

PREGLED POSTUPKA #106205

1 PODACI O NARUČIOCU

Naziv naručioca	AGENCIJA ZA AUDIOVIZUELNE MEDIJSKE USLUGE
PIB	02386135
E-mail	aem@aemcg.org
Telefon	020/201-440
Internet adresa	www.amu.me
Fax	020/201-440
Adresa	Bulevar Svetog Petra Cetnjskog 9
Grad	Podgorica
Poštanski broj	81000

2 OSNOVNI PODACI

Opis predmeta javne nabavke	Održavanje DMS informacionog Sistema
Status	Čeka na objavu
Vrsta predmeta	Usluge
Vrsta postupka	Jednostavna nabavka
Službenik za javne nabavke	Svetlana Vujošević
Kontakt	020/201 430
Datum objave	24.12.2025. 22:00
Napomena	-

3 FAZE U POSTUPKU

Nema faza u izabranom postupku

4 DODATNE INFORMACIJE

Predmet javne nabavke se nabavlja	kao cjelina
Posebni oblici javne nabavke	
Okvirni sporazum	Ne
Dinamički sistem nabavki	Ne
Elektronska aukcija	Ne
Elektronski katalog	Ne
Nabavka se sprovodi kao	
Zajednička nabavka	Ne
Centralizovana nabavka	Ne
Nabavka je	
Zelena	Ne
Društveno odgovorna	Ne

5 STAVKE PLANA

Ne postoje definisane stavke plana

6 USLOVI ZA UČEŠĆE U POSTUPKU I ZAHTJEVI U POGLEDU NAČINA IZVRŠAVANJA PREDMETA NABAVKE

Opis	Tip uslova / zahtjeva
Uz ponudu se dostavlja Izjava ponuđača o ispunjenosti uslova utvrđenih zahtjevom i nepostojanju sukoba interesa, data na Obrascu 2, preuzimanjem na posebnom aplikativnom dijelu elektronskog sistema javnih nabavki, shodno članu 9 stav 10 Pravilnika o načinu sprovođenja jednostavnih nabavki („Službeni list CG“, br. 16/23, 20/23, 36/23, 114/23, 49/24 i 114/24), elektronski potpisana od strane ovlašćenog lica ponuđača.	Obrazac 2
Ponuđač je obavezan da za predmetnu nabavku dostavi ovlašćenje (Autorizaciju-MAF) izdato od proizvođača softvera, ovlašćenog zastupnika ili distributera da može održavati softver po ovom predmetnom nadmetanju. Ukoliko ponuđač dostavi autorizaciju izdatu od strane ovlašćenog zastupnika ili distributera, potrebno je da dostavi i dokaz da je isti ovlašćen od proizvođača da može održavati softver koji je predmet usluge. U autorizaciji mora da se navede da se odnosi na predmetnu javnu nabavku. Proizvođač softvera B-DIC – Document Management System (sistem za upravljanje dokumentima i procesima) je kompanija B-ONE DOO Podgorica isti se nalazi u evidenciji autorskih djela i predmeta srodnih prava kod Ministarstva ekonomskog razvoja i turizma, P. br. 626-163/2023-2 od 30.01.2023. godine.	Stručna i tehnička sposobnost
Privredni subjekat je dužan da posjeduje MEST EN ISO 9001:2016 sertifikat usaglašen sa standardom za sistem menadžmenta kvalitetom za oblast razvoj i implementaciju informacionih sistema	Drugi uslovi
Privredni subjekat je dužan da posjeduje MEST ISO/IEC 20000-1:2019 sertifikat usaglašen sa standardom za sistem menadžmenta uslugama za oblast razvoj i implementaciju informacionih sistema.	Drugi uslovi
Privredni subjekat je dužan da posjeduje MEST ISO/IEC 27001:2023 sertifikat usaglašen sa standardom za sistem menadžmenta bezbjednošću informacija za oblast razvoj i implementaciju informacionih sistema.	Drugi uslovi

