u oblaku (*Cloud*)

Sustav mora biti isporučen kao usluga pružena iz javnog Clouda. Podatkovni centri iz kojih se ta usluga poslužuje moraju se nalaziti na teritoriju Europske Unije i zadovoljiti minimalno sljedeće kriterije:

* ISO/IEC 27001 certifikacija
* ISO/IEC 27018 certifikacija

Usklađenost mora bit dokazana pravovaljanim certifikatima odnosno dokazima o sukladnosti.

Raspoloživost implementiranog sustava mora biti poduprta dokazom o razini usluga (engl. SLA – Service Level Agreement), uz minimalnu očekivanu raspoloživost od 99,5% na razini svakog mjeseca.

### Oprema za skeniranje

Hardverska oprema za skeniranje (skeneri) treba omogućiti skeniranje dvostranih dokumenata do formata A3, razlučivosti minimalno 300 dpi, s plošnim skeniranjem papira (flatbed) i automatskim uvlačenjem papira (ADF), uz brzinu skeniranja dovoljnu za efikasnu obradu očekivane količine dokumenata.

Isporuka skenera treba uključivati sav pripadajući softver potreban za povezivanje skenera sa Sustavom. Korištenje skenera treba biti moguće s više radnih mjesta.

U cijenu skenera treba biti uključeno proizvođačko jamstvo u trajanju od minimalno 3 godine te održavanje skenera od strane Ponuditelja za vrijeme trajanja Okvirnog sporazuma.

### Testna i produkcijska okolina sustava

Ponuditelj je dužan uspostaviti testnu i produkcijsku okolinu u roku od 35 dana od dana potpisa Ugovora. Testna okolina sustava će se upotrebljavati za testiranje sustava i eventualnih dorada u sustavu te za edukaciju korisnika.

Naručitelj će osigurati pristup do svih potrebnih postojećih podataka za početno podešavanje sustava u roku od 15 dana od potpisa ugovora.

Produkcijska okolina će se upotrebljavati za službeni rad Naručitelja.

### Prijenos podataka

Iz postojećih baza podataka u kojima se vode podaci o predmetima i pismenima, potrebno je u cijelosti migrirati sve zatečene podatke u ponuđeni sustav.

Ponuditelj je dužan omogućiti Naručitelju uvid u specifikaciju formata zapisa podataka za prijenos podataka u sustav. Svi podaci moraju biti preneseni u sustav tijekom testne odnosno produkcijske migracije. Naručitelj će Ponuditelju omogućiti pristup do svih podataka koji su zatečeni u postojećem sustavu Naručitelja prilikom uspostave testne i produkcijske okoline.

Ponuditelj treba izvršiti testnu, odnosno produkcijsku migraciju u maksimalno 15 dana od trenutka omogućavanja pristupa podacima od strane Naručitelja za svaku pojedinu fazu implementacije pojedinog poslovnog procesa prema predviđenom rasporedu aktivnosti u nastavku dokumenta.

Usluge migracije podataka moraju obuhvatiti:

* analizu postojećih podataka,
* izradu plana migracije,
* testnu migraciju,
* verifikaciju migracije (ovjerava Naručitelj),
* produkcijsku migraciju.

HERA je tijekom 2017. godine implementirala plan klasifikacijskih i brojčanih oznaka sukladan članku 30. Uredbe o uredskom poslovanju ("Narodne novine", broj 7/2009). U sklopu implementacije sustava Ponuditelj treba napraviti sve eventualno potrebne prilagodbe kako bi implementirano rješenje bilo u potpunoj sukladnosti s Uredbom.

### Testiranje sustava

Od Ponuditelja se očekuje da će provoditi standardne procedure testiranja, kako testnog tako i produkcijskog sustava, te osigurati kvalitetu i stabilnost sustava. O testiranju će voditi zapise, koje je na zahtjev Naručitelja dužan predočiti.

Ponuditelj je dužan u okviru implementacije sustava isporučiti detaljne procedure testiranja prihvatljivosti sustava, koje uključuju i kriterije prihvatljivosti, u odnosu na očekivane rezultate korištenja sustava.

Uspješno provedeno testiranje prihvatljivosti preduvjet je za prihvaćanje isporuke sustava od strane Naručitelja. Od Ponuditelja se očekuje da će osigurati nužnu potporu na lokaciji korisnika tijekom testiranja prihvatljivosti i uvođenja sustava u rad.

### Edukacija

Edukacija treba biti organizirana za sve zaposlenike odabrane od strane Naručitelja.

### Završno podešavanje produkcijske okoline sustava

Ponuditelj se obvezuje da će izvršiti sva završna podešavanja produkcijske okoline sustava što uključuje:

* implementaciju i podešavanje svog hardvera i softvera za neometan rad cjelovitog rješenja koje je predmet ponude
* unos Plana klasifikacijskih oznaka,
* unos brojčanih oznaka ustrojstvenih jedinica i službenika,
* definiranje korisničkih uloga sustava
* definiranje i podešavanje prava pristupa,

Produkcijska okolina sustava će se upotrebljavati za službeni rad Naručitelja.

### Produkcijska podrška korisnicima

Nakon što pojedini poslovni proces tehnički bude u potpunosti uspostavljen, testiran i pušten u produkciju, Ponuditelj treba pružiti uslugu pojačane podrške korisnicima do potpune osposobljenosti korisnika za samostalno korištenje sustava, bez dodatnih troškova za Naručitelja. Pojačana podrška sastoji se od telefonske podrške, podrške putem e-pošte ili boravka na lokaciji, ovisno o potrebama Naručitelja. Nakon iskorištenja pojačane podrške pruža se produkcijska podrška do isteka trajanja okvirnog sporazuma.

### Opseg jamstva

U cijenu sustava treba biti uključeno jamstvo, a koji podrazumijeva razdoblje nakon primopredaje pojedine zaokružene funkcionalne cjeline do trajanja posljednjeg pojedinačnog ugovora sklopljenog temeljem Okvirnog sporazuma.

Ponuditelj je obavezan izvršavati nadzor rada sustava. Potrebno je provoditi nadzor rada operativnih sustava i baza podataka, sistemskog i aplikativnog softvera, provoditi dodatne optimizacije sustava kako bi se postigao optimalan rad i puna funkcionalnost sustava.

Održavanje sustava treba obuhvatiti:

**a) Preventivno održavanje:**

Preventivno održavanje treba obuhvatiti praćenje redovitog rada sustava. Kontinuirano provjeravanje rada sustava da bi se preventivno mogle obaviti sve potrebne akcije kako bi sustav uvijek optimalno radio. Preventivno održavanje potrebno je obavljati radnim danom sukladno planu održavanja sustava, kojeg odobrava Naručitelj.

Preventivno održavanje odnosi se na obavezu Ponuditelja da isporuči zakrpe za njemu poznate greške u sustavu, a koje nisu uočene tijekom testiranja i primopredaje ili tijekom testiranja novih zakrpa, neovisno o tome da li su uočene tijekom uporabe sustava. Preventivno održavanje također podrazumijeva i modifikaciju softverskog proizvoda s ciljem poboljšanja performansi proizvoda, odnosno sustava, uvođenja novih funkcionalnosti u sustav radi održanja koraka s tehnološkim razvojem hardverske/softverske i komunikacijske infrastrukture u cilju očuvanja pune funkcionalnosti sustava za korisnike Naručitelja.

**b) Korektivno održavanje:**

Korektivno održavanje treba obuhvatiti otklanjanje uzroka zastoja u radu sustava po prijavi zastoja ili neispravnosti u radu od strane Naručitelja ili ovlaštenog predstavnika Naručitelja.

Korektivno održavanje odnosi se na obvezu Ponuditelja da isporuči zakrpe za greške uočene tijekom rada sustava, a koje nisu uočene tijekom testiranja i primopredaje ili tijekom testiranja novih zakrpa.

**c) Tehnološko usavršavanje:**

Tehnološko usavršavanje treba obuhvatiti odgovarajuću prilagodbu sustava i podataka novim verzijama operativnih sustava, sustava za upravljanje relacijskim bazama podataka, web poslužiteljima, internet preglednika i ostalih programskih alata, prema procjeni Ponuditelja. Isporučitelj treba kontinuirano razvijati sustav i u pogledu ergonomije korištenja, performansi i slično.

**d) Usklađenje sustava s promjenama zakonskih propisa**

Ponuditelj će sustav uskladiti s promjenama zakonskih propisa u roku od 30 dana od dana objave propisa u Narodnim novinama, odnosno od dana primitka obavijesti od Naručitelja bez posebne naknade.

Ponuditelj jamči da će kontinuirano pratiti pozitivne propise koji uređuju područje pojedinog dijela informacijskog sustava te da će u slučaju promjene pozitivnih propisa reagirati i izvršiti promjene u informacijskom sustavu ili prema napomeni Naručitelja.

Zahtjevi Naručitelja, pogreške (odstupanje od definiranih funkcionalnosti) i neusklađenosti aplikacijskog sustava klasificirati će se prema Tablici prioriteta navedenoj u nastavku. Samu razinu prioriteta određuje Naručitelj sukladno vlastitoj procjeni utjecaja na poslovanje. Istovremeno se obvezuje staviti adekvatne interne korisnike na raspolaganje Ponuditelju.

**Tablica prioriteta:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Razina prioriteta** | **Utjecaj na poslovanje** |
| A – Potpuni pad sustava | Poslovni proces je u potpunosti stao. |
| B – Djelomični pad sustava | Poslovni proces je u funkciji ali znatno otežan. |
| C – Značajan utjecaj | Poslovni proces je ugrožen, ali u funkciji. |
| D – Ograničen utjecaj | Potreban nadzor ponašanja sustava. |

U skladu s postavljenim razinama prioriteta, Ponuditelj treba postupati prema dobrim pravilima struke kako bi:

1. zadovoljio vremena odziva prema Tablici ciljanih odzivnih vremena,
2. osigurao rješenje problema u skladu sa definiranim vremenima za rješavanje problema, određenim u Tablici ciljanih odzivnih vremena.

Prijava problema obavlja se:

* putem e-maila,
* telefonom uz popratni e-mail ili
* putem web sučelja.

Ponuditelj je dužan osigurati praćenje statusa prijavljenih problema putem web sučelja.

**Tablica ciljanih odzivnih vremena:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Razina prioriteta** | **Inicijalno odzivno vrijeme** | **Ciljano vrijeme za rješenje zahtjeva** | **Način podrške** |
| A | 30 minuta | 4 sata | Na rješavanju problema će se raditi dok se ne pronađe rješenje. |
| B | 2 sata | 8 sati | Na rješavanju problema će se raditi dok se ne pronađe rješenje. |
| C | 4-8 sati | Manje od 2 dana | Rješavanju problema će se pristupiti u dogovoru sa Naručiteljem, a u vrijeme kada će to izazvati najmanje ometanja. |
| D | 2 dana | 1 tjedan | Problem će se rješavati u skladu sa redovnim poslovanjem Ponuditelja. |

### Rok isporuke sustava

Kao rezultat postupka javne nabave s odabranim Ponuditeljem će biti potpisan okvirni sporazum. Pojedinačnim godišnjim ugovorima definirat će se cjeline za isporuku Naručitelju.

Rok isporuke elemenata sustava koji su predmet prvog pojedinačnog ugovora je najviše 180 dana od dana potpisa Ugovora.

## Poslovni procesi

Sustav treba podržavati sve poslovne procese HERA-e u onim segmentima koje obuhvaća sustav koji se nabavlja. Primarno to su procesi:

1. **Osnovni procesi:**

* Uredsko poslovanje: upravljanje dokumentima
* Upravljanje dozvolama energetskih subjekata
* Rješavanje upita, predstavki i prigovora
* Upravljanje žalbenim postupcima
* Upravljanje Registrom dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti
* Upravljanje Registrom kupaca toplinske energije
* Upravljanje Registrom energetskih subjekata
* Upravljanje Registrom rješenja za PP
* Kontrola i nadzor energetskih subjekata
* Upravljanje rješenjima o statusu povlaštenog proizvođača energije
* Priprema i donošenje odluka Upravnog vijeća
* Priprema i upravljanje sjednicama Upravnog vijeća
* Normativa – izrada podzakonskih akata
* Implementacija sustava za upravljanje znanjem i izgradnja baze znanja
* Upravljanje aktivnostima i projektima vezanima uz međunarodnu suradnju

1. **Prateći procesi:**

* Upravljanje sadržajem internetskog portala
* Digitalizacija procesa odobravanja računa
* Pojednostavljenje procesa putnih naloga
* Upravljanje nabavom
* Obrada financijskih izvještaja

Procesi su opisani u studiji „BUDUĆE STANJE POSLOVNIH PROCESA HERA (TO-BE)“, koja je dostupna potencijalnim Ponuditeljima na zahtjev uz prethodni potpis Izjave o povjerljivosti. NAPOMENA: Navedena studija sastavljena je 2016. na temelju analize poslovnih procesa Naručitelja te predstavlja izraz budućeg željenog stanja. Prilikom implementacije novog informatičkog sustava treba uzeti u obzir moguća odstupanja od procesa opisanih u Studiji koja su uvjetovana zakonskim, organizacijskim ili drugim promjenama te će stoga biti potrebno konzultirati za to određene radnike Naručitelja radi usklađenja sa stvarnim potrebama Naručitelja.

