**PRILOG I**

**TEHNIČKA SPECIFIKACIJA**

**USLUGA ODRŽAVANJA I PODRŠKE SUSTAVA ZA UPRAVLJANJE UREDSKIM POSLOVANJEM I POSLOVNIM SADRŽAJIMA (SUUPPS)**

**Sadržaj**

[1 UVOD 3](#_Toc198653146)

[1.1 Sustav za upravljanje uredskim poslovanjem i poslovnim sadržajima (SUUPPS) 3](#_Toc198653147)

[1.2 Pravni temelj 3](#_Toc198653148)

[2 SPECIFIKACIJA USLUGA ODRŽAVANJA I PODRŠKE SUUPPS-a 5](#_Toc198653149)

[2.1 Predmet održavanja 5](#_Toc198653150)

[2.2 Pretpostavke i uvjeti 5](#_Toc198653151)

[2.3 Preventivno održavanje 6](#_Toc198653152)

[2.4 Korektivno održavanje 6](#_Toc198653153)

[2.5 Korisnička podrška 7](#_Toc198653154)

[2.6 Razina ozbiljnosti greške, vrijeme odziva i vrijeme popravka 7](#_Toc198653155)

[2.7 Način izvršenja aktivnosti održavanja i podrške 8](#_Toc198653156)

[3 SPECIFIKACIJA PREDMETA ODRŽAVANJA I PODRŠKE 10](#_Toc198653157)

[3.1 Funkcionalna specifikacija Sustava 10](#_Toc198653158)

[3.1.1 Modul: Funkcije pisarnice 10](#_Toc198653159)

[3.1.2 Modul: Upisnici predmeta 10](#_Toc198653160)

[3.1.3 Modul: Registriranje pismena 11](#_Toc198653161)

[3.1.4 Modul: Interna dostava (praćenje kolanja poslovne dokumentacije) 11](#_Toc198653162)

[3.1.5 Modul: Otprema 12](#_Toc198653163)

[3.1.6 Modul: Registar poslovnih subjekta 12](#_Toc198653164)

[3.1.7 Modul: Poslovno izvješćivanje 13](#_Toc198653165)

[3.1.8 Modul: Administriranje sustava 13](#_Toc198653166)

[3.1.9 Modul: BAM konzola 14](#_Toc198653167)

[3.1.10 Modul: Elektronička interna otprema (preurudžbiranje) 16](#_Toc198653168)

[3.1.11 Modul: Upravljanje elektroničkim dokumentima (DMS) 16](#_Toc198653169)

[3.1.12 Modul: Upravljanje tokom poslovnih procesa 17](#_Toc198653170)

[3.1.13 Modul: Masovna digitalizacija (skeniranje) dokumenata 17](#_Toc198653171)

[3.1.14 Modul: Integracija funkcija masovne digitalizacije i platforme eGOP10 18](#_Toc198653172)

[3.1.15 Modul: Konsolidacija poslovnih subjekata 18](#_Toc198653173)

[3.1.16 Modul: Sustav za pripremu i upravljanje sjednicama Upravnog vijeća 18](#_Toc198653174)

[3.1.17 Modul: Poslovni registri 19](#_Toc198653175)

[3.1.18 Integracijski web servisi 22](#_Toc198653176)

[3.2 Nefunkcionalna specifikacija Sustava 23](#_Toc198653177)

[3.3 Specifikacija primijenjenih tehnologija postojeće hardverske i softverske infrastrukture 24](#_Toc198653178)

[3.3.1 Hardverska specifikacija 24](#_Toc198653179)

[3.3.2 Softverska specifikacija 25](#_Toc198653180)

# UVOD

**Hrvatska energetska regulatorna agencija** (HERA, Naručitelj) od svibnja 2018. godine u svom poslovanju koristi platformu eGOP10 kao **Sustav za upravljanje uredskim poslovanjem i poslovnim sadržajima (SUUPPS, Sustav)** za potporu procesima elektroničkog poslovanja. Sustavom je omogućeno elektroničko upravljanje predmetima, radnim tokovima, evidencijama i dokumentima te pripadajućim uredskim poslovanjem u skladu sa zahtjevima suvremenog informacijskog društva, pozitivnim zakonskim propisima u RH, EU regulativom kao i u skladu s poslovnim potrebama HERA-e. Sustav trenutačno ima 72 korisnika. Početkom svibnja 2025. godine u Sustavu je bilo evidentirano 215.703 pismena od čega je tijekom 2024. godine kreirano 16.965 pismena.

Vlasnik izvornog koda platforme eGOP10 je trgovačko društvo InfoDom d.o.o., sa sjedištem u Zagrebu, Andrije Žaje 61. Naručitelj nema pravo distribucije izvornog koda trećim stranama bez izričite pisane suglasnosti trgovačkog društva InfoDom d.o.o.

## Sustav za upravljanje uredskim poslovanjem i poslovnim sadržajima (SUUPPS)

SUUPPS je centralni sustav u HERA-i u kojem se evidentiraju svi relevantni podaci i pomoću kojeg se prati kompletan životni ciklus predmeta (spisa) i pismena (akata) koji potpadaju pod uredsko poslovanje.

SUUPPS podržava sljedeće glavne funkcionalnosti:

* otvaranje predmeta u upisniku predmeta NP, UP/I i UP/II,
* registriranje ulaznih pismena (akata) sa pripadajućim prilozima,
* raspoređivanje predmeta i pismena u rad (definiranje rješavatelja i surješavatelja) uz praćenje rokova i efikasnosti,
* kreiranje izlaznih pismena (akata) uz standardizaciju dokumenta,
* praćenje kretanja službene dokumentacije unutar organizacije,
* otpremu,
* rad s rokovnikom,
* razvođenje i pismohranu,
* statističko izvješćivanje,
* administriranje sustava,
* masovnu digitalizaciju (skeniranje) dokumenata,
* upravljanje elektroničkim dokumentima (DMS),
* upravljanje tijekom poslovnih procesa,
* pripremu i upravljanje sjednicama Upravnog vijeća,
* poslovne registre.

## Pravni temelj

SUUPPS je razvijen u skladu sa sljedećim zakonodavnim okvirom:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Zakon o sustavu državne uprave (NN 66/19) |
|  | Zakon o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela državne uprave (NN 93/16, 104/16, 116/18, 127/19) |
|  | Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi (NN 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13, 137/15,123/17, 98/19) |
|  | Uredba o unutarnjem ustrojstvu Ministarstava, Središnji državnih ureda i Agencija (za svakog pojedinačna uredba) |
|  | Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09) |
|  | Zakon o elektroničkoj ispravi (NN 150/05) |
|  | Zakon o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi (NN 94/18) |
|  | Pravilnik o izradi elektroničkog potpisa, uporabi sredstva za izradu elektroničkog potpisa, općim i posebnim uvjetima poslovanja za davatelje usluga izdavanja vremenskog žiga i certifikata (107/2010, 89/2013, 60/2019) |
|  | Zakon o provedbi Uredbe (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ (NN 62/17) |
|  | Zakon o pravu na pristup informacijama (NN 25/13, [85/15](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2015B85A1649&Ver=NN2015B85A1649)) |
|  | Zakon o tajnosti podataka (NN 79/07, 86/12) |
|  | Zakon o informacijskoj sigurnosti (NN 79/07) |
|  | Zakon o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/18) |
|  | Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) SL EU L119 (na snazi od 25.05.2018.) |
|  | Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi (NN 92/14) |
|  | Zakon o arhivskom gradivu i arhivima (NN 61/18, 98/19) |
|  | Uredba o uredskom poslovanju (NN 07/09, [66/19](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2019B66A1290&Ver=NN2019B66A1290)) |
|  | Pravilnik o vrednovanju te postupku odabiranja i izlučivanja arhivskog gradiva (NN [90/02](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2002B90A1476&Ver=NN2002B90A1476), [46/17](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2017B46A1070&Ver=NN2017B46A1070), [61/18](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2018B61A1265&Ver=NN2018B61A1265)) |
|  | Pravilnik o predaji arhivskog gradiva arhivima (NN [90/02](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2002B90A1477&Ver=NN2002B90A1477), [46/17](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2017B46A1070&Ver=NN2017B46A1070), [61/18](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2018B61A1265&Ver=NN2018B61A1265)) |
|  | Pravilnik o zaštiti i čuvanju arhivskog i registraturnog gradiva izvan arhive (NN 83/2010) |
|  | Pravilnik o jedinstvenim klasifikacijskim oznakama i brojčanim oznakama stvaratelja i primatelja akata (NN 38/88, [7/09](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2009B7A171&Ver=NN2009B7A171)) |
|  | [Zakon o obveznim odnosima](http://zakon.hr/z/75/Zakon-o-obveznim-odnosima) (NN [35/05](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2005B35A707&Ver=NN2005B35A707), [41/08](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2008B41A1382&Ver=NN2008B41A1382), [125/11](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2011B125A2501&Ver=NN2011B125A2501), [78/15](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2015B78A1495&Ver=NN2015B78A1495), [29/18](http://www.iusinfo.hr/Publication/Content.aspx?Sopi=NN2018B29A586&Ver=NN2018B29A586)) |
|  | Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja (SPEUP) sukladno zahtjevima koji je preporučila Europska komisija u specifikaciji MoReq2, Ministarstvo uprave (EC 2008c) |
|  | Model zahtjeva za upravljanje elektroničkim zapisima (*MoREq 2010)* |
|  | Referentne arhitekture europske interoperabilnosti (*An introduction to the European Interoperability Reference Architecture (EIRA©) v3.0.0*) |
|  | Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija: Europski okvir za interoperabilnost – strategija provedbe (*EIF: COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS European Interoperability Framework - Implementation Strategy, COM/2017/0134 final*) |
|  | Instrument za povezivanje Europe (CEF) - Infrastruktura za digitalne usluge (DSI) (*CEF DSI*) |
|  | Deklaracija iz Tallinna o e-upravi potpisana je na sastanku ministara 6. listopada 2017. (*Tallinn Declaration on eGovernment, at the ministerial meeting during Estonian Presidency of the Council of the EU on 6 October 2017*) |
|  | ISO 15489 Upravljanje zapisima (ISO 15489 Record management) |
|  | Zakon o regulaciji energetskih djelatnosti (NN 120/12, 68/18) |
|  | Zakon o energiji (NN 120/12, 14/14, 102/15, 68/18 - Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o regulaciji energetskih djelatnosti) |
|  | Zakon o tržištu električne energije (NN 22/13, 102/15, 68/18, 52/19) |
|  | Zakon o tržištu plina (NN 18/18, 23/20) |
|  | Zakon o terminalu za ukapljeni prirodni plin (NN 57/18) |
|  | Zakon o tržištu toplinske energije (NN 80/13, 14/14, 86/19) |
|  | Zakon o tržištu nafte i naftnih derivata (NN 19/14, 73/17, 96/19) |
|  | Zakon o biogorivima za prijevoz (NN 65/09, 145/10, 26/11, 144/12, 14/14, 94/18) |
|  | Zakon o obnovljivim izvorima energije i visokoučinkovitoj kogeneraciji (NN 100/15, 111/18) |
|  | Zakon o energetskoj učinkovitosti (NN 127/14, 116/18, 25/20) |