Privredni subjekat je dužan da posjeduje ISO 37301:2021 sertifikat za sistem menadžmenta za usklađivanje za razvoj i implementaciju informacionih sistema i vještačke inteligencije, digitalne obrade dokumenata i informacija.	Drugi uslovi
Privredni subjekat je dužan da posjeduje sertifikat MEST EN ISO 22301:2020 sertifikat usaglašen sa standardom za sistem menadžmenta kontinuitetom poslovanja za oblast razvoj i implementaciju informacionih sistema	Drugi uslovi
Vrijeme trajanja ugovora: 12 mjeseci od dana zaključivanja ugovora	Rok izvršenja ugovora
Mjesto izvršenja ugovora: Agencija za audiovizuelne medijske usluge (Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 9 / prvi sprat, Podgorica)	Mjesto izvršenja ugovora
Rok plaćanja je najkasnije 30 dana od dana ispostavljanja uredne fakture sa analitikom.	Rok plaćanja
Način plaćanja: po ugovoru, virtumanski na žiro račun pružaoca usluge	Način plaćanja
Rok važenja ponude: 60 dana od dana otvaranja ponuda	Rok važenja ponude

7 KRITERIJUMI ZA IZBOR NAJPOVOLJNIJE PONUDE

Opis
Cijena

8 PREDMET NABAVKE

Procijenjena vrijednost nabavke: 4.000,00 EUR

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA PREDMETA NABAVKE

	Opis predmeta nabavke	Bitne karakteristike predmeta nabavke	Količina
		Predmet ove tehničke specifikacije jeste pružanje usluga održavanja postojećeg Document management sistema, u cilju njegovog nesmetanog rada, pravovremenog ažuriranja i dalje prilagodbe zakonskim i funkcionalnim potrebama Agencije za audiovizuelne medijske usluge, realizovan kao web aplikacija. U okviru ugovora o održavanju softverskog rješenja za upravljanje dokumentima (Document Management System – DMS) koje koristi Agencija, izabrani ponuđač je dužan da obezbijedi kontinuiranu tehničku i korisničku podršku, uključujući sljedeće obaveze: • Fino podešavanje sistema radi poboljšanja performansi sistema i stabilnosti rada. • Održavanje funkcionalnih modula, njihovu konfiguraciju i korisničku obuku. • Održavanje okruženja u kojem sistem funkcioniše, kako testnog tako i produkcionog. • Ispravka uočenih grešaka i nedostataka u funkcionisanju sistema. • Preventivni nadzor performansi sistema, kako na nivou aplikacije, tako i baze podataka. • Ponovna instalacija i konfiguracija sistema u slučaju tehničkog kvara ili potrebe za reinstalacijom.	

• Savjetodavna podrška korisnicima, u cilju efikasnijeg korišćenja sistema. • Korisnička podrška, uključujući udaljenu i onlajn pomoć, podršku putem telefona i elektronske pošte, kao i asistenciju u svakodnevnom upravljanju sistemom. Postupak rješavanja grešaka i obrada zahtjeva korisnika Rješavanje grešaka u radu sistema za upravljanje dokumentima (Document Management System – DMS) obuhvata jasno definisane procedure prijave problema i obradu korisničkih zahtjeva, koje je izabrani ponuđač dužan da striktno poštuje tokom trajanja ugovora o održavanju:

1. Klasifikacija nivoa problema – svi prijavljeni problemi moraju biti klasifikovani prema stepenu uticaja na rad sistema (npr. kritični, visoki, srednji i niski prioritet).
2. Načini podnošenja zahtjeva – zahtjevi se mogu podnositi putem telefona, elektronske pošte ili namjenskog sistema za prijem i praćenje zahtjeva (ticketing sistem).
3. Vremenski rokovi za odgovor i rješavanje problema – izabrani ponuđač je obavezan da reaguje i riješi prijavljeni problem u skladu s nivoom prioriteta, u rokovima definisanim ugovorom (SLA – Service Level Agreement).

