

Izmjena postupka

OSNOVNI PODACI

Opis predmeta javne nabavke:

Softver za upravljanje i elektronsku arhivu podataka

Vrsta predmeta:

Usluge

Vrsta postupka:

Jednostavna nabavka

PODACI O NARUČIOCU

Naziv:

MONTEPUT DOO PODGORICA

PIB:

02462494

Uslovi prije izmjena

Opis	Tip uslova
Rok važenja ponude je 60 dana od dana otvaranja ponuda.	Rok važenja ponude
Rok izvršenja usluge je 4 mjeseca od dana zaključivanja ugovora, a rok održavanja i podrške sistema je 365 dana od dana zaključenja ugovora.	Rok izvršenja ugovora
Mjesto izvršenja ugovora je Upravna zgrada Monteputa d.o.o., na adresi ul. Avda Međedovića br. 130, Podgorica.	Mjesto izvršenja ugovora

Rok plaćanja: 8 dana od dana završetka usluge a na osnovu dostavljene fakture i zapisnika o primopredaji, kojeg sačinjavaju i potpisuju ovlašćeni predstavnici ugovornih strana.	Rok plaćanja
Način plaćanja je: na žiro račun Izvršioca. Žiro račun: _____ Banka: _____ (Ponuđač je obavezan navesti broj žiro računa i banke).	Način plaćanja
Uslov plaćanja je faktura i zapisnik o primopredaji koja dokumenta su prihvaćena i potvrđena od strane ovlašćenog predstavnika naručioca.	Uslovi plaćanja
Uz ponudu se dostavlja i izjava ponuđača o ispunjenosti uslova utvrđenih zahtjevom i nepostojanju sukoba interesa, potpisana od strane ovlašćenog lica ponuđača, koja se sačinjava na obrascu 2.	Drugi uslovi
Odabrani ponuđač je dužan da obezbijedi prostoriju za obuku zaposlenih za rad na sistemu i da dostavi korisničko uputstvo za korišćenje aplikacije za sve korisnike sistema.	Drugi uslovi
Garantni rok na predmetno rješenje je 12 mjeseci od dana potpisivanja zapisnika o primopredaji sistema.	Garantni rok
Odabrani ponuđač je u obavezi da održava sistem i pruži podršku u roku od 12 mjeseci od dana primopredaje sistema.	Drugi uslovi
Privredni subjekat je dužan da posjeduje minimum stručnih i kadrovskih kapaciteta koji su potrebni za izvršenje ugovora što se dokazuje dokazom o angažovanju radne snage (prijava na osiguranje zaposlenog, ugovor o radu, sporazum o preuzimanju zaposlenog, ugovor o korišćenju sposobnosti drugog subjekta ili drugi akt u skladu sa zakonom). Privredni subjekt je dužan da posjeduje minimum stručnih i kadrovskih kapaciteta koji su potrebni za izvršenje ugovora i to: minimum 2 lica koja posjeduju sertifik Dokument Management System (DMS) kojim se dokazuje da su osposobljeni da instaliraju opremu koja je predmet nabavke.	Stručna i tehnička sposobnost

Privredni subjekt je dužan da posjeduje minimum iskustva na kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke što se dokazuje potvrdama izdatih od strane investitora, odnosno korisnika o pruženim uslugama, tokom prethodnih godina ali ne duže od tri godine, računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, koje sadrže opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen. Ponuđač je dužan da dostavi: • minimum 5 referenci o kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke. Pod istim ili sličnim poslovima smatraju se: usluge razvoja ili održavanje dms sistema, sa minimalno 100 korisnika.	Stručna i tehnička sposobnost
--	-------------------------------

Uslovi nakon izmjena

Opis	Tip uslova
Rok važenja ponude je 60 dana od dana otvaranja ponuda.	Rok važenja ponude
Rok izvršenja usluge je 4 mjeseca od dana zaključivanja ugovora, a rok održavanja i podrške sistema je 365 dana od dana zaključenja ugovora.	Rok izvršenja ugovora
Mjesto izvršenja ugovora je Upravna zgrada Monteputa d.o.o., na adresi ul. Avda Međedovića br. 130, Podgorica.	Mjesto izvršenja ugovora
Rok plaćanja: 8 dana od dana završetka usluge a na osnovu dostavljene fakture i zapisnika o primopredaji, kojeg sačinjavaju i potpisuju ovlašćeni predstavnici ugovornih strana.	Rok plaćanja
Način plaćanja je: na žiro račun Izvršioca. Žiro račun:_____ Banka:_____ (Ponuđač je obavezan navesti broj žiro računa i banke).	Način plaćanja
Uslov plaćanja je faktura i zapisnik o primopredaji koja dokumenta su prihvaćena i potvrđena od strane ovlašćenog predstavnika naručioca.	Uslovi plaćanja
Uz ponudu se dostavlja i izjava ponuđača o ispunjenosti uslova utvrđenih zahtjevom i nepostojanju sukoba interesa, potpisana od strane ovlašćenog lica ponuđača, koja se sačinjava na obrascu 2.	Drugi uslovi

Odabrani ponuđač je dužan da obezbijedi prostoriju za obuku zaposlenih za rad na sistemu i da dostavi korisničko uputstvo za korišćenje aplikacije za sve korisnike sistema.	Drugi uslovi
Garantni rok na predmetno rješenje je 12 mjeseci od dana potpisivanja zapisnika o primopredaji sistema.	Garantni rok
Odabrani ponuđač je u obavezi da održava sistem i pruži podršku u roku od 12 mjeseci od dana primopredaje sistema.	Drugi uslovi
Privredni subjekat je dužan da posjeduje minimum stručnih i kadrovskih kapaciteta koji su potrebni za izvršenje ugovora što se dokazuje dokazom o angažovanju radne snage (prijava na osiguranje zaposlenog, ugovor o radu, sporazum o preuzimanju zaposlenog, ugovor o korišćenju sposobnosti drugog subjekta ili drugi akt u skladu sa zakonom). Privredni subjekt je dužan da posjeduje minimum stručnih i kadrovskih kapaciteta koji su potrebni za izvršenje ugovora i to: minimum 2 lica koja posjeduju sertifikat kojim se dokazuje da su lica tehnički osposobljena za rad na sistemu u kojem je realizovan predmetni DMS system.	Stručna i tehnička sposobnost
Privredni subjekt je dužan da posjeduje minimum iskustva na kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke što se dokazuje potvrdama izdatih od strane investitora, odnosno korisnika o pruženim uslugama, tokom prethodnih godina ali ne duže od tri godine, računajući i godinu u kojoj je započet postupak javne nabavke, koje sadrže opis i vrijednost predmeta nabavke, vrijeme realizacije ugovora i konstataciju da je ugovor blagovremeno i kvalitetno izvršen. Ponuđač je dužan da dostavi: • minimum 5 referenci o kvalitetnom i uspješnom izvršavanju istih ili sličnih poslova iz oblasti predmeta nabavke. Pod istim ili sličnim poslovima smatraju se: usluge razvoja ili održavanje dms sistema, sa minimalno 100 korisnika.	Stručna i tehnička sposobnost

Kriterijumi prije izmjena

Opis	Očekivani odgovor ponuđača	Metod bodovanja
Cijena	-	-

Kriterijumi nakon izmjena

Opis	Očekivani odgovor ponuđača	Metod bodovanja
Cijena	-	-

Tehnička specifikacija prije izmjena

Procijenjena vrijednost bez PDV	Redni broj predmeta nabavke	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina	Jedinica mjere
20000.00	1	Softver za upravljanje i elektronsku arhivu podataka	Potrebno je kreirati DMS rješenje koje zadovoljava sve funkcionalnosti modernih DMS rješenja u četiri oblasti: elektronski obuhvat poslovne dokumentacije, distribucija, arhiviranje i sprovođenje određenih poslovnih procesa - radnih tokova predmeta i dokumenata. Projektno rješenje treba da omogući evidentiranje podataka o dokumentu, elektronski obuhvat, čuvanje, održavanje, obradu, praćenje i distribuciju dokumentacije iz poslovnog sistema, upravljanje opštim radnim postupcima, kao i upravljanje nekim „standardizovanim“ poslovnim postupcima sa određenim tipovima dokumenata. Svaki pojedinačni dokument, koji se uključuje u dokumentacioni sistem, će se klasifikovati, označiti u skladu sa usvojenim sistemom označavanja, dodatno definisati, odrediti nivo sistema zaštite u smislu pristupa autorizovanih korisnika kao i mogućnosti izmjena i dopuna, brisanja i sl. Dokumenti se mogu povezivati u predmete ili međusobno (dokument sa dokumentom), mogu se jednostavno prebaciti u modul stalna arhiva ili uključivati u neki od uspostavljenih radnih tokova (workflow). Potrebno je omogućiti uključivanje novih dokumenata u sistem preko ulazno-izlaznog modula uz mogućnost skeniranja dokumenata, prenosom dokumenta koji su pristigli elektronskom poštom i njihovo uključivanje u dokumentacioni sistem (e-mail prikupljač), ili putem importa fajlova nastalih u elektronskom obliku (za internu i izlaznu	1.00	kom

dokumentaciju) ili generisanjem novih dokumenata iz pripremljenih šablona od strane samog poslovnog procesa. Potrebno je omogućiti praćenje i upravljanje kontrolisanim kopijama dokumenata koji nisu u elektronskoj formi (papirna podloga, mikrofilm i sl.), za podršku rada centralne arhive. U tom smislu je potrebno omogućiti evidentiranje centralne i područnih arhiva (to su sva mjesta gdje se može čuvati dokumentacija), evidentiranje i praćenje zaduženja određenom kopijom dokumenta, distribucija kopija dokumenata i sl.

FUNKCIONALNA SPECIFIKACIJA

Potrebno je da projektno rješenje omogući sledeće funkcionalnosti:

- Intuitivan, višezjezičan WEB korisnički interfejs. Pod ovim se podrazumijeva:
 - o Web interfejs aplikacije,
 - o Intuitivan personalizovani interfejs koji se dinamički prilagođava za svakog autorizovanog korisnika u skladu sa njegovim pravima za rad,
 - o Mogućnost dodavanja posebnih korisničkih pogleda koji će unaprijed pripremati dokumente i predmete i prikazivati ih korisnicima na način koji njima najviše odgovara,
 - o Višezjezičanost, koja se ogleda u korišćenju različitih jezika za pristup eDMS sistemu od strane različitih korisnika. Broj jezika neće biti ograničen.