# SPECIFIKACIJA USLUGA ODRŽAVANJA I PODRŠKE SUUPPS-a

## Predmet održavanja

Predmet usluga održavanja i podrške je **Sustav za upravljanje uredskim poslovanjem i poslovnim sadržajima** HERA-e.

Usluge održavanja i podrške SUUPPS-a jesu:

* preventivno održavanje
* korektivno (interventno) održavanje
* korisnička podrška

Specifikacija SUUPPS-a dana je u poglavlju **3. SPECIFIKACIJA PREDMETA ODRŽAVANJA I PODRŠKE**.

Kao infrastrukturnu osnovicu SUUPPS koristi resurse u Microsoft Azure oblaku koji su navedeni u poglavlju **3.3 Specifikacija primijenjenih tehnologija postojeće hardverske i softverske infrastrukture**. Troškove pretplate za korištenje tih resursa podmiruje Naručitelj.

Naručitelj je pokrenuo projekt migriranja SUUPPS-a na računalnu infrastrukturu u Centru dijeljenih usluga (CDU) koji bi trebao završiti u lipnju/srpnju 2025. Nakon što se dovrši ta migracija, Izvršitelj treba nastaviti pružati usluge održavanja i korisničke podrške na migriranom Sustavu.

## Pretpostavke i uvjeti

Pretpostavke na kojima se temelji provedba i uvjeti koji trebaju biti zadovoljeni za provedbu održavanja:

* ugovorne strane su odgovorne za svoje postupke i dodijeljene aktivnosti za vrijeme trajanja ugovora,
* Izvršitelj će o statusu održavanja redovito (najmanje jednom mjesečno) pisanim putem izvješćivati ovlaštene predstavnike Naručitelja, te
* upravljanje ugovorenim uslugama provodit će se projektnim vođenjem.

Održavanje i podrška SUUPPS-a obuhvaćaju sljedeće:

* održavanje programske opreme na kojoj se temelji rad SUUPPS-a – eGOP platforme i integracijskih servisa
* održavanje svih pozadinskih servisa koji rade na virtualnim serverima u Microsoft Azure oblaku a koriste se kao infrastruktura za rad SUUPPS-a
* konfiguriranje ostalih resursa Microsoft Azure oblaka koji čine infrastrukturu za rad SUUPPS-a
* nadzor backupa podataka s virtualnih servera, SQL baze i SharePointa
* konfiguriranje i nadzor rada softvera ABBYY FineReader Server koji se koristi za digitalizaciju papirnatih dokumenata
* konfiguriranje parametara bitnih za povezivanje SUUPPS-a s terminalnom opremom na lokaciji Naručitelja (skenerima, bar-kod čitačima, pisačima za ispis naljepnica s bar-kodovima)

Održavanje i podrška uključuju produkcijsku platformu i testnu platformu SUUPPS-a.

Održavanje i podrška SUUPPS-a u pravilu se obavljaju udaljeno, putem mreže. Iznimno, za neke aktivnosti podrške (npr. konfiguriranje parametara bitnih za povezivanje SUUPPS-a s terminalnom opremom) moguća je potreba dolaska na lokaciju Naručitelja.

Naručitelj će Izvršitelju osigurati administratorske korisničke račune za Microsoft Azure tenant i virtualne servere u Microsoft Azure oblaku.

Naručitelj očekuje ispravan, korektan i pravovremen rad svih dijelova Sustava neovisno o njegovoj modularnosti, segmentima i ugovornoj nadležnosti za održavanje od strane različitih ugovornih partnera.

Sve aktivnosti koje se odnose na održavanje i podršku potrebno je planirati odnosno izvršavati poštujući politike odnosno pravila informacijske sigurnosti Naručitelja.

Za svaku promjenu konfiguracije resursa u Microsoft Azure oblaku, osobito ako bi ona utjecala na troškove pretplate za korištenje tih resursa, Izvršitelj treba tražiti pisano odobrenje od ovlaštenih predstavnika Naručitelja.

## Preventivno održavanje

Preventivno održavanje je kontinuirano i sustavno praćenje redovitog rada programske opreme putem kojeg je moguće predviđanje eventualnih ključnih zastoja ili grešaka u Sustavu.

Izvršitelj mora, u suradnji s Naručiteljem, kontinuirano provjeravati rad programske opreme da bi se preventivno mogle obaviti sve potrebne akcije kako bi programska oprema uvijek radila optimalno i ispravno. Izvršitelj će provjeravati sistemske „logove“ (error logove) i poduzimati eventualne korektivne akcije te će o tome izvještavati Naručitelja.

Aktivnosti koje se odnose na **preventivno održavanje** su minimalno sljedeće:

* periodički pregledi i analize rada aplikativnog sustava eGOP (web aplikacije i .NET/COM+ komponente) – nadzor nad eGOP-ovim dnevnicima transakcija (logovima) te drugim dnevnicima (logovima) koje eGOP koristi
* praćenje rada i administracija eGOP-ove digitalne arhive
* periodički nadzor nad performansama i optimizacija performansi aplikativnog sustava eGOP
* promjene u instalacijskim i sistemskim parametrima sustava neophodne za rad sustava
* održavanje konzistentnosti i preglednosti verzija programske podrške
* konzultacije oko konfiguracije parametara baza podataka
* provjera funkcioniranja izrade i izrada sigurnosnih kopija sustava (backup) u svrhu osiguranja brzog oporavka (recovery) i osiguravanja neprekinute dostupnosti aplikativnog sustava eGOP
* izrada preporuka za backup/restore plan
* održavanje web site-ova na kojima su udomljene eGOP SharePoint aplikativne komponente
* održavanje Microsoft SharePoint integracijskih servisa
* održavanje operacijskog sustava Windows Server na virtualnim serverima u Microsoft Azure oblaku
* održavanje ABBYY FineReader Server-a, ABBYY Scanning Station-a te integracijskih mehanizama putem kojih je ABBYY FineReader Server integriran sa eGOP-om
* praćenje rada integracijskih modula i servisa kako bi se osigurala visoka dostupnost, pouzdanost i adekvatne performanse
* po potrebi održavanje sastanaka s ključnim korisnicima imenovanim od strane Naručitelja
* izrada i ažuriranje operativnog priručnika
* podrška IT službi Naručitelja za tehnička pitanja

## Korektivno održavanje

Korektivno (interventno) održavanje obuhvaća otklanjanje uzroka zastoja ili neispravnosti u radu SUUPPS-a uslijed grešaka u radu sustava. Izvršitelj ga obavlja po prijavi greške ili neispravnosti u radu od strane ovlaštenog predstavnika Naručitelja. Sve pogreške, neusklađenosti ili zastoji u radu SUUPPS-a klasificirat će se kako je definirano u odjeljku **2.6 Razina ozbiljnosti greške, vrijeme odziva i vrijeme popravka**.