1. Klasifikacija nivoa problema Greške i incidenti u radu softverskog rješenja za upravljanje dokumentima klasifikuju se po nivou uticaja na funkcionisanje sistema, kako slijedi: Prvi nivo problema (kritični incidenti) Obuhvata greške koje imaju značajan negativan uticaj na rad sistema i korisnika:

• Fatalne aplikacione greške – greške koje onemogućavaju rad svim ili većini korisnika sistema, nastale kao posljedica nedostataka u aplikativnom softveru. • Ozbiljne aplikacione greške – greške koje onemogućavaju korišćenje pojedinih

ključnih funkcionalnosti sistema, a koje značajno utiču na radne procese korisnika. Drugi nivo problema (srednji i niski prioritet) Obuhvata greške koje ne dovode do potpunog prekida rada, ali otežavaju korišćenje sistema:

- Manje aplikacione greške – greške koje otežavaju obavljanje određenih poslova, ali koji se i dalje mogu izvršiti alternativnim putem, ili kada greška ne ometa kritične poslovne funkcije, ali zahtijeva dodatno vrijeme i angažovanje korisnika.
- Greške izazvane nepravilnom upotrebom – greške koje nastaju kao rezultat pogrešnog unosa ili korišćenja aplikacije od strane korisnika, koje korisnik samostalno ne može ispraviti i za koje je potrebna intervencija ponuđača.

2. Način podnošenja zahtjeva Zahtjeve za izmjenama, intervencijama ili prijavu grešaka mogu podnositi ovlašćeni predstavnici Korisnika, svaki u okviru svog nadležnog domena. Podnošenje zahtjeva se može vršiti na sljedeće načine:

- Usmeno – putem telefonskog razgovora ili ličnim kontaktom sa ovlašćenim predstavnicima Izvršioca.
- Pismeno – putem elektronske pošte, dostavom pisanog zahtjeva ili slanjem poštom. Ograničenja u vezi sa podnošenjem zahtjeva
- Usmeni zahtjevi primjenjuju se u hitnim slučajevima, odnosno kada je riječ o greškama klasifikovanim kao fatalne aplikacione greške koje onemogućavaju rad većine korisnika.
- Za sve ostale vrste zahtjeva, podnošenje se vrši isključivo u pisanoj formi, i to: o putem elektronske pošte (e-mail), o ili direktnim unosom zahtjeva u aplikaciju za prijavu i praćenje statusa zahtjeva, koju je obavezan da obezbijedi Ponuđač.
- Elektronska pošta se smatra osnovnim kanalom

komunikacije između Korisnika i Izvršioca. Podnošenje zahtjeva

- Zaposleni Agencije za audiovizuelne medijske usluge svoje zahtjeve dostavljaju ovlašćenom predstavniku Agencije za audiovizuelne medijske usluge, koji ih obrađuje, selektuje i kao takve prosljeđuje Izvršiocu.
- Svakom zahtjevu se dodjeljuje jedinstveni broj pod kojim se vodi kod Izvršioca. O dodjeli broja, kao i o planiranom roku završetka, ukoliko realizacija zahtjeva premašuje standardno definisano vrijeme, predstavnik Korisnika se obavještava usmeno ili pismenim putem.
- Po završetku obrade zahtjeva, Izvršilac obavještava predstavnika Korisnika o njegovom zatvaranju. Povlačenje i ponovno aktiviranje zahtjeva
- Zahtjev može biti povučen isključivo pisanim putem, od strane ovlašćenog predstavnika Korisnika.
- Ponovno aktiviranje povučenog zahtjeva tretira se kao novi zahtjev, uz pokretanje pune procedure obrade.

Sadržaj zahtjeva

- Zahtjev mora biti precizno formulisani dokument koji obavezno sadrži: o jasan opis dijela informacionog sistema na koji se zahtjev odnosi (npr. naziv modula, putanja u meniju, korak u procesu i sl.), o u slučaju greške – opis greške i kontekst u kojem se ona pojavljuje (npr. tačna lokacija u sistemu, korisnička akcija koja je prethodila grešci, podaci koji su bili uneseni u trenutku nastanka greške, itd.). Vrijeme prijema zahtjeva
- Radno vrijeme za prijem i obradu zahtjeva od strane Izvršioca je od 08:00 do 16:00 časova, svakog radnog dana.
- Zahtjevi pristigli nakon 16:00 časova smatraće se zahtjevima pristiglim narednog radnog dana.
- Zahtjevi dostavljeni prije 08:00 časova tretiraće se kao da su

pristigli tog istog radnog dana.