Dodatno, procesi pod rednim brojevima od 14 do 17 su detaljnije razrađeni u studiji „BUDUĆE STANJE POSLOVNIH PROCESA HERA (TO-BE)“, ali njihovi funkcionalni zahtjevi nisu detaljno raspisani u ovom dokumentu. Procesi pod rednim brojevima od 18 do 20 nisu detaljnije razrađeni u studiji „BUDUĆE STANJE POSLOVNIH PROCESA HERA (TO-BE)“ te će za njihovu implementaciju biti potrebna dodatna analiza u suradnji s Naručiteljem, a za što je troškovnikom predviđena stavka.

Kako bi se osigurao konstantni napredak u implementaciji novog informacijskog sustava HERA-e, predviđena je fazna isporuka zaokruženih funkcionalnih cjelina sustava kojima se informatiziraju gore navedeni osnovni i prateći poslovni procesi. Temeljem jasno definiranih utjecaja implementacije pojedinih elemenata kroz vrijeme te eventualnu međuovisnost pojedinih elemenata, predložena je sljedeća dinamika isporuka:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Predloženi slijed isporuka (faze)** | | | | | | | **Buduće stanje poslovnih procesa** | |
| **RB** | **Poslovni proces** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **pogl.** | **Poslovni proces** |
| 1 | Uredsko poslovanje: upravljanje dokumentima |  |  |  |  |  |  |  | 6.11 | Uredsko poslovanje: upravljanje dokumentima |
| 2 | Upravljanje dozvolama energetskih subjekata |  |  |  |  |  |  |  | 6.2 | Upravljanje dozvolama energetskih subjekata |
| 3 | Rješavanje upita, predstavki i prigovora |  |  |  |  |  |  |  | 6.8 | Rješavanje upita, predstavki i prigovora |
| 4 | Upravljanje žalbenim postupcima |  |  |  |  |  |  |  | 6.9 | Upravljanje žalbenim postupcima |
| 5 | Upravljanje Registrom dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti |  |  |  |  |  |  |  | 6.6 | Upravljanje registrima |
| 6 | Upravljanje Registrom kupaca toplinske energije |  |  |  |  |  |  |  | 6.6 | Upravljanje registrima |
| 7 | Upravljanje Registrom energetskih subjekata |  |  |  |  |  |  |  | 6.5 | Kontrola i nadzor energetskih subjekata |
| 8 | Kontrola i nadzor energetskih subjekata |  |  |  |  |  |  |  | 6.5 | Kontrola i nadzor energetskih subjekata |
| 9 | Upravljanje rješenjima o statusu povlaštenog proizvođača energije |  |  |  |  |  |  |  | 6.3 | Upravljanje rješenjima o statusu povlaštenog proizvođača energije |
| 10 | Upravljanje Registrom rješenja za PP |  |  |  |  |  |  |  | 6.6 | Upravljanje registrima |
| 11 | Upravljanje sadržajem internetskog portala |  |  |  |  |  |  |  | 6.15 | Upravljanje ICT-om |
| 12 | Priprema i donošenje odluka Upravnog vijeća |  |  |  |  |  |  |  | 6.10 | Priprema i donošenje odluka Upravnog vijeća |
| 13 | Priprema i upravljanje sjednicama Upravnog vijeća |  |  |  |  |  |  |  | 6.10 | Priprema i donošenje odluka Upravnog vijeća |
| 14 | Normativa – izrada podzakonskih akata |  |  |  |  |  |  |  | 6.4 | Normativa - Izrada podzakonskih akata |
| 15 | Digitalizacija procesa odobravanja računa |  |  |  |  |  |  |  | 6.12 | Financije i računovodstvo |
| 16 | Pojednostavljenje procesa putnih naloga |  |  |  |  |  |  |  | 6.12 | Financije i računovodstvo |
| 17 | Upravljanje nabavom |  |  |  |  |  |  |  | 6.14 | Upravljanje nabavom |
| 18 | Obrada financijskih izvještaja |  |  |  |  |  |  |  | 6.12 | Financije i računovodstvo |
| 19 | Implementacija sustava za upravljanje znanjem i izgradnja baze znanja |  |  |  |  |  |  |  | 6.5 | Kontrola i nadzor energetskih subjekata |
| 20 | Upravljanje aktivnostima i projektima vezanima uz međunarodnu suradnju |  |  |  |  |  |  |  | 6.7 | Međunarodna suradnja |

Redoslijed pojedinih faza, odnosno isporuka definirati će se Projektnim planom.

Od Ponuditelja se očekuje da predloži Projektni plan koji će nakon usklađenja s Naručiteljem biti temelj za ugovaranje i isporuku pojedinih faza.

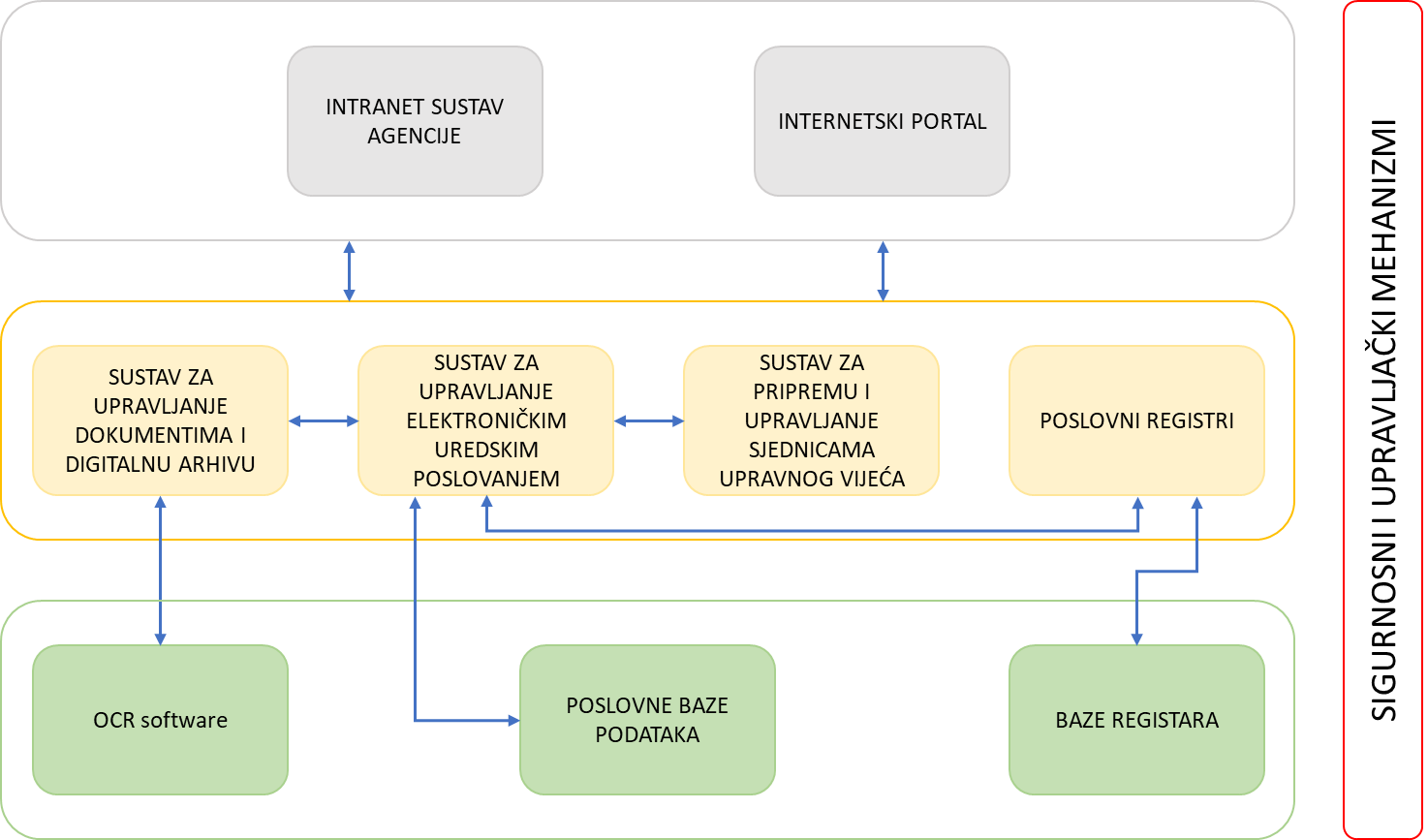
## Arhitektura sustava

Arhitektura sustava mora se zasnivati na Service Oriented Arhitecture (SOA) principima, što uključuje standardizirana modularna rješenja, zasnovana na tehnologijama obrade poslovnih procesa (BPM -Business Process Management), standardiziranim podatkovnim modelom, standardiziranim protokolima, standardiziranim sigurnosnim mehanizmima, programski dohvatljivim drugim novonastalim ili postojećim aplikacijama.

Sustav mora biti izgrađen na modernoj n-tier arhitekturi i mora se sastojati minimalno od sljedećih slojeva prikazanih na slici ispod:

* **Prezentacijski sloj**: brine o prezentaciji krajnjem korisniku i obuhvaća portalska rješenja te aplikacije koje prezentiraju sadržaj na različitim korisničkim uređajima (računala, prijenosna računala, mobilni telefoni i sl.) kroz web sučelja.
* **Aplikacijski sloj:** sastoji se od različitih skupova funkcionalnosti ili aplikacija za rad s nekim specifičnim tipovima sadržaja (npr. aplikacije za upravljanje dokumentima, Web sadržajem, elektroničkom poštom i sl.) ili za primjenu neke određene funkcionalnosti (npr. upravljanje zapisima).
* **Repozitorij sadržaja:** je sloj koji implementira model sadržaja te osnovnu funkcionalnost za rad sa pohranjenim sadržajem. Ova funkcionalnost obuhvaća podršku za verzioniranje, pretraživanje sadržaja, primjenu pravila pristupa i sl.
* **Perzistentni sloj:** Perzistentni sloj predstavlja sloj stvarne pohrane podataka, a najčešće se koriste relacijske ili objektne baze podataka, datotečni sustav (npr. za velike datoteke), ili njihove kombinacije. Ako sustav koristi neki tip virtualnog repozitorija, tada ovaj sloj može uključivati slojeve pohrane različitih postojećih aplikacija

Na slici 1 prikazan je prijedlog arhitekture integriranog Sustava za upravljanje uredskim poslovanjem i poslovnim sadržajima:



## Upravljanje informacijskom sigurnošću Sustava

Ponuditelj treba, u suradnji s Naručiteljem, upravljati sigurnošću sustava temeljeno na dobrim praksama informacijske sigurnosti. Najkasnije 12 mjeseci nakon početka okvirnog sporazuma Ponuditelj treba dostaviti dokumentaciju o:

* procedurama i uputama za nadzor rada sustava
* provedenim sigurnosnim mjerama i kontrolama
* procedurama i uputama za osiguravanje kontinuiteta poslovanja
* procedurama i uputama za upravljanje sigurnosnim incidentima

# FUNKCIONALNA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVE

## Sustav za upravljanje elektroničkim uredskim poslovanjem

Sustav za upravljanje elektroničkim uredskim poslovanjem treba omogućavati upravljanje poslovnim procesima, predmetima i dokumentima HERA kroz funkcionalne cjeline prikazane na slici 2.



### Upravljanje zaprimanjem predmeta: Registriranje službene dokumentacije/ otvaranje predmeta i urudžbiranje pismena

Sustav treba omogućiti evidentiranje pismena i predmeta, podataka o pošiljatelju, primatelju, načinu primitka, datumu i vremenu primitka. Nadalje, treba omogućiti pretraživanje po svim unesenim parametrima. Ulazna dokumentacija se klasificira i urudžbira se upisuje u za to unaprijed predviđene upisnike. Osnovni upisnici koji trebaju biti podržani: upisnik predmeta neupravnog postupka, upisnik predmeta upravnog postupka I. i II. stupnja, upisnik predmeta s oznakom tajnosti i upisnik internih predmeta.

Upisnik predmeta neupravnog postupka treba omogućiti evidentiranje službenih predmeta neupravnog postupka. Upisnik predmeta UP/I je treba omogućiti evidentiranje predmeta prvostupanjskog upravnog postupka (npr. ZDOED/ZPDOED/ZPDOED-PRIJENOS, Zahtjeva za izdavanje Rješenja/Djelomičnog rješenja o PP/produženje važenja prethodnog rješenja o stjecanju statusa PP…) pokrenutih na zahtjev stranke ili interno u TDU. Upisnik predmeta UP/II je osnovni modul za evidentiranje predmeta drugostupanjskog upravnog postupka temeljem podnijete žalbe. Predmeti iz tajnog očevidnika moraju imati predviđene stupnjeve tajnosti sukladno propisima o tajnosti podataka.

Radi jednostavnosti i brzine rada, potrebno je omogućiti istovremeno otvaranje novog predmeta i registriranje novog pismena, koje inicira otvaranje predmeta. Za svaki predmet koji se otvara u pojedinom upisniku treba omogućiti upisati osnovan set podataka - pripadajući dosje, klasifikacijska oznaka, naziv predmeta, datum, organizacijska jedinica, zadužena osoba - rješavatelj. Za interni predmet potrebno je omogućiti definirati kreatora, primatelja, urudžbeni broj, datum, naziv, opis, nadležnost. Prilikom otvaranja predmeta sustav treba omogućiti korištenje predložaka formi sa predefiniranim podacima (npr. upisnik, klasifikacijska oznaka, vrsta predmeta, organizacijska jedinica) kako bi korisnik sustava pri unosu podataka predmeta i pismena trošio manje vremena na navedeno. Uz osnovni set podataka koji se treba moći evidentirati o nekom predmetu potreban je i dodatan skup podataka kao npr. rok za rješavanje predmeta, bilješka o predmetu itd. Nakon kreiranja predmeta sustav treba omogućiti automatski unos pripadajućih pismena u pojedini predmet, a na temelju podataka koji su se prethodno upisali kod unosa predmeta, ispis pripadajuće naljepnice predmeta, ispis naljepnice pismena te evidentiranje svih pristigli priloga.