- Evidentiranje, klasifikaciju, definisanje osnovnog registra dokumenata i predmeta. Pod ovim se podrazumijeva uspostavljanje aktivne baze dokumenata/predmeta.
 - o U bazu će se unositi predmeti i dokumenti sa osnovnim skupom atributa koji ih karakterišu. Prilikom unosa osnovnih podataka o dokumentima, po definisanom automatizmu će svaki predmet i dokument dobiti identifikacionu oznaku, naziv, klasifikacionu oznaku, opis, stranku, datume (evidencije, rok završetaka) i sl.
 - o Aktivna zbirka dokumenata će sadržati informacije o svim dokumentima koji se

nalaze u sistemu.

o Informacije o dokumentima će se čuvati do isteka određenog roka (koji se parametarski definiše za svaku klasifikacionu grupu predmeta), a potom će se prebacivati u Arhivsku zbirku u kojoj će se čuvati određeno vrijeme propisano za čuvanje date vrste dokumenata ili trajno.

- Modul tekuća arhiva treba da omogući bezbjedno i pouzdano čuvanje predmeta u elektronskom obliku i efikasno pretraživanje i pristupanje istim.

o Svi dokumenti će biti kategorizovani u skladu sa važećim propisima i pravilnicima,
o Papirni dokumenti će biti digitalizovani i uključeni u arhivu, i direktno povezani sa odgovarajućim dokumentom ili predmetom
o Svi dokumenti u arhivi će biti organizovani po tipovima dokumenata, organizacionim jedinicama, vrstama predmeta i datumima,
o Dokumenti kao složene strukture mogu da se sastoje od većeg broja priloga u različitim formatima digitalnih zapisa.

- Sistem za pretraživanje dokumenta.

Postupak pretraživanja dokumenata potrebno je da se realizuje primjenom kompleksnog mehanizma za postavljanje upita i filtera, a na osnovu:

o Definisanje autorizacije korisnika (na bazi signirnog plana, hijerarhijske organizacione strukture, korisničkih uloga (rola) i korisničkog profila).

o Svaki autorizovani korisnik će moći da pristupi samo onim dokumentima i predmetima na koje ima eksplicitno pravo (kao čitalac ili autor). Jedno od prava je i davanje saglasnosti ili elektronska ovjera (potpisivanje) određenih tipova dokumenata.

- Povezivanje dokumenata (u predmete, međusobne veze). Dokumenti će moći biti povezani u predmete ili međusobno, dokument na dokument. Pritom potrebno je omogućiti da se jedan dokument može povezati sa više dokumenata i biti povezan u više predmeta, ako je to potrebno.

o Predmeti će se posebno definisati i za njih će se određivati određena poslovna pravila (sprovođenje upravnog postupka) koja se kasnije implementiraju na sve dokumente koji su u njih svrstani.

o Poseban oblik povezivanja dokumenata je i odnos dokument – verzija i dokument ili verzija – kontrolisana kopija.

o Predmeti (katalozi, dosjei) će imati mogućnost da se povežu sa objektima iz poslovnog sistema ili nekim događajem i to će moći da se planira u budućnosti (rok isteka, datum prijave, ročište na sudu i sl.).

- Signiranje (dodjeljivanje) dokumenta na određene nosioce saglasno signirnom planu. Signirni plan je skup ovlašćenih internih subjekata (organizacione jedinice, pojedini korisnici, referenti, obrađivači, ovjerivači, potpisnici) koji su kompetentni i odgovorni za rad sa određenim predmetima/dokumentima ili donošenjem određenih odluka. Ukoliko je neki dokument signiran, postavljaće se određeni signirni znak i dokument će se nalaziti u zoni odgovornosti osoba odgovornih za dati signirni znak sve dok se ne kompletira određeni postupak ili predmet dodjeli nekom drugom nosiocu. Signirni plan sadrži sve potrebne elemente autorizacije jer dokumentu mogu pristupiti samo oni korisnici koji imaju autorizaciju na dati signirni znak. U osnovi će signiranje biti bazirano na hijerarhiji organizacione strukture.

- Ulazna/Izlazna pošta. Ponuđeno rješenje će omogućiti vođenje knjiga ulazne i izlazne pošte, i uopšte, različitih ulazno/izlaznih protokola (djelovodnika ili knjiga). Preko ovih modula će se pored vođenja evidencija (zavođenja pošte) takođe vršiti i skeniranje (digitalizacija) papirne dokumentacije, signiranje i distribucija do primalaca i uključivanje pristiglih dokumenata u predmete. Zavođenje pošte će se vršiti na ličnost ili funkciju. Takođe će se voditi evidencija o primljenoj/poslatoj pošti. Putem modula Izlazne pošte biće moguće vršiti i uključivanje informacija o slanju u predmet (skeniranje odsječka o dostavi pošte iz PTT-a).

- Pisarnica. Projektno rješenje će omogućiti kompletan rad pisarnice što uključuje:
 - o Vođenje evidencije predmeta po klasifikacionim oznakama sa automatskim dodjeljivanjem brojeva,
 - o Praćenje i ažuriranje kretanja predmeta,

o Signiranje (dodjeljivanje) predmeta,
o Mogućnost praćenja predmeta po fazama obrade, obrađivačima i statusima u obradi,
o Vođenje popisa akata i dosijea,
o Izdavanje predmeta na revers i praćenje zaduženja,
o Periodično štampanje izvještaja, kao i ad hoc izvještavanje,
o Pristup predmetima u skladu sa definisanim sistemom autorizacije i privilegijama svih autorizovanih korisnika,
o Izrada dokumenata iz definisanih šablona, njihovo verzionisanje, kao i izrada elektronskih kopija dokumenata,
o Prihvat dokumenata u predmete putem email-a, web portala, faksa, skeniranjem, preko modula ulazno/izlazne pošte i njihovo evidentiranje i uključivanje u sistem,
o Pregled predmeta i akata po različitim kriterijumima (datumima, strankama, referentima, fazama obrade, statusima, klasifikaciji, organizacionoj strukturi organa, ključnim riječima, nazivima predmeta, vrstama upravnih postupaka, različitim tekstualnim napomenama i sl.),

• Upravljanje radnim tokovima i životnim ciklusima dokumenata. Ova funkcionalnost će podrazumijevati:
o Implementaciju radnih tokova i postupaka (workflow, opšti postupci i procedure rada) – podrazumjeva definisanje novih radnih tokova i poslovnih pravila, izmjenu postojećih i sprovođenje upravljanja i nadzora nad realizacijom tih dokumentacionih tokova – radnih procedura.

o Uspostavljanje radnih tokova na osnovu definisanih poslovnih pravila koji podrazumjevaju definisanje putanje, faza, statusa u kojima se može naći neki predmet/dokument, zatim definisanje kontrolnih tačaka (verifikacija – ko, šta, kojom akcijom, kada) od početka pa do kraja životnog ciklusa nekog radnog toka.
o Nakon definisanja radnog toka, projektno rješenje će omogućiti kompletno uspostavljanje tog toka, autorizaciju od strane definisanih korisnika i nadzor nad uspostavljenim tokom.
o Mogućnost praćenja (nadzora) vremenskih rokova za sprovođenje postupka, izradu određenih dokumenta, sa mogućnostima da

se prate određeni KPI i da se lako pronađu slaba mjesta, da se vidi ko i koliko odstupa od zadatih vrijednosti i sl.

o Korisnici će moći bez ikakvih ograničenja u pogledu stepena složenosti i kvantiteta (broja) modifikovati postojeće poslovne postupke i dodavati nove.

- Upravljanje radnim zadacima. Pod ovim se podrazumjeva definisanje, dodjeljivanje, praćenje i izvještavanje u vezi sa radnim zadacima. Radni zadaci će imati mogućnost povezivanja sa radnim tokovima i procedurama, sa dokumentima i predmetima sa organizacionom strukturom i predstavljajući standardne objekte DMS sistema.

- Elektronska oglasna tabla. Pod ovim se podrazumjeva funkcionalnost obavještavanja svih zaposlenih ili određenih grupa korisnika, dostavljanje određene dokumentacije (uputstva, obavještenja, oglasi) preko mehanizma elektronske oglasne table koja će biti sastavni dio DMS rješenja.

- Mogućnost obuhvata dokumenata iz više izvora (slanje i primanja dokumenata u DMS sistem). Potrebno je implementirati funkcionalnost koja omogućava da se izabrani dokument može uključiti u DMS sistem iz više izvora, dakle omogućiti import elektronskih priloga (svih formata) iz mreže, putem skeniranja papirne dokumentacije, putem automatskog generisanja iz šablona, putem prijema kompletnih dokumenata iz elektronske pošte (e-maila), odnosno da se dokument koji je stigao na bilo koji način može uključiti u dokumentacioni sistem (i elektronsku arhivu) u skladu sa poslovnim pravilima, autorizacijom i sistemom označavanja. Treba naglasiti da će se e-mailovi tretirati kao složeni dokumenti koji mogu imati jedan ili više različitih priloga u različitim formatima zapisa. Dakle, biće omogućen:

- direktan unos elektronskih dokumenata u DMS sistem i import priloga u raznim formatima,

- unos preuzimanjem kompletnih dokumenata iz sistema e-pošte ili drugog eksternog izvora,

• unos skeniranjem - konverzije u digitalni oblik putem alata unutar DMS sistema (prilikom skeniranja biće podržana mogućnost implementacije komponente za OCR (eng. Optical Character Recognition)),

- unos generisanjem novih dokumenata korišćenjem predefinisanih formi dokumenata (template), kreiranih u okviru DMS sistema

- Mogućnost evidencije značajnih događaja koji su u vezi sa predmetom/dokumentom. Što podrazumijeva korišćenje radnih kalendara, povezivanje dokumenta sa nekim datumom i mogućnost da aplikacija „podsjeti“ odgovornog korisnika kada treba da se dogodi naredna aktivnost u vezi sa nekim predmetom ili dokumentom.

- Mogućnost automatskog generisanja i slanja upozorenja iz radnog toka. Obavješćavanje odgovornog korisnika (ili grupe korisnika) kada se dogodi određena promjena u DMS sistemu ili kada se primiče određeni vremenski rok vezan za određen događaj. Ovim povodom sistem će kreirati e-mail sa adekvatnim sadržajem i slati ga u skladu sa listom slanja za dati događaj.
- Podrška u radu (centralne arhive) sa dokumentacijom koja nije u elektronskom obliku – lokacije originalnih dokumenata. Potrebno je da se omogući da se dokumenti ili njihove kontrolisane kopije, mogu pratiti fizički prema lokaciji na kojima se nalaze ili zaduženjima.