Izvršitelj mora omogućiti prihvat prijave greške na način kako je navedeno u odjeljku **2.5 Korisnička podrška**.

Sastavni dijelovi korektivnog održavanja su:

* otklanjanje grešaka (bugova) u radu SUUPPS-a prema funkcionalnoj specifikaciji kako bi se osigurao neprekinuti rad u punoj funkcionalnosti
* otklanjanje neusklađenosti SUUPPS-a s funkcionalnim i tehničkim specifikacijama sustava
* usklađivanje potrebnih aktivnosti korektivnog održavanja s Naručiteljem kako ne bi došlo do zastoja rada SUUPPS-a
* suradnja s ostalim Naručiteljevim ugovornim izvršiteljima u svrhu detektiranja uzroka nepravilnosti u slučajevima kada nije moguće sa sigurnošću utvrditi mjesto nepravilnog rada cjelovitog sustava zbog interakcije sa drugim podsustavima

Korektivno održavanje ne obuhvaća prilagodbu postojećih funkcionalnosti, parametrizaciju, instalaciju novih inačica ili reinstalacija na novu infrastrukturu Naručitelja.

## Korisnička podrška

Korisnička podrška obuhvaća:

* podršku Pisarnici Naručitelja
* podršku u korištenju eGOP platforme

Zahtjeve za podrškom iniciraju ovlašteni predstavnici Naručitelja.

Zaprimanje navedenih zahtjeva Izvršitelj treba organizirati putem jedinstvenog broja telefona i e-mail adrese te putem web aplikacije za koju Izvršitelj treba osigurati korisnički račun imenovanim korisnicima Naručitelja.

Izvršitelj mora organizirati korisničku podršku od ponedjeljka do petka u vremenu od 8:00 do 17:00 sati, osim blagdana i praznika.

Web aplikacija korisničke podrške treba biti dostupna svaki dan 0 - 24 h.

Međusobnu komunikaciju Izvršitelja vezano na ovu tehničku specifikaciju s Naručiteljem i drugim ugovornim partnerima naručitelja preciznije specificirati kroz dodatni protokol komunikacije.

## Razina ozbiljnosti greške, vrijeme odziva i vrijeme popravka

Izvršitelj je dužan osigurati nesmetan rad Sustava u punoj funkcionalnosti te otkloniti bilo kakvu grešku u radu Sustava. Otklanjanje grešaka u radu Sustava opisano je koristeći sljedeće pojmove:

* **Greška** – potpuna ili djelomična nedostupnost funkcionalnosti Sustava koja je bila dostupna prije pojave greške.
* **Vrijeme odziva** – vrijeme koje protekne od trenutka kad Naručitelj prijavi Izvršitelju pojavu greške do trenutka kad Izvršitelj potvrdi prijavu greške.
* **Vrijeme popravka** – vrijeme koje protekne od trenutka kada Izvršitelj potvrdi prijavu greške do trenutka otklanjanja greške, odnosno dovođenje Sustava u njegovu punu funkcionalnost.
* **Razina ozbiljnosti** – definira značaj utjecaja greške na rad sustava i potrebu žurnosti njenog otklanjanja.
* **Otklanjanje greške** u radu Sustava predstavlja intervenciju Izvršitelja koja počinje odzivom na prijavu greške u radu Sustava i završava otklanjanjem greške – popravkom.

Razine ozbiljnosti greške definiraju se prema opisu u sljedećoj tablici:

| **Razina ozbiljnosti greške** | **Status Sustava** | **Opis** |
| --- | --- | --- |
| **1 – *Kritično*** | Sustav izvan funkcije | Greška na Sustavu onemogućuje funkcioniranje Sustava u produkcijskom okruženju i onemogućava provođenje temeljnih poslovnih procesa od kritične važnosti za Naručitelja bez mogućnosti zaobilaženja problema. |
| **2 - *Visoki prioritet*** | Funkcionalnost Sustava bitno smanjena | Greška na Sustavu koja kritično otežava provođenje temeljnih poslovnih procesa. Sustav je dostupan u produkcijskom okruženju samo uz mogućnost zaobilaženja problema. |
| **3 - *Srednji prioritet*** | Funkcionalnost Sustava otežana | Greška na Sustavu koja otežava poslovni proces te smanjuje efikasnost Sustava, ali ne postoji potreba za zaobilaženjem problema. |
| **4 - *Niski prioritet*** | Funkcionalnost Sustava normalna, ali odstupa od specifikacije | Greška na Sustavu koja ima minimalni utjecaj na poslovni proces Sustava. Iako Sustav ne funkcionira po specificiranim zahtjevima, poslovni proces se odvija normalno bez potrebe zaobilaženja problema. |

Vrijeme odziva i vrijeme popravka definira se prema razinama ozbiljnosti greške kako je navedeno u sljedećoj tablici:

| **Razina ozbiljnosti greške** | **Vrijeme odziva** | **Vrijeme popravka\*** |
| --- | --- | --- |
| **1** – ***Kritično*** | 0,5 sata | 2 sata |
| **2** – ***Visoki prioritet*** | 1 sat | 8 sati |
| **3** – ***Srednji prioritet*** | 8 sati | <2 radna dana |
| **4** – ***Niski prioritet*** | 2 radna dana | 5 radnih dana |
| \* U slučaju nemogućnosti otklanjanja greške u navedenom roku, Izvršitelj će na vrijeme izvijesti Naručitelja o trenutnom statusu i kontinuirano nastaviti raditi na rješenju do konačnog otklanjanja greške. | | |

U slučaju prijave greške/zahtjeva pred kraj radnog vremena, rok za reakciju Izvršitelja prenosi se na sljedeći radni dan koji počinje u 8:00 sati.

Korisnik Naručitelja prilikom prijave greške može navesti razinu ozbiljnosti greške. Nakon analize problema Izvršitelj može korigirati razinu ozbiljnosti greške i o tome u odzivu izvijestiti Naručitelja. Ako je nužno Naručitelj i Izvršitelj će uskladiti dodijeljenu razinu ozbiljnosti greške.

Izvršitelj je dužan analizirati prijavljenu grešku te u skladu s gore definiranim raznima ozbiljnosti greške organizirati otklanjanje greške tako da:

* unutar vremena odziva izvijesti korisnika koji je prijavio grešku da je započeo s radom po njegovoj prijavi ili zatražiti dodatna pojašnjenja vezana uz prijavu,
* osigura otklanjanje greške u skladu s ciljanim vremenom popravka, te
* od korisnika koji je prijavio grešku zatražiti potvrdu o uspješnom otklanjanju greške.

## Način izvršenja aktivnosti održavanja i podrške

Aktivnosti održavanja u pravilu se obavljaju udaljeno putem mreže.

Ako se radi o održavanju na lokaciji Naručitelja, djelatnici Izvršitelja trebaju o svom dolasku u prostorije Naručitelja, o učinjenom poslu i o odlasku izvijestiti odgovorne djelatnike Naručitelja.

Ako se radi o udaljenom održavanju na lokaciji Naručitelja putem mreže, djelatnici Izvršitelja trebaju o svojim akcijama na ciljnom poslužitelju Naručitelja unaprijed izvijestiti odgovorne djelatnike Naručitelja, kao i o dovršetku posla.

Izvršitelj se obvezuje na pridržavanje politika odnosno pravila informacijske sigurnosti Naručitelja, u skladu s kojima je dužan potpisati propisanu izjavu o sigurnosti za vrijeme poslovne suradnje.

Naručitelj i Izvršitelj će odrediti osobe koje će obavljati koordinaciju i izvršenje posla.

O svakoj aktivnosti djelatnika Izvršitelja na lokaciji ili udaljenim načinom, Izvršitelj treba sačiniti kratki zapisnik (log) o izvršenim aktivnostima i utrošenom vremenu, koji će biti dan na uvid i verifikaciju Naručitelju.

O provedenom održavanju Sustava Izvršitelj treba dostavljati redovita izvješća sljedećeg sadržaja:

* mjesečno izvješće o statusu održavanja Sustava i
* izvanredno izvješće o važnijim događajima na Sustavu.

Izvješće o statusu održavanja Sustava minimalno mora sadržavati:

1. sažetak opisa stanja Sustava
2. popis aktivnosti obavljenih u sklopu preventivnog održavanja (prema točkama u odjeljku **2.3 Preventivno održavanje**)
3. sažetak aktivnosti obavljenih u sklopu korektivnog (interventnog) održavanja: popis riješenih/neriješenih grešaka po razinama ozbiljnosti i statusu, specijalno naglašene pojedinačne kritične pogreške. Navedeni popis mora sadržavati datum i vrijeme zaprimanja prijave, vrijeme odziva i vrijeme popravka.
4. količinu utrošenih radnih sati za svaku izvršenu aktivnost te ime i prezime izvršitelja
5. popis neriješenih pogrešaka za koje je utvrđeno da njihovo rješavanje nije u nadležnosti Izvršitelja, tj. da izlaze iz okvira predmeta nabave
6. popis i stanje pojedinih slučajeva - problema, zabrinutosti, rizika, upita i preporuka

Izvršitelj treba obavljati preventivno održavanje po važećim standardima proizvođača opreme. Datume preventivnog održavanja određuju Naručitelj i Izvršitelj zajedno. Preventivno održavanje se može iznimno obaviti i nakon intervencije uzrokovane greškom, ako je s tim suglasan Naručitelj.