Predmeti se trebaju moći otvarati i u sektorima/službama (interni/vlastiti), što bitno skraćuje vrijeme početka rada na predmetu. Za svaki se predmet treba biti moguće pratiti kada je otvoren, kada mu je zakonski ili interni rok za rješavanje, tko ga rješava (nadležni sektor/služba i zadužena osoba - rješavatelj) i sve ključne statuse u njegovom životnom vijeku. Sustav treba omogućiti da se standardni i česti predmeti se mogu opisati (njihov sadržaj, odnosno vrijednosti pojedinih podataka) te da korisnik može samostalno dodavati nove vrste podataka na razini predmeta, što pomaže u standardizaciji vrsta predmeta i skraćivanju vremena potrebnog za rad na predmetu.

### Dostava pismena u rad: Određivanje nadležnosti za rješavanje predmeta do razine zaposlenika/Dostava u rad

Sustav treba omogućiti određivanje nadležnosti za rad na više razina, kako unutar sektora/službe, tako i zaduženim osobama - rješavateljima. Sustav treba omogućiti automatsko određivanje rješavatelja predmeta, a na temelju predefiniranih vrste predmeta. Za sve standardizirane vrste predmeta, svi predmeti koji se otvaraju u odjelu „Urudžbeni zapisnika i arhiva“ odnosno pisarnici, trebaju odmah biti vidljivi u određenom sektoru/službi ili kod zadužene osobe - rješavatelja. Sustav treba omogućiti promjenu nadležnog sektora/službe ili zadužene osobe – rješavatelja, ako je greškom određen krivi podatak. Sustav treba omogućiti i određivanje surješavatelja, prihvaćanje rješavanja i surješavanja uz mogućnost da se više predmeta u rad dodjeljuje ili prihvaća jednom akcijom. Sustav treba omogućiti upravljanje rokovima rješavanja na predmetu bilo da se radi o internim ili zakonskim rokovima pri čemu rokove ne smije moći mijenjati krajnji rješavatelj. Svako određivanje nadležnosti na predmetima treba uključivati i dostavu predmeta, kako bi se o svakom trenutku moglo pratiti gdje se predmet zaista nalazi.

### Upravljanje predmetima: Registriranje pismena (akata) i proces ovjeravanja (administrativno-tehnička obrada)

Sustav treba omogućiti registriranje pismena, upis osnovnih i dodatnih podataka pismena, definiranje surješavatelja, dodavanje i evidentiranje priloga, upravljanje statusima pismena, upravljanje verzijama dokumenata i kolanjem dokumentacijom te višerazinsko (grupno) ovjeravanje dokumentacije uz pregled prethodnih ovjera, odbijanje ovjera, navođenje razloga odbijanja, prosljeđivanja na nadležnu ovjeru, itd.

Sustav mora omogućiti i naknadno pridruživanje pismena u predmet, odnosno unos ulaznih pismena te izlaznih i internih akata. Svi podaci koje se odnose na jedan predmet moraju biti pregledni i prikazani unutar jedne forme. Pismeno sadržava podatke o nazivu, pošiljatelju, urudžbenom broju, klasi, datumu nastanka, sadržaju zahtjeva, nadležnosti, zaduženoj osobi - rješavatelju. Svi pristigli prilozi koji su sastavni dio ulaznog pismena evidentiraju se i pridružuju pismenu. Pismena se moraju moći pretraživati po svim unesenim podacima.

Izlazni i interni akti moraju se evidentirati i imati mogućnost pregledavanja osnovnih podataka o stvarateljima i primateljima akta, načinu otpreme, urudžbenom broju, kratkom sadržaju akta, nadležnosti za rješavanje, referentu koji postupa po pismenu. Dodjela urudžbenog broja treba biti neposredno prije dovršetka rada na aktu.

Sustav treba podržavati mogućnost odabira i korištenja unaprijed pripremljenih predložaka dokumenata s obzirom da je većina onih koji sudjeluju u određenom poslovnom procesu tipizirana s točno definiranim elementima koje po ZUP-u moraju sadržavati što omogućava standardizaciju dokumenata. Kada korisnik odabere dokument temeljen na predlošku, sustav ga kreira i potpuno automatski popunjava prethodno unesenim podacima iz baze podataka: klasifikacijskom oznakom, urudžbenim brojem, datumom i mjestom nastanka, primateljem, te dodatnim meta podacima koji su upisani za određenu vrstu pismena. Dokumentu kreiranom iz predloška sustav mora potpuno automatski dodijeliti odgovarajuća prava pristupa sukladno poslovnim pravilima definiranima u drugim dijelovima sustava. Kako pojedini dokumenti budu prolazili kroz svoj životni ciklus sustav im treba potpuno automatski prilagođavati status i prava pristupa (npr. nakon što je završen rad na dokumentu potrebno je onemogućiti bilo kakve daljnje izmjene nad njim).

Sustav treba automatski mijenjati i prilagođavati status na pismenima i dokumentima ovisno o fazi u kojima se nalaze.

### Upravljanje dokumentima: Automatsko generiranje izlaznih dokumenata zasnovano na predlošcima i spremanje dokumenata

U cilju standardizacije dokumentacije i ubrzanja poslovnih procesa sustav treba imati mogućnost kreiranja dokumenata iz predložaka dokumenata te otvaranje i uređivanje dokumenata, pretraživanje, automatski check-in i check-out.

### Upravljanje procesom otpreme

Sustav treba omogućavati evidentiranje i otpremanje izlaznih pismena. Sustav treba omogućiti standardiziranje procesa otpremanja izlaznih akata, povećane brzine pripremanja izlaznih akata za otpremu i povećane kontrole ishoda otpreme.

Sustav treba omogućiti upis primatelja izlaznog akta, načina otpreme (poštom obično, preporučeno, preporučeno s povratnicom, osobnom dostavom itd.), urudžbenog broja i datuma otpreme te priloga. Nadalje, treba omogućiti automatiziranje procesa interne dostave od sektora/službi do pisarnice tj. automatski prijenos stavki za otpremu s dostavnice na otpremnicu, grupiranje više izlaznih akata u jednu pošiljku s ciljem smanjenja troškova poštanskih usluga te vođenje podataka o težinama pošiljki. Sustav treba omogućiti standardizirani način otpreme korištenjem otpremnih listi primatelja pismena.

Sustav treba omogućiti automatski izračun cijene poštarine u ovisnosti o težini pošiljke i načinu otpreme, automatsko određivanje rednih brojeva pošiljke, vođenje podataka o datumu uručenja, ispis naljepnica s adresama primatelja, ispis povratnica s klasifikacijskim oznakama akata unutar omota, automatiziran ispis prijamne knjige za poštansku službu, pregled povijesti otprema i ishoda otpreme na kartici predmeta.

Nakon što se dovrši rad na predmetu, predmet se s uputom šalje Pisarnici kako bi se odložio u rokovnik. Dakle, sustav mora imati mogućnost automatskog vođenja rokovnika predmeta pri čemu mora po statusu predmeta jasno biti vidljivo koji predmet se nalazi u rokovniku. Mora postojati podatak o datumu stavljanja u rok te rok do kojeg će se predmet nalaziti u rokovniku. Stavljanje predmeta u rokovnik mijenja status predmeta. Ukoliko se za navedeni predmet vodi spor pred sudom jasno se moraju razlikovati predmeti koji su u sporu. Iz sustava se ispisuje poseban izvještaj o predmetima koji se nalaze u rokovniku. Ukoliko se predmeti vraćaju u rad sustav mora omogućiti nastavak rada na predmetu.

### Izvještaji

Sustav treba bilježiti svaku aktivnost na predmetu i pismenu, dostavi i promjeni njihovih statusa te svim akcijama u sustavu te omogućiti izvještavanje po odabranim parametrima. Mora u potpunosti osigurati generiranje izvještaja koji su propisani uredbom uredskog poslovanja i propisima upravnog postupka, kao što su ispis upisnika predmeta I. i II. stupnja, urudžbenog zapisnika, ispis Rokovnika predmeta, ispis Interne dostavne knjige, Dostavne knjige za poštu, Dostavne knjige za mjesto, Knjige primljene pošte, Knjige pismohrane, Popis predmeta spremnih za izlučivanje te Popis predmeta izdanih na revers itd.

Sve izvještaje potrebno je generirati i prikazati za period, koji definira korisnik i zatražiti od sustava trenutno a u svrhu promptnog izvješćivanja i analize po različitim kriterijima:

* vrsta posla (predmet)
* organizacijska jedinica
* zaposlenik
* vrijeme
* stranka

Sustav mora imati i predefinirane statističke izvještaje, a najmanje ove nabrojane u nastavku:

* Broj predmeta prema statusu riješenosti i nadležnoj ustrojstvenoj jedinici, po upisnicima (NP, UP/I, UP/II), za period [od]-[do], sa stanjem na datum [x]
* Broj predmeta prema statusu i dosjeu, po upisnicima (NP, UP/I, UP/II), za period [od]-[do]
* Broj predmeta po statusu i nadležnom službeniku (rješavatelju) u periodu [od]-[do], za sve ili samo za odabranog službenika, za sve ili samo za riješene ili samo za neriješene predmete
* Prosječno vrijeme rješavanja predmeta po vrsti predmeta(dosjeu) ili postupku u periodu [od]-[do]
* Broj pismena po tipu (ulazna/izlazna/interna), vrsti i statusu u periodu [od]-[do], s mogućnošću filtriranja (sva pismena, samo ulazna pismena, samo izlazna pismena, samo interna pismena)
* Broj transakcija koje je odradio pojedini korisnik(kreirao predmeta, kreirao pismena, kreirao dostava, kreirao otprema) u periodu [od]-[do]

Navedeni izvještaji moraju se moći generirati na svim razinama, neovisno radi li se o operativnoj razini krajnjeg izvršitelja ili rukovodećoj razini, a sukladno njihovim ovlastima.

Za sve standardizirane izvještaje koji se redovito generiraju (npr. pregled stanja predmeta po sektorima/službama) sustav treba omogućiti automatsko kreiranje u željenom formatu i korisničko pretplaćivanja te dobivanje u željenom predefiniranom trenutku putem e-maila ili spremanje u određenu mapu. Osim predefiniranih izvještaja, sustav mora imati i mogućnost definiranja ad-hoc izvještaja u tabličnom i matričnom obliku, na bazi bilo kojeg entiteta i/ili njegovog atributa, koristeći jednostavno i intuitivno korisničko sučelje kao što je npr. Microsoft Excel.

### Administriranje sustava

Kako bi cijeli sustav uredskog poslovanja mogao funkcionirati sukladno potrebama svih zaposlenika, koji imaju različite uloge (prava i ovlasti), potrebno je kvalitetno sučelje za administraciju sustava. Ovdje ovlašteni administratori sustava trebaju moći upravljati matičnim podacima, održavati klasifikacije, definirati nove korisnike, provoditi administraciju korisnika i korisničkih prava kreirati fleksibilne korisničke uloge radi detaljnog upravljanja pravima i ovlastima te nadzirati rad sustava. U administraciji sustava potrebno je moći i definirati sve promjene u poslovnom okruženju (ustroj, promjene nadležnosti i sl.).

### Mogućnost povezivanja s drugim sustavima

U skladu s načelom otvorenosti, sustav uredskog poslovanja treba se zasnivati na SOA principima odnosno sadržavati mehanizme povezivanja i razmjene podataka s drugim sustavima, bez obzira na tehnologiju i izvor te lokaciju podataka. Povezivanje i sučelja trebaju biti moguća u oba smjera, što znači da sustav uredskog poslovanja treba moći predati nekom drugom sustavu podatke koje ima ili drugi sustav može automatski zatražiti otvaranje predmeta i dodjelu klase/urudžbenog broja od sustava uredskog poslovanja.