- Upotreba različitih šifarnika (države, poštanski brojevi, mjesta, ključne riječi, razni parcijalni šifarnici i sl.). Prilikom unosa osnovnih podataka o svakom pojedinačnom dokumentu, koristiće se opšti šifarnici država, poštanskih brojeva naseljenih mjesta, kao i ostali šifarnici tipova i vrste dokumenata, ključnih riječi i sl.

- Praćenje i evidencija događaja koji su se obavljali nad dokumentima (eng. error, exception, event log, audit trail). U posebnoj bazi će se evidentirati svi događaji nad nekim dokumentom pri čemu će se upisivati korisnik, vrijeme i kratak opis akcije nad dokumentom. Pri tome će se registrovati i događaj kada korisnik samo čita neki

dokument. Takođe će se u posebnoj bazi voditi zapis o greškama(eng. error log) u cilju što efikasnijeg utvrđivanja i otklanjanja neusaglašenosti u radu.

DMS sistem treba da bude implementiran tako da ga je moguće proširivati, kako u smislu povećanja broja korisnika, tako i u smislu širenja skupa poslovnih procesa koji bi se sprovodili kroz DMS. Predmet ove nabavke jeste rešenje za ukupno 100 korisnika i uključivaće sljedeće poslovne procese:

- Kadrovski dosije (radna knjižica, ljebarska uvjerenja, diplome o stečenom stepenu stručnog obrazovanja, ugovori o radu, rješenja o godišnjem odmoru i ostalo)
- Opšti predmet
- Knjiga računa (podrazumjeva proces prijema i zavođenja ulazne fakture, potvrđivanje troška, odobravanje.)
- Putni nalozi
- Javne nabavke (Poslovi javnih nabavki podrazumjevaju sve postupke javnih nabavki u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama Crne Gore i upravljanje dokumentacijom od zahtjeva za nabavku do okončanja postupka javne nabavke i potpisivanja ugovora)
- Upravljanje tehničkom dokumentacijom
- Upravni postupci (postupci koji se vode pred upravama za nekretnine radi izgradnje dalekovoda, trafostanica, uspostavljanja prava službenosti i slično. Pored toga ovi postupci se odnose i na izjavljivanje žalbe ili odgovora na žalbu vlasnika zemljišta, izjavljenog Ministarstvu finansija kao drugostepenom organu, a i pred Upravnim sudom nakon pokretanja upravnog spora.)
- Sudski postupci
- ENP (evidencija naplate putarine)
- QMS dokumentacija - Vođenje QMS dokumentacije podrazumjeva upravljanje svom dokumentacijom za implementaciju ISO standarda u preduzeću i to od odluke o uvođenju, preko procedura pripreme, implementacije, sertifikacije, resertifikacije i dr.)

FUNKCIONALNOST DOKUMENTA

- Potrebno je omogućiti različite vidove evidencija ulaznih, izlaznih i internih vrsta

dokumenata, i to evidenciju dokumentacije u formi djelovodnika (evidencija određenih tipova dokumenata, sa je-dinstvenom numeracijom i označavanjem, kao npr. Knjiga ulaznih faktura, Knjiga ulazne pošte, Knji-ga izlazne pošte, Knjiga ugovora, Knjiga odluka, i sl.), kao i u formi predmeta (foldera/fascikle) pod čim se podrazumijeva evidencija različitih tipova dokumenata koji se odnose na jedan proces/postupak (predmet) i koji nastaju tokom obrade predmeta, odnosno tokom odvijanja konkretnog procesa (npr. Postupak nabavke, Qms dokumentacija).

- Ponuđeno rješenje mora da omogućiti korisničko definisanje tipova dokumenata, tipova djelovodnika i tipova predmeta, kroz odgovarajući korisnički interfejs, odnosno alat koji mora biti sastavni dio ponuđenog aplikativnog rješenja.

- Za svaki tip dokumenta potrebno je definisati najmanje:

- o Naziv tipa dokumenta

- o Moguća stanja obrade

- o Akcije za prelazak iz jednog u drugo stanje, kao i eventualne uslove za ove akcije

- o Atribute specifične za konkretni tip dokumenta

- o Način numeracije i označavanja dokumenta za konkretni tip dokumenta

- o Dodatne autorizacije za konkretni tip dokumenta

- o Pravila odobravanja za konkretni tip dokumenta – koji korisnici, u kom redosledu učestvuju u procesu odobravanja dokumenta i trajanje samog procesa odobravanja

- o Šabloni (obrasci/templateji) koji služe za automatsko generisanje dokumenta (fajlova) za konkretan tip dokumenta

- Za svaki tip predmeta potrebno je definisati najmanje:

- o Naziv tipa predmeta

- o Faze obrade za predmete tog tipa

- o Tipovi dokumenata koji se mogu evidentirati u svakoj od faza obrade

- o Akcije i pravila za promjenu faza radnog toka predmeta

- o Atribute specifične za konkretni tip predmeta

- o Način numeracije i označavanja predmeta za konkretni tip predmeta

- o Dodatne autorizacije za konkretni tip

predmeta (po fazi, akciji za promenu faze i sl.)

- Potrebno je omogućiti grupisanje predmeta i dokumenata po određenom ključu, u unaprijed definisani nadtip, odnosno dosije (npr. Dosije projekta, Dosije zaposlenog, Dosije poslovnog partnera, itd.)
- Prilikom unosa i evidentiranja elektronskog dokumenta, potrebno je omogućiti unos svih relevantnih podataka, a najmanje Naziv dokumenta, Datum evidencije, Poslovni partner, zatim odgovarajući broj specifičnih atributa predefinisanih za konkretan tip dokumenta (npr. Iznos, Datum valute, Mesto troška i sl. za tip dokumenta Faktura), i odgovarajući broj (0, 1 ili više) elektronskih priloga (fajlova).
- Unos fajlova treba biti omogućen najmanje na sljedeća tri načina:
 - o Skeniranjem papirnog dokumenta
 - o Kreiranjem dokumenta iz predefinisnog šablona
 - o Importom sa file system-a
- Ponuđeno rješenje mora imati mogućnost predefinisanja skupa mogućih naziva (šifarnik) za imenovanje fajlova nastalih skeniranjem.
- DMS mora da omogućiti da se za određene tipove dokumenata koji se često ponavljaju i imaju standardizovane forme (rješenje, odluke, ugovori,...) mogu definisati standardni šabloni (template-ji) koji bi se mogli koristiti prilikom kreiranja novih dokumenata. Šablon bi se pokrenuo na određenu akciju korisnika (kao npr. kreiraj dokument iz šablona) i uz pomoć indeksnih podataka sa dokumenta iz DMS inicijalno kreirao i omogućio autorizovanom korisniku da ga ažurira koristeći MS Office (Word, Excel,...). Jedan tip dokumenta može da sadrži više različitih šablona. Takođe, wizard za definisanje šablona mora da omogućiti autorizovanom korisniku koji nema programerska znanja mogućnost da ih sam definiše ili izmijeni.
- Ponuđeno rješenje mora imati mogućnost skladištenja podataka o poslovnim partnerima sa odgovarajućim setom podataka (Naziv, Matični i/ili drugi identifikacioni broj, Adrese, Kontakt osoba i sl.).
- Potrebno je omogućiti da se za jedan predmet i/ili dokument, može unijeti više

poslovnih partnera, koji mogu imati različite uloge na predmetu. U tu svrhu potrebno je omogućiti definisanje skupa vrijednosti (šifarnik) uloga poslovnih partnera.

- Ponuđeno rješenje mora omogućiti dodjelu predmeta i/ili dokumenata u rad, signiranjem na odgovarajuću organizacionu jedinicu i/ili radno mesto u prethodno definisanoj šemi organizacione strukture. Dodjelom, odnosno signiranjem, se definiše osnovna autorizacija nad predmetima i/ili dokumentima.

- Sistem mora da omogućiti da se dokumenti zavedeni u neki od djelovodnika mogu prebaciti u neki postojeći predmet, ili da se na bazi tog dokumenta može kreirati novi predmet.

- Djelovodnici sa dokumentima izlazne vrste, treba da imaju mogućnost evidencije ekspedicije dokumentacije, kao i evidenciju povratnica, dostavnica i sl. Nalog za ekspediciju treba da se pokrene aktiviranjem akcije na samom dokumentu.

- Digitalni arhiv treba da predstavlja jedinstveni repozitorijum za sve vrste sadržaja (dokumenta, slike, video, e-mail, web, kolaborativni sadržaji....). U tom smislu, ponuđeno rješenje mora da obezbijedi i prihvati svih formata fajlova, kao što su: PDF, DOCX, MPEG, MP3, AVI, JPEG, TIFF, itd.

- DMS mora da obezbijedi podršku u radu sa dokumentacijom koja nije u elektronskom obliku – evidenciju o fizičkim lokacijama originalnih dokumenata, i to u odgovarajućoj strukturi (zgrada-soba-ormar-polica itd.). Dakle, ponuđeno rješenje mora da omogućiti evidenciju lokacija predmeta/dokumenata u fizičkoj arhivi.

ZAJEDNIČKI RAD I SARADNJA KORISNIKA

DMS će omogućiti funkcionalnosti saradanje (collaborative functions) koja uključuje:

- Zajedničke radne kalendare
- Workflow-e bazirane na poslovnim pravilima i procedurama
- E-mail notifikacije
- E-mail korespondenciju

• Razmjenu poruka (javno i privatno) i obavještanje putem elektronske oglasne table

• Zajednički rad na radnim zadacima

- DMS treba da omogući kreiranje podsjetnika. Podsjetnici će moći da se kreiraju sa bilo koga dokumenta ili predmeta u sistemu (uslov je da korisnik ima pravo pokretanja akcije za kreiranje podsjetnika). Po kreiranju podsjetnika potrebno je unijeti određene podatke koji podsjetnik definišu. Takođe, na objektu podsjetnika postoji opcija upisa podsjetnika u radni kalendar aplikacije.

- Radni kalendar predstavlja objekat koji je vidljiv svim korisnicima sistema u skladu sa njihovom autorizacijom. Upis podataka u radni kalendar treba da se vrši preko kreiranja podsjetnika sa odabranom opcijom upisa u radni kalendar. Podaci upisani u radni kalendar takođe treba da potpadaju pod osnovnu autorizaciju u DMS. Svaki od podataka vezan je za dokument ili predmet sa koga je podsjetnik kreiran, što znači da korisnik vidi podatak u radnom kalendaru samo ako ima prava da vidi izvorni predmet ili dokument.

