

# TEHNIČKI UVJETI: Sustav za upravljanje dokumentima i uspostava programskog rješenja za digitalizaciju arhive

## Sadržaj

1	PREDMET NABAVE.....	2
1.1	Opis predmeta nabave .....	2
1.2	Specifikacija nabave programskog rješenja .....	3
1.3	Disk sa funkcionalnim rješenjem.....	3
1.4	Rok isporuke .....	4
1.5	Isporuke dokumentacije za vrijeme trajanja ugovora.....	5
1.6	Izvorni kod .....	5
1.7	Isporuka i instalacija sustava na infrastrukturu Naručitelja .....	5
1.8	Dizajn i dokumentacija procesa za upravljanje dokumentima.....	6
1.9	Razvoj i implementacija sustava u produkciju .....	6
1.10	Obuka djelatnika.....	6
1.11	Jamstveni rok .....	7
1.11.1	Opis usluga unutar jamstvenog roka za softver .....	7
1.11.2	Opis usluga unutar jamstvenog roka za hardver .....	7
1.12	Migracija podataka iz postojećeg sustava.....	8
1.13	Testiranje programskog rješenja .....	8

# 1 PREDMET NABAVE

## 1.1 Opis predmeta nabave

Predmet nabave je nabava programskog rješenja sustava za upravljanje dokumentima Naručitelja - Informacijski sustav za upravljanje dokumentima.

Isporučitelj je dužan **implementirati programsko rješenje sustava za upravljanje dokumentima** za do 400 krajnjih korisnika pomoću kojega će Naručitelj uspostaviti trajan sustav upravljanja dokumentacijom u svojim ključnim poslovnim procesima u cilju povećanja efikasnosti upravljanja dokumentima kroz slijedeći opseg nabave:

1. Programsko rješenje za upravljanje dokumentima,
2. Programsko rješenje za upravljanje arhivskim i dokumentarnim gradivom,
3. Aplikacija za digitalizaciju za skenera za jedinice gradiva koje se ne smije razvezivati,
4. Oprema za digitalizaciju – skeneri za jedinice gradiva koje se ne smije razvezivati,
5. Oprema za digitalizaciju – skeneri za jedinice gradiva koje se smije razvezivati,
6. Programsko rješenje za upravljanje dokumentacijom vezanom uz promet (interni i eksterni sustav),
7. Instalacija, konfiguracija i prilagodba programskog rješenja za upravljanje dokumentima, definicija i implementacija prava pristupa pojedinim dijelovima informacijskog sustava sukladno ovlastima djelatnika, edukacija korisnika, izrada dokumentacije izvedenog sustava i uputa za korisnike,
8. Instalacija, konfiguracija i prilagodba programskog rješenja za upravljanje arhivskim i dokumentarnim gradivom, definicija i implementacija prava pristupa pojedinim dijelovima informacijskog sustava sukladno ovlastima djelatnika, edukacija korisnika, izrada dokumentacije izvedenog sustava i uputa za korisnike,
9. Isporučka hardvera na lokaciju korisnika, instalacija hardvera u prostore Naručitelja, funkcionalno testiranje ispravnosti isporučenog hardvera, povezivanje hardvera s ostatkom Sustava, testiranje rada povezivanja hardvera sa sustavom i ispravnosti rada ugrađenog softvera, edukacija korisnika za rad, jamstvo na hardware minimalno 12 mjeseci koje uključuje preventivno održavanje, redovne kalibracije, zamjena potrošnog materijala,
10. Instalacija, konfiguracija i prilagodba programskog rješenja za upravljanje dokumentacijom vezanom uz promet, edukacija korisnika, izrada dokumentacije izvedenog sustava i uputa za korisnike,
11. Jamstvo za isporučeno programsko rješenje minimalno 12 mjeseci po isporuci, instalaciji i stavljanju u produkciju.