### Tablica funkcionalnih zahtjeva

Ponuditelj treba ponuditi sustav koji zadovoljava sve funkcionalne zahtjeve navedene u tablicama.

| **REDNI BROJ** | **NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA** | **DA / NE** |
| --- | --- | --- |
| **1. Upravljanje zaprimanjem predmeta: Registriranje službene dokumentacije/otvaranje predmeta i urudžbiranje pismena** | | |
| 1.1. | Mogućnost upravljanja knjigom neupravnih poslova, UP/I i UP/II knjigom, knjigom internih predmeta |  |
| 1.2. | Mogućnost upravljanja tajnošću službene poslovne dokumentacije |  |
| 1.3. | Mogućnost upravljanja nadležnostima za rješavanje predmeta po vrstama (signacija) |  |
| 1.4. | Mogućnost upravljanja dodatnim podacima predmeta |  |
| 1.5. | Mogućnost evidentiranja poslovnih subjekata |  |
| 1.6. | Mogućnost otvaranja predmeta |  |
| 1.7. | Mogućnost određivanja stupnja tajnosti na predmetima |  |
| 1.8. | Mogućnost otvaranja standardnog predmeta, s predefiniranom knjigom i vrstom predmeta |  |
| 1.9. | Mogućnost korištenja predložaka nadležnosti, vrste, naziva, roka za rješavanje i drugih vrijednosti podataka prema izabranom dosjeu |  |
| 1.10. | Mogućnost ispisa naljepnice predmeta uključivo i korištenje bar kod oznaka |  |
| 1.11. | Mogućnost upisa specifičnih podataka ovisno o vrsti predmeta |  |
| 1.12. | Mogućnost definiranja predloška forme za unos novog predmeta |  |
| 1.13. | Mogućnost imenovanja rješavatelja, surješavatelja predmeta |  |
| 1.14. | Mogućnost povezivanja predmeta međusobno |  |
| 1.15. | Mogućnost automatskog određivanja roka za rješavanju na predmetu |  |
| 1.16. | Mogućnost stavljanje predmeta u rok |  |
| 1.17. | Mogućnost zatvaranja predmeta |  |
| 1.18. | Mogućnost arhiviranja predmeta |  |
| 1.19. | Mogućnost fleksibilnog pretraživanja po svim podacima (osnovnim i dodatnim) |  |
| 1.20. | Mogućnost pred-definiranja dosjea (nadležnosti za rješavanje predmeta, opis predmeta, rok čuvanja i sl.) |  |
| 1.21. | Mogućnost upravljanja pošiljateljima |  |
| 1.22. | Mogućnost kreiranja kartica predmeta |  |
| 1.23. | Mogućnost povezivanja NP s UP/I i UP/II predmetom radi olakšanog praćenja |  |
| 1.24. | Mogućnost povezivanja UP/I i UP/II predmetom radi olakšanog praćenja |  |
| 1.25. | Mogućnost upravljanja statusima predmeta (životni ciklus predmeta) |  |
| 1.26. | Mogućnost upisa napomene i ključnih riječi |  |
| 1.27. | Mogućnost vođenja službene bilješke predmeta |  |
| 1.28. | Mogućnost automatskog bilježenja povijesnosti promjena nad predmetom |  |
| 1.29. | Mogućnost korištenja ispisa naljepnice predmeta i pismena uključivo i korištenje barkod oznaka |  |
| 1.30. | Mogućnost evidentiranja dopuna predmeta |  |
| 1.31. | Mogućnost vođenja rokovnika predmeta |  |
| 1.32. | Mogućnost evidentiranja pismena zaprimljenih elektroničkim putem |  |
| 1.33. | Mogućnost automatskog otvaranja predmeta iz drugih sustava |  |
| 1.34. | Mogućnost dodavanja novih (meta) podataka na predmete i dokumente bez dodatnog programiranja |  |
| **2. Dostava pismena u rad: Određivanje nadležnosti za rješavanje predmeta do razine zaposlenika/Dostava u rad** | | |
| 2.1. | Mogućnost kreiranja dostava |  |
| 2.2. | Mogućnost izbora sektora/službe kojem se predmet upućuje na rješavanje |  |
| 2.3. | Mogućnost traženja i prikaza pojedinačnog predmeta; utvrđivanje gdje se predmet nalazi |  |
| 2.4. | Mogućnost vađenja predmeta iz rokovnika; evidentira se promjena na predmetu |  |
| 2.5. | Mogućnost slanja pismena i predmeta i na više osoba kao "Na znanje" (može se vidjeti ali ne i raditi na njemu) |  |
| 2.6. | Mogućnost pretraživanja predmeta po različitim kriterijima |  |
| 2.7. | Mogućnost prihvaćanja dostavnice putem barkoda |  |
| 2.8. | Mogućnost automatiziranog kreiranja internih dostavnih knjiga u elektronskom obliku |  |
| 2.9. | Mogućnost evidentiranja dostave predmeta/pismena iz pisarnice u sektor/službu |  |
| 2.10. | Mogućnost upisa potvrde primitka predmeta/pismena iz pisarnice u sektor/službu |  |
| 2.11. | Mogućnost upisa potvrde primitka predmeta /pismena kod zadužene osobe - rješavatelja |  |
| 2.12. | Mogućnost upisa dostave riješenih predmeta/pismena iz sektora/službe u pisarnicu |  |
| 2.13. | Mogućnost upisa potvrde primitka riješenih predmeta/pismena u pisarnici |  |
| 2.14. | Mogućnost evidencije i mogućnost praćenja promjena svih statusa na predmetu u vidu povijesnosti |  |
| 2.15. | Mogućnost pregleda i ispisa interne dostavne knjige |  |
| 2.16. | Mogućnost pretraživanja dostavne knjige po različitim kriterijima (datum upisa pismena, klasifikacijska oznaka i urudžbeni broj, nadležna ustrojstvena jedinica, i sl.) |  |
| 2.17. | Mogućnost elektroničke dostave u rad pismena koja su zaprimljena elektroničkim putem |  |
| 2.18. | Mogućnost određivanja rješavatelja (surješavatelja) predmeta |  |
| 2.19. | Mogućnost kreiranja dostavnih lista radi automatske dostave istog dokumenta na više osoba unutar različitih sektora/službi |  |
| **3. Upravljanje predmetima: Registriranje pismena (akata) i proces ovjeravanja (administrativno-tehnička obrada)** | | |
| 3.1. | Mogućnost ispisivanja omota spisa (košuljica predmeta) s barkod oznakom |  |
| 3.2. | Mogućnost upisivanja pismena, urudžbenog broja i ostalih podataka koje traži evidencija u koju se upisuje; povezano s predmetom kojem se pridružuje pismeno |  |
| 3.3. | Mogućnost pridruživanja pristiglih e-dokumenata uz pismeno; upisivanje osnovnih podataka o e-dokumentu, dohvaćanje e-dokumenta (folder ili pristigla pošta) i njegovo spremanje u sustav |  |
| 3.4. | Mogućnost standardizacije sadržaja dokumenata (pismena) |  |
| 3.5. | Mogućnost kontrole nad kolanjem dokumentacije |  |
| 3.6. | Mogućnost „raspisa“ – dostave istog dokumenta na više osoba |  |
| 3.7. | Mogućnost ispisa naljepnica prijemnog štambilja sa jedinstvenom barkod oznakama za pismena |  |
| 3.8. | Mogućnost izrade forme i sadržaja akta prema digitalnom predlošku |  |
| 3.9. | Mogućnost određivanja rokova za rješavanje spisa |  |
| 3.10. | Mogućnost automatskog kreiranja i označavanja predmeta/pismena bar kod oznakama radi lakše manipulacije |  |
| 3.11. | Mogućnost upravljanja dodatnim podacima pismena |  |
| 3.12. | Mogućnost određivanja stupnja tajnosti |  |
| 3.13. | Mogućnost ispisa potvrde primitka pismena |  |
| 3.14. | Mogućnost dodavanja priloga pismena |  |
| 3.15. | Mogućnost storniranja predmeta i zabrana njegova brisanja |  |
| 3.16. | Mogućnost upisa dodatnih podataka ovisno o vrsti pismena |  |
| 3.17. | Mogućnost definiranja predloška forme za unos novog pismena |  |
| 3.18. | Mogućnost praćenja tijeka pismena između pisarnice i sektora/službi |  |
| 3.19. | Mogućnost automatiziranog kreiranja dokumenta iz kreiranog pismena |  |
| 3.20. | Mogućnost pridruživanja pismena predmetu |  |
| 3.21. | Mogućnost definiranja više subjekata/primatelja u pismenu |  |
| 3.22. | Mogućnost upravljanja statusima pismena (životni ciklus pismena) |  |
| 3.23. | Mogućnost automatske popune akta podacima iz pismena i/ili spisa |  |
| 3.24. | Mogućnost upravljanja verzijama dokumenta (pismena) |  |
| 3.25. | Mogućnost evidentiranja kada je pismeno poslano na potpisivanje |  |
| 3.26. | Mogućnost praćenja tijeka potpisivanja pismena (slanje na paraf, parafiranje, vraćanje na doradu, potpisivanje) |  |
| 3.27. | Mogućnost storniranja pogrešno unesenog pismena |  |
| 3.28. | Mogućnost registriranja izlaznih i internih pismena |  |
| 3.29. | Mogućnost upisa upute za otpremu |  |
| **4. Upravljanje dokumentima: Automatsko generiranje izlaznih dokumenata zasnovano na predlošcima i spremanje dokumenata** | | |
| 4.1. | Mogućnost skeniranja pismena i pridruživanje skeniranog priloga pismenu |  |
| 4.2. | Mogućnost skeniranja više stranica, podnesaka odjednom i njihova separacija preko barkoda |  |
| 4.3. | Standardni format za rad s predlošcima dokumenata je MS Office |  |
| 4.4. | Mogućnost pohrane i dohvata elektroničkih dokumenata bilo kojeg formata |  |
| 4.5. | Mogućnost definiranja dodatnih podataka prema vrstama dokumenata |  |
| 4.6. | Mogućnost upisa dodatnih podataka prilikom pohrane dokumenta |  |
| 4.7. | Mogućnost automatske ekstrakcije dodatnih podataka iz dokumenta |  |
| 4.8. | Mogućnost indeksiranja dokumenata po sadržaju i metapodacima |  |
| 4.9. | Mogućnost pretraživanja dokumenata po sadržaju i metapodacima |  |
| 4.10. | Mogućnost kreiranja dokumenata na osnovi predložaka i automatsko popunjavanje podacima iz baze podataka |  |
| 4.11. | Mogućnost automatskog verzioniranja dokumenata |  |
| 4.12. | Mogućnost uređivanja dokumenata bez potrebe da korisnik prvo preuzme dokument na svoje računalo, uređuje ga, pa ga ponovo pohranjuje u digitalnu arhivu. |  |
| 4.13. | Mogućnost kontrole nad uređivanjem dokumenata od strane više korisnika koristeći check-in i check-out mehanizme |  |
| 4.14. | Mogućnost upravljanja pravima nad dokumentima koristeći ACL (access control lists) mehanizme |  |
| 4.15. | Mogućnost integracije s Microsoft Office alatima |  |
| 4.16. | Mogućnost integracije s imeničkim (LDAP) servisima -autentifikacija na sustav koristeći Active Directory korisnička imena |  |
| 4.17. | Mogućnost detaljnog logiranja i praćenja pristupa dokumentima |  |
| **5. Upravljanje procesom otpreme** | | |
| 5.1. | Mogućnost kreiranja otpremnice |  |
| 5.2. | Mogućnost izmjene otpremnice |  |
| 5.3. | Mogućnost dostave akta na otpremu |  |
| 5.4. | Mogućnost kreiranja otpremnih lista radi otpreme pismena na više primatelja (više različitih adresa) |  |
| 5.5. | Mogućnost automatskog određivanje rednih brojeva pošiljke i prijamnih brojeva |  |
| 5.6. | Mogućnost odabira načina otpreme iz ponuđene liste vrijednosti utvrđen općim aktima poštanske službe |  |
| 5.7. | Mogućnost definiranja načina otpreme pismena |  |
| 5.8. | Mogućnost grupiranja više izlaznih akata u jednu pošiljku |  |
| 5.9. | Mogućnost ispisa naljepnica sa adresama primatelja |  |
| 5.10. | Mogućnost upisa potvrde primitka (kod otpremanja poštom upisuje se broj preporuke, podaci o uručenju) |  |
| 5.11. | Mogućnost pregleda i ispisa popisa pismena za otpremu |  |
| 5.12. | Mogućnost pretraživanja popisa pismena prema različitim kriterijima |  |
| 5.13. | Mogućnost automatiziranog ispisa knjige (za poštanske usluge) s ugovorenim partnerom |  |
| 5.14. | Mogućnost evidencije pošiljki koje se dostavljaju n/r |  |
| 5.15. | Mogućnost ispisa kuverti s adresama |  |
| 5.16. | Mogućnost ispisa povratnica s klasifikacijskim oznakama akata unutar omota |  |
| 5.17. | Mogućnost automatiziranog ispisa prijamne knjige za dostavnu službu |  |
| 5.18. | Mogućnost automatiziranog ispisa interne dostavne knjige pošte za upisnike |  |
| 5.19. | Mogućnost automatiziranog ispisa vođenja podataka o datumu uručenja i ishodu otpreme |  |
| 5.20. | Mogućnost otpreme pismena elektroničkim putem uz posredovanje informacijskog posrednika |  |
| 5.21. | Mogućnost pregleda povijesti otprema pošiljke na kartici predmeta |  |
| 5.22. | Mogućnost evidencije pismena otpremljenih elektroničkim putem |  |
| 5.23. | Mogućnost evidencije pismena otpremljenih dostavnom službom |  |
| **6. Izvještaji** | | |
| 6.1. | Mogućnost pregleda svake aktivnosti nad predmetima i pismenima u formi izvještaja kako slijedi: |  |
| 6.2. | Uvid u stanje i broj predmeta po sektorima/službama - odjelima |  |
| 6.3. | Uvid u stanje i broj predmeta prema dosjeu i statusu |  |
| 6.4. | Uvid u stanje i broj predmeta prema rješavatelju i statusu |  |
| 6.5. | Uvid u stanje i broj pismena po sektorima/sektorima |  |
| 6.6. | Uvid u aktivnost prema ustrojstvenim jedinicama |  |
| 6.7. | Uvid u aktivnost po korisnicima sustava |  |
| 6.8. | Uvid u stanje i broj riješenosti NP predmeta |  |
| 6.9. | Uvid u stanje i broj riješenosti UP/I predmeta |  |
| 6.10. | Uvid u stanje i broj riješenosti UP/II predmeta |  |
| 6.11. | Uvid u stanje, broj i status predmeta po ustrojstvenim jedinicama (hijerarhijski), |  |
| 6.12. | Uvid u stanje, broj i status predmeta po rješavateljima (hijerarhijski) |  |
| 6.13. | Uvid u stanje i broj predmeta po upisnicima |  |
| 6.14. | Uvid u stanje najčešće korištenih dosjea |  |
| 6.15. | Pregled i pretraživanje po svim upisanim podacima predmeta |  |
| 6.16. | Pregled i pretraživanje po svim upisanim podacima pismena |  |
| 6.17. | Pregled i pretraživanje po svim upisanim podacima dostava predmeta i pismena |  |
| 6.18. | Pregled i pretraživanje po svim upisanim podacima otprema pismena |  |
| 6.19. | Pregled i pretraživanje po svim upisanim podacima nad poslovnim subjektima |  |
| 6.20. | Pregled broja otvorenih spisa dnevno |  |
| 6.21. | Pregled broja kreiranih pismena |  |
| 6.22. | Pregled broja predmeta dostavljenih u pismohranu |  |
| 6.23. | Pregled broja predmeta izdanih na revers |  |
| 6.24. | Pregled broja predmeta koji se izdaje iz roka |  |
| 6.25. | Pregled broja arhiviranih predmeta |  |
| 6.26. | Pregled broja otpremljenih pismena |  |
| 6.27. | Pregled broja predmeta koji su u rokovniku |  |
| 6.28. | Pregled svih korištenih dosjea – izvješće o broju predmeta koji su otvoreni po nekom dosjeu u nekom vremenskom razdoblju |  |
| 6.29. | Pregled najčešće korištenih dosjea |  |
| 6.30. | Pregled postupanja po različitim kriterijima |  |
| 6.31. | Mogućnost pretplate i objave izvješća (veza na e-mail sustav) |  |
| 6.32. | Mogućnost izvoza izvještaja u različite formate (minimalno: xls, doc, pdf, xml, csv, html) |  |
| **7. Administriranje sustava** | | |
| 7.1. | Mogućnost korištenja samo propisanih glavnih grupa, grupa, podgrupa i djelatnosti; definiranje jedinstvenog šifrarnika |  |
| 7.2. | Mogućnost definiranja klasifikacijskih oznaka |  |
| 7.3. | Mogućnost definiranja novih dosjea |  |
| 7.4. | Mogućnost deaktiviranja/ukidanja klasifikacijske oznake |  |
| 7.5. | Mogućnost definiranja načina provođenja klasifikacije |  |
| 7.6. | Pretraživanje klasifikacijskih oznaka; mogućnost pretraživanja po svim godinama (povijesnost) |  |
| 7.7. | Mogućnost dodavanja novih i deaktivacija postojećih unutarnjih organizacijskih jedinica |  |
| 7.8. | Mogućnost pretraživanja organizacijskih jedinica |  |
| 7.9. | Mogućnost dodavanja i deaktivacije brojčanih oznaka pojedinačnih izvršitelja |  |
| 7.10. | Mogućnost promjene organizacijske strukture – hijerarhije organizacijskih jedinica |  |
| 7.11. | Mogućnost unosa novih zaposlenika / korisnika |  |
| 7.12. | Mogućnost raspodjele zaposlenika na radno mjesto |  |
| 7.13. | Mogućnost dodjeljivanja uloga korisnicima na temelju koje se definiraju prava u sustavu |  |
| 7.14. | Mogućnost automatskog kreiranja internih dostavnih knjiga sa spisima prema definiranim organizacijskim jedinicama |  |
| 7.15. | Mogućnost dodavanja novih poslovnih subjekata (pravne, fizičke osobe, međunarodne organizacije, službi jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, te pravnih osoba koje imaju javne ovlasti, itd..) |  |
| 7.16. | Mogućnost ažuriranja postojećih poslovnih subjekata |  |
| 7.17. | Mogućnost dodavanja novih vrsta i tipova poslovnih subjekata |  |
| 7.18. | Mogućnost određivanja predložaka dokumenata (rješenja, dopisi i sl.) koji se pojavljuju u radu u određenom poslovnom procesu. Ponuđeni su samo oni predlošci koji su vezani za dotični proces. |  |
| 7.19. | Mogućnost određivanja podrazumijevanog roka za rješavanje predmeta na nivou dosjea |  |
| 7.20. | Mogućnost prenošenja osnovnih podataka iz predmeta/pismena u dokument koji se kreira iz predloška (npr. Klasifikacijska oznaka, Urudžbeni broj, Datum nastanka dokumenta, Stranka, ...) |  |
| 7.21. | Bilježenje aktivnosti (logging) |  |
| **8. Mogućnost povezivanja s drugim sustavima** | | |
| 8.1. | Univerzalno sučelje za prijem/slanje podataka putem web servisa |  |