- DMS treba da omogući funkcionalnost upravljanja radnim zadacima. Radni zadaci će predstavljati poseban objekat u dokumentacionom sistemu preko koga se autorizovanim korisnicima sistema zadavati da izvrše određene aktivnosti koje mogu biti direktno povezane sa dokumentima i predmetima iz DMS-a.

- U DMS-u treba da bude omogućeno da se sa bilo koga dokumenta ili predmeta može kreirati i poslati radni zadatak (pod uslovom da korisnik ima pravo po autorizaciji da pokrene akciju za definisanje novoga radnoga zadatka) odabranom korisniku ili grupi u sistemu. Takođe, u definiciji radnog toka ili tipa dokumenta treba omogućiti postavljanje uslova koji mogu biti povezani sa statusom zadataka.

- Slanje zadatka treba da bude povezano sa sistemom za obavještanje i takođe integrisano sa mail sistemom. Potrebno je omogućiti da jedan zadatak može biti dodijeljen većem broju korisnika.

- DMS treba da ima mogućnost podsjećanja svakog autorizovanog korisnika na njegove

radne zadatke (vodeći računa o zadatim rokovima) prilikom njegovog prijavljivanja u DMS sistem.

- Ponuđeno rješenje treba da sadrži mogućnost definisanja zadataka za više korisnika, pri čemu je moguće podesiti - opredijeliti da će se aktivnosti korisnika na radnom zadatku izvoditi paralelno ili serijski (gdje treba voditi računa i o definiciji redosljeda izvođenja aktivnosti tj. redosljeda rada korisnika na zadatku).

- Radni zadatak treba da sadrži informaciju sa koga dokumenta ili predmeta je poslat (i može se tražiti dokument ili predmet vidjeti kroz radni zadatak). Na ovaj način će veliki broj korisnika DMS-a radne zadatke upotrebljavati za obavljanje svih svojih poslova i aktivnosti kroz dokumentacioni sistem. Radni zadaci treba da sadrže sljedeće attribute:

- o Naziv radnog zadatka

- o Opis radnog zadatka

- o Naziv korisnika koji je radni zadatak kreirao

- o Definiciju zadatka, pomoću ovoga atributa može se dinamički odrediti aktivnost koja se mora preduzeti da bi se radni zadatak ispunio (npr. definiše da dokument sa koga je poslat radni zadatak zahtijeva ovjeru u sistemu i ako on inicijalno to nije zahtijevao ili da se određeni atribut na dokumentu mora definisati i ako to nije inicijalno bilo obavezno učiniti itd...).

- o Datum kreiranja radnog zadatka

- o Datum zatvaranja radnog zadatka

- o Status radnog zadatka

- DMS sistem treba da omogući jasne i brze preglede zadataka po korisnicima, rokovima, statusima, a u skladu sa autorizacijom rokovodilaca.

- Definisanje tipova i statusa zadataka u DMS rešenju treba da bude parametrizovano, tj. da se definišu kroz odgovarajući korisnički interfejs.

- Osim što može biti vezan za određeni predmet/dokument, sistem mora da omogući i kreiranje, praćenje i izvršavanje radnih zadataka bez obaveze da budu vezani za predmet/dokument.

- DMS treba da ima mogućnost kreiranja poruka koje korisnici sistema mogu međusobno razmjenjivati kroz poseban modul DMS rješenja.

- Ponuđeno rješenje treba da omogućiti kreiranje i razmjenu dvije vrste poruka – javne i privatne. Poruke privatnog tipa su poruke koje vidi samo autor poruke i onaj kome je ta poruka poslata. Javne poruke se razmjenjuju po principu oglasne table – postavljaju se i definiše im se rok važenosti, tj. rok u kojem su dostupne svim korisnicima sistema.

AUTORIZACIJA I ZAŠTITA

- DMS treba da obezbijedi i kompletno praćenje evidencija događaja i istorijata promjena (akcija) koji su se obavljali nad dokumentima (error, exception, event log, audit trail). Potrebno je da se evidentiraju svi događaji nad predmetima i dokumentom pri čemu se upisuje korisnik, vrijeme i kratki opis akcije.
- Zaštitna šema DMS-a treba da omogućiti rad na sljedeći način:
 - o Svi zaposleni u organizacionoj jedinici mogu da vide sve predmete i dokumente koji su signirani na organizacionu jedinicu, ili samo one koje su signirane na konkretno radno mjesto (mogućnost podešavanja).
 - o Svi mogu da ažuriraju samo dokumente čiji su autori ili su dobili posebno ovlašćenje autora dokumenta.
 - o Pisarnica može da vidi sve ulazne i izlazne dokumente.
 - o Svaki zaposleni vidi samo svoje dokumente.
 - o Svaki zaposleni ažurira samo svoje dokumente.
 - o Nadređeni vidi svoje dokumente i dokumente svojih podređenih.
 - o Rukovodilac organizacione jedinice vidi sve dokumente.
 - o Pored rukovodioca organizacione jedinice, sve dokumente podređenih mogu da vidi i ovlašćene osobe (koje nisu u signirnom planu – ali su dodatno ovlašćene).
 - o Nadređeni može da ažurira svoje dokumente i dokumente svojih podređenih.
 - o Rukovodilac organizacione jedinice vidi sve dokumente i može da ažurira sve dokumente.
 - o Pored rukovodioca organizacione jedinice, dokumente podređenih mogu da ažuriraju i ovlašćene osobe.
 - o Bez obzira na implementaciju modela

zaštite, dokument može da se ažurira samo u određenim stanjima, koje zavisi pre svega od njegovog životnog ciklusa, odnosno poslovnih pravila.

O pored toga, postoji i posebno ovlašćenje koje privilegovanim korisnicima omogućava pristup svim dokumentima bez obzira na tip zaštite. Autor dokumenta može da, bez obzira na izabrani tip zaštite ili signirani plan, na određenom dokumentu dodijeli prava čitanja ili ažuriranja drugoj osobi - korisniku. Ukoliko to izvede na nivou predmeta, to važi za sve dokumente tog predmeta. Ako dodijeli prava samo na dokumentu, važi samo za taj dokument. U osnovi, uvijek moraju da važe prava određena signiranim planom. Ta prava se mogu kasnije proširiti sa pravima koja proizlaze iz određenog postupka ili faze. Pored toga, treba omogućiti da se mogu, bez obzira na signirni plan, odrediti dodatni autori/čitaoci za pojedinačne faze postupka.

- DMS treba da omogući i ad-hoc dodjeljivanje prava pristupa određenim dokumentima i predmetima bez obzira na tip zaštite i organizacionu strukturu. Autor dokumenta ili odgovorna osoba za predmet treba da ima mogućnost da, za određeni dokument ili predmet dodijeli prava čitanja ili ažuriranja bilo kom autorizovanom korisniku (bez obzira na organizacionu strukturu).

U periodu održavanja Izvršilac će obezbijediti podršku kroz dole navedene modalitete :

1. Interventno održavanje

Interventno i osnovno održavanje se odnosi na sve aktivnosti i usluge koje će Izvođač obezbijediti u nesmetanom radu i funkcionisanju navedenog produkcionog softverskog sistema. Interventno i osnovno održavanje uključuje:

- HelpDesk koji će pružati podršku korisnicima putem telefona na broj 020 21 81 81, putem definisane email adrese za prijavljivanje problema isključivo za korisnike DMS sistema I to:
implementacija@cikom.com. Podrška obuhvata savjetodavne usluge, podešavanje svih implementiranih parametara aplikacije u radno vrijeme Naručioca, od 08-16h od

ponedeljka do petka i u tom terminu će se realizovati tzv. On-line podrška (podrška putem VPN-a, Remote Desktop, TeamViewer app, a u skladu sa tabelom 1. iz poglavlja „Vrijeme odziva za interventno održavanje“.

- Ukoliko na drugi način nije moguće efikasno riješiti problem, podrška će obuhvatati i intervenciju na lokaciji Naručioca, radnim danima od ponedjeljka do petka., shodno dogovoru između Naručioca i izabranog Ponuđača. Svi problemi koji nastanu ili budu konstatovani od strane Naručioca van radnog vremena će biti primljeni u obradu od strane HelpDeska Ponuđača sledećeg radnog dana, u skladu sa prioritetima i klasifikacijom problema definisanim u tabeli 1 – Vrijeme odziva za interventno održavanje.
- Ispravljanje svih softverskih grešaka - bugova koje softverski sistem generiše u toku rada i koje onemogućavaju ispravno funkcionisanje.

2. Preventivno održavanje

- Podrazumijeva obavezu Izvođača da vrši analizu stanja rada Softverskog paketa i preduzimanje mjera za održavanje kvaliteta rada Softverskih modula. Ova vrsta intervencije će se izvršavati dva puta godišnje.
- Podrazumijeva aktivnosti Izvođača u smislu unapređenja softverskog paketa (novim izdanjima) ukoliko nadogradnja postane dostupna.

Vrijeme i način odziva, i vrijeme identifikacija problema u periodu održavanja

Problem u radu podrazumjeva nefunkcionalnost sistema koja otežava ili potpuno onemogućava rad sa informacionim sistemom.

Problem će se definisati kao prijava zahtjeva od strane naručioca. Vrijeme odziva na prijavu problema je ono vrijeme koje protekne od prijema zahtjeva korisnika za pomoć, do trenutka do kada se počne sa rješavanjem problema. Vrijeme odziva znači da će se započeti otklanjanje razloga koji su uzrokovali prijavljenu grešku. Načini prijave greške će biti omogućen preko HelpDeska: putem e-maila ili telefona. Svi prijavljeni

problemi će se rangirati po prioritetu u skladu sa uticajem koji imaju na klijenta na skali ozbiljnosti (prioriteta) od 10 do 40, pri čemu je 10 najvažniji i najhitniji. Ozbiljnost datog incidenta može da se mijenja, bilo nagore ili nadolje, u zavisnosti od dešavanja tokom odvijanja samog poziva.

Problemi ce se rangirati po prioritetima:
Vrlo kritičan (Prioritet 10),
Kritičan (Prioritet 20),
Srednji (Prioritet 30) i
Mali (Prioritet 40).

Opis problema.