3. Vrijeme odgovora i otklanjanja problema Izabrani Ponuđač je dužan da otklanja sve uočene probleme u skladu sa propisanim rokom odgovora, uz obavezu obezbjeđivanja svih tehničkih preduslova potrebnih za blagovremeno rješavanje problema. Tabela: Vrijeme odgovora i otklanjanja problema po nivou ozbiljnosti Nivo problema Vrijeme odgovora

Uspostavljanje rada	Trajno rješenje	Prvi nivo – fatalne aplikacione greške	< 2 sata	< 6 radnih sati	< 10 radnih dana
Prvi nivo – ozbiljne aplikacione greške	< 4 sata	naredni radni dan	< 20 radnih dana	Drugi nivo problema	< 2 radna dana
	< 30 radnih dana	Definicije	• Vrijeme odgovora predstavlja vrijeme od trenutka prijema prijave problema do početka aktivnog rješavanja istog, uz potvrdu prijema korisniku (telefonski, pisano ili putem aplikacije).	• Uspostavljanje rada podrazumijeva privremeno rješenje kojim se omogućava nesmetan rad sistema, npr. izmjenom konfiguracije, zaobilaznim rješenjem ili privremenom zakrpom, sve dok se ne obezbijedi trajno rješenje.	• Trajno rješenje je potpuna ispravka greške kroz novu verziju softvera, koja se dostavlja Naručiocu. Greške klasifikovane kao fatalne, ozbiljne ili manje aplikacione ne ulaze u obračun mjesečnih inženjerskih sati. Greške koje nastanu usljed neadekvatne upotrebe sistema od strane korisnika, kao i one izazvane hardverskim kvarovima, ulaze u obračun inženjerskih sati. U okviru redovnog održavanja, Naručilac ima pravo na 40 inženjerskih sati mjesečno za otklanjanje ovakvih grešaka, od čega se minimum 20 radnih sati može raditi na raznim zahtjevima na unapredjenju sistema.. Tehnička podrška i dijagnostika Ponuđač je obavezan da koristi mogućnosti

daljinske dijagnostike kada je to potrebno za detekciju i otklanjanje problema. U slučaju da telefonska podrška ne rezultira rješenjem, Ponuđač se mora daljinski povezati na sistem Naručioca i otpočeti proces rješavanja problema. Obaveza je Ponuđača da, u roku od 7 dana od zaključenja ugovora, dostavi ovjereni spisak odgovornih lica za komunikaciju i održavanje sistema. Naručilac je takođe dužan da, u istom roku, dostavi svoj ovjereni spisak odgovornih kontakt lica. Izmjene i dorade informacionog sistema

Klasifikacija zahtjeva za izmjenju:

1. Zahtjevi zbog uočenih grešaka u radu aplikacije
2. Zahtjevi za prilagođavanje aplikacije radi olakšavanja rada
3. Zahtjevi za proširenje funkcionalnosti bez promjene osnovne tehnologije
4. Zahtjevi za izradu dodatnih izvještaja
5. Zahtjevi zbog promjena zakonske regulative

FUNKCIONALNI OPIS POSTOJEĆEG RJEŠENJA Cilj ovog projektnog zadatka je održavanje postojećeg Document Management Sistema (DMS).

- DMS ima mogućnost procesa upravljanja dokumentima.
- DMS ima mogućnost automatizacije radnih procesa.
- DMS ima mogućnost napredne pretrage parametra i podataka na svim nivoima.
- DMS ima mogućnost da pristup podacima kroz pretragu bude veoma brz i da se podaci brzo učitavati.
- Korisnici sistema pristupaju DMS-u unosom kombinacije korisničkog imena i lozinke (username/password).
- Korisnici sistema koji pripadaju nekoj grupi korisnika nasleđuju sva prava od te grupe.
- DMS sistem ima mogućnost ograničenog vremena trajanja

sesije rada.