## Sustav za upravljanje dokumentima i digitalnu arhivu

### Digitalizacija dokumentacije: dodjela jedinstvenog bar-koda službenim dokumentima, digitalizacija (skeniranje) službene dokumentacije, optičko prepoznavanje znakova (OCR) i pohrana u digitalnu arhivu

Sustav treba omogućiti kreiranje i ispis naljepnica s prijamnim štambiljem koji sadrži barkod s jedinstvenim identifikatorom dokumenta te imati mogućnost prepoznavanja barkodova (uključujući i 2D barkod) s naljepnica prilikom urudžbiranja. Kako bi se postigla maksimalna ergonomija i efikasnost procesa skeniranja odnosno digitalizacije dokumentacije, sustav treba biti integriran sa softverom za skeniranje i optičko prepoznavanje teksta te omogućiti skeniranje, organizaciju i pohranu dokumenata, uz brzinu skeniranja dovoljnu za obradu očekivane količine dokumenata te dodatne obrade dokumenata u svrhu poboljšanja kvalitete skeniranih dokumenata. Preciznije, ovaj podsustav treba omogućiti automatski prihvat dokumenata i njihovih identifikatora iz sustava za skeniranje, automatsko spremanje dokumenata u podsustav za upravljanje dokumentima i digitalizaciju (DMS), automatsko postavljanje prava pristupa dokumentima u uredskom poslovanju, automatsko povezivanje dokumenata i iz sustava za upravljanje dokumentima sa zapisima o dokumentima iz sustava za upravljanje elektroničkim uredskim poslovanjem. Svi skenirani i digitalizirani dokumenti trebaju biti pretraživi (eng. full text search), tj. pri skeniranju dokumenta softver treba se izvršiti i optičko prepoznavanje znakova, s ciljem lakog i preciznog traženja informacija u digitaliziranim dokumentima.

### Arhiviranje i upravljanje rokovima čuvanja

Sustav treba omogućiti arhiviranje predmeta i upravljanje rokovima čuvanja. Prilikom pohrane predmeta u arhiv automatski se mijenja status predmeta i izračunava rok do kojeg se pojedini predmet čuva. Sustav treba omogućiti i grupno odlaganje u pismohranu više predmeta koji pripadaju određenom dosjeu pri čemu se jednom akcijom više predmeta odlaže u Pismohranu. Predmeti koji su pohranjeni u pismohranu mogu se vratiti u rad, pri čemu se na predmetu bilježi promjena statusa i predmet se vraća na daljnje postupanje. Predmeti se trebaju moći osim vraćanja u rad dati na uvid zaposleniku, pri čemu se iz sustava ispisuje Potvrda o izdavanju predmeta na uvid. Izdavanje predmeta na uvid bilježi se na predmetu i mijenja status predmeta. Za sve predmete koji su izdani na uvid u sustavu treba omogućiti izvještaj koji će te podatke prikazivati. Sustav treba omogućiti opciju izlučivanja predmeta kojima je istekao rok čuvanja te upozoravati o isteku roka čuvanja. Akcija izlučivanja se treba bilježiti na predmetu i automatski mijenjati status predmeta. Navedeno je potrebno i za grupno izlučivanje odnosno kada se više predmeta izlučuje jednom akcijom.

### Tablica funkcionalnih zahtjeva

| **REDNI BROJ** | **NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA** | **DA / NE** |
| --- | --- | --- |
| **1. Podsustav za digitalizaciju dokumentacije** | | |
| 1.1. | Mogućnost optičkog prepoznavanja znakova (OCR) dokumenta i mogućnost zonskog OCR-a s do 5% dopuštene pogreške prepoznavanja znakova |  |
| 1.2. | Mogućnost upita u vanjsku bazu podataka za potrebe prepoznavanja meta podataka i validacije skeniranog sadržaja |  |
| 1.3. | Mogućnost pretvaranja u format dokumenta za dugotrajno arhiviranje (PDF, PDF/A) |  |
| 1.4. | Mogućnost ispravljanja i čišćenja skeniranih slika |  |
| 1.5. | Mogućnost detekcije i izbacivanje praznih stranica |  |
| 1.6. | Kompatibilnost s ADF duplex i mrežnim skenerima |  |
| 1.7. | Mogućnost visoke kvaliteta skeniranih dokumenata |  |
| 1.8. | Mogućnost kasnog skeniranja (nakon upisa dokumenata u sustav) |  |
| 1.9. | Mogućnost ranog skeniranja (prije zavođenja dokumenata u sustav) |  |
| 1.10. | Mogućnost sažimanja dokumenata |  |
| 1.11. | Mogućnost „batch“ skeniranja |  |
| 1.12. | Mogućnost naprednog bar kod očitavanja, uključujući i 2D bar kod |  |
| 1.13. | Mogućnost automatskog podešavanje boje |  |
| 1.14. | Mogućnost automatskog izoštravanje dokumenata |  |
| 1.15. | Mogućnost automatskog okretanje dokumenata |  |
| 1.16. | Mogućnost spajanja više različitih dokumenata |  |
| 1.17. | Mogućnost razdvajanja jednog dokumenta na više dokumenata |  |
| 1.18. | Neograničena mogućnost ispravljanja („undo“) |  |
| 1.19. | Mogućnost ručnog ponovnog skeniranje („rescan“) |  |
| 1.20. | Mogućnost umetanja novo skeniranih dokumenata u postojeće dokumente |  |
| 1.21. | Mogućnost ručne separacije (odvajanje) dokumenata |  |
| 1.22. | Mogućnost automatskog odvajanja dokumenata (putem bar koda, praznog lista, brojača stranica,…) |  |
| **2. Podsustav za arhiviranje i upravljanje rokovima čuvanja** | | |
| 2.1. | Mogućnost definiranja rokova čuvanja na predmetu |  |
| 2.2. | Mogućnost razvođenja predmeta; evidentira se promjena na predmetu i upisuju propisani podaci |  |
| 2.3. | Mogućnost formiranja popisa predmeta za dostavu u pismohranu |  |
| 2.4. | Mogućnost stavljanja predmeta u rokovnik; evidentira se promjena na predmetu i upisuju propisani podaci |  |
| 2.5. | Mogućnost formiranja popisa predmeta kojima ističe rok |  |
| 2.6. | Mogućnost vađenja predmeta iz rokovnika; evidentiranje promjene na predmetu |  |
| 2.7. | Mogućnost pridruživanja predmeta koji se vadi iz roka na internu dostavnu knjigu |  |
| 2.8. | Prilikom izdavanja predmeta iz pismohrane u rad evidentira se promjena na predmetu, predmet se vraća u rad |  |
| 2.9. | Mogućnost izrade popisa predmeta koji se iz pismohrane izdaju u rad |  |
| 2.10. | Mogućnost izrade potvrde preuzimanja predmeta u rad |  |
| 2.11. | Mogućnost evidentiranja izdavanja predmeta iz pismohrane službeniku na uvid |  |
| 2.12. | Mogućnost formiranja potvrde o izdavanju predmeta na uvid |  |
| 2.13. | Mogućnost formiranja popisa izdanih predmeta (knjiga reversa koja se sastoji od potvrda o izdanim predmetima) |  |
| 2.14. | Mogućnost ispisa potvrde o izdavanju predmeta; potvrda se stavlja na mjesto predmeta u pismohrani |  |
| 2.15. | Mogućnost vraćanja izdanog predmeta |  |
| 2.16. | Mogućnost izrade popisa dosjea i predmeta koji se izlučuju; predmeti kojima je istekao rok čuvanja |  |
| 2.17. | Mogućnost izlučivanja (pojedinačno i grupno) predmeta kojima je istekao rok čuvanja |  |
| 2.18. | Mogućnost uvida u provedena izlučivanja |  |
| 2.19. | Mogućnost predavanja podataka nadležnom državnom arhivu |  |

## Sustav za pripremu i upravljanje sjednicama Upravnog vijeća

Sustav za pripremu i upravljanje sjednicama Upravnog vijeća HERA-e treba omogućiti jednostavnu uspostavu i korištenje zajedničkog mjesta za cjelokupni proces pripreme, provedbe i arhiviranja pojedine sjednice vijeća. Sustav treba omogućiti funkcionalnost upravljanja pojedinom sjednicom, od pripreme, izrade dnevnog reda, izvođenja, glasovanja pa sve do izrade popratne završne dokumentacije sjednice.