# SPECIFIKACIJA PREDMETA ODRŽAVANJA I PODRŠKE

Predmet usluga održavanja i podrške je do sada izgrađeni Sustav za upravljanje uredskim poslovanjem i poslovnim sadržajima (SUUPPS) HERA-e.

## Funkcionalna specifikacija Sustava

SUUPPS omogućava digitalno upravljanje poslovnim procesima, predmetima i službenom dokumentacijom HERA-e. SUUPPS je oslonjen na pravo i organizaciju te podržava i provodi poslovna pravila što omogućava kvalitetno izvješćivanje s mjerljivim ključnim pokazateljima uspješnosti.

SUUPPS se sastoji od sljedećih modula:

1. Modul: Funkcije pisarnice
2. Modul: Upisnici predmeta
3. Modul: Registriranje pismena
4. Modul: Interna dostava (praćenje kolanja poslovne dokumentacije)
5. Modul: Otprema
6. Modul: Registar poslovnih subjekta
7. Modul: Poslovno izvješćivanje
8. Modul: Administriranje sustava
9. Modul: BAM konzola
10. Modul: Elektronička interna otprema (preurudžbiranje)
11. Modul: Upravljanje elektroničkim dokumentima (DMS)
12. Modul: Upravljanje tokom poslovnih procesa
13. Modul: Masovna digitalizacija (skeniranje) dokumenata
14. Modul: Integracija funkcija masovne digitalizacije i platforme eGOP10
15. Modul: Konsolidacija poslovnih subjekata
16. Modul: Sustav za pripremu i upravljanje sjednicama Upravnog vijeća
17. Modul: Poslovni registri
18. Integracijski web servisi

### Modul: Funkcije pisarnice

Funkcije pisarnice obuhvaćaju osnovne funkcije uredskog poslovanja (otvaranja predmeta, zaprimanje ulaznih pismena, prosljeđivanje pismena nadležnim ustrojstvenim jedinicama, itd.). Za ubrzanje rada pisarnice razvijeni su dodatni mehanizmi: otvaranje tipskih predmeta, registriranje predmeta i pismena zajedno, vrijednosti koje sustav podrazumijeva za određenu vrstu posla, prepoznavanje već jednom upisanih dokumenata prema broju i datumu pošiljatelja, itd. Pisarnica na taj način ima potpuni pregled nad ulazom, dostavom i izlazom dokumentacije i može odgovoriti na svaki upit ili potragu za nekim predmetom/pismenom. Ostali korisnici i sami mogu pretraživati u skladu sa svojim ovlastima.

### Modul: Upisnici predmeta

Upisnik predmeta je evidencija svih poslova u HERA-i. Upisnici omogućavaju evidenciju službenih predmeta neupravnog i upravnog postupka. Omogućena je funkcionalnost registriranja novog pismena koje inicira otvaranje predmeta.

U upisnicima se bilježi kada je predmet otvoren, tko ga rješava (nadležna ustrojstvena jedinica i referent) i sve ključne statuse u njegovom životnom vijeku. Moguće je dodati opisne napomene za standardne predmete, vrijednosti pojedinih dodatnih podataka (meta-podataka), radi standardizacije i skraćivanja vremena potrebnog za rad na predmetu.

Moguće je definirati plan klasifikacijskih oznaka koji opisuje sadržaj posla kojima se bavi određena ustrojstvena jedinica, te njime upravljati.

Rukovoditeljima je na raspolaganju veliki broj kontrolnih izvješća, sve do razine detaljne kartice o nekom predmetu sa svim podacima. Time je omogućeno praćenje učinkovitosti svih ustrojstvenih jedinica i organizacije u cjelini.

Funkcionalna poboljšanja modula predmeti nastala u okviru tehnološke dogradnje sustava:

* detaljno praćenje povijesti aktivnosti/događaja nad predmetom (korisnik, vrijeme, tip događaja, atributi događaja) na taj način korisnicima je uvijek na raspolaganju informacija tko/kada i što je izvršeno nad predmetom,
* pregled i pretraživanje predmeta uz mogućnost kombiniranja više kompleksnih kriterija pretrage (i, ili, sadrži, počinje sa i slično),
* praćenje vremena određivanja rješavatelja i vremena prihvaćanja rješavanja i
* praćenje vremena određivanja surješavatelja i vremena prihvaćanja surješavanja.

### Modul: Registriranje pismena

Modul za registriranje pismena evidentira sve dokumente, njihovu pripadnost predmetu i kolanje (dostavu unutar sustava) te otpremu strankama. Na određenim vrstama pismena mogu se evidentirati i dodatni podaci (npr. vrsta djelatnosti, registarski broj dozvole, razdoblje izdavanja/produžavanja dozvole, datum izdavanja dozvole, datum isteka dozvole i sl. u Registru dozvola). Korisnik može samostalno dodavati nove vrste podataka (izabranog tipa, dužine i vrijednosti) u bazu na razini pismena.

Funkcionalna poboljšanja modula pismena nastala u okviru tehnološke dogradnje sustava:

* pregled i pretraživanje pismena uz mogućnost kombiniranja više kompleksnih kriterija pretrage (i, ili, sadrži, počinje sa i slično),
* dinamičko prikazivanje i sakrivanje podataka u ovisnosti o ulazno/izlaznom pismenu,
* kreiranje internih pismena uz automatsko povezivanje sa predmetom i (opcionalno) automatsko određivanje brojčane oznake stvaratelja akta u ovisnosti o prijavljenom korisniku,
* detaljno praćenje tijeka procesa parafiranja i potpisivanja pismena (tko i kada je poslao pismeno na paraf/potpis, tko i kada je parafirao/potpisao pismeno ili ga vratio na doradu),
* mogućnost dodavanja postojećeg pismena kao priloga pismenu koje se kreira,
* pregled potpisanih i otpremljenih pismena sa statusima, datumom potpisa, datumom otpreme i rješavatelju predmeta,
* pregled Pismena s podacima o zadnjoj dostavi sa statusima, datumu zadnje dostave, primatelja, namjene i primatelja dostavnice.

### Modul: Interna dostava (praćenje kolanja poslovne dokumentacije)

Modul omogućava praćenje kolanja predmeta i pismena unutar organizacije, u svakom trenutku pruža informaciju kada, kome i što je upućeno od jednog službenika prema drugom, bilježi se svaka promjena slanja i prihvaćanja elektroničkih dostavnica. Prilikom otvaranja predmeta na temelju rješavatelja sustav kreira automatske interne dostave prema osobama zaduženim za rješavanje. Modul također omogućava kreiranje i slanje istog dokumenta na više primatelja.

Funkcionalna poboljšanja modula interna dostava nastala u okviru tehnološke dogradnje sustava:

* uvođenje elektroničkih dostava kojim se osigurava priprema za isključivo elektroničko poslovanje unutar HERA-e,
* jasno razdvojene materijalne dostave (kada je dostava samo popratni dokument za fizičko kolanje predmeta/pismena kroz organizaciju) od elektroničkih dostava (kada predmet/pismeno putuje kroz organizaciju isključivo elektronički,
* direktni uvid u sadržaj dostave, bez ulaska u svaku dostavu pojedinačno,
* mogućnost prosljeđivanja više stavki dostave odjednom,
* prihvaćanje/slanje/odbijanje više dostava odjednom,
* pri prosljeđivanju predmeta/pismena/pošiljki s jedne dostavnice prema različitim primateljima omogućen je prikaz samo onih predmeta ili pismena koja su ostala neproslijeđena time se povećava razina samokontrole korisnika sustava,
* prilikom kreiranja predmeta ili pismena omogućena hitna dostava za predmete/pismena/pošiljke od izuzetne važnosti,
* mogućnost povlačenja poslane dostave.

### Modul: Otprema

Ovaj modul namijenjen je upravljanju procesom otpremanja pošte i omogućava standardizaciju procesa otpremanja izlaznih akata, brzo pripremanja izlaznih akata za otpremu, kontrolu ishoda otpreme, itd.

Modul omogućava upis primatelja izlaznih akata i načina otpreme (poštom obično, R, AR, osobnom dostavom), automatiziran proces interne dostave od dokumentacijskih mjesta do pisarnice, grupiranje više izlaznih akata u jednu pošiljku i vođenje podataka o težinama pošiljki. Ujedno omogućen je još i automatski izračun cijene poštarine u ovisnosti o težini pošiljke i načinu otpreme, automatsko određivanje rednih brojeva pošiljke i HP prijamnih brojeva, vođenje podataka o datumu uručenja i ishodu otpreme, automatiziran ispis interne dostavne knjige pošte za NP, automatiziran ispis HP prijamne knjige, ispis naljepnica sa adresama primatelja, pregled povijesti otprema pošiljke na kartici predmeta.