- DMS sistem ima sistem za definisanje dozvola i rola za pristup određenoj vrsti predmeta ili dokumenta, na nivou korisnika i na nivou grupe korisnika.
- Integracija DMS sistema sa drugim softverskim rješenjima je podržana preko API-ja.
- DMS sistem nema ograničenja po pitanju formata fajlova koji se unose u aplikaciju i čuvaju u elektronskoj arhivi
- Unos i digitalizaciju papirnih dokumenata, povezivanje meta podataka sa odgovarajućim digitalizovanim dokumentom.
- Dijeljenje elektronskih dokumenata u okviru organizacione strukture Naručioca, slanje dokumentacije van organizacione strukture, i praćenje statusa i kretanja dokumenata i predmeta u okviru Agencije za audiovizuelne medijske usluge.
- Zajednički rad korisnika sistema nad dokumenatima i predmetima koristeći verzionisanje dokumenata, razmjena poruka u okviru obrade predmeta ili dokumenta.
- Mogućnost da bez dodatnog programiranja uradi novi ili izmijeni postojeći radni proces (workflow) koji može biti definisan kako nad dokumentom tako i nad predmetom koji u sebi može imati više dokumenata nad kojima se takodje mogu pokrenuti neku radni procesi (workflow).
- Sistem ima mogućnost integracije sa drugim softverskim rješenjima Naručioca.
- Elektronsko arhiviranje dokumenata i predmeta nakon obrade kao i jednostavnu pretragu sa brzim priazom traženih dokumenata ili predmeta. DMS sistem ima mogućnost proširivanja, kako u smislu povećanja broja korisnika sistema, tako i u smislu širenja poslovnih, radnih procesa, proširenja entiteta , labela i meta podataka, za proširivanje opsega rada

1	Održavanje DMS informacionog Sistema	na eventualno novo klasifikovanim dokumentima ili predmetima. Predmet ove nabavke jeste održavanje Document Management Sistema (DMS) koje uključuje sljedeće poslovne procese: -Evidencija ulazne, izlazne i interne dokumentacije; - Obrada ulaznih računa; - Kadrovski dosije; - Praćenje Ugovora. Evidencijom se vrši poslovni proces prijema, zavođenja i raspodjele ulazne, izlazne i interne dokumentacije Naručioca. Ulazna dokumenta su: izvještaji, prpratna dokumentacija, dopisi, računi, ugovori, razni zahtjevi, i dr. Izlazna dokumenta su: pisma, izvještaji, dopisi, zahtjevi, odgovori, i dr. Interna dokumenta su dokumenta koja se interno razmjenjuju kroz sistem Naručioca, a tu spadaju razni zahtjevi, izvještaji, odluke, rješenja, obavještenja i dr. FUNKCIONALNOST DMS - DMS rješenje ima klasifikaciju dokumenata i tipova predmeta. - Za dokumenta je definisano: - Naziv tipa dokumenta - Moguća stanja obrade - Meta podatke specifične za konkretni tip dokumenta - Numeraciju ili označavanja dokumenta - Verzionisanje dokumenata - Dodavanje dodatnih dozvola nad dokumentom - Radne procese za tip dokumenta - Za predmete je definisano: - Naziv tipa predmeta - Faze obrade za predmete tog tipa - Radne procese za promjenu radnog toka predmeta - Meta podatke specifične tip predmeta - Numeraciju ili označavanje predmeta - Dodavanje dodatnih dozvola nad predmetom - Unos fajlova je omogućen: Skeniranjem papirnog dokumenta, Importom sa desktop ili laptop računara,	12,00 mjeseci
---	--------------------------------------	---	---------------

Importom iz mail-a

- Sva dokumenta moraju biti pročitana sa OCR (Optical Character Recognition).
- DMS omogućava da se za određene tipove dokumenata koji se često ponavljaju i imaju standardizovane forme (rješenje, odluke, ugovori,...) mogu definisati standardni šabloni (templateji) 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 neku od svojih aplikacija, Open Office, MS Office (Word, Excel,...), ili neku sličnu aplikaciju. Jedan tip dokumenta može da sadrži više različitih šablona. Takođe, wizard za definisanje šablona omogućava autorizovanom korisniku koji nema programerska znanja mogućnost da ih sam definiše ili izmijeni.
- DMS rješenje ima mogućnost skladištenja podataka o partnerima: državnih firmi i institucija, fizičkih i pravnih lica sa odgovarajućim setom podataka (Naziv, Matični i/ili drugi identifikacioni broj, Adrese, Kontakt osobe i sl.).
- Jedan predmet i/ili dokument, može unijeti više partnera, koji mogu imati različite uloge na predmetu. U tu svrhu potrebno je omogućiti definisanje skupa vrijednosti (šifarnik) uloga partnera.
- Dodjelu predmeta i/ili dokumenata u rad na odgovarajuću organizacionu jedinicu/sektor i/ili radno mesto u prethodno definisanoj šemi organizacione strukture. Dodjelom se definiše osnovna autorizacija nad predmetima i/ili dokumentima.
- DMS ima funkcionalnost da određeni tipovi dokumenata