### Tablica funkcionalnih zahtjeva

| **REDNI BROJ** | **NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA** | **DA / NE** |
| --- | --- | --- |
| **1. Sustav za pripremu i upravljanje sjednicama** | | |
|  | Mogućnost kreiranja i uređivanja poslovne godine |  |
|  | Mogućnost kreiranja i uređivanja sjednice |  |
|  | Mogućnost objave sjednice na portalu agencije |  |
|  | Mogućnost arhiviranja sjednice |  |
|  | Mogućnost definiranja sudionika sjednice |  |
|  | Slanje obavijesti o sjednici sudionicima sjednice |  |
|  | Mogućnost definiranja kvoruma |  |
|  | Praćenje prisutnosti sudionika na sjednici |  |
|  | Mogućnost kreiranja dnevnog reda sjednice |  |
|  | Mogućnost kreiranja, uređivanja i brisanja točaka i podtočaka dnevnog reda |  |
|  | Mogućnost komentiranja rada na pojedinim točkama dnevnog reda |  |
|  | Mogućnost povezivanja točaka dnevnog reda različitih sjednica (premještanje ili kopiranje točaka) |  |
|  | Mogućnost označavanja pojedine točke dnevnog reda odrađenom |  |
|  | Mogućnost aktivacije glasovanja po pojedinoj točki dnevnog reda |  |
|  | Mogućnost definiranja vrste glasovanja (javno/tajno) |  |
|  | Mogućnost definiranja kriterija prihvaćanja odluke glasovanjem (apsolutna većina, većina prisutnih) |  |
|  | Mogućnost objave rezultata glasovanja |  |
|  | Integracija sa Sustavom za upravljanje dokumentima |  |
|  | Kreiranje poziva za sjednicu iz predloška |  |
|  | Kreiranje zapisnika sjednice iz predloška |  |
|  | Kreiranje odluka sa sjednice iz predloška |  |
|  | Omogućeno pretraživanje po atributima i sadržaju dokumenata Sustava |  |

## Poslovni registri

Poslovni registri trebaju omogućiti izgradnju informacijske infrastrukture HERA-e na način da se registriraju svi važni poslovni subjekti, dokumentacija, organizacija i zaposlenici HERA-e te povežu na registarske zapise poslovnih objekata.

HERA u svom djelokrugu vodi nekoliko različitih registara koji se trebaju implementirati ovim projektom. Ponuditelj je dužan implementirati točno definirane registre prema specifikaciji navedenoj u nastavku.

Svaki od poslovnih registara treba se integrirati sa Sustavom za upravljanje elektroničkim uredskim poslovanjem, Sustavom za upravljanje dokumentima i digitalnu arhivu radi pohrane elektroničkih dokumenata te drugim poslovnim registrima kako bi se osigurala jednoznačnost evidentiranih podataka.

### Registar energetskih subjekata

Registar energetskih subjekata treba sadržavati podatke energetskih subjekata koji se generalno dijele na opće/matične podatke (isti za sve djelatnosti) i specifične podatke (ovisno o djelatnosti). Specifične podatke će svaki sektor definirati posebno za svaku djelatnost iz svojeg portfelja.

### Registar dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti

Sukladno Zakonu o energiji (Narodne novine br. 68/01, 177/04, 76/07, 152/08, 127/10) HERA je dužna voditi evidenciju izdanih i oduzetih dozvola za obavljanje različitih energetskih djelatnosti.

### Registar kupaca toplinske energije

Zakonom o tržištu toplinske energije (Narodne novine br. 80/13 i 14/14) određeno je da je kupac toplinske energije pravna ili fizička osoba koja u ime i za račun vlasnika i/ili suvlasnika zgrade obavlja djelatnost kupca u samostalnom, zatvorenom ili centralnom toplinskom sustavu. Ovim registrom vode se matični podaci kupaca toplinske energije.

### Registar rješenja za povlaštene proizvođače

Registar rješenja za povlaštene proizvođače (PP) treba omogućavati unos, ažuriranje i pregled rješenja za PP te izvještavanje o tim rješenjima.

### Tablica funkcionalnih zahtjeva

| **REDNI BROJ** | **NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA** | **DA / NE** |
| --- | --- | --- |
| **1. Administracija Poslovnih registara - zajedničke komponente svih registara** | | |
| 1.1. | Konfiguracija/inicijalizacija pojedinog registra - upravljanje osnovnim podacima pojedinih registara |  |
| 1.2. | Definiranje osnovnih/matičnih podataka koje želi voditi za pojedini poslovni objekt |  |
| 1.3. | Definiranje korisnika, uloga i ovlasti za pojedini registar |  |
| 1.4. | Povezivanje korisnik - registar |  |
| 1.5. | Klasificiranje poslovnih objekta |  |
| 1.6. | Definiranje veze i uloge prema organizacijskim jedinicama (npr. dozvolu zatražio, dozvolu odobrio, i sl.) |  |
| 1.7. | Definiranje veze i uloge prema poslovnim subjektima (ugovorna strana, zakonski zastupnik, ovlašteni zastupnik, pravni sljednik ili zakonski nasljednik ugovorne strane), |  |
| 1.8. | Definiranje veze i uloge zaposlenika (izradio tekst rješenja za pp, dostavio nacrt rješenja za pp, dao mišljenje na rješenja za pp, parafirao rješenja za pp, potpisao rješenja za pp, supotpisao rješenja za pp…) |  |
| 1.9. | Mogućnost integracije sa Sustavom za upravljanje elektroničkim uredskim poslovanjem |  |
| 1.10. | Mogućnost integracije sa Sustavom za upravljanje dokumentima i digitalnu arhivu |  |
| 1.11. | Definiranje upozorenja i obavijesti |  |
| 1.12. | Vođenje povijesnosti (loga) promjene statusa |  |
| **2. Registar energetskih subjekata - specifičnosti** | | |
| 2.1. | Standardizacija procesa upravljanja energetskim subjektom u cijelom životnom ciklusu |  |
| 2.2. | Definiranje dodatnih podataka koji se žele voditi za Registar energetskih subjekata (tip podatka, dužina, mandatornost, domena, grupa) |  |
| 2.3. | Definiranje neograničenog broja dodatnih klasifikacija nad podacima unutar Registra energetskih subjekata |  |
| 2.4. | Definiranje statusa za pojedini poslovni objekt |  |
| 2.5. | Definiranje prijelaza stanja iz statusa u status |  |
| 2.6. | Upis novog registarskog slučaja – osnovni i dodatni podaci |  |
| 2.7. | Izmjena podataka o registarskom slučaju |  |
| 2.8. | Dodavanje naknadno definiranih podataka u Registar energetskih subjekata |  |
| 2.9. | Dodavanje naknadno definiranih klasifikacija za registarski slučaj |  |
| 2.10. | Promjena statusa registarskog slučaja (životni ciklus) |  |
| 2.11. | Dodavanje i promjena uloge registarskog slučaja u odnosu na poslovni subjekt |  |
| 2.12. | Upravljanje nadležnostima organizacijskih jedinica vezanim za registarski slučaj |  |
| 2.13. | Upis odgovornosti pojedinačnih zaposlenika na konkretnom registarskom slučaju |  |
| 2.14. | Pregled i pretraživanje Registra energetskih subjekata po svim upisanim podacima |  |
| 2.15. | Veza registarskog zapisa sa zapisom unutar istog registra (prethodnik, sljednik) |  |
| 2.16. | Veza registarskog zapisa sa zapisima u drugim registrima |  |
| **3. Registar dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti - specifičnosti** | | |
| 3.1. | Standardizacija procesa upravljanja dozvolama u cijelom životnom ciklusu |  |
| 3.2. | Definiranje dodatnih podataka koji se žele voditi za Registar dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti (tip podatka, dužina, mandatornost, domena, grupa) |  |
| 3.3. | Definiranje neograničenog broja dodatnih klasifikacija nad podacima unutar Registra dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti |  |
| 3.4. | Definiranje statusa za pojedini poslovni objekt |  |
| 3.5. | Definiranje prijelaza stanja iz statusa u status |  |
| 3.6. | Upis novog registarskog slučaja – osnovni i dodatni podaci |  |
| 3.7. | Izmjena podataka o registarskom slučaju |  |
| 3.8. | Dodavanje naknadno definiranih podataka u Registar dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti |  |
| 3.9. | Dodavanje naknadno definiranih klasifikacija za registarski slučaj |  |
| 3.10. | Promjena statusa registarskog slučaja (životni ciklus) |  |
| 3.11. | Dodavanje i promjena uloge registarskog slučaja u odnosu na poslovni subjekt |  |
| 3.12. | Upravljanje nadležnostima organizacijskih jedinica vezanim za registarski slučaj |  |
| 3.13. | Upis odgovornosti pojedinačnih zaposlenika na konkretnom registarskom slučaju |  |
| 3.14. | Pregled i pretraživanje Registra dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti po svim upisanim podacima |  |
| 3.15. | Veza registarskog zapisa sa zapisom unutar istog registra (prethodnik, sljednik) |  |
| 3.16. | Veza registarskog zapisa sa zapisima u drugim registrima |  |
| **4. Registar kupaca toplinske energije - specifičnosti** | | |
| 4.1. | Standardizacija procesa upravljanja kupcima toplinske energije u cijelom životnom ciklusu |  |
| 4.2. | Definiranje dodatnih podataka koji se žele voditi za Registar kupaca toplinske energije (tip podatka, dužina, mandatornost, domena, grupa) |  |
| 4.3. | Definiranje neograničenog broja dodatnih klasifikacija nad podacima unutar Registra kupaca toplinske energije |  |
| 4.4. | Definiranje statusa za pojedini poslovni objekt |  |
| 4.5. | Definiranje prijelaza stanja iz statusa u status |  |
| 4.6. | Upis novog registarskog slučaja – osnovni i dodatni podaci |  |
| 4.7. | Izmjena podataka o registarskom slučaju |  |
| 4.8. | Dodavanje naknadno definiranih podataka u Registar kupaca toplinske energije |  |
| 4.9. | Dodavanje naknadno definiranih klasifikacija za registarski slučaj |  |
| 4.10. | Promjena statusa registarskog slučaja (životni ciklus) |  |
| 4.11. | Dodavanje i promjena uloge registarskog slučaja u odnosu na poslovni subjekt |  |
| 4.12. | Upravljanje nadležnostima organizacijskih jedinica vezanim za registarski slučaj |  |
| 4.13. | Upis odgovornosti pojedinačnih zaposlenika na konkretnom registarskom slučaju |  |
| 4.14. | Pregled i pretraživanje Registra kupaca toplinske energije po svim upisanim podacima |  |
| 4.15. | Veza registarskog zapisa sa zapisom unutar istog registra (prethodnik, sljednik) |  |
| 4.16. | Veza registarskog zapisa sa zapisima u drugim registrima |  |
| **5. Registar rješenja za povlaštene proizvođače - specifičnosti** | | |
| 5.1. | Standardizacija procesa upravljanja rješenjima za PP |  |
| 5.2. | Definiranje dodatnih podataka koji se žele voditi za Registar rješenja za PP (tip podatka, dužina, mandatornost, domena, grupa) |  |
| 5.3. | Definiranje neograničenog broja dodatnih klasifikacija nad podacima unutar Registra rješenja za PP |  |
| 5.4. | Definiranje statusa za pojedini poslovni objekt |  |
| 5.5. | Definiranje prijelaza stanja iz statusa u status |  |
| 5.6. | Upis novog registarskog slučaja – osnovni i dodatni podaci |  |
| 5.7. | Izmjena podataka o registarskom slučaju |  |
| 5.8. | Dodavanje naknadno definiranih podataka u Registar rješenja za PP |  |
| 5.9. | Dodavanje naknadno definiranih klasifikacija za registarski slučaj |  |
| 5.10. | Promjena statusa registarskog slučaja (životni ciklus) |  |
| 5.11. | Dodavanje i promjena uloge registarskog slučaja u odnosu na poslovni subjekt |  |
| 5.12. | Upravljanje nadležnostima organizacijskih jedinica vezanim za registarski slučaj |  |
| 5.13. | Upis odgovornosti pojedinačnih zaposlenika na konkretnom registarskom slučaju |  |
| 5.14. | Pregled i pretraživanje Registra rješenja za PP po svim upisanim podacima |  |
| 5.15. | Veza registarskog zapisa sa zapisom unutar istog registra (prethodnik, sljednik) |  |
| 5.16. | Veza registarskog zapisa sa zapisima u drugim registrima |  |

## Internetski portal

### Svrha i namjena

Klasične web stranice, ili, drugim imenom, „statičke“ web stranice, označavaju inačice web stranica gdje se informacija nalazi upisana u HTML-datotekama, često zajedno s programskim kodom koji ih prikazuje. Glavni nedostatak je nemogućnost da sadržaj mijenja više ovlaštenih korisnika, bez programiranja i poznavanja detalja arhitekture web stranica.

Kao alternativa klasičnim web stranicama razvijeni su internetski portali zasnovani na CMS-u (eng. Content Management System), koji omogućava korisnicima da se bave isključivo sadržajem stranica, a ne detaljima programske izvedbe. U osnovi takvi sustavi samu informaciju drže u bazi podataka, a programi koji čine CMS, na zahtjev korisnika, od informacije dinamički stvaraju web stranicu.