Vrlo kritičan (Prioritet 10): Ozbiljne greške (greške koje zaustavljaju rad) koje uzrokuju systemske greške od kojih je nemoguće oporaviti se i koje je nemoguće zaobići. Aplikacija-sistem postaje u potpunosti nefunkcionalna. Klijent više nije u stanju da koristi sistem ili da pokrene ključne dijelove sistema.

Kritičan (Prioritet 20): Funkcionalne greške koje uzrokuju ozbiljne probleme sa sistemom kao što su problemi sa performansama ili ograničena upotrebljivost funkcionalnosti. Sistem funkcionise samo djelimično ili u ograničenoj mjeri.

Srednji (Prioritet 30): Manje funkcionalne greške koje ne uzrokuju ozbiljne probleme. Funkcionalnost je upotrebljiva sa ograničenjima koja imaju manji uticaj na rad sistema. Normalan rad sistema je moguć, uz nekoliko sitnijih ograničenja. Problem je moguće zaobići.

Mali (Prioritet 40): Nefunkcionalne manje greške koje ne uzrokuju ozbiljne probleme, kao što su problemi sa dokumentacijom ili opšta pitanja. Iako greška bez uticaja na sistem postoji, sistem se može koristiti bez ograničenja.

Poslovna i finansijska izloženost

Vrlo kritičan (Prioritet 10): Vrlo kritičan

Prioritet 10: Greška uzrokuje ozbiljnu poslovnu i finansijsku izloženost.

Kritičan (Prioritet 20): Greška uzrokuje ozbiljnu poslovnu i finansijsku izloženost.

Srednji (Prioritet 30): Greška uzrokuje slabiju poslovnu i finansijsku izloženost.

Mali (Prioritet 40): Greška uzrokuje

minimalnu poslovnu i finansijsku izloženost.

Prekid rada

Vrlo kritičan (Prioritet 10): Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da radi ili obavlja značajniji dio svog posla.

Kritičan (Prioritet 20): Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da radi ili obavlja značajniji dio svog posla.

Srednji (Prioritet 30): Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da obavlja manji dio svog posla, ali još uvek je u stanju da obavlja većinu drugih zadataka. Može da uključuje i pitanja i zahtjeve za više informacija.

Mali (Prioritet 40): Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da obavlja neki sitniji dio svog posla, ali još uvijek je u stanju da obavlja većinu drugih zadataka.

Broj klijenata na koje problem utiče

Vrlo kritičan (Prioritet 10): Problem utiče na veliki broj klijenata.

Kritičan (Prioritet 20): Problem utiče na veliki broj klijenata.

Srednji (Prioritet 30): Problem utiče na manji broj klijenata.

Mali (Prioritet 40): Problem utiče na jednog ili dva klijenta.

Zaobilaženje problema

Vrlo kritičan (Prioritet 10): Ne postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.

Kritičan (Prioritet 20): Ne postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.

Srednji (Prioritet 30): Vjerovatno postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.

Mali (Prioritet 40): Postoji prihvatljiv i implementiran način da se problem zaobiđe.

Tabela ozbiljnost problema i vrijeme odziva

Ozbiljnost problema

Vrlo kritičan (Prioritet 10),

Kritičan (Prioritet 20),

Srednji (Prioritet 30) i

Manja (Prioritet 40).

Opis problema

Kritičan (Prioritet 20): poslovni proces korisnika je u znatnoj mjeri onemogućen, neke bitne poslovne funkcije ne funkcionišu, vrijeme odziva 3 sata,

Srednja (Prioritet 30): poslovni proces

			korisnika je djelimično onemogućen, neke poslovne funkcije ne funkcionišu smanjena produktivnost korisnika, vrijeme odziva 4 sata, Manja (Prioritet 40): smanjena produktivnost korisnika, vrijeme odziva 6 sati.	
--	--	--	---	--

Tehnička specifikacija nakon izmjena

Procijenjena vrijednost bez PDV	Redni broj predmeta nabavke	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina	Jedinica mjere
20000.00	1	Softver za upravljanje i elektronsku arhivu podataka	Potrebno je kreirati DMS rješenje koje zadovoljava sve funkcionalnosti modernih DMS rješenja u četiri oblasti: elektronski obuhvat poslovne dokumentacije, distribucija, arhiviranje i sprovođenje određenih poslovnih procesa - radnih tokova predmeta i dokumenata. Projektno rješenje treba da omogući evidentiranje podataka o dokumentu, elektronski obuhvat, čuvanje, održavanje, obradu, praćenje i distribuciju dokumentacije iz poslovnog sistema, upravljanje opštim radnim postupcima, kao i upravljanje nekim „standardizovanim“ poslovnim postupcima sa određenim tipovima dokumenata. Svaki pojedinačni dokument, koji se uključuje u dokumentacioni sistem, će se klasifikovati, označiti u skladu sa usvojenim sistemom označavanja, dodatno definisati, odrediti nivo sistema zaštite u smislu pristupa autorizovanih korisnika kao i mogućnosti izmjena i dopuna, brisanja i sl. Dokumenti se mogu povezivati u predmete ili međusobno (dokument sa dokumentom), mogu se jednostavno prebaciti u modul stalna arhiva ili uključivati u neki od uspostavljenih radnih tokova (workflow). Potrebno je omogućiti uključivanje novih dokumenata u sistem preko ulazno-izlaznog modula uz mogućnost skeniranja dokumenata, prenosom dokumenta koji su pristigli elektronskom poštom i njihovo uključivanje u dokumentacioni sistem (e-mail prikupljač), ili putem importa fajlova nastalih u elektronskom obliku (za internu i izlaznu	1.00	kom

dokumentaciju) ili generisanjem novih dokumenata iz pripremljenih šablona od strane samog poslovnog procesa. Potrebno je omogućiti praćenje i upravljanje kontrolisanim kopijama dokumenata koji nisu u elektronskoj formi (papirna podloga, mikrofilm i sl.), za podršku rada centralne arhive. U tom smislu je potrebno omogućiti evidentiranje centralne i područnih arhiva (to su sva mjesta gdje se može čuvati dokumentacija), evidentiranje i praćenje zaduženja određenom kopijom dokumenta, distribucija kopija dokumenata i sl.

FUNKCIONALNA SPECIFIKACIJA

Potrebno je da projektno rješenje omogući sledeće funkcionalnosti:

- Intuitivan, višejezičan WEB korisnički interfejs. Pod ovim se podrazumijeva:
 - o Web interfejs aplikacije,
 - o Intuitivan personalizovani interfejs koji se dinamički prilagođava za svakog autorizovanog korisnika u skladu sa njegovim pravima za rad,
 - o Mogućnost dodavanja posebnih korisničkih pogleda koji će unaprijed pripremati dokumente i predmete i prikazivati ih korisnicima na način koji njima najviše odgovara,
 - o Višejezičanost, koja se ogleda u korišćenju različitih jezika za pristup eDMS sistemu od strane različitih korisnika. Broj jezika neće biti ograničen.
- Evidentiranje, klasifikaciju, definisanje osnovnog registra dokumenata i predmeta. Pod ovim se podrazumijeva uspostavljanje aktivne baze dokumenata/predmeta.
 - o U bazu će se unositi predmeti i dokumenti sa osnovnim skupom atributa koji ih karakterišu. Prilikom unosa osnovnih podataka o dokumentima, po definisanom automatizmu će svaki predmet i dokument dobiti identifikacionu oznaku, naziv, klasifikacionu oznaku, opis, stranku, datume (evidencije, rok završetaka) i sl.
 - o Aktivna zbirka dokumenata će sadržati informacije o svim dokumentima koji se

nalaze u sistemu.
o Informacije o dokumentima će se čuvati do isteka određenog roka (koji se parametarski definiše za svaku klasifikacionu grupu predmeta), a potom će se prebacivati u Arhivsku zbirku u kojoj će se čuvati određeno vrijeme propisano za čuvanje date vrste dokumenata ili trajno.

- Modul tekuća arhiva treba da omogući bezbjedno i pouzdano čuvanje predmeta u elektronskom obliku i efikasno pretraživanje i pristupanje istim.

- o Svi dokumenti će biti kategorizovani u skladu sa važećim propisima i pravilnicima,
 - o Papirni dokumenti će biti digitalizovani i uključeni u arhivu, i direktno povezani sa odgovarajućim dokumentom ili predmetom
 - o Svi dokumenti u arhivi će biti organizovani po tipovima dokumenata, organizacionim jedinicama, vrstama predmeta i datumima,
 - o Dokumenti kao složene strukture mogu da se sastoje od većeg broja priloga u različitim formatima digitalnih zapisa.

- Sistem za pretraživanje dokumenta.

Postupak pretraživanja dokumenata potrebno je da se realizuje primjenom kompleksnog mehanizma za postavljanje upita i filtera, a na osnovu:

- o Definisane autorizacije korisnika (na bazi signirnog plana, hijerarhijske organizacione strukture, korisničkih uloga (rola) i korisničkog profila).

- o Svaki autorizovani korisnik će moći da pristupi samo onim dokumentima i predmetima na koje ima eksplicitno pravo (kao čitalac ili autor). Jedno od prava je i davanje saglasnosti ili elektronska ovjera (potpisivanje) određenih tipova dokumenata.

- Povezivanje dokumenata (u predmete, međusobne veze). Dokumenti će moći biti povezani u predmete ili međusobno, dokument na dokument. Pritom potrebno je omogućiti da se jedan dokument može povezati sa više dokumenata i biti povezan u više predmeta, ako je to potrebno.

- o Predmeti će se posebno definisati i za njih će se određivati određena poslovna pravila (sprovođenje upravnog postupka) koja se kasnije implementiraju na sve dokumente koji su u njih svrstani.

o Poseban oblik povezivanja dokumenata je i odnos dokument – verzija i dokument ili verzija – kontrolisana kopija.
o Predmeti (katalozi, dosije) će imati mogućnost da se povežu sa objektima iz poslovnog sistema ili nekim događajem i to će moći da se planira u budućnosti (rok isteka, datum prijave, ročište na sudu i sl.).

- Signiranje (dodjeljivanje) dokumenta na određene nosioce saglasno signirnom planu. Signirni plan je skup ovlašćenih internih subjekata (organizacione jedinice, pojedini korisnici, referenti, obrađivači, ovjerivači, potpisnici) koji su kompetentni i odgovorni za rad sa određenim predmetima/dokumentima ili donošenjem određenih odluka. Ukoliko je neki dokument signiran, postavljaće se određeni signirni znak i dokument će se nalaziti u zoni odgovornosti osoba odgovornih za dati signirni znak sve dok se ne kompletira određeni postupak ili predmet dodjeli nekom drugom nosiocu. Signirni plan sadrži sve potrebne elemente autorizacije jer dokumentu mogu pristupiti samo oni korisnici koji imaju autorizaciju na dati signirni znak. U osnovi će signiranje biti bazirano na hijerarhiji organizacione strukture.