vode po verzijama. Dakle, ne treba svi tipovi dokumenata po default-u da se vode po verzijama, već je na definiciji tipa dokumenta potrebno definisati da li će se dokumenti tog tipa voditi po verzijama. Verzionisanje dokumenata treba da radi po sljedećem principu. Prethodne verzije jednoga dokumenta se neće moći mijenjati, dozvoljeno je samo njihovo pregledanje i to samo određenim korisnicima (moraju imati pravo za pregled prethodnih verzija dokumenta). Dakle, DMS treba da omogući standardne Check-In, Check-out, View, Edit, Publish i Delete funkcionalnosti nad dokumentima i njihovim verzijama. Za vrijeme dok je dokument u stanju Check-Out, potrebno je da jasno bude označeno i vidljivo kod koga je taj dokument (da bude označen drugačijom bojom ili nekim grafičkim simbolom). Za svaku verziju dokumenta se evidentira ko je i kada kreirao verziju i šta je promijenjeno. Takođe, dok je dokument objavljen, samo autor (i oni koje autor dokumenta dodatno ovlasti) može da pristupi toj verziji, dok svi ostali korisnici (koji imaju prava) mogu vidjeti sve prethodne verzije.

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

- DMS mora imati preglednik svih skeniranih ili običnih dokumenata i fajlova, koji će omogućiti korisnicima da vide bilo koji format fajlova u tekućim formama.

- DMS ima obezbijedjenu 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, DMS rješenje omogućava i evidenciju lokacija pre-dmeta/dokumenata u fizičkoj arhivi.

- DMS obezbijuje puni funkcionalni kapacitet u pretraživanje svih fajlova / dokumenata u punom tekstu po sadržaju unutar fajlova / dokumenata ili bilo kom odabiru i više meta podataka.

- DMS ima funkcionalnosti saradnje (collaborative functions) koja uključuje: o Zajedničke radne kalendare o Workflow-e bazirane na poslovnim pravilima i procedurama o E-mail notifikacije o E-mail korespodenciju o Razmjenu poruka (javno i privatno) i obavještanje putem elektronske oglasne table o Zajednički rad na radnim zadacima - DMS ima kreiranje podsjetnika. Podsjetnici mogu 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 auto-rizacijom. Upis podataka u radni kalendar treba da se vrši preko kreiranja podsjetnika sa oda-branom opcijom upisa u radni kalendar. Podaci upisani u radni kalendar takođe treba da po-tpadaju 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.

ADMINISTRACIJA DMS SISTEMA • DMS rješenje sadrži modul za definisanje radnih tokova, procedura i poslovnih pravila