Funkcionalna poboljšanja modula otprema nastala u okviru tehnološke dogradnje sustava:

* kreiranje otpremnica uz mogućnost razdvajanja po načinima otpreme i komunikacijskim kanalima (materijalni, elektronički),
* automatski prijenos pismena sa interne dostavne knjige u otpremnice, uz mogućnost pretraživanja i ručnih intervencija od strane korisnika,
* automatsko kreiranje otpremnice i bilježenje povijesti otpreme prilikom direktnog uručenja pismena/kuverte stranci u prostorima organizacije i/ili prilikom otpreme elektroničkim komunikacijskim kanalom (npr. e-mail),
* mogućnost direktno dodavanja primatelja i načina otpreme preko modula otprema.
* mogućnost elektroničke otpreme internih pismena korištenjem modula dostava i modula otprema bez posredstvom teklića ili dostavljača,
* mogućnost ispisa različitih formata kuverti,
* mogućnost kopiranja iste težine na sve pošiljke u otpremnici,
* fleksibilnije definiranje otpremnih lista.

### Modul: Registar poslovnih subjekta

U registru poslovnih subjekata pojavljuju se sve stranke iz predmeta, razvrstane prema klasifikacijama: građani, pravne osobe, tijela državne uprave, sudovi, ustanove i sl. Ujedno, ako je riječ o novom subjektu, ovlaštenim korisnicima je omogućen upis direktno s forme upisa novog pismena/predmeta. Ove su stranke prema Uredbi o uredskom poslovanju stvaratelji ili primatelji akata.

Korisnicima su na raspolaganju kroz administracijskih modul formiranje vlastitih filtara i pretraživanje subjekata prema različitim kriterijima.

Funkcionalna poboljšanja modula poslovni subjekti nastala u okviru tehnološke dogradnje sustava:

* mogućnost strukturiranog evidentiranja proizvoljnih vrsta odnosa između subjekata (npr. fizička osoba A je odgovorna osoba u pravnim osobama B i C, pravna osoba A je pravni slijednik pravne osobe B),
* uvid u povijest komunikacije organizacije sa subjektom,
* mogućnost strukturiranog evidentiranja više kontakata kod pojedinog subjekta,
* kontrola jedinstvenosti OIB-a uz mogućnost vođenja obrta i fizičkih osoba sa istim OIB-om,
* automatsko određivanje brojčane oznake stvaratelja akta temeljem vrste subjekta/osobe.

### Modul: Poslovno izvješćivanje

Sustav bilježi svaku aktivnost na predmetu i pismenu, na dostavi i promjeni njihovih statusa. Tako se dobiva baza za kvalitetno izvješćivanje po različitim kriterijima:

* zaposlenik
* ustrojstvena jedinica
* vrsta posla (dosje)
* vrijeme
* stranka
* status predmeta
* vrsta akta (pismena)
* status akta (pismena)

Ako je korisnik rukovoditelj, tzv. BAM konzola (Business Activity Monitoring Console)mu pokazuje što rade njegovi službenici te može pogledati svaki predmet na kojemu oni rade.

Sve navedene izvještaje je moguće prikazati za period koji bira korisnik.

### Modul: Administriranje sustava

Administracijski dio sustava omogućava održavanje klasifikacija, definiranje radnih i dokumentacijskih mjesta, korisnika s različitim ulogama (dodjela prava i ovlasti) te omogućava nadzor nad radom sustava sukladno dobivenim ovlastima od nadležnog rukovoditelja.

Administracijski dio sustava služi i za ažuriranje promjena koje nastaju u poslovnom okruženju, kao što su ustroj, promjene nadležnosti, klasifikacijske oznake, brojčane oznake stvaratelja i primatelja akata i slično.

Realizirane funkcionalne optimizacije Sustava:

* mogućnost definiranja uputa za rješavanje pojedinih vrsta predmeta kako bi se osigurala standardizacija postupanja i dijeljenje znanja,
* mogućnost podjele dosjea i/ili vrsta predmeta u upravna područja i/ili životne situacije,
* unos službenika (zaposlenika) i njihovih rasporeda na radna mjesta (ime, prezime, OIB, e-mail adresa, ustrojstvena jedinica, brojčana oznaka stvaratelja akta (u slučaju da je plan brojčanih oznaka definiran do razine krajnjih izvršitelja), datum od kada raspored na radno mjesto stupa na snagu, datum do kada raspored na radno mjesto vrijedi, stupanj tajnosti za koji je službenik ovlašten, titula, broj telefona),
* mogućnost definiranja višestrukih aktivnih rasporeda na radno mjesto za jednog korisnika,
* mogućnost definiranja vremenski ograničenih rasporeda na radno mjesto,
* definiranje predložaka elektroničkih dokumenata i povezivanje predložaka elektroničkih dokumenata sa vrstama pismena, uz mogućnost korištenja više od jednog predloška za jednu vrstu pismena,
* definiranje dodatnih (meta) podataka za vrste pismena, uz mogućnost validacije po tipu podataka,
* definiranje dodatnih (meta) podataka vrste pismena koji kao izvor podataka koriste neki od entiteta iz drugih dijelova sustava (npr. šifrarnik naselja, šifrarnik službenika, itd.) te omogućavaju pretraživanje i odabir vrijednosti koristeći dropdown, autocomplete ili druge slične kontrole korisničkog sučelja,
* definiranje ponavljajućih dodatnih (meta) podataka vrste pismena (npr. evidentiranje više ugovornih strana u ugovoru),
* mogućnost definiranja provjere obaveznosti dodatnih (meta) podataka vrste pismena u određenoj fazi životnog ciklusa pismena: prilikom unosa pismena, prilikom slanja pismena na potpis, prilikom zatvaranja predmeta u kojem je pismeno,
* mogućnost definiranja kataloga vrsta priloga pismena,
* mogućnost definiranja obaveznosti određene vrste priloga pismena za određenu vrstu pismena,
* mogućnost definiranja i pozivanja specifične programske/poslovne logike koja se treba izvršiti prije ili nakon prijelaza procesa iz jednog statusa u drugi bez potrebe za instalacijom novih verzija sustava i bez prekida u radu sustava (npr. automatska interna dostava pismena nakon što pismeno prijeđe u status „potpisano“, automatsko zatvaranje predmeta nakon što se određena vrsta pismena u određenoj vrsti predmeta otpremi itd.),
* mogućnost definiranja kategorija težine pošiljki,
* mogućnost definiranja načina otpreme,
* mogućnost definiranja cijena otpreme za pojedinu kombinaciju kategorije težine i načina otpreme.

### Modul: BAM konzola

Modul „Business Activity Monitoring Console“ (u daljnjem tekstu BAM konzola) namijenjen je praćenju ključnih pokazatelja uspješnosti (Key Performance Indicators). Na ovaj način sudionici, ovisno o svojim ulogama u poslovnim procesima, mogu pravovremeno doći do informacije koja im pomaže u donošenju odluka.

Funkcionalnosti BAM konzole:

* za svaki pokazatelj (KPI) moguće je odrediti granične vrijednosti i to: raspon normalnih vrijednosti (zeleno), raspon upozoravajućih vrijednosti (žuto) i raspon kritičnih vrijednosti (crveno),
* grafička nadzorna konzola za praćenje ključnih pokazatelja uspješnosti,
* mogućnost definiranja više različitih nadzornih konzola za jednog korisnika,
* podrška za različite tipove indikatora na grafičkoj nadzornoj konzoli: semafor, graf, tablica,
* automatsko osvježavanje podataka na grafičkoj nadzornoj konzoli,
* praćenje trendova odnosno praćenje odnosa vrijednosti pojedinih indikatora u odnosu na prethodno razdoblje (za one indikatore gdje je to relevantno),
* mogućnost filtriranja podataka koji se prikazuju/računaju za pojedini indikator od strane krajnjeg korisnika (za one indikatore gdje je to relevantno),
* mogućnost konfiguriranja vremenskog perioda na koji se odnosi neki indikator od strane krajnjeg korisnika (za one indikatore gdje je to relevantno),
* mogućnost definiranja poretka i sakrivanje/prikazivanje pojedinih indikatora od strane krajnjeg korisnika.