Sustav mora sadržavati upravljanje dokumentima, te mora biti u skladu važećom zakonskom regulativom koja obrađuje rukovanje gradivom i ostalim primjenjivim propisima. Potrebna zakonska regulativa obuhvaća:

1. Zakonu o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi (NN)
2. Zakonu o porezu na dodanu vrijednost (NN 073/2013)
3. Pravilniku o porezu na dodanu vrijednost (NN 079/2013)
4. Zakonu o računovodstvu (NN 078/2015)
5. Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (General Data Protection Regulation - GDPR)
6. Zakonu o tajnosti podataka (NN 79/2007)
7. Zakon o arhivskom gradivu i arhivima (NN 61/18)
8. Pravilniku o vrednovanju te postupku odabiranja i izlučivanja arhivskoga gradiva (NN 90/2002)
9. Pravilniku o predaji arhivskog gradiva arhivima (NN 90/2002)
10. Pravilniku o zaštiti i čuvanju arhivskog i dokumentarnog gradiva izvan arhiva (NN 63/2004)
11. Općoj međunarodnoj normi za opis arhivskoga gradiva (ISAD(G) norma)

## 12. Međunarodnoj normi arhivističkoga normiranoga zapisa za pravne i fizičke osobe te obitelji (ISAAR(CPF) norma)

Sustav mora biti web bazirano rješenje tj. dostupan na svim lokacijama Naručitelja za sve djelatnike. Naručitelj zadržava pravo promjene navedenih lokacija, što ne smije prouzročiti dodatne troškove.

Sustav mora ispunjavati sve zahtjeve koji zadovoljavaju navedene zakonske okvire i koji su traženi u Prilogu 1 kroz funkcionalne i nefunkcionalne zahtjeve, te poslovne scenarije (za točke 1.-5. opsega nabave), kao i zahtjeve koji su navedeni u projektnom zadatku u Prilogu 2. Verifikaciju ponuđenog rješenja po svakom zahtjevu provjeravaju stručne osobe Naručitelja na način da provjere sve zahtjeve iz poslovnih scenarija, te kontrolnih listi funkcionalnih zahtjeva i/ili nefunkcionalnih zahtjeva.

Ako rješenje u ponudi ne zadovoljava bilo koji od zahtjeva iz poslovnih scenarija, te kontrolnih listi funkcionalnih i/ili nefunkcionalnih zahtjeva, ponuda se neće smatrati potpunom te će biti odbijena sukladno Zakonu o javnoj nabavi.

## 1.2 Specifikacija nabave programskog rješenja

Specifikacija programskog rješenja koji je predmet nabave nalazi se u Prilogu 1 i 2, a predstavlja sadržaj i aktivnosti koje je potrebno napraviti u okviru predmeta nabave. Cilj je nabava i implementacija programskog rješenja za upravljanje dokumentacijom društva Hrvatske autoceste d.o.o. (u daljnjem tekstu: Naručitelj), poštujući relevantni pravni temelj i tehničke standarde, uz istovremenu digitalizaciju, ubrzanje i standardizaciju vođenja uredskog poslovanja, a time i povećavanja učinkovitosti poslovanja Naručitelja. Programskim rješenjem moraju biti osigurani i preduvjeti za moderno i potpuno bez papirno elektroničko uredsko poslovanje Naručitelja te elektroničko poslovanje s pravnim osobama, tijelima državne i lokalne samouprave te drugim osobama po potrebi.

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

Traženo programsko rješenje uključuje isporuku softvera, prijenos podataka iz postojećeg programskog rješenja Naručitelja, implementaciju programskog rješenja, početno i završno podešavanje te testiranje programskog rješenja, edukaciju svih korisnika sustava uz poseban naglasak na edukaciju radnika u pisarnici i administratora sustava, održavanje programskog rješenja. Svi dijelovi programskog rješenja moraju biti lokalizirani (na hrvatskom jeziku) s posebnim naglaskom na korisnička sučelja, izbornike, poruke kao i sve korisničke priručnike.