(workflow) – Business Process Manager, koji omogućava fleksibilno kreiranje i prilagođavanje velikog broja različitih radnih tokova i procedura bez potrebe za dodatnim programiranjem. Nakon definisanja, sistem omogućava kompletno uspostavljanje i automatsku autorizaciju radnih tokova od strane definisanih korisnika, sa mogućnošću podešavanja uslova i pravila za promjenu faza i nadzor nad aktivnim tokovima, u skladu sa potrebama korisnika. • Poslovna pravila se mogu potpuno prilagoditi tako da definišu faze kroz koje predmet prolazi tokom obrade u dokumentacionom sistemu, kao i koje vrste dokumenata se mogu kreirati u svakoj fazi. Pravila redoslijeda koraka procedure, uslova za prelazak, grananja i autorizacije na svakom koraku su konfigurisana tako da budu lako prilagodljiva specifičnim poslovnim procesima i potrebama Agencije za audiovizuelne medijske usluge. • DMS ima praćenje životnog ciklusa dokumenata i nudi mogućnost za upravljanje, modifikaciju i kreiranje novih tokova. Životni ciklus dokumenata se sastoji od stanja kroz koja mogu dokumenti prolaziti tokom svoje obrade u dokumentacionom sistemu kao i akcija koje omogućavaju prelazak iz jednog stanja u drugo. Na tipu dokumenta definiše se autorizacija dokumenta, moguća stanja dokumenta, dodatni atributi dokumenta i sl. • Na tipu dokumenta definišu stanja kroz koja dokument može da prođe za vrijeme obrade u dokumentacionom sistemu u zavisnosti od procedure/postupka u kojoj se dokument nalazi. Takođe, treba da definisati pravila koja određuju iz koga stanja se može preći u neko drugo stanje. Zatim, treba da bude omogućeno da se definišu svi potrebni pojmovi na svakom pojedinačnom stanju tipa dokumenta. Potrebno je odrediti

autorizaciju na stanjima tipa dokumenta, zatim odrediti da li akcija za prelazak iz jednog stanja u drugo uzrokuje pozivanje neke metode (npr. slanje automatkog obavještenja određenom korisniku ili grupi u sistemu i sl.) • Osim osnovnih atributa nekoga dokumenta/predmeta, DMS ima mogućnost definisanja i dodatnih atributa. Svaki od ovih atributa se može unijeti na odgovarajući način, u zavisnosti da li je atribut tipa: Text, Number, Radio button, Data/Time, Dialog list, Checkbox, Listbox, Combobox itd...). • Ponuđeno rješenje ima korisničko definisanje brojača za predmete i dokumente i to strukturu brojača i pravila za brojanje. • DMS ima korisničko kreiranje pogleda (view), pri čemu korisnicima mora biti omogućeno da samostalno definišu kolone koje će pogled prikazivati, nazive kolona, kao i željeno sortiranje. Ovako definisane pogleda je potrebno autorizovati, tj. omogućiti dodjeljivanje prava za pristup. • DMS ima odgovarajuće pretrage po predmetima i dokumentima, i to kako po metapodacima, tako i po sadržaju indeksiranih dokumenata. • Za prikazane liste predmeta i dokumenata, dobijene filtriranjem po pogledima ili pretraživanjem, ima export u csv i xml format. • DMS ima poseban modul za administraciju i upravljanje korisničkim nalogima, definiciju autorizacije (grupe, role), definiciju i ažuriranje organizacione strukture, kao i podešavanje osnovnih parametara i šifarnika aplikacije.

AUTORIZACIJA I ZAŠTITA U DMS SISTEMU • DMS sistem vodi detaljnu evidenciju svih događaja i istorijat promjena (akcija) nad dokumentima i predmetima (error log, exception log, event log, audit trail). Svaki događaj se evidentira sa podacima o korisniku, vremenu izvršenja i kratkim opisom izvršene akcije. • Zaštitna šema DMS-a omogućava precizno i

fleksibilno upravljanje pristupom i pravima korisnika, prilagođeno organizacionim potrebama: o Zaposleni u određenoj organizacionoj jedinici ili sektoru mogu pristupati svim predmetima i dokumentima koji su vezani za tu jedinicu/sektor, ili samo onima dodijeljenim njihovom konkretnom radnom mjestu, prema podešenim pravima pristupa. o Nacrt dokumenta može pregledati isključivo autor dokumenta ili bilo koja ovlašćena osoba kojoj je autor eksplicitno dodijelio prava pristupa. o Prava ažuriranja imaju isključivo autori dokumenata ili korisnici kojima je autor dodijelio posebno ovlašćenje za izmjene. o Pisarnica ima pravo pregleda svih ulaznih i izlaznih dokumenata. o Svaki zaposleni vidi i može ažurirati samo svoje dokumente, osim u slučaju kada ima dodatna ovlašćenja. o Nadređeni imaju pristup svojim dokumentima, kao i dokumentima svih svojih podređenih, s mogućnošću ažuriranja istih. o Rukovodilac organizacione jedinice/sektora ima pristup i mogućnost ažuriranja svih dokumenata unutar svoje jedinice/sektora. o Pored rukovodioca organizacione jedinice, ovlašćene osobe koje nisu u Signirnom planu ali su dodatno ovlašćene, mogu dobiti pravo pregleda i/ili ažuriranja dokumenata podređenih korisnika. • DMS omogućava i ad-hoc dodjeljivanje prava pristupa pojedinačnim dokumentima i predmetima bez obzira na postojeću organizacionu strukturu ili tip zaštite. Autor dokumenta ili odgovorno lice za predmet može pojedinačno dodijeliti prava čitanja ili ažuriranja bilo kom autorizovanom korisniku, čime se osigurava maksimalna fleksibilnost i kontrola pristupa. MODUL PISARNICA Modul Pisarnica u potpunosti podržava upravljanje dokumentacijom i arhivskom građom u skladu sa pravilima kancelarijskog poslovanja i važećom zakonskom regulativom. Omogućava generisanje