BAM konzola se razlikuje po tipu i sadrži set predefiniranih indikatora koji se isporučuju uz sustav:

1. Nadzorna dnevna/operativna
   * Dostave, Broj dostava koje trebam prihvatiti
   * Dostave, Moje dostave u izradi
   * Dostave, Koje drugi nisu prihvatili
   * Pismena moje UJ - signiranje, Pismena pristigla za signaciju elektronički
   * Pismena moje UJ - signiranje, Pismena pristigla za signaciju materijalno
   * Predmeti moje UJ, Signiranje - Bez rješavatelja
   * Predmeti moje UJ, Signiranje Neprihvaćeno rješavanje unutar x dana
   * Pismena materijalna, Pismena pristigla k meni na paraf materijalno
   * Pismena materijalna, Pismena pristigla k meni na potpis materijalno
   * Pismena elektronička, Pismena pristigla k meni na paraf elektronički
   * Pismena elektronička, Pismena pristigla k meni na potpis elektronički
   * Moji predmeti, Za prihvaćanje rješavanja
   * Moji predmeti, Za prihvaćanje surješavanja
   * Moji predmeti, Prihvaćeni, neriješeni
   * Predmeti moje UJ - rokovi, Istječe rok za rješavanje, = 3 dana
   * Predmeti moje UJ - rokovi, Istječe rok za rješavanje, > 3 dana
   * Predmeti moje UJ - rokovi, Istekao rok
2. Nadzorna statistička
   * Prosječno vrijeme rješavanja predmeta po procesu
   * Neriješeni predmeti po službenicima
   * Riješeni predmeti po službenicima
   * Tijek dokumentacije - prema moj UJ, Broj zaprimljenih dostavnica
   * Tijek dokumentacije - prema moj UJ, broj dana od slanja do zaprimanja dostavnice
   * Tijek dokumentacije - prema moj UJ, Broj odbijenih dostavnica
3. Osobna
   * Dostave, Broj dostava koje trebam prihvatiti
   * Dostave, Moje dostave u izradi
   * Dostave, Koje drugi nisu prihvatili
   * Moji predmeti, Za prihvaćanje rješavanja
   * Moji predmeti, Za prihvaćanje surješavanja
   * Moji predmeti, Prihvaćeni, neriješeni
   * Moji predmeti - rokovi, Istječe rok za rješavanje , = 3 dana
   * Moji predmeti - rokovi, Istječe rok za rješavanje , > 3 dana
   * Moji predmeti - rokovi, Istekao rok
   * Moji najčešći procesi
   * Odnos zaduženih i riješenih predmeta
   * Prosječno vrijeme rješavanja predmeta po procesu
   * Dinamika potpisivanja pismena
   * Moja pismena - signiranje, Pismena pristigla za signaciju elektronički
   * Moja pismena - signiranje, Pismena pristigla za signaciju materijalno
   * Moja pismena - signiranje, Poslana, neobrađena
   * Pismena - materijalna, Pristigla k meni na paraf materijalno
   * Pismena - materijalna, Pristigla k meni na paraf elektronički

### Modul: Elektronička interna otprema (preurudžbiranje)

Modul omogućava elektroničku razmjenu dokumentacije između ustrojstvenih jedinica koje su dislocirane na način da se dokumentacija sa jedne lokacije na drugu ne šalje uz posredovanje poštanske ili druge službe već isključivo elektroničkim putem. Pošiljka koja se šalje sa određene lokacije registrirana je kao izlazno pismeno i automatski registrirana kao ulazno pismeno na lokaciji na koju se zaprima uz mogućnost pridruživanja u postojeći ili novi predmet. Prilikom registracije takve pošiljke na lokaciji na kojoj se zaprima pismeno ugrađen je elektronički prijemni štambilj (watermark), a pri tome isti poštuje načela Uredbe o uredskom poslovanju o izgledu prijemnog štambilja.

### Modul: Upravljanje elektroničkim dokumentima (DMS)

Ovaj modul omogućava digitaliziranje i čuvanje svih vrsta dokumenta u digitalnom obliku, uključujući predloške dokumenata i elektronički potpisane dokumente.

Funkcionalnosti modula su sljedeće:

* pohrana dokumenata na centralnu lokaciju,
* pristup dokumentima bez potrebe za fizičkom dobavom cjelokupnog dokumenta,
* automatsko stvaranje novih verzija (verzioniranje) dokumenata,
* pristup više osoba istom dokumentu, što eliminira potrebu za kopiranjem i ručnom distribucijom,
* potpuna sigurnosna zaštita dokumenta (odgovarajuće backup kopije),
* pretraživanje dokumenata po ključnim riječima,
* arhiviranje dokumenata,
* uređivanje dokumenata putem WebDAV protokola,
* podrška za korištenje neograničenog broja Document Library-ja,
* podrška za korištenje neograničenog broja Content baza,
* automatsko kreiranje novih Document Library-ja odnosno Content baza sukladno sljedećim parametriziranim indikatorima:
  + maksimalna ciljana veličina i
  + maksimalni ciljani broj dokumenata.

### Modul: Upravljanje tokom poslovnih procesa

Ovaj modul omogućava definiranje poslovnih procesa sa stanjima i prijelazima u kojima se pojedini poslovni proces može naći. Definicija procesa vrši se kroz administracijski modul platforme eGOP. Kroz upravljanje tokom poslovnih procesa administrator sustava može definirati:

* za svaku vrstu predmeta specifične statuse kroz koji predmet treba proći u svom životnom ciklusu,
* za svaku vrstu predmeta vrste pismena koje se mogu pojaviti u određenoj vrsti predmeta,
* za svaki od statusa predmeta kreiranje liste dozvoljenih prijelaza iz statusa u status,
* za svaki od statusa predmeta kreiranje liste dozvoljenih vrsta pismena,
* za svaki od prijelaza statusa određivanje obaveznosti postojanja određene vrste pismena s određenim statusom (potpisano, otpremljeno),
* za određene statuse automatsko zatvaranje predmeta.

Ako je za određenu vrstu predmeta definiran „workflow“, tada su na formi „sve o predmetu“ dostupne sljedeće funkcionalnosti:

* korisniku je omogućeno biranje između ponuđenih prijelaza statusa,
* korisniku je omogućeno pregledavanje povijesnosti promjena statusa za pojedini predmet,
* korisniku je omogućeno biranje samo one vrste pismena koje je moguće kreirati dok je predmet u određenom statusu.

### Modul: Masovna digitalizacija (skeniranje) dokumenata

Ovaj modul omogućava skeniranje velike količine papirnatih dokumenata, dodatnu automatsku obradu zbog poboljšanje kvalitete skeniranog dokumenta, te organizaciju i pohranu dokumenata u DMS (Document Management System).

Modul podržava desktop, workgroup, low-volume, mid-volume i high-volume skenere, te mogućnost prepoznavanja i obrade barkodova (uključujući i 2D barkod). Modul vrši prepoznavanje barkodova sa naljepnica koje generira modul za upravljanje standardnim procesima u elektroničkom uredskom poslovanju prilikom urudžbiranja, a koje osim standardnih podataka koje inače sadrži prijamni štambilj sadržavaju i barkod sa jedinstvenim identifikatorom dokumenta.

Svi skenirani i digitalizirani dokumenti pretraživi su po tekstu (eng. full text search), tj. pri skeniranju dokumenta softver obavlja optičko prepoznavanje teksta (OCR) bilo da se radi o cijelom tekstu ili o pojedinim indeksima, kako bi korisnicima bilo omogućeno lako i precizno traženje informacija u digitaliziranim dokumentima.

Modul ima mogućnost automatskog odvajanja velike količine dokumenata koji prođu postupak skeniranja koristeći bar kod, prazne listove, brojače stranica ili predefinirane stranice za razdvajanje.

Aplikativni softver za automatsku obradu dokumenata i skeniranje posjeduje sljedeće funkcionalnosti:

* optičko prepoznavanje znakova (OCR) dokumenta i mogućnost zonskog OCR-a,
* distribuirano skeniranje s više lokacija (jedan centralni server),
* upit u vanjsku bazu podataka za potrebe prepoznavanja meta podataka i validacije skeniranog sadržaja,
* pretraživi skenirani dokumenti u formatima PDF ili PDF-A,
* pretvaranje u format dokumenta za dugotrajno arhiviranje (TIFF, PDF, PDF/A),
* ispravljanje i čišćenje skeniranih slika,
* detekcija i izbacivanje praznih stranica,
* kompatibilnost s ADF duplex i mrežnim skenerima,
* visoka kvaliteta skeniranih dokumenata,
* mogućnost naknadnog skeniranja (nakon upisa dokumenata u sustav),
* mogućnost prethodnog skeniranja (prije upisa dokumenata u sustav),
* pretraživi PDF-ovi,
* pozadinski izvoz i aplikacijska sučelja za izvoz,
* mogućnost „batch“ skeniranja,
* napredno bar kod očitavanje, uključujući i 2D bar kod,
* automatsko okretanje dokumenata,
* neograničena mogućnost ispravljanja („undo“),
* ručno ponovno skeniranje („rescan“),
* automatsko odvajanje dokumenata putem (bar koda, praznog lista, brojača stranica ili spajalice dokumenata),
* mogućnost indeksiranja i
* kompatibilnost sa integracijskim web servisima platforme eGOP.