- Ulazna/Izlazna pošta. Ponuđeno rješenje će omogućiti vođenje knjiga ulazne i izlazne pošte, i uopšte, različitih ulazno/izlaznih protokola (djelovodnika ili knjiga). Preko ovih modula će se pored vođenja evidencija (zavođenja pošte) takođe vršiti i skeniranje (digitalizacija) papirne dokumentacije, signiranje i distribucija do primalaca i uključivanje pristiglih dokumenata u predmete. Zavođenje pošte će se vršiti na ličnost ili funkciju. Takođe će se voditi evidencija o primljenoj/poslatoj pošti. Putem modula Izlazne pošte biće moguće vršiti i uključivanje informacija o slanju u predmet (skeniranje odsječka o dostavi pošte iz PTT-a).

- Pisarnica. Projektno rješenje će omogućiti kompletan rad pisarnice što uključuje:
o Vođenje evidencije predmeta po klasifikacionim oznakama sa automatskim dodjeljivanjem brojeva,
o Praćenje i ažuriranje kretanja predmeta,

o Signiranje (dodjeljivanje) predmeta,
o Mogućnost praćenja predmeta po fazama obrade, obrađivačima i statusima u obradi,
o Vođenje popisa akata i dosijea,
o Izdavanje predmeta na revers i praćenje zaduženja,
o Periodično štampanje izvještaja, kao i ad hoc izvještavanje,
o Pristup predmetima u skladu sa definisanim sistemom autorizacije i privilegijama svih autorizovanih korisnika,
o Izrada dokumenata iz definisanih šablona, njihovo verzionisanje, kao i izrada elektronskih kopija dokumenata,
o Prihvat dokumenata u predmete putem email-a, web portala, faksa, skeniranjem, preko modula ulazno/izlazne pošte i njihovo evidentiranje i uključivanje u sistem,
o Pregled predmeta i akata po različitim kriterijumima (datumima, strankama, referentima, fazama obrade, statusima, klasifikaciji, organizacionoj strukturi organa, ključnim riječima, nazivima predmeta, vrstama upravnih postupaka, različitim tekstualnim napomenama i sl.),

- Upravljanje radnim tokovima i životnim ciklusima dokumenata. Ova funkcionalnost će podrazumijevati:
 - o Implementaciju radnih tokova i postupaka (workflow, opšti postupci i procedure rada) – podrazumjeva definisanje novih radnih tokova i poslovnih pravila, izmjenu postojećih i sprovođenje upravljanja i nadzora nad realizacijom tih dokumentacionih tokova – radnih procedura.
 - o Uspostavljanje radnih tokova na osnovu definisanih poslovnih pravila koji podrazumjevaju definisanje putanje, faza, statusa u kojima se može naći neki predmet/dokument, zatim definisanje kontrolnih tačaka (verifikacija – ko, šta, kojom akcijom, kada) od početka pa do kraja životnog ciklusa nekog radnog toka.
 - o Nakon definisanja radnog toka, projektno rješenje će omogućiti kompletno uspostavljanje tog toka, autorizaciju od strane definisanih korisnika i nadzor nad uspostavljenim tokom.
 - o Mogućnost praćenja (nadzora) vremenskih rokova za sprovođenje postupka, izradu određenih dokumenta, sa mogućnostima da se prate određeni KPI i da se lako pronađu

slaba mjesta, da se vidi ko i koliko odstupa od zadatih vrijednosti i sl.
o Korisnici će moći bez ikakvih ograničenja u pogledu stepena složenosti i kvantiteta (broja) modifikovati postojeće poslovne postupke i dodavati nove.

- Upravljanje radnim zadacima. Pod ovim se podrazumjeva definisanje, dodjeljivanje, praćenje i izvještavanje u vezi sa radnim zadacima. Radni zadaci će imati mogućnost povezivanja sa radnim tokovima i procedurama, sa dokumentima i predmetima sa organizacionom strukturom i predstavljajući standardne objekte DMS sistema.

- Elektronska oglasna tabla. Pod ovim se podrazumjeva funkcionalnost obavješćavanja svih zaposlenih ili određenih grupa korisnika, dostavljanje određene dokumentacije (uputstva, obavještenja, oglasi) preko mehanizma elektronske oglasne table koja će biti sastavni dio DMS rješenja.

- Mogućnost obuhvata dokumenata iz više izvora (slanje i primanja dokumenata u DMS sistem). Potrebno je implementirati funkcionalnost koja omogućava da se izabrani dokument može uključiti u DMS sistem iz više izvora, dakle omogućiti import elektronskih priloga (svih formata) iz mreže, putem skeniranja papirne dokumentacije, putem automatskog generisanja iz šablona, putem prijema kompletnih dokumenata iz elektronske pošte (e-maila), odnosno da se dokument koji je stigao na bilo koji način može uključiti u dokumentacioni sistem (i elektronsku arhivu) u skladu sa poslovnim pravilima, autorizacijom i sistemom označavanja. Treba naglasiti da će se e-mailovi tretirati kao složeni dokumenti koji mogu imati jedan ili više različitih priloga u različitim formatima zapisa. Dakle, biće omogućen:

- direktan unos elektronskih dokumenata u DMS sistem i import priloga u raznim formatima,

- unos preuzimanjem kompletnih dokumenata iz sistema e-pošte ili drugog eksternog izvora,

- unos skeniranjem - konverzije u digitalni

oblik putem alata unutar DMS sistema (prilikom skeniranja biće podržana mogućnost implementacije komponente za OCR (eng. Optical Character Recognition)),

- unos generisanjem novih dokumenata korišćenjem predefinisanih formi dokumenata (template), kreiranih u okviru DMS sistema

- Mogućnost evidencije značajnih događaja koji su u vezi sa predmetom/dokumentom. Što podrazumijeva korišćenje radnih kalendara, povezivanje dokumenta sa nekim datumom i mogućnost da aplikacija „podsjeti“ odgovornog korisnika kada treba da se dogodi naredna aktivnost u vezi sa nekim predmetom ili dokumentom.

- Mogućnost automatskog generisanja i slanja upozorenja iz radnog toka. Obavješćavanje odgovornog korisnika (ili grupe korisnika) kada se dogodi određena promjena u DMS sistemu ili kada se primiče određeni vremenski rok vezan za određen događaj. Ovim povodom sistem će kreirati e-mail sa adekvatnim sadržajem i slati ga u skladu sa listom slanja za dati događaj.

- Podrška u radu (centralne arhive) sa dokumentacijom koja nije u elektronskom obliku – lokacije originalnih dokumenata. Potrebno je da se omogući da se dokumenti ili njihove kontrolisane kopije, mogu pratiti fizički prema lokaciji na kojima se nalaze ili zaduženjima.

- Upotreba različitih šifarnika (države, poštanski brojevi, mjesta, ključne riječi, razni parcijalni šifarnici i sl.). Prilikom unosa osnovnih podataka o svakom pojedinačnom dokumentu, koristiće se opšti šifarnici država, poštanskih brojeva naseljenih mjesta, kao i ostali šifarnici tipova i vrste dokumenata, ključnih riječi i sl.

- Praćenje i evidencija događaja koji su se obavljali nad dokumentima (eng. error, exception, event log, audit trail). U posebnoj bazi će se evidentirati svi događaji nad nekim dokumentom pri čemu će se upisivati korisnik, vrijeme i kratak opis akcije nad dokumentom. Pri tome će se registrovati i događaj kada korisnik samo čita neki dokument. Takođe će se u posebnoj bazi

voditi zapis o greškama(eng. error log) u cilju što efikasnijeg utvrđivanja i otklanjanja neusaglašenosti u radu.

DMS sistem treba da bude implementiran tako da ga je moguće proširivati, kako u smislu povećanja broja korisnika, tako i u smislu širenja skupa poslovnih procesa koji bi se sprovodili kroz DMS. Predmet ove nabavke jeste rješenje za ukupno 100 korisnika i uključivaće sljedeće poslovne procese:

- Kadrovski dosije (radna knjižica, ljekarska uvjerenja, diplome o stečenom stepenu stručnog obrazovanja, ugovori o radu, rješenja o godišnjem odmoru i ostalo)
- Opšti predmet
- Knjiga računa (podrazumjeva proces prijema i zavođenja ulazne fakture, potvrđivanje troška, odobravanje.)
- Putni nalozi
- Javne nabavke (Poslovi javnih nabavki podrazumjevaju sve postupke javnih nabavki u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama Crne Gore i upravljanje dokumentacijom od zahtjeva za nabavku do okončanja postupka javne nabavke i potpisivanja ugovora)
- Upravljanje tehničkom dokumentacijom
- Upravni postupci (postupci koji se vode pred upravama za nekretnine radi izgradnje dalekovoda, trafostanica, uspostavljanja prava službenosti i slično. Pored toga ovi postupci se odnose i na izjavljivanje žalbe ili odgovora na žalbu vlasnika zemljišta, izjavljenog Ministarstvu finansija kao drugostepenom organu, a i pred Upravnim sudom nakon pokretanja upravnog spora.)
- Sudski postupci
- ENP (evidencija naplate putarine)
- QMS dokumentacija - Vođenje QMS dokumentacije podrazumjeva upravljanje svom dokumentacijom za implementaciju ISO standarda u preduzeću i to od odluke o uvođenju, preko procedura pripreme, implementacije, sertifikacije, resertifikacije i dr.)

FUNKCIONALNOST DOKUMENTA

- Potrebno je omogućiti različite vidove evidencija ulaznih, izlaznih i internih vrsta dokumenata, i to evidenciju dokumentacije u

formi djelovodnika (evidencija određenih tipova dokumenata, sa jedinstvenom numeracijom i označavanjem, kao npr. Knjiga ulaznih faktura, Knjiga ulazne pošte, Knjiga izlazne pošte, Knjiga ugovora, Knjiga odluka, i sl.), kao i u formi predmeta (foldera/fascikle) pod čim se podrazumijeva evidencija različitih tipova dokumenata koji se odnose na jedan proces/postupak (predmet) i koji nastaju tokom obrade predmeta, odnosno tokom odvijanja konkretnog procesa (npr. Postupak nabavke, Qms dokumentacija).