Sustav mora biti otvoren za integraciju s postojećim internim IT sustavima.

## 1.3 Disk sa funkcionalnim rješenjem

Svaki ponuditelj je u ponudi dužan dostaviti vanjski disk, s potpuno funkcionalnim programskim rješenjima s podacima neophodnim za provjeru poslovnih scenarija i funkcionalnostima za demonstraciju kako je traženo u Prilogu 1 ovog dokumenta. Isto tako, Ponuditelj je dužan u ponudi dostaviti popunjene i ovjerene (pečatom i potpisom odgovorne osobe) tablice iz Priloga 1.

Naručitelj će provesti verifikaciju scenarija, funkcionalnih zahtjeva i nefunkcionalnih zahtjeva koji su implementirani u rješenje. Rješenje mora ispuniti sve funkcionalne i nefunkcionalne zahtjeve navedene u Prilogu 1.

Za potrebe provjere sustava, Naručitelj će osigurati testno računalo na kojem će biti postavljen virtualizacijski softver EMC VMware Player 7 Pro for Windows 64-bit.

Ponuditelj je obavezan, kao dio ponude, dostaviti na prenosivom disku potpuno funkcionalno virtualno računalo sa ponuđenim rješenjem koje u potpunosti zadovoljava poslovne scenarije te funkcionalne i nefunkcionalne zahtjeve.

Virtualno računalo na prenosivom disku dostavlja se prilikom predaje ponuda kao dio ponude koji se dostavlja posebno. Ponuditelj će, u tijeku postupka pregleda i ocjenjivanja ponuda, biti pozvan pokrenuti virtualno računalo dostavljeno na disku prilikom čega će se zapisnikom ustanoviti da je ponuditelj uspješno pokrenuo virtualno računalo te da su ispunjeni svi preduvjeti za početak provjere scenarija i funkcionalnosti.

Zajedno sa ponudom, a za potrebe provjere funkcionalnosti ponuđenog rješenja, ponuditelji su obavezni dostaviti korisnička imena i lozinke koja moraju biti podijeljena po traženim korisničkim ulogama te dokument sa korisničkim uputama sa prolazak kroz scenarije.

Ponuditelji su obvezni unijeti scenarije sa svim podacima koji se u istima traže, odnosno ponuditelji unose točno navedene podatke u scenarijima

## 1.4 Rok isporuke

Rok isporuke predmeta nabave počinje po uvođenju Ponuditelja u posao.

Odabrani Ponuditelj mora u ugovorenom roku iskazanom u ponudi računajući od dana uvođenja u posao izvršiti isporuku:

1. Programsko rješenje za upravljanje dokumentima,
2. Programsko rješenje za upravljanje arhivskim i dokumentarnim gradivom,
3. Programsko rješenje za upravljanje dokumentacijom vezanom uz promet,
4. Aplikacija za digitalizaciju za skenera za jedinice gradiva koje se ne smije razvezivati,
5. Oprema za digitalizaciju – skeneri za jedinice gradiva koje se ne smije razvezivati,
6. Oprema za digitalizaciju – skeneri za jedinice gradiva koje se smije razvezivati,
7. Instalacija, konfiguracija i prilagodba programskog rješenja za upravljanje dokumentima, definicija i implementacija prava pristupa pojedinim dijelovima informacijskog sustava sukladno ovlastima djelatnika, edukacija korisnika, izrada dokumentacije izvedenog sustava i uputa za korisnike,
8. Instalacija, konfiguracija i prilagodba programskog rješenja za upravljanje arhivskim i dokumentarnim gradivom, definicija i implementacija prava pristupa pojedinim dijelovima informacijskog sustava sukladno ovlastima djelatnika, edukacija korisnika, izrada dokumentacije izvedenog sustava i uputa za korisnike,
9. Instalacija, konfiguracija i prilagodba programskog rješenja za upravljanje dokumentacijom vezanom uz promet, edukacija korisnika, izrada dokumentacije izvedenog sustava i uputa za korisnike,
10. Isporuka hardvera na lokaciju korisnika, instalacija hardvera u prostore Naručitelja, funkcionalno testiranje ispravnosti isporučene hardvera, povezivanje hardvera s ostatkom Sustava, testiranje rada povezivanja hardvera sa sustavom i ispravnosti rada ugrađenog

softvera, edukacija korisnika za rad, preventivno održavanje, redovne kalibracije, zamjena potrošnog materijala.