### Modul: Integracija funkcija masovne digitalizacije i platforme eGOP10

Ovaj modul omogućava integraciju između modula za masovnu digitalizaciju, modula za upravljanje elektroničkim dokumentima i modula za upravljanje tokom poslovnih procesa u svrhu poboljšanja efikasnosti procesa digitalizacije (skeniranja) dokumentacije i smanjenja mogućnost ljudske pogreške.

Modul ima sljedeće funkcionalnosti:

* automatski prihvat dokumenata i njihovih identifikatora iz sustava za skeniranje,
* automatsko spremanje dokumenata u modul za upravljanje elektroničkim dokumentima,
* automatsko postavljanje prava pristupa dokumentima koristeći poslovna pravila definirana u modulu za upravljanje tokom poslovnih procesa,
* automatsko povezivanje dokumenata iz modula za upravljanje elektroničkim dokumentima sa zapisima o dokumentima iz modula za upravljanje tokom poslovnih procesa u elektroničkom uredskom poslovanju.

### Modul: Konsolidacija poslovnih subjekata

Ovaj modul omogućava automatsku konsolidaciju podataka o subjektima kako bi se održala kvaliteta/čistoća odnosno jedinstvenost podataka. Na ovaj način korisnik sam upravlja odnosima između subjekta koji se konsolidiraju (nasljednik i prethodnik). Modul također omogućava deaktivaciju jednog ili više subjekata uz automatsko povezivanje na odabranog aktivnog subjekta, te time i pregled odnosa između povezanih subjekta.

### Modul: Sustav za pripremu i upravljanje sjednicama Upravnog vijeća

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

### Modul: Poslovni registri

Modul poslovnih registara omogućuje 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.

Svaki od poslovnih registara je integriran sa Sustavom za upravljanje elektroničkim uredskim poslovanjem, Sustavom za upravljanje dokumentima i digitalnom arhivom radi pohrane elektroničkih dokumenata te drugim poslovnim registrima kako bi se osigurala jednoznačnost evidentiranih podataka.

#### Registar energetskih subjekata

Registar energetskih subjekata sadrži podatke o energetskim subjektima tj. svim poslovnim subjektima koji su se obratili HERA-i sa zahtjevom iz kojeg je proizašla jedna od sljedećih radnji: proces izdavanja/ produženja/ prijenosa/ oduzimanja dozvole za obavljanje energetskih djelatnosti.

Prikaz daje osnovne podatke o energetskom subjektu kao što su: naziv energetskog subjekta, OIB, adresa, registarski broj dozvole, vrsta energetske djelatnosti.

Registar pruža i sljedeće mogućnosti:

* uvid u matične podatke poslovnog subjekta te njihovu izmjenu ako korisnik ima odgovarajuću aplikacijsku ulogu,
* uvid u sve predmete povezane sa odabranim energetskim subjektom,
* uvid u sva pismena povezana sa odabranim energetskim subjektom.

#### Registar dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti

Sukladno Zakonu o energiji HERA je dužna voditi evidenciju izdanih i oduzetih dozvola za obavljanje različitih energetskih djelatnosti.

Globalni poslovni proces upravljanja dozvolama energetskih subjekata se sastoji od sljedećih procesa:

* zaprimanje zahtjeva,
* izdavanje rješenja
  + izdavanje rješenja o izdavanju, produženju, prestanku važenja ili prijenosu dozvole za obavljanje energetske djelatnosti i
  + izdavanje rješenja o oduzimanju dozvole za obavljanje energetske djelatnosti,
* predlaganje i usvajanje rješenja na sjednici i
* otprema rješenja energetskom subjektu.

Procesom upravljanja dozvolama su obuhvaćeni sljedeći poslovi:

* izdavanje dozvole,
* produženje dozvole,
* prijenos dozvole,
* prestanak važenja dozvole (na zahtjev stranke, zbog isteka dozvole ili prestanka postojanja pravne osobe/smrti fizičke osobe),
* privremeno oduzimanje dozvole i
* trajno oduzimanje dozvole.

Svi navedeni koraci se evidentiraju u SUUPPS te se grupiraju na jednom mjesto, u ovom slučaju Registru dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti, gdje se bilježi svaka prijava te se evidentira:

* poslovni subjekt (podnositelj),
* vrsta djelatnosti kojom se bavi,
* registarski broj dozvole,
* razdoblje na koje se izdaje/produžuje dozvola,
* datum donošenja rješenja, datum izdavanja dozvole, datum isteka dozvole, datum izdavanja rješenja o oduzimanju dozvole, datum izdavanja rješenja po čl. 18. st. 2. Zakona o energiji,
* podatak da li je dozvola objavljena na javnom web-u HERA-e,
* datum isteka bankovne garancije i
* datum prestanka važenja brisane dozvole.

Navedeni podatci se unose/ažuriraju direktno u Registru dozvola za obavljanje energetskih djelatnosti te su također vidljivi na pripadajućem predmetu u sklopu kojeg je zabilježen ranije navedeni proces upravljanja dozvolama (od zaprimanja zahtjeva do otpreme rješenja energetskom subjektu). Potrebno je imati odgovarajuću aplikacijsku ulogu za navedene radnje unosa/ažuriranja podataka.

Registar pruža i sljedeće mogućnosti:

* uvid u predmet kojim je krenuo poslovni proces izdavanja/ produženja/ prijenosa/ oduzimanja dozvole,
* uvid u matične podatke poslovnog subjekta te njihovu izmjenu ako korisnik ima odgovarajuću aplikacijsku ulogu,
* uvid u doneseno Rješenje u elektroničkom obliku i
* ispis kartice dozvole koja bilježi sve bitne informacije o nositelju dozvole te povijesti promjena podataka o pojedinačnoj dozvoli za obavljanje energetske djelatnosti.

#### Registar kupaca toplinske energije

Zakonom o tržištu toplinske energije određeno je kako 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.

Svaki kupac toplinske energije je evidentiran u SUUPPS te mu je pridružen predmet na kojem se bilježe sve aktivnosti i promjene tijekom vremena.

Registar korisniku pruža sljedeće podatke:

* naziv kupca toplinske energije,
* OIB i adresu,
* broj zgrada/građevina kojima prodaju toplinsku energiju,
* broj krajnjih kupaca,
* ukupan broj zgrada/građevina kojima prodaju toplinsku energiju,
* ukupan broj krajnjih kupaca,
* stanje s kojim se označava da li je subjekt upisan u registar, obrisan iz registra, ima zaprimljen zahtjev ili mu je zahtjev odbijen i
* informaciju o tome da li su podatci kupca objavljeni na javnom web-u HERA-e.

Navedeni podatci se unose/ažuriraju direktno u Registru kupaca toplinske energije te su također vidljivi na pripadajućem predmetu u sklopu kojeg je zabilježen zahtjev za upisom u Registar. Potrebno je imati odgovarajuću aplikacijsku ulogu za navedene radnje unosa/ažuriranja podataka.

Registar pruža i sljedeće mogućnosti:

* uvid u predmet kojim je krenuo poslovni proces upisa u Registar kupaca toplinske energije,
* uvid u matične podatke poslovnog subjekta te njihovu izmjenu ako korisnik ima odgovarajuću aplikacijsku ulogu,
* uvid u sve predmete povezane sa odabranim subjektom,
* uvid u sva pismena povezana sa odabranim subjektom i
* ispis kartice kupca toplinske energije koja bilježi sve bitne informacije o kupcu toplinske energije, mjestu obavljanja djelatnosti, brojevima zgrada/građevina i krajnjih kupaca kojima se prodaje toplinska energija te povijesti promjena podataka o kupcu toplinske energije.

#### Registar rješenja za povlaštene proizvođače

HERA provodi proces upravljanja rješenjima povlaštenih proizvođača energije pri čemu se globalni poslovni proces sastoji od sljedećih procesa:

* zaprimanje zahtjeva i dodatne dokumentacije,
* izdavanje rješenja
  + izdavanje rješenja o stjecanju statusa povlaštenog proizvođača,
  + izdavanje rješenja o produženju rješenja/prethodnog rješenja,
  + izdavanje rješenja o promjeni podataka,
  + istek ili prestanak važenja rješenja/prethodnog rješenja i
  + oduzimanje statusa povlaštenog proizvođača energije,
* predlaganje i usvajanje rješenja na sjednici UV-a i
* otprema rješenja povlaštenom proizvođaču energije.