- Ponuđeno rješenje mora da omogućiti korisničko definisanje tipova dokumenata, tipova djelovodnika i tipova predmeta, kroz odgovarajući korisnički interfejs, odnosno alat koji mora biti sastavni dio ponuđenog aplikativnog rješenja.

- Za svaki tip dokumenta potrebno je definisati najmanje:

o Naziv tipa dokumenta

o Moguća stanja obrade

o Akcije za prelazak iz jednog u drugo stanje, kao i eventualne uslove za ove akcije

o Atribute specifične za konkretni tip dokumenta

o Način numeracije i označavanja

dokumenta za konkretni tip dokumenta

o Dodatne autorizacije za konkretni tip dokumenta

o Pravila odobravanja za konkretni tip

dokumenta – koji korisnici, u kom redosledu učestvuju u procesu odobravanja dokumenta

i trajanje samog procesa odobravanja

o Šabloni (obrasci/templateji) koji služe za

automatsko generisanje dokumenta (fajlova) za konkretan tip dokumenta

- Za svaki tip predmeta potrebno je definisati najmanje:

o Naziv tipa predmeta

o Faze obrade za predmete tog tipa

o Tipovi dokumenata koji se mogu evidentirati u svakoj od faza obrade

o Akcije i pravila za promjenu faza radnog toka predmeta

o Atribute specifične za konkretni tip predmeta

o Način numeracije i označavanja predmeta za konkretni tip predmeta

o Dodatne autorizacije za konkretni tip

predmeta (po fazi, akciji za promenu faze i sl.)

- Potrebno je omogućiti grupisanje predmeta i dokumenata po određenom ključu, u unaprijed definisani nadtip, odnosno dosije (npr. Dosije projekta, Dosije zaposlenog, Dosije poslovnog partnera, itd.)

- Prilikom unosa i evidentiranja elektronskog dokumenta, potrebno je omogućiti unos svih relevantnih podataka, a najmanje Naziv dokumenta, Datum evidencije, Poslovni partner, zatim odgovarajući broj specifičnih atributa predefinisanih za konkretan tip dokumenta (npr. Iznos, Datum valute, Mesto troška i sl. za tip dokumenta Faktura), i odgovarajući broj (0, 1 ili više) elektronskih priloga (fajlova).

- Unos fajlova treba biti omogućen najmanje na sljedeća tri načina:

- o Skeniranjem papirnog dokumenta
- o Kreiranjem dokumenta iz predefinisnog šablona
- o Importom sa file system-a

- Ponuđeno rješenje mora imati mogućnost predefinisanja skupa mogućih naziva (šifarnik) za imenovanje fajlova nastalih skeniranjem.

- DMS mora da omogućiti da se za određene tipove dokumenata koji se često ponavljaju i imaju standardizovane forme (rješenje, odluke, ugovori,...) mogu definisati standardni šabloni (template-ji) koji bi se mogli koristiti prilikom kreiranja novih dokumenata. Šablon bi se pokrenuo na određenu akciju korisnika (kao npr. kreiraj dokument iz šablona) i uz pomoć indeksnih podataka sa dokumenta iz DMS inicijalno kreirao i omogućio autorizovanom korisniku da ga ažurira koristeći MS Office (Word, Excel,...). Jedan tip dokumenta može da sadrži više različitih šablona. Takođe, wizard za definisanje šablona mora da omogućiti autorizovanom korisniku koji nema programerska znanja mogućnost da ih sam definiše ili izmijeni.

- Ponuđeno rješenje mora imati mogućnost skladištenja podataka o poslovnim partnerima sa odgovarajućim setom podataka (Naziv, Matični i/ili drugi identifikacioni broj, Adrese, Kontakt osobe i sl.).

- Potrebno je omogućiti da se za jedan predmet i/ili dokument, može unijeti više poslovnih partnera, koji mogu imati različite uloge na predmetu. U tu svrhu

potrebno je omogućiti definisanje skupa vrijednosti (šifarnik) uloga poslovnih partnera.

- Ponuđeno rješenje mora omogućiti dodjelu predmeta i/ili dokumenata u rad, signiranjem na odgovarajuću organizacionu jedinicu i/ili radno mesto u prethodno definisanoj šemi organizacijske strukture. Dodjelom, odnosno signiranjem, se definiše osnovna autorizacija nad predmetima i/ili dokumentima.
- Sistem mora da omogućiti da se dokumenti zavedeni u neki od djelovodnika mogu prebaciti u neki postojeći predmet, ili da se na bazi tog dokumenta može kreirati novi predmet.
- Djelovodnici sa dokumentima izlazne vrste, treba da imaju mogućnost evidencije ekspedicije dokumentacije, kao i evidenciju povratnica, dostavnica i sl. Nalog za ekspediciju treba da se pokrene aktiviranjem akcije na samom dokumentu.
- Digitalni arhiv treba da predstavlja jedinstveni repozitorijum za sve vrste sadržaja (dokumenta, slike, video, e-mail, web, kolaborativni sadržaji...). U tom smislu, ponuđeno rješenje mora da obezbijedi i prihvatanje svih formata fajlova, kao što su: PDF, DOCX, MPEG, MP3, AVI, JPEG, TIFF, itd.
- DMS mora da obezbijedi podršku u radu sa dokumentacijom koja nije u elektronskom obliku – evidenciju o fizičkim lokacijama originalnih dokumenata, i to u odgovarajućoj strukturi (zgrada-soba-ormar-polica itd.). Dakle, ponuđeno rješenje mora da omogućiti i evidenciju lokacija predmeta/dokumenata u fizičkoj arhivi.

ZAJEDNIČKI RAD I SARADNJA KORISNIKA

DMS će omogućiti funkcionalnosti saradanje (collaborative functions) koja uključuje:

- Zajedničke radne kalendare
- Workflow-e bazirane na poslovnim pravilima i procedurama
- E-mail notifikacije
- E-mail korespodenciju
- Razmjenu poruka (javno i privatno) i obavještanje putem elektronske oglasne table

- Zajednički rad na radnim zadacima

- DMS treba da omogući kreiranje podsjetnika. Podsjetnici će moći da se kreiraju sa bilo koga dokumenta ili predmeta u sistemu (uslov je da korisnik ima pravo pokretanja akcije za kreiranje podsjetnika). Po kreiranju podsjetnika potrebno je unijeti određene podatke koji podsjetnik definišu. Takođe, na objektu podsjetnika postoji opcija upisa podsjetnika u radni kalendar aplikacije.

- Radni kalendar predstavlja objekat koji je vidljiv svim korisnicima sistema u skladu sa njihovom autorizacijom. Upis podataka u radni kalendar treba da se vrši preko kreiranja podsjetnika sa odabranom opcijom upisa u radni kalendar. Podaci upisani u radni kalendar takođe treba da padaju pod osnovnu autorizaciju u DMS. Svaki od podataka vezan je za dokument ili predmet sa koga je podsjetnik kreiran, što znači da korisnik vidi podatak u radnom kalendaru samo ako ima prava da vidi izvorni predmet ili dokument.

- DMS treba da omogući funkcionalnost upravljanja radnim zadacima. Radni zadaci će predstavljati poseban objekat u dokumentacionom sistemu preko koga se autorizovanim korisnicima sistema zadavati da izvrše određene aktivnosti koje mogu biti direktno povezane sa dokumentima i predmetima iz DMS-a.

- U DMS-u treba da bude omogućeno da se sa bilo koga dokumenta ili predmeta može kreirati i poslati radni zadatak (pod uslovom da korisnik ima pravo po autorizaciji da pokrene akciju za definisanje novoga radnoga zadatka) odabranom korisniku ili grupi u sistemu. Takođe, u definiciji radnog toka ili tipa dokumenta treba omogućiti postavljanje uslova koji mogu biti povezani sa statusom zadataka.

- Slanje zadatka treba da bude povezano sa sistemom za obavješćivanje i takođe integrisano sa mail sistemom. Potrebno je omogućiti da jedan zadatak može biti dodijeljen većem broju korisnika.

- DMS treba da ima mogućnost podsjećanja svakog autorizovanog korisnika na njegove radne zadatke (vodeći računa o zadatim rokovima) prilikom njegovog prijavljivanja u DMS sistem.

- Ponuđeno rješenje treba da sadrži mogućnost definisanja zadataka za više korisnika, pri čemu je moguće podesiti - opredijeliti da će se aktivnosti korisnika na radnom zadatku izvoditi paralelno ili serijski (gdje treba voditi računa i o definiciji redoslijeda izvođenja aktivnosti tj. redoslijeda rada korisnika na zadatku).

- Radni zadatak treba da sadrži informaciju sa koga dokumenta ili predmeta je poslat (i može se tražiti dokument ili predmet vidjeti kroz radni zadatak). Na ovaj način će veliki broj korisnika DMS-a radne zadatke upotrebljavati za obavljanje svih svojih poslova i aktivnosti kroz dokumentacioni sistem. Radni zadaci treba da sadrže sljedeće attribute:

- o Naziv radnog zadatka
- o Opis radnog zadatka
- o Naziv korisnika koji je radni zadatak kreirao
- o Definiciju zadatka, pomoću ovoga atributa može se dinamički odrediti aktivnost koja se mora preduzeti da bi se radni zadatak ispunio (npr. definiše da dokument sa koga je poslat radni zadatak zahtijeva ovjeru u sistemu i ako on inicijalno to nije zahtijevao ili da se određeni atribut na dokumentu mora definisati i ako to nije inicijalno bilo obavezno učiniti itd...).
- o Datum kreiranja radnog zadatka
- o Datum zatvaranja radnog zadatka
- o Status radnog zadatka

- DMS sistem treba da omogućiti jasne i brze preglede zadataka po korisnicima, rokovima, statusima, a u skladu sa autorizacijom rokovodilaca.

- Definisanje tipova i statusa zadataka u DMS rešenju treba da bude parametrizovano, tj. da se definišu kroz odgovarajući korisnički interfejs.

- Osim što može biti vezan za određeni predmet/dokument, sistem mora da omogućiti i kreiranje, praćenje i izvršavanje radnih zadataka bez obaveze da budu vezani za predmet/dokument.

- DMS treba da ima mogućnost kreiranja poruka koje korisnici sistema mogu međusobno razmjenjivati kroz poseban modul DMS rješenja.

- Ponuđeno rješenje treba da omogućiti kreiranje i razmjenu dvije vrste poruka – javne i privatne. Poruke privatnog tipa su

poruke koje vidi samo autor poruke i onaj kome je ta poruka poslata. Jačve poruke se razmjenjuju po principu oglasne table – postavljaju se i definiše im se rok važnosti, tj. rok u kojem su dostupne svim korisnicima sistema.