svih potrebnih standardnih kancelarijskih izvještaja, kao i rad sa reverisima, arhivskom knjigom, popisima akata i sličnim evidencijama. Pisarnica je potpuno integrisan sa sistemom za upravljanje dokumentima (DMS), čime se obezbjeđuje efikasna i objedinjena kontrola dokumentacije kroz cijeli njen životni ciklus. Osnovne funkcionalnosti modula Pisarnica uključuju:

- Vođenje svih propisanih šifarnika i registara potrebnih za kancelarijsko poslovanje
- Primanje, evidentiranje i dostavljanje akata i predmeta u radni proces
- Izrada i vođenje popisa akata
- Upravljanje internom dostavnom knjigom, ekspedicionom knjigom, knjigom računa, dostavnom knjigom računa, kao i knjigom primljene pošte i primljene pošte na ličnost
- Efikasno rješavanje predmeta.
- Arhiviranje predmeta i njihovo čuvanje u skladu sa propisanim pravilima i rokovima
- Praćenje efikasnosti i ažurnosti obrade predmeta putem različitih izvještaja i direktnim uvidom u stanje predmeta
- Detaljno praćenje svih promjena i dopuna u predmetima radi potpune transparentnosti i kontrole

Ovaj modul obezbjeđuje sveobuhvatnu podršku za kancelarijsko poslovanje i upravljanje dokumentacijom, omogućavajući korisnicima da efikasno prate, upravljaju i arhiviraju aktuelnu dokumentaciju i predmete u skladu sa zakonskim zahtjevima.

GENERALNI ZAHTEJ ZA ODRŽAVANJE U okviru ugovora o održavanju Document Management Sistema (DMS) u Agenciji, odabrani Ponuđač je obavezan da obezbijedi kontinuiranu podršku sistemu i njegovim korisnicima, uključujući sljedeće aktivnosti:

- Fino podešavanje sistema radi poboljšanja performansi i stabilnosti.
- Održavanje modula sistema i organizovanje obuke korisnika, kao i upravljanje konfiguracijom modula u testnom i produkcionom okruženju.

	• Ažuriranje korisničkih priručnika i uputstava prema potrebi. • Pravovremeno ispravljanje svih identifikovanih grešaka i problema u sistemu. • Ispravljanje uočenih grešaka. • Preventivni nadzor nad performansama sistema na nivou baze i aplikacije. • Ponovljena instalacija i podešavanje sistema u slučaju kvara ili tehničkih problema. • Savjetovanje korisnika u cilju efikasnijeg korišćenja sistema i unapređenja radnih procesa. • Obezbeđivanje korisničke podrške putem daljinske i online asistencije, kao i podrške putem telefona i elektronske pošte. • Za hitne probleme (fatalne greške) Ponuđač je dužan da reaguje u roku od 2 sata i da uspostavi privremeno rješenje najkasnije do kraja narednog radnog dana. • Za ostale nivoe problema, Ponuđač će se pridržavati definisanih rokova za odgovor i trajno rješavanje problema, o čemu će blagovremeno obavještavati Naručioca. Ove usluge održavanja moraju biti pružene u skladu sa ugovorenim rokovima i nivoima usluga, kako bi se osigurao neprekidan, siguran i efikasan rad sistema.	
--	---	--