Svi navedeni koraci se evidentiraju u SUUPPS te se grupiraju na jednom mjesto, u ovom slučaju Registru rješenja za povlaštene proizvođače, gdje se bilježi svaka prijava te se evidentiraju:

* Podaci o postrojenju
  + Nositelj projekta/ povlašteni proizvođač
  + Naziv postrojenja
  + Registarski broj
  + Tip postrojenja
  + Instalirana el. snaga (MW)
  + Instalirana topl. snaga (MW)
  + Status izgradnje – Izgrađeno ili Planirano
  + Datum zadnjeg očevida
  + Status – Otvoreno ili Zatvoreno
* Zadnje izdano rješenje o stjecanju statusa povlaštenog proizvođača električne energije
  + Status rješenja – Isteklo, Poništeno, Ukinuto, Važi
  + Datum izdavanja rješenja, Datum izvršnosti rješenja, Datum isteka rješenja
  + Napomena o rješenju
* Ostvareno pravo
  + Ostvareno pravo – Ugovor o otkupu, Ugovor o zajamčenoj cijeni, Sustav jamstva podrijetla EE, Nepoznato
  + Datum sklapanja ugovora o poticajima, Datum početka ostvarivanja poticaja, Datum prestanka ostvarivanja poticaja
  + Uvjet učinkovitosti
* Podaci o promjenama, nedostatcima, napomenama o postrojenju

Navedeni podatci se unose/ažuriraju direktno u Registru rješenja za povlaštene proizvođače te su također vidljivi na pripadajućem predmetu. Potrebno je imati odgovarajuću aplikacijsku ulogu za navedene radnje unosa/ažuriranja podataka.

Registar pruža i sljedeće mogućnosti:

* uvid u pripadajući predmet urudžbiran u SUUPPS-u,
* uvid u matične podatke poslovnog subjekta te njihovu izmjenu ako korisnik ima odgovarajuću aplikacijsku ulogu,
* uvid u sve predmete povezane s odabranim postrojenjem,
* uvid u sva pismena povezana s odabranim postrojenjem i
* ispis kartice postrojenja koja bilježi sve bitne informacije o nositelju projekta i podatke o postrojenju. Bilježe se povijesni podatci o postrojenju, ostvarenim pravima i o izdanim rješenjima.

### Integracijski web servisi

Platforma eGOP ima mehanizme povezivanja i razmjene podataka s drugim IT sustavima koji mogu biti implementirani na različitim platformama/tehnologijama (Windows, Unix, Linux, Java, .NET).

Specifikacija integracijskog sučelja (API):

* ASP.NET WebAPI RESTful web servisi; JSON kao podatkovni format.
* Svaka transakcija koju je moguće provesti kroz sustav posjeduje odgovarajući WebAPI end-point. Za slučaj da neki sustav nije u stanju konzumirati RESTFul web servise i JSON podatkovni format – na raspolaganju su i SOAP web servisi za najčešće korištene funkcionalnosti.
* Autentifikacijski mehanizmi su implementirani oslanjajući se na Basic authentication Internet Information Service Windows Servera (IIS).
* Autorizacijski mehanizmi se oslanjaju na eGOP-ov vlastiti „role-based” sigurnosni model putem kojeg se svakom korisničkom računu može dodijeliti proizvoljna kombinacija ovlasti na pojedine web servise odnosno na pojedine metode web servisa. Ta prava dodjeljuje administrator platforme eGOP.

Slijedi popis dostupnih web metoda/servisa. Njihova WDSL specifikacija dana je u dodatnim PDF dokumentima.

#### Web metode osnovnih web servisa

Web Service „Predmet“

* metoda KreirajPredmet,
* metoda OdrediRjesavatelja,
* metoda ZatvoriPredmet,
* metoda StornirajPredmet,
* metoda PostaviSubjektaNaPredmetu,
* metoda ObrisiSubjektaNaPredmetu,
* metoda DohvatiPodatkePredmeta,
* metoda PonovoOtvori.

Web Service „Subjekt“

* metoda KreirajSubjekta,
* metoda KreirajSubjektaProsireno,
* metoda AzurirajPodatkeSubjekta,
* metoda DohvatiPodatkeSubjekta,
* metoda DohvatiSubjektIdZaUsername.

Web Service „Pismeno“

* metoda KreirajPismeno,
* metoda KreirajIzlaznoPismeno,
* metoda PostaviSubjektaNaPismenu,
* metoda DohvatiPodatkePismena,
* metoda KreirajDokumentZaPismeno,
* metoda ObrisiDokumentZaPismeno,
* metoda DohvatiDokumentZaPismeno,
* metoda KreirajPrilog,
* metoda ObrisiPrilog,
* metoda KreirajDokumentZaPrilog,
* metoda ObrisiDokumentPriloga,
* metoda DohvatiListuPrilogaPismena,
* metoda DohvatiDokumentZaPrilog.

#### Web metode web servisa koji su dodatno razvijeni u svrhu objave dokumenata na web portalu HERA-e

Web Service „Registri“

* metoda dozvole,
* metoda kupciToplinskeEnergije.

Web Service „Dokumenti“

* metoda dokumentiZaObjavu,
* metoda getDokument,
* metoda getPrilog.

## Nefunkcionalna specifikacija Sustava

SUUPPS ima sljedeće opće nefunkcionalne karakteristike:

* web bazirano rješenje, za rad krajnjeg korisnika na korisnička računala nije potrebno instalirati dodatni softver,
* korisničko sučelje se automatski prilagođava rezoluciji i orijentaciji ekrana tzv. „responsive design“,
* kompatibilnost s desktop/laptop računalima i tablet računalima,
* sustav ima implementirane ACID (atomicity, consistency, isolation, durability) mehanizme transakcija, oslanjajući se na transakcijske funkcije RDBMS-a odnosno DAL (Data Access Layer) aplikativnog sloja koji je implementiran koristeći MS Entity Framework 6. Time se postiže cjelovito, pouzdano i sigurno izvršavanje svih transakcija, uključivo i kompleksne transakcije putem kojih korisnik mijenja više različitih zapisa,
* model podataka je u 3NF obliku (treća normalna forma), a korištenjem primarnih i stranih ključeva te „default“ i „check constraint-a“, uz ostale mehanizme, osigurava se integritet podataka,
* nema ograničenja na broj korisnika, transakcija ili dokumenata,
* arhitektura sustava podržava visoku dostupnost i skalabilnost,
* sustav ima detaljne audit logove – bilježi se pokretanje svake transakcije (vrijeme, tip transakcije, korisnik, ulazni parametri, rezultat),
* sustav ima detaljne error logove – svaka transakcija koja se ne završi uspješno zapisuje se u logu (tip transakcije, vrijeme, korisnik, ulazni parametri u transakciju, pogreška koja se dogodila),
* sadrži i vlastiti dnevnik poslovnih događaja, u kojoj se za ključne entitete bilježe ključne poslovne promjene (npr. promjena stanja),
* „role-based“ autorizacija – svakom korisniku može se dodijeliti neograničeni broj aplikacijskih uloga,
* tehnološkim usavršavanjem osigurana je usklađenost s aktualnim tehnološkim standardima.

Svaki novi „release“ prolazi kroz definiranu proceduru testiranja (funkcionalni E2E testovi, testovi performansi, unit testovi, testovi pod vršnim opterećenjem).

## Specifikacija primijenjenih tehnologija postojeće hardverske i softverske infrastrukture

### Hardverska specifikacija

Kao infrastrukturnu osnovicu SUUPPS koristi Microsoft Azure oblak (cloud). Time sustav ne koristi nikakav dedicirani hardver, već se za potrebe pojedinih infrastrukturnih komponenti (RDBMS, Web Server, DMS server i slično) koriste odgovarajući Azure resursi.

Sva Azure infrastruktura grupirana je u dedicirani „Azure tenant“ za potrebe HERA-e (infohera.onmicrosoft.com), a koriste se sljedeći Azure resursi:

* Virtual Machine – za potrebe udomljavanja aplikativnog (web) servera
* Virtual Machine – za potrebe udomljavanja serverskog dijela ABBYY softvera za skeniranje i OCR
* SQL Database – za potrebe udomljavanja relacijske baze podataka
* virtualna mreža – za potrebe pristupa virtualnim strojevima i VPN-konekciju s mrežom Naručitelja
* Sharepoint Online – za potrebe pohrane, dohvata, uređivanja, verzioniranja i indeksiranja elektroničkih dokumenata
* AD Connect – za potrebe integracije sa HERA-inom Active Directory domenom

Krajnji korisnici sustavu pristupaju koristeći internetski preglednik.

Azure usluge imaju ugrađenu mogućnost analize korištenja i pristupa SUUPPS-u korištenjem ugrađenih mehanizama zaštite protiv prijetnji, analizom ponašanja aplikacija i otkrivanja anomalija u njihovom radu uz davanje preporuka kako otkloniti sigurnosne probleme.

Korištenjem Azure usluga osigurana je visoka dostupnost platforme od 99,95% vremena (SLA) uz mogućnost automatizirane sigurnosne pohrane (backup).

Performanse servera na kojima je udomljen SUUPPS podržavaju skaliranje prema potrebama koje se pokažu tijekom korištenja aplikacija.

### Softverska specifikacija

Platforma eGOP implementirana je koristeći sljedeće tehnologije: ASP.NET 4.7.2, ASP.NET WebAPI, Entity Framework 6.0, Angular Framework (koristeći HTML5 i CSS3), SQL Server 2014, SQL Server Reporting Services, Microsoft Sharepoint Foundation 2013. Za potrebe autentifikacije koristi se Active Directoy Federation (ADFS).

Za skeniranje i OCR papirnatih dokumenata koristi se softver ABBYY FineReader Server 14.