Očekivani maksimalni rok isporuke je maksimalno 12 mjeseci od uvođenja u posao. Ponuditelj može ponuditi i kraći rok isporuke.

Jamstvo za isporučeno programsko rješenje je minimalno 12 mjeseci po stavljanju sustava u produkciju.

## **1.5 Isporuke dokumentacije za vrijeme trajanja ugovora**

Ponuditelj će do isteka Ugovora kroz faze projekta isporučiti i sljedeće:

1. Dokumentacija arhitekture sustava
2. Funkcionalna specifikacija s potpunim modelom slučajeva korištenja
3. Testni scenariji (dokument kojim je definirana procedura testiranja i prihvaćanja sustava od strane Naručitelja) kojim su obuhvaćeni testovi kompetentnosti, kompatibilnosti, performansi, funkcionalni testovi te testovi prihvatljivosti
4. Plan edukacije korisnika
5. Korisničke upute za administratore sustava
6. Korisničke upute za korisnike sustava
7. Dokument s definicijom svih potrebnih serverskih i klijentskih zahtjeva (u smislu kapaciteta hardvera) nuđenih za neometan rad ponuđenog rješenja
8. Izvorni kod isporučenog sustava
9. Dokumentacija izvornog koda (gdje je primjenjivo)
10. Instalacijske programe, datoteke i skripte za instalaciju
11. Mjesečne zapisnike o statusu projekta

## **1.6 Izvorni kod**

Cjelokupno implementirano rješenje od strane Ponuditelja, uključujući izvorni kod, procedure, skripte, licence i sva dokumentacija nastala u okviru ugovora koji će se sklopiti, su vlasništvo Naručitelja, koje se Ponuditelj obvezuje predati Naručitelju prilikom potpisivanja primopredajnog zapisnika u kojemu će se definirati da je programska oprema uspješno razvijena, instalirana, podešena i implementirana. Naručitelj time stječe pravo korištenja programskog rješenja za 400 djelatnika, na neograničeno vrijeme (u trajno vlasništvo) te na neograničenom broju lokacija. Naručitelj samostalno određuje krajnje korisnike sustava.

## **1.7 Isporuka i instalacija sustava na infrastrukturu Naručitelja**

Ponuditelj je dužan instalirati testnu i produkcijsku instancu sustava za upravljanje dokumentima na infrastrukturu Naručitelja. Testna instanca sustava će se upotrebljavati za testiranje sustava i eventualnih dorada u sustavu te za edukaciju korisnika. Produkcijska instanca će se upotrebljavati za službeni rad Naručitelja.

## **1.8 Dizajn i dokumentacija procesa za upravljanje dokumentima**

Odabrani Ponuditelj je dužan u suradnji Naručiteljem analizirati postojeće procese za upravljanje dokumentima te predložiti idejna rješenja za implementaciju analiziranih procesa u sklopu programskog rješenja sustava za upravljanje dokumentima. Predložena idejna rješenja će proći kroz proces evaluacije i odabira optimalnog rješenja temeljem kojeg će se dokumentirati potrebne prilagodbe programskog rješenja sustava za upravljanje dokumentima kako bi procese za upravljanje dokumentima bili podržani.