### Ključne funkcijske cjeline

Sustav za upravljanje sadržajem internetskog portala mora podržavati osnovne funkcije grafičkog uređivanja teksta: fontove, poravnanja, boje, mogućnost umetanja poveznica (linkova) ili slika i drugih grafičkih sadržaja. Da bi se olakšalo pretraživanje i organiziranje informacija na portalu, portal mora podržavati osnovnu strukturu metapodataka pojedinog članka definiranu svjetskim standardima (npr. Dublin Core): naslov, podnaslov, autora, datum, kategoriju, ključne riječi itd.

Portal mora sadržavati i sustav za pretragu sadržaja, koji omogućava pretraživanje sadržaja po slobodnom tekstu ili po pojedinim strukturiranim metapodacima.

Poseban dio portala je naslovnica, koja sadrži ključne informacije iz pojedinih sekcija portala, izbornike koji odražavaju strukturu portala, kao i osnovne informacije o samoj organizaciji vlasniku portala propisane zakonom.

Upravljanje sadržajem sastoji se od procesa i radnih tokova (engl. workflow) uključenih u organiziranje, kategoriziranje i strukturiranje informacijskih resursa na način da se oni mogu pohraniti, izdavati i ponovno koristiti i reorganizirati na različite načine.

Sustav za upravljanje sadržajem internetskog portala mora povezivati osnovni sustav za upravljanje sadržajem s drugim sustavima ili aplikacijama namijenjenim upravljanju nekim specifičnim kategorijama poslovnog sadržaja s ciljem centraliziranog upravljanja kompletnim sadržajem koji postoji unutar neke organizacije.

Portal mora omogućavati i programsko povezivanje i prikazivanje sadržaja direktno iz internih registara, baza podataka, sustava upravljanja uredskim poslovanjem, sustava za upravljanje dokumentima (DMS), pri čemu mora biti podržano objavljivanje dokumenata iz navedenih sustava kao članaka na portalu.

Na kraju, portal mora podržavati i komunikaciju korisnika s vlasnikom portala putem formi za komunikaciju: pitanja korisnika, anketni upitnici, dostava sadržaja za obveznike putem portala itd.

### Tablica funkcionalnih zahtjeva

| **REDNI BROJ** | **NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA** | **DA / NE** |
| --- | --- | --- |
| **1. Upravljanje korisnicima i pravima pristupa** | | |
| 1.1. | Mogućnost definiranja uloga korisnika (npr. obični korisnici, imenovani korisnici, administratori) |  |
| 1.2. | Mogućnost grupiranja korisnika po pristupnoj razini(dodjeljivanje korisnicima različite razine dozvola za pristup i izmjenu sadržaja) |  |
| 1.3. | Mogućnost dodjele uloga i prava različitim kategorijama ili vrstama sadržaja |  |
| 1.4. | Pristup otvorenim sadržajima za neautorizirane/anonimne korisnike |  |
| **2. Organizacija sadržaja portala** | | |
| 2.1. | Podjela sadržaja portala na segmente ili sekcije |  |
| 2.2. | Organiziranje sadržaja u kategorije i hijerarhijski definirane strukture, |  |
| 2.3. | Korištenje metapodataka za opis pohranjenih sadržaja (npr. naslov, podnaslov, autora, datum,, kategoriju, ključne riječi itd.) |  |
| 2.4. | Mogućnost grafičkog uređivanja teksta: fontovi, poravnanja, boje, |  |
| 2.5. | Mogućnost umetanja poveznica (linkova) ili slika i drugih grafičkih sadržaja. |  |
| 2.6. | Portal mora podržavati fleksibilnu strukturu metapodataka pojedinog članka i dodavanje novih metapodataka u strukturu |  |
| 2.7. | Portal mora podržavati definiranje strukture metapodataka ovisno o tipu sadržaja |  |
| 2.8. | Portal mora podržavati zaglavlje (header) i podnožje (footer) zajedničke svim stranicama portala |  |
| 2.9. | Svaka stranica portala mora prikazivati stazu/lokaciju na portalu (tzv. breadcrumbs) |  |
| **3. Naslovnica portala** | | |
| 3.1. | Naslovnica je poseban dio portala koja sadrži ključne informacije iz pojedinih sekcija portala |  |
| 3.2. | Naslovnica mora podržavati izbornike koji odražavaju strukturu portala |  |
| 3.3. | Naslovnica mora podražavati automatsko ili manualno određivanje koji će se sadržaji iz pojedinih sekcija prikazivati na naslovnici |  |
| 3.4. | Naslovnica mora podržavati kondenzirano/skraćeno prikazivanje pojedinog članka, uključujući i umanjenu sliku ili grafički prikaz članka |  |
| 3.5. | Naslovnica mora podržavati objavljivanje osnovnih informacija o samoj organizaciji vlasniku portala propisane zakonom |  |
| 3.6. | Naslovnica mora sadržavati link za prijavu korisnika |  |
| 3.7. | Naslovnica mora omogućavati prikazivanje strukturiranih linkova |  |
| 3.8. | Naslovnica mora podržavati prikazivanje slika i drugih grafičkih sadržaja |  |
| 3.9. | Naslovnica mora omogućavati objavljivanje oglasa (bannera) |  |
| **4. Procesi uređivanja sadržaja portala** | | |
| 4.1. | Mogućnost definicije tijeka procesa (eng. workflow) zadataka za suradničko stvaranje, popraćena porukama koje služe menadžerima kao upozorenja o promjeni sadržaja (npr. kreator sadržaja predlaže vijest, koja je objavljena tek nakon što ju revidira pomoćni urednik i odobri glavni urednik) |  |
| 4.2. | Podrška za definiranje radnih tokova (engl. workflow) kroz koje pojedini pohranjeni sadržaji prolaze u sklopu svog životnog ciklusa ovisno o vrsti sadržaja |  |
| 4.3. | Mogućnost upravljanja i praćenja više od jedne inačice sadržaja (npr. izmjena sadržaja se očituje novom inačicom) |  |
| 4.4. | Podrška za prikupljanje sadržaja u sustav (skeniranje/import) |  |
| 4.5. | Objavljivanje sadržaja tek nakon odobravanja |  |
| 4.6. | Mogućnosti rada više korisnika na istom sadržaju bez konflikata (check in/check out funkcionalnost) |  |
| 4.7. | Podrška za više autora sadržaja |  |
| 4.8. | Pohrana više verzija istog sadržaja |  |
| **5. Pretraga sadržaja portala** | | |
| 5.1. | Portal mora omogućavati pretragu sadržaja objavljenog na portalu |  |
| 5.2. | Portal mora omogućavati pretragu sadržaja po punom tekstu |  |
| 5.3. | Portal mora omogućavati strukturiranu pretragu sadržaja u skladu sa strukturom metapodataka portala |  |
| 5.4. | Pretraga mora poštivati prava pristupa pojedinom sadržaju (mora osigurati da korisnik koji nije autoriziran za pristup sadržaju kroz portal ne može pristupiti istom sadržaju niti kroz pretragu) |  |
| 5.5. | Portal mora omogućavati internetskim indeksima (npr. Google) strukturiranu pretragu sadržaja |  |
| **6. Komunikacija s korisnicima portala i poslovnim partnerima** | | |
| 6.1. | Portal mora omogućavati komunikaciju korisnika sa Agencijom |  |
| 6.2. | Portal mora omogućavati strukturirane forme za komunikaciju |  |
| 6.3. | Portal mora podržavati upitnike i obrasce za autorizirane korisnike |  |
| 6.4. | Portal mora podržavati odabir upitnika ili obrasca prema vrsti korisnika |  |
| 6.5. | Upitnici moraju podržavati strukturirane informacije i slobodni tekst |  |
| 6.6. | Upitnici moraju sadržavati osnovne mehanizme za validaciju informacija |  |
| 6.7. | Upitnici moraju podržavati prekid i nastavak rada bez gubitka do tada unesenih informacija |  |
| 6.8. | Portal mora podržavati prilaganje datoteka autoriziranim korisnicima |  |
| 6.9. | Portal može podržavati komunikaciju sa društvenim mrežama |  |
| **7. Integracija s pozadinskim sustavima** | | |
| 7.1. | Portal mora povezivati osnovni sustav za upravljanje sadržajem s drugim sustavima ili aplikacijama namijenjenim upravljanju nekim specifičnim kategorijama poslovnog sadržaja s ciljem centraliziranog upravljanja kompletnim sadržajem koji postoji |  |
| 7.2. | Portal mora omogućavati programsko povezivanje i prikazivanje sadržaja direktno iz sustava za upravljanje uredskim poslovanjem, pri čemu mora biti podržano objavljivanje dokumenata iz navedenog sustava kao članaka na portalu |  |
| 7.3. | Portal mora omogućavati programsko povezivanje i prikazivanje sadržaja direktno iz internih registara |  |
| 7.4. | Portal mora omogućavati programsko povezivanje i prikazivanje sadržaja direktno iz internih baza podataka |  |
| 7.5. | Portal mora omogućavati prikaz izvještaja iz internih sustava kao članaka na portalu |  |
| 7.6. | Portal mora autoriziranim korisnicima omogućavati pohranjivanje strukturiranih podataka i dokumenata (iz obrazaca, upitnika i njihovih priloga) u interni sustav upravljanja predmetima (CMS/DMS) |  |

## Provjera funkcionalnih zahtjeva

U tijeku postupka pregleda i ocjene dostavljenih ponuda, a prije donošenja odluke o odabiru, svi ponuditelji (svaki posebno obzirom da je postupak pregleda i ocjene tajan do donošenja odgovarajuće odluke) će biti pozvani da demonstriraju pojedine funkcionalnosti rješenja kojeg nude. Demonstracija će se obaviti putem računala u prostorijama Naručitelja uz sudjelovanje predstavnika ponuditelja i ovlaštenih predstavnika Naručitelja. Naručitelj će prilikom demonstracije sastaviti zabilješke, koje će biti sastavni dio Zapisnika o pregledu i ocjeni ponuda. Ako se prilikom demonstracije utvrdi da ponuđeno rješenje ne udovoljava minimalnim zahtjevima iz Tehničke specifikacije, iako je ponuditelj u Tehničkoj specifikaciji upisao „da“, ponuda Ponuditelja će biti odbijena. Demonstracija će se obavljati na hrvatskom jeziku.

Naručitelj će pozvati Ponuditelja da demonstrira funkcionalnosti sustava prema niže navedenim scenarijima. Uz to, Naručitelj može tražiti demonstraciju bilo kojeg funkcionalnog zahtjeva koji je naveden u tablicama funkcionalnih zahtjeva svakog pojedinog sustava.

### Scenarij za demonstraciju funkcionalnosti sustava za uredsko poslovanje te sustava za upravljanje dokumentima i digitalnu arhivu

Tijekom demonstracije ovog scenarija, Ponuditelj je dužan demonstrirati minimalno sljedeće funkcionalnosti.

Općenite funkcionalnosti sustava za upravljanje dokumentima:

* Kreiranje novih dokumenata iz predložaka
* Automatsko praćenje verzija dokumenata s opcijom povratka na prethodne verzije
* Pretraživanje dokumenata
* Uređivanje dokumenata bez potrebe da korisnik prvo preuzme dokument na svoje računalo
* Kontrola nad uređivanjem dokumenata od strane više korisnika
* Integracija s Microsoft Office alatima

Specifične funkcionalnosti podsustava za digitalizaciju dokumentacije:

* Optičko prepoznavanja znakova (OCR) dokumenta
* Pretvaranje u format dokumenta za dugotrajno arhiviranje (PDF, PDF/A)
* Automatsko odvajanje dokumenata (bar kod, praznog lista, brojač stranica,…)

Specifične funkcionalnosti sustava za uredsko poslovanje:

* Otvaranje predmeta
* Dostava predmeta u rad
* Rad na predmetu – formalno-pravna analiza
* Dostava predmeta u rad
* Rad na predmetu
* Otprema izlaznog akta i evidentiranje povratnice
* Stavljanje predmeta u rokovnik te završavanje predmeta
* Odlaganje predmeta u Pismohranu
* Izvještavanje

Specifične funkcionalnosti podsustava za arhiviranje:

* Definiranje rokova čuvanja na predmetu
* Rada s predmetima u rokovniku
* Izrada popisa predmeta koji se iz pismohrane izdaju u rad
* Vraćanje izdanog predmeta
* Formiranje popisa predmeta kojima ističe rok
* Izlučivanje predmeta kojima je istekao rok čuvanja

### Scenarij za demonstraciju funkcionalnosti sustava za pripremu i upravljanje sjednicama Upravnog vijeća

Tijekom demonstracije ovog scenarija, Ponuditelj je dužan demonstrirati minimalno sljedeće funkcionalnosti:

* Kreiranje i uređivanje sjednice
* Definiranje sudionika sjednice
* Praćenje prisutnosti sudionika na sjednici
* Kreiranje dnevnog reda sjednice te označavanja pojedine točke dnevnog reda odrađenom
* Glasovanje po pojedinoj točki dnevnog reda i objava rezultata glasovanja
* Kreiranje poziva, zapisnika i odluka iz predložaka

### Scenarij za demonstraciju funkcionalnosti sustava poslovnih registara

Tijekom demonstracije ovog scenarija, Ponuditelj je dužan demonstrirati minimalno sljedeće funkcionalnosti:

* Upravljanje osnovnim podacima pojedinih registara (definiranje osnovnih/matičnih podataka)
* Definiranje korisnika, uloga i ovlasti za pojedini registar
* Upis novog registarskog slučaja – osnovni i dodatni podaci
* Izmjena podataka o registarskom slučaju
* Dodavanje naknadno definiranih podataka u registar
* Definiranje upozorenja i obavijesti
* Vođenje povijesnosti (loga) promjene statusa
* Pretraživanje
* Kreiranje izvještaja

### Scenarij za demonstraciju funkcionalnosti sustava internetskog portala

Tijekom demonstracije ovog scenarija, Ponuditelj je dužan demonstrirati minimalno sljedeće funkcionalnosti:

* Podjela sadržaja portala na segmente ili sekcije
* Organiziranje sadržaja u kategorije i hijerarhijski definirane strukture
* Korištenje metapodataka za opis pohranjenih sadržaja (npr. naslov, podnaslov, autora, datum, kategoriju, ključne riječi itd.)
* Grafičko uređivanja teksta: fontovi, poravnanja, boje,…
* Umetanje poveznica (linkova) ili slika i drugih grafičkih sadržaja
* Prikaz tijeka procesa (eng. workflow) zadataka za suradničko stvaranje (npr. kreator sadržaja predlaže objavu, koja je objavljena tek nakon što ju revidira pomoćni urednik i odobri glavni urednik)
* Upravljanje i praćenje više od jedne inačice sadržaja (npr. izmjena sadržaja se očituje novom inačicom)
* Pretraživanja sadržaja javno objavljenog na portalu
* Izrada strukturiranih formi za komunikaciju (upitnika)
* Integracija s društvenim mrežama
* Integracija portala sa sadržajem iz Sustava za upravljanje dokumentima i digitalnu arhivu

# NEFUNKCIONALNI ZAHTJEVI

Nefunkcionalni zahtjevi definiraju razinu kvalitete s kojom sustav treba izvršavati svoje funkcije.