AUTORIZACIJA I ZAŠTITA

- DMS treba da obezbijedi i kompletno praćenje evidencija događaja i istorijata promjena (akcija) koji su se obavljali nad dokumentima (error, exception, event log, audit trail). Potrebno je da se evidentiraju svi događaji nad predmetima i dokumentom pri čemu se upisuje korisnik, vrijeme i kratak opis akcije.
- Zaštitna šema DMS-a treba da omogućiti rad na sljedeći način:
 - o Svi zaposleni u organizacionoj jedinici mogu da vide sve predmete i dokumente koji su signirani na organizacionu jedinicu, ili samo one koje su signirane na konkretno radno mjesto (mogućnost podešavanja).
 - o Svi mogu da ažuriraju samo dokumente čiji su autori ili su dobili posebno ovlaštenje autora dokumenta.
 - o Pisarnica može da vidi sve ulazne i izlazne dokumente.
 - o Svaki zaposleni vidi samo svoje dokumente.
 - o Svaki zaposleni ažurira samo svoje dokumente.
 - o Nadređeni vidi svoje dokumente i dokumente svojih podređenih.
 - o Rukovodilac organizacione jedinice vidi sve dokumente.
 - o Pored rukovodioca organizacione jedinice, sve dokumente podređenih mogu da vidi i ovlašćene osobe (koje nisu u signirnom planu – ali su dodatno ovlašćene).
 - o Nadređeni može da ažurira svoje dokumente i dokumente svojih podređenih.
 - o Rukovodilac organizacione jedinice vidi sve dokumente i može da ažurira sve dokumente.
 - o Pored rukovodioca organizacione jedinice, dokumente podređenih mogu da ažuriraju i ovlašćene osobe.
 - o Bez obzira na implementaciju modela zaštite, dokument može da se ažurira samo u određenim stanjima, koje zavisi pre svega od njegovog životnog ciklusa,

odnosno poslovnih pravila.
o Pored toga, postoji i posebno ovlaštenje koje privilegovanim korisnicima omogućava pristup svim dokumentima bez obzira na tip zaštite. Autor dokumenta može da, bez obzira na izabrani tip zaštite ili signirani plan, na određenom dokumentu dodijeli prava čitanja ili ažuriranja drugoj osobi - korisniku. Ukoliko to izvede na nivou predmeta, to važi za sve dokumente tog predmeta. Ako dodijeli prava samo na dokumentu, važi samo za taj dokument.

o U osnovi, uvijek moraju da važe prava određena signiranim planom. Ta prava se mogu kasnije proširiti sa pravima koja proizlaze iz određenog postupka ili faze. Pored toga, treba omogućiti da se mogu, bez obzira na signirni plan, odrediti dodatni autori/čitaoci za pojedinačne faze postupka.

- DMS treba da omogući i ad-hoc dodjeljivanje prava pristupa određenim dokumentima i predmetima bez obzira na tip zaštite i organizacionu strukturu. Autor dokumenta ili odgovorna osoba za predmet treba da ima mogućnost da, za određeni dokument ili predmet dodijeli prava čitanja ili ažuriranja bilo kom autorizovanom korisniku (bez obzira na organizacionu strukturu).

U periodu održavanja Izvršilac će obezbijediti podršku kroz dole navedene modalitete :

1. Interventno održavanje

Interventno i osnovno održavanje se odnosi na sve aktivnosti i usluge koje će Izvođač obezbijediti u nesmetanom radu i funkcionisanju navedenog produkcionog softverskog sistema. Interventno i osnovno održavanje uključuje:

- HelpDesk koji će pružati podršku korisnicima putem telefona na broj 020 21 81 81, putem definisane email adrese za prijavljivanje problema isključivo za korisnike DMS sistema I to: implementacija@cikom.com. Podrška obuhvata savjetodavne usluge, podešavanje svih implementiranih parametara aplikacije u radno vrijeme Naručioca, od 08-16h od ponedjeljka do petka i u tom terminu će se realizovati tzv. On-line podrška (podrška putem VPN-a, Remote Desktop,

TeamViewer app, a u skladu sa tabelom 1. iz poglavlja „Vrijeme odziva za interventno održavanje“.

- Ukoliko na drugi način nije moguće efikasno riješiti problem, podrška će obuhvatati i intervenciju na lokaciji Naručioca, radnim danima od ponedjeljka do petka., shodno dogovoru između Naručioca i izabranog Ponuđača. Svi problemi koji nastanu ili budu konstatovani od strane Naručioca van radnog vremena će biti primljeni u obradu od strane HelpDeska Ponuđača sledećeg radnog dana, u skladu sa prioritetima i klasifikacijom problema definisanim u tabeli 1 – Vrijeme odziva za interventno održavanje.
- Ispravljanje svih softverskih grešaka - bugova koje softverski sistem generiše u toku rada i koje onemogućavaju ispravno funkcionisanje.

2. Preventivno održavanje

- Podrazumijeva obavezu Izvođača da vrši analizu stanja rada Softverskog paketa i preduzimanje mjera za održavanje kvaliteta rada Softverskih modula. Ova vrsta intervencije će se izvršavati dva puta godišnje.
- Podrazumijeva aktivnosti Izvođača u smislu unapređenja softverskog paketa (novim izdanjima) ukoliko nadogradnja postane dostupna.

Vrijeme i način odziva, i vrijeme identifikacija problema u periodu održavanja

Problem u radu podrazumijeva nefunkcionalnost sistema koja otežava ili potpuno onemogućava rad sa informacionim sistemom.

Problem će se definisati kao prijava zahtjeva od strane naručioca. Vrijeme odziva na prijavu problema je ono vrijeme koje protekne od prijema zahtjeva korisnika za pomoć, do trenutka do kada se počne sa rješavanjem problema. Vrijeme odziva znači da će se započeti otklanjanje razloga koji su uzrokovali prijavljenu grešku. Načini prijave greške će biti omogućen preko HelpDeska: putem e-maila ili telefona. Svi prijavljeni problemi će se rangirati po prioritetu u skladu sa uticajem koji imaju na klijenta na skali ozbiljnosti (prioriteta) od 10 do 40, pri

čemu je 10 najvažniji i najhitniji. Ozbiljnost datog incidenta može da se mijenja, bilo nagore ili nadolje, u zavisnosti od dešavanja tokom odvijanja samog poziva.

Problemi ce se rangirati po prioritetima:
Vrlo kritičan (Prioritet 10),
Kritičan (Prioritet 20),
Srednji (Prioritet 30) i
Mali (Prioritet 40).

Opis problema.

Vrlo kritičan (Prioritet 10): Ozbiljne greške (greške koje zaustavljaju rad) koje uzrokuju sistemske greške od kojih je nemoguće oporaviti se i koje je nemoguće zaobići. Aplikacija-sistem postaje u potpunosti nefunkcionalna. Klijent više nije u stanju da koristi sistem ili da pokrene ključne dijelove sistema.

Kritičan (Prioritet 20): Funkcionalne greške koje uzrokuju ozbiljne probleme sa sistemom kao što su problemi sa performansama ili ograničena upotrebljivost funkcionalnosti. Sistem funkcioniše samo djelimično ili u ograničenoj mjeri.

Srednji (Prioritet 30): Manje funkcionalne greške koje ne uzrokuju ozbiljne probleme. Funkcionalnost je upotrebljiva sa ograničenjima koja imaju manji uticaj na rad sistema. Normalan rad sistema je moguć, uz nekoliko sitnijih ograničenja. Problem je moguće zaobići.

Mali (Prioritet 40): Nefunkcionalne manje greške koje ne uzrokuju ozbiljne probleme, kao što su problemi sa dokumentacijom ili opšta pitanja. Iako greška bez uticaja na sistem postoji, sistem se može koristiti bez ograničenja.

Poslovna i finansijska izloženost

Vrlo kritičan (Prioritet 10): Vrlo kritičan

Prioritet 10: Greška uzrokuje ozbiljnu poslovnu i finansijsku izloženost.

Kritičan (Prioritet 20): Greška uzrokuje ozbiljnu poslovnu i finansijsku izloženost.

Srednji (Prioritet 30): Greška uzrokuje slabiju poslovnu i finansijsku izloženost.

Mali (Prioritet 40): Greška uzrokuje minimalnu poslovnu i finansijsku izloženost.

Prekid rada

Vrlo kritičan (Prioritet 10): Prekid uzrokuje

nemogućnost klijenta da radi ili obavlja značajniji dio svog posla.
Kritičan (Prioritet 20): Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da radi ili obavlja značajniji dio svog posla.
Srednji (Prioritet 30): Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da obavlja manji dio svog posla, ali još uvek je u stanju da obavlja većinu drugih zadataka. Može da uključuje i pitanja i zahtjeve za više informacija.
Mali (Prioritet 40): Prekid uzrokuje nemogućnost klijenta da obavlja neki sitniji dio svog posla, ali još uvijek je u stanju da obavlja većinu drugih zadataka.

Broj klijenata na koje problem utiče
Vrlo kritičan (Prioritet 10): Problem utiče na veliki broj klijenata.
Kritičan (Prioritet 20): Problem utiče na veliki broj klijenata.
Srednji (Prioritet 30): Problem utiče na manji broj klijenata.
Mali (Prioritet 40): Problem utiče na jednog ili dva klijenta.

Zaobilaženje problema
Vrlo kritičan (Prioritet 10): Ne postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.
Kritičan (Prioritet 20): Ne postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.
Srednji (Prioritet 30): Vjerovatno postoji prihvatljiv način da se problem zaobiđe.
Mali (Prioritet 40): Postoji prihvatljiv i implementiran način da se problem zaobiđe.

Tabela ozbiljnost problema i vrijeme odziva
Ozbiljnost problema
Vrlo kritičan (Prioritet 10),
Kritičan (Prioritet 20),
Srednji (Prioritet 30) i
Manja (Prioritet 40).

Opis problema
Kritičan (Prioritet 20): poslovni proces korisnika je u znatnoj mjeri onemogućen, neke bitne poslovne funkcije ne funkcionišu, vrijeme odziva 3 sata,
Srednja (Prioritet 30): poslovni proces korisnika je djelimično onemogućen, neke poslovne funkcije ne funkcionišu smanjena produktivnost korisnika, vrijeme

			odziva 4 sata, Manja (Prioritet 40): smanjena produktivnost korisnika, vrijeme odziva 6 sati.	
--	--	--	--	--