## **1.9 Razvoj i implementacija sustava u produkciju**

Isporučitelj je obvezan napraviti početno podešavanje sustava koje uključuje:

1. Migracija podataka iz postojećeg sustava
2. Unos Plana klasifikacijskih i brojčanih oznaka stvaratelja akata
3. Unos ustrojstva i pripadnih brojčanih oznaka
4. Unos djelatnika i pripadnih brojčanih oznaka
5. Unos korisnika sustava
6. Prava pristupa
7. Definiranje uloga
8. Definiranje ispisa košuljica predmeta
9. Unos predložaka dokumenata

Odabrani Ponuditelj je dužan u suradnji s Naručiteljem osigurati izradu procedura za čišćenje, konsolidaciju i migraciju podataka iz starog sustava. Migracija mora uključiti ključne podatke o strankama, predmetima i pismenima.

Odabrani Ponuditelj je dužan preuzeti važeći Plana klasifikacijskih i brojčanih oznaka stvaratelja akata, Posebni popis arhivskog i dokumentarnog gradiva s rokovima čuvanja, plan mjesta pohrane arhivskog i dokumentarnog gradiva, popis ustrojstva i djelatnika i pripadnih brojčanih oznaka. Navedene dokumente je potrebno unijeti u sustav.

Naručitelj će zajedno s odabranim Ponuditeljem utvrditi koje uloge korisnici mogu imati u sustavu. Sukladno utvrđenim ulogama Naručitelj dostavlja popis korisnika sa određenim ulogama. Odabrani Ponuditelj je dužan podesiti sustav sukladno utvrđenim ulogama.

Naručitelj će zajedno s odabranim Ponuditeljem definirati početne predloške dokumenata koje je potrebno unijeti u sustav, a za daljnje dodavanje predložaka Isporučitelj će educirati odabrane zaposlenike Naručitelja.

## **1.10 Obuka djelatnika**

Obuka treba biti organizirana na sljedeći način: obuka svih djelatnika odabranih od strane Naručitelja, do 400 djelatnika na lokaciji Naručitelja. Svakom polazniku potrebno je osigurati priručnik za rad u sustavu od strane Isporučitelja na početku obuke.

Ponuditelj je dužan u svojoj ponudi dostaviti plan edukacije.

## 1.11 Jamstveni rok

Jamstveni rok računa se od dana potpisivanja Zapisnika o primopredaji te puštanje sustava u produkcijski rad.

Minimalni jamstveni rok koji Ponuditelj mora osigurati je 12 mjeseci.

Za vrijeme jamstvenog roka Ponuditelj se obvezuje da:

- će implementirani sustav besprijekorno funkcionirati, uz uvjet da se isti koristi u skladu s njegovom namjenom i uputama za upotrebu;
- će u jamstvenom roku osigurati naručitelju minimalno 10 sati aktivne podrške mjesečno koje naručitelj može iskoristiti prema vlastitoj potrebi. Sati koji se ne iskoriste unutar jednog mjeseca prenose se u sljedeći, a moraju se iskoristiti najkasnije do isteka garantnog roka.
- će na zahtjev naručitelja o svom trošku ukloniti kvar ili nedostatak u najkraćem mogućem roku kontinuirano od dana zaprimanja pisane obavijesti o kvaru, ukoliko se obavijest o istom dostavi unutar jamstvenog roka. Ponuditelj se obvezuje reagirati na prijavu naručitelja u roku od 2 sata od vremena prijave kvara unutar radnog dana u vremenu od 08:00 do 17:00 sati.

### 1.11.1 Opis usluga unutar jamstvenog roka za softver

Operativne aktivnosti:

- 1) Zaprimanje i evidentiranje Zahtjeva kroz korisničku podršku sljedećim kanalima:
  - a. telefonom
  - b. E-mailom
  - c. Web portalom korisničke podrške Ponuditelja
- 2) Pružanje pomoći Korisnicima u korištenju Sustava telefonom, e-mailom ili udaljenim pristupom
- 3) Pružanje pomoći Korisnicima u korištenju Sustava na lokaciji Naručitelja
- 4) Analiza i procjena trajanja Zahtjeva unutar Vremena odziva
- 5) Redovito izvještavanje o statusima Zahtjeva kroz korisničku podršku
- 6) Koordinacija prioriteta i rješavanja Zahtjeva kroz korisničku podršku
- 7) Upotreba portala korisničke podrške