## Podrška u radu sustava

Izvođač treba osigurati podršku svim korisnicima prilikom rada u sustavu. Potrebno je izvršiti potrebne pripremne radnje, instalaciju, konfiguraciju kao i kontinuirani nadzor rada. Svim korisnicima sustava mora biti osigurana edukacija prije početka rada u sustavu. Također je potrebno osigurati jasne i detaljne korisničke upute koje će biti sastavni dio sustava.

Isporučitelj je dužan osigurati Help-desk usluge za korisnike sustava putem elektronske pošte, interneta i telefona. Potrebno je vršiti preventivno i korektivno održavanje sustava, kao i tehnološko usavršavanje.

## Tehnološki zahtjevi

Sustav treba biti web baziran i podržati rad s jednom od sljedećih baza podataka: MS SQL Server, Oracle ili PostgreSQL. Sustav mora podržavati rad sa sljedećim web preglednicima: Internet Explorer, Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox. Sustav mora biti moguće instalirati na jednu od sljedećih serverskih platformi: MS Windows Server ili Unix/Linux.

## Dostupnost

Sustav mora biti dostupan korisnicima 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu kroz cijelu godinu, osim u vremenu predviđenom za održavanje. Planirano vrijeme održavanja će se naknadno ugovoriti sa odabranim isporučiteljom.

## Upravljivost i sigurnost

Sustav treba osigurati administrativno sučelje za upravljanje administracijom sustava. Alat služi za administraciju matičnih podataka i korisnika sustava. Kroz alat se mogu mijenjati ovlaštenja u radu sa sustavom, postavljati ograničenja te davati ovlaštenja. Ponuditelj je dužan podesiti sustav sukladno utvrđenim ulogama te integrirati korisnike sa imeničkim servisom Naručitelja – Microsoft Active Directory.

## Tablica nefunkcionalnih zahtjeva

| **REDNI BROJ** | **NAZIV NEFUNKCIONALNOG ZAHTJEVA** | **DA / NE** |
| --- | --- | --- |
| **1. Sustav općenito** | | |
| 1.1. | Sustav je web bazirano rješenje |  |
| 1.2. | Sustav implementira tzv. „responsive design“ odnosno korisničko sučelje sustava se automatski prilagođava rezoluciji i orijentaciji ekrana |  |
| 1.3. | Sustav je kompatibilan s jednom ili više RDBMS platformi: MS SQL Server, Oracle, PostgreSQL |  |
| 1.4. | Sustav je kompatibilan sa Windows ili Unix/Linux platformama |  |
| 1.5. | Sustav za upravljanje dokumentima je modularan i proširiv – pruža snažnu podlogu koju je moguće lako proširiti prilagodljivim modulima |  |
| 1.6. | Sustav za upravljanje dokumentima se mora temeljiti na standardima – podržani i ugrađeni osnovni standardi (XHTML i CSS) |  |
| 1.7. | Sustav za upravljanje dokumentima mora imati mogućnost suradništva (eng. Collaboration) – podržava suradnju i dijeljenje informacija |  |
| 1.8. | Sustav za upravljanje dokumentima ne smije biti ograničen brojem istovremenih posjetitelja stranice (>200) ili licencama za pristup istoj |  |
| **2. Jednostavnost korištenja** | | |
| 2.1. | Sve poruke o greškama su jasne, kako bi korisnik razumio u kojem je statusu transakcija i kako može ispraviti grešku ili odustati od procesa. |  |
| 2.2. | Pravila i ponašanje korisničkog sučelja konzistentna su kroz cijeli sustav, uključujući prozore, izbornike i komande. |  |
| 2.3. | Sustav nudi smislene podrazumijevane vrijednosti (engl. default value) u sva polja za unos podataka gdje to ima smisla. Podrazumijevane vrijednosti mogu biti unaprijed fiksirane, definirane od strane korisnika, prenesene iz prethodnog unosa ili određene prema kontekstu. |  |
| **3. Podrška u radu sustava** | | |
| 3.1. | Mogućnost praćenja i mjesečno/tromjesečno izvješćivanje o aktivnostima u radu sustava |  |
| 3.2. | Mogućnost identifikacije i izvješćivanja o izvanrednim događajima |  |
| 3.3. | Mogućnost zamjene softvera novim verzijama |  |
| 3.4. | Mogućnost prilagodbe aplikacijske programske opreme i podataka novim verzijama programskih alata |  |
| 3.5. | Osigurana tehnička i korisnička dokumentacija |  |
| 3.6. | Osigurane prilagodbe sustava promjenama pravnog okvira i poslovnih procesa |  |
| 3.7. | Osigurana podrška svim korisnicima prilikom rada u sustavu |  |
| 3.8. | Osigurana edukacija svim korisnicima prije početka rada u sustavu |  |
| **4. Pouzdanost** | | |
| 4.1. | Sustav ima arhitekturu i mehanizme koji povećavaju pouzdanost rada sustava prebacivanjem poslova s primarne na pričuvne komponente |  |
| 4.2. | Sustav ima arhitekturu i mehanizme koji povećavaju pouzdanost rada sustava praćenjem izvršenih operacija (logging) |  |
| 4.3. | Sustav ima arhitekturu i mehanizme koji povećavaju pouzdanost rada sustava uravnoteživanjem opterećenja (load-balancing) |  |
| 4.4. | Sustav ima arhitekturu i mehanizme koji povećavaju pouzdanost rada sustava prebacivanje poslova s primarne na pričuvne komponente u slučaju nepredviđenih situacija (DB failover) |  |
| **5. Performanse i skalabilnost** | | |
| 5.1. | Sustav se može proširiti za rad povećanog broja korisnika bez prekida pružanja usluge i/ili utjecaja na brzinu rada sustava |  |
| 5.2. | Sustav se može proširiti za rad s povećanim brojem dokumenata (podataka) bez prekida pružanja usluge i/ili utjecaja na brzinu rada sustava |  |
| **6. Upravljivost i nadzor** | | |
| 6.1. | Sustav osigurava administrativne alate za upravljanje korisničkim računima i ulogama |  |
| 6.2. | Sustav osigurava administrativne alate za upravljanje sigurnošću sustava |  |
| 6.3. | Sustav ima mogućnost automatskog slanja izvješća o izvanrednim događajima putem e-maila, sms-a ili na drugi način definiranoj grupi korisnika |  |
| **7. Sigurnost** | | |
| 7.1. | Sustav podržava autorizaciju temeljenu na aplikacijskim ulogama. Svakoj aplikacijskoj ulozi moguće je dodijeliti prava na određeni set funkcionalnosti sustava. Svakom korisniku može se dodijeliti neograničeni broj aplikacijskih uloga. Granulacija prava aplikacijskih uloga moguća je do razine pojedinačne akcije u sustavu(pod "akcijom" se podrazumijeva bilo kakva transakcija kojom korisnik dohvaća, dodaje, mijenja podatke iz sustava). |  |
| 7.2. | Sustav ne pohranjuje korisničke lozinke već se oslanja na vanjski servis za autentifikaciju. Sustav minimalno podržava autentifikaciju putem Microsoft Active Directory imeničkog servisa. |  |
| 7.3. | Sustav omogućava upravljanje korisničkim računima, ulogama i pravima |  |
| 7.4. | Sustav omogućava praćenje povijesti promjena podataka |  |
| **8. Backup** | | |
| 8.1. | Mogućnost izrade sigurnosne kopije podataka |  |
| 8.2. | Mogućnost izrade inkrementalne sigurnosne kopije podataka |  |
| 8.3. | Mogućnost povrata izgubljenih podataka |  |
| 8.4. | Mogućnost oporavka sustava i podataka u slučaju katastrofalnog događaja (disaster recovery) |  |
| **9. Testiranje** | | |
| 9.1. | Definirana procedura testiranja i prihvaćanja sustava koja uključuje testove komponenti, testove integracije (funkcionalne testove, testove kompatibilnosti, testove performansi, testove pod normalnim i vršnim opterećenjem), testove prihvatljivosti |  |
| **10. Usklađenost s pravnom regulativom** | | |
| 10.1. | Sustav je usklađen s pravnom regulativom Republike Hrvatske navedenom u poglavlju Pravni okvir u Republici Hrvatskoj Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja |  |
| **11. Interoperabilnost i otvorenost** | | |
| 11.1. | Sustav ima mogućnost servisne komunikacije i razmjene podataka sa drugim aplikacijama |  |
| 11.2. | Sustav treba biti proširiv na način da ga je moguće integrirati s elementima Državne informacijske infrastrukture (npr. NIAS) |  |
| **12. Podrška za različite uređaje i preglednike** | | |
| 12.1. | Sustav implementira tzv. „responsive design“ odnosno korisničko sučelje sustava se automatski prilagođava rezoluciji i orijentaciji ekrana |  |
| 12.2. | Sustav je kompatibilan s Internet preglednikom Mozilla Firefox (posljednja i pretposljednja verzija) |  |
| 12.3. | Sustav je kompatibilan s Internet preglednikom Google Chrome (posljednja i pretposljednja verzija) |  |
| 12.4. | Sustav je kompatibilan s Internet preglednikom Internet Explorer (posljednja i pretposljednja verzija) |  |
| 12.5. | Sustav je kompatibilan s Internet preglednikom Microsoft Edge (posljednja i pretposljednja verzija) |  |
| **13. Tehničke karakteristike sustava upravljanja sadržajem internetskog portala** | | |
| 13.1. | Sposobnost spremanja sadržaja u spremište podataka (eng. repository) kako bi se omogućio naknadni pristup do njega |  |
| 13.2. | Upotreba baze podataka za spremanje podataka o lokaciji pohrane sadržaja i veza medu pojedinim sadržajima |  |
| 13.3. | Razdvojenost upravljanja sadržajem od izgleda (npr. CMS sustav može automatski podešavati boje i fontove teksta) |  |
| 13.4. | Mogućnost arhiviranja starijih sadržaja |  |
| 13.5. | Razvijeno administratorsko sučelje |  |
| 13.6. | Upravljanje privremeno izbrisanim sadržajima |  |
| 13.7. | Napredna instalacija dodatnih elemenata (komponente, moduli, predlošci) |  |
| 13.8. | Bilježenje svih akcija – tko je kada i što radio sa pojedinim sadržajem |  |
| 13.9. | Određivanje perioda čuvanja (engl. retention period) pojedinog sadržaja, nakon kojeg se on uništava (briše iz sustava) ili kopira na nekakav arhivski medij |  |

# POPIS KRATICA

|  |  |
| --- | --- |
| BPM | Upravljanje poslovnim procesima |
| CMS | Content Management System |
| ES | energetski subjekt |
| DOED | Dozvola za obavljanje energetske djelatnosti |
| DMS | Document Management System |
| HERA | Hrvatska energetska regulativna agencija |
| ICT | informacijsko-komunikacijska tehnologija |
| OCR | optičko prepoznavanje znakova |
| pp | povlašteni proizvođač |
| SZP | Služba za zajedničke poslove HERA-e |
| SEE | Sektor za električnu energiju HERA-e |
| STE | Sektor za toplinsku energiju HERA-e |
| SOA | Service Oriented Arhitecture |
| SPKP | Služba za pravne i kadrovske poslove HERA-e |
| UV | Upravno vijeće HERA-e |
| ZDOED | Zahtjev za izdavanje dozvole za obavljanje energetske djelatnosti |
| ZPDOED | Zahtjev za produženje dozvole za obavljanje energetske djelatnosti |
| ZUP | Zakon o općem upravnom postupku |