Korektivne aktivnosti:

- 1) Ispravak uočenih Nedostataka Sustava telefonom, e-mailom i udaljenim pristupom
- 2) Ispravak uočenih Nedostataka Sustava na lokacijama Naručitelja definiranim Ugovorom
- 3) Optimizacija rada Sustava uslijed usporenja na zahtjev Naručitelja
- 4) Oporavak podataka Sustava u slučaju havarije iz pričuvene pohrane

### 1.11.2 Opis usluga unutar jamstvenog roka za hardver

Održavanje isporučenog hardvera obuhvaća sljedeće poslove koje obavlja Isporučitelj uz koordinaciju s Naručiteljem:

1. Isporuka hardvera na lokaciju korisnika
2. Instalacija hardvera u prostore Naručitelja
3. Funkcionalno testiranje ispravnosti isporučenog hardvera
4. Povezivanje hardvera s ostatkom Sustava
5. Testiranje rada povezivanja hardvera sa sustavom i ispravnosti rada ugrađenog softvera

6. Edukacija korisnika za rad s hardvera
7. Preventivno održavanje koje uključuje redovne kalibracije, zamjena potrošnog materijala itd.

## 1.12 Migracija podataka iz postojećeg sustava

Iz postojeće baze podataka u kojem se vode podaci o predmetima i pismenima, potrebno je u cijelosti migrirati sve zatečene podatke u ponuđeno programsko rješenje.

Ponuditelj je dužan dostaviti Naručitelju specifikaciju formata zapisa podataka za prijenos podataka u programsko rješenje. Naručitelj će dostaviti sve podatke Ponuditelju u Excel formatu ili ekvivalentnom formatu, u skladu s dogovorom s Ponuditeljem odnosno tehničkim mogućnostima postojećeg sustava. Nakon dostave podataka Ponuditelj iste prenosi u programsko rješenje. Svi dostavljeni podaci moraju biti preneseni u programsko rješenje tijekom testne odnosno produkcijske migracije. Naručitelj će Ponuditelju dostaviti sve podatke koji su zatečeni u postojećem programskom rješenju Naručitelja prilikom obje migracije (prilikom produkcijske migracije Naručitelj Ponuditelju dostavlja sve podatke, a ne razliku podataka između testne i produkcijske migracije).

Ponuditelj treba izvršiti testnu, odnosno produkcijsku migraciju u maksimalno 15 dana od trenutka dostave podataka od strane Naručitelja.

Prijenos/migracija podataka obuhvaća:

1. analizu postojećih podataka,
2. izradu plana migracije,
3. izrada procedura za migraciju,
4. testnu migraciju,
5. verifikaciju migracije (ovjerava Naručitelj),
6. produkcijsku migraciju.

## 1.13 Testiranje programskog rješenja

Od Ponuditelja se očekuje da će provoditi standardne procedure testiranja, kako testne tako i produkcijske verzije programskog rješenja te osigurati kvalitetu i stabilnost sustava.

Ponuditelj je dužan u okviru implementacije programskog rješenja isporučiti detaljne procedure testiranja prihvatljivosti sustava, koje uključuju i kriterije prihvatljivosti. Ponuditelj je dužan pripremiti prethodno usklađene scenarije od Naručitelja i pružati potporu Naručitelju tijekom testiranja prihvatljivosti. Uspješno provedeno testiranje prihvatljivosti preduvjet je za prihvaćanje isporuke sustava od strane Naručitelja.

Od Ponuditelja se očekuje da će osigurati nužnu potporu na lokaciji korisnika tijekom testiranja prihvatljivosti i uvođenja sustava u rad.

U \_\_\_\_\_, dana \_\_\_\_\_

Za Ponuditelja

\_\_\_\_\_ M.P.