



REPUBLIKA HRVATSKA

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja

SPEUP Ver. 1.0.

Naziv dokumenta:	Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja
Oznaka verzije dokumenta:	SPEUP Ver. 1.0
Datum dokumenta:	31.05.2010.
Status dokumenta:	Službena verzija
Svrha dokumenta:	Definiranje specifikacija funkcionalnih i nefunkcionalnih zahtjeva na sustav za elektronički podržano uredsko poslovanje s kojima se trebaju uskladiti različita aplikativna rješenja za podršku uredskom poslovanju u javnopravnim tijelima.
Veza:	1. Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009) 2. Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine
Cilj:	Uspostaviti jednoznačan sustav upravljanja elektroničkim ispravama
Donositelj:	Središnji državni ured za e-Hrvatsku uz suglasnost Ministarstva uprave

SADRŽAJ

1	SAŽETAK	6
2	UVOD	7
2.1	SVRHA I CILJ STANDARDNOG PROJEKTA ELEKTRONIČKOG UREDSKOG POSLOVANJA	7
2.2	UPOTREBA STANDARDNOG PROJEKTA ELEKTRONIČKOG UREDSKOG POSLOVANJA.....	7
2.3	ZNAČAJ I OGRANIČENJA STANDARDNOG PROJEKTA.....	8
2.4	STANDARDNI PROJEKT ELEKTRONIČKOG UREDSKOG POSLOVANJA I DRUGI SUSTAVI	8
2.5	SUSTAV ZA INTEROPERABILNOST	9
2.6	ORGANIZACIJA DOKUMENTA.....	11
2.7	VLASNIŠTVO SPECIFIKACIJE	12
3	PRAVNI OKVIR	13
3.1	PRAVNI OKVIR U REPUBLICI HRVATSKOJ	13
3.2	PRAVNI OKVIR U EU.....	14
4	METODOLOGIJA PRIMJENE STANDARDNOG PROJEKTA U JAVNOPRAVNIM TIJELIMA	15
4.1	SCENARIJI UVOĐENJA ELEKTRONIČKOG UREDSKOG POSLOVANJA.....	15
4.2	PROJEKT UVOĐENJA ELEKTRONIČKOG UREDSKOG POSLOVANJA.....	15
5	PROCESI UREDSKOG POSLOVANJA	17
5.1	PLANIRANJE KLASIFIKACIJSKIH I BROJČANIH OZNAKA STVARATELJA I PRIMATELJA PISMENA.....	18
5.2	PRIMITAK, OTVARANJE I PREGLED POŠILJKI	18
5.3	UPISIVANJE PISMENA	21
5.4	DOSTAVA PISMENA U RAD.....	23
5.5	ADMINISTRATIVNO – TEHNIČKA OBRADA AKTA.....	25
5.6	OTPREMANJE AKATA.....	26
5.7	RAZVOĐENJE I ROKOVNIK PREDMETA.....	27
5.8	STAVLJANJE PREDMETA U PISMOHRANU I ČUVANJE.....	28
5.9	STATISTIKA I MJERENJE EFIKASNOSTI.....	30
6	PODATKOVNA ARHITEKTURA, ELEKTRONIČKE ISPRAVE I XML SCHEMA	31
6.1	OSNOVNI GRADIVNI BLOKOVI	31
6.1.1	<i>Identifikatori</i>	31
6.1.2	<i>Kodovi/šifre (metapodaci)</i>	31
6.1.3	<i>Klasa</i>	32
6.1.4	<i>Uredžbeni broj</i>	32
6.1.5	<i>Adresa</i>	33
6.1.6	<i>Osoba</i>	34
6.1.7	<i>Stranka</i>	34

6.1.8	<i>e-Dokument</i>	36
6.1.8.1	Administrativni metapodaci	38
6.1.8.2	Opisni metapodaci	38
6.1.8.3	Sadržaj dokumenta.....	40
6.1.9	<i>e-Pismo</i>	41
6.1.9.1	Identifikacija e-Pisma.....	43
6.1.9.2	Procesni metapodaci.....	44
6.1.9.3	Elektronički potpis i vremenska oznaka.....	45
6.1.10	<i>e-Prilog</i>	46
6.1.11	<i>e-Predmet</i>	47
6.1.12	<i>e-Pošiljka (e-Otpremnica)</i>	50
6.1.12.1	Omotnica.....	51
6.1.12.2	Sigurna dostava pošiljki.....	51
6.1.12.3	Identifikacija poslovnog procesa	52
6.1.12.4	Sadržaj pošiljke.....	53
6.1.13	<i>Potvrda primitka pošiljke (e-Dostavnica)</i>	54
6.1.14	<i>Repozitorij podatkovnih modela</i>	56
7	FUNKCIONALNI ZAHTJEVI	57
7.1	PLANIRANJE DOSJEA I BROJČANIH OZNAKA STVARATELJA I PRIMATELJA AKATA	57
7.2	PRIMITAK, OTVARANJE I PREGLED POŠILJKI.....	57
7.3	ZAPRIMANJE PISMENA	58
7.4	DOSTAVA PISMENA U RAD.....	59
7.5	ADMINISTRATIVNO – TEHNIČKA OBRADA AKTA.....	59
7.6	OTPREMANJE AKATA.....	60
7.7	RAZVOĐENJE I ROKOVNIK PREDMETA.....	61
7.8	STAVLJANJE PREDMETA U PISMOHRANU I ČUVANJE.....	62
7.9	STATISTIKA I MJERENJE EFIKASNOSTI.....	62
7.10	SUSTAV POVEZIVANJA I SUČELJA ZA DRUGE SUSTAVE.....	64
7.11	DODATNE FUNKCIONALNOSTI – OVLAŠTENJA.....	65
8	NEFUNKCIONALNI ZAHTJEVI	66
8.1	ATRIBUTI KVALITETE U RADU SUSTAVA ZA ELEKTRONIČKO UREDSKO POSLOVANJE.....	67
8.1.1	<i>Jednostavnost korištenja</i>	67
8.1.2	<i>Mogućnost podržavanja rada sustava</i>	69
8.1.3	<i>Pouzdanost</i>	70
8.1.4	<i>Dostupnost</i>	71
8.1.5	<i>Performanse</i>	71
8.1.6	<i>Upravljivost i osmotrivost</i>	72

8.1.7	<i>Sigurnost</i>	73
8.1.8	<i>Otpornost na greške</i>	73
8.1.9	<i>Neovisnost o promjenama tehnologije i starenju</i>	73
8.1.10	<i>Sigurnosna pohrana (backup)</i>	74
8.1.11	<i>Skalabilnost</i>	75
8.2	ATRIBUTI KVALITETE U RAZVOJU SUSTAVA	75
8.2.1	<i>Mogućnost testiranja</i>	75
8.2.2	<i>Proširivost</i>	76
8.2.3	<i>Prilagodljivost</i>	76
8.2.4	<i>Mogućnost lokalizacije</i>	77
8.2.5	<i>Mogućnost višestrukog korištenja modula</i>	77
8.2.6	<i>Brzina i resursi potrebni za implementaciju</i>	77
8.2.7	<i>Metodologija razvoja i implementacije</i>	78
8.2.8	<i>Metodologija vođenja projekta</i>	78
8.2.9	<i>Metodologija upravljanja promjenama</i>	78
8.2.10	<i>Metodologija upravljanja kvalitetom</i>	79
8.2.11	<i>Upravljanje konfiguracijom</i>	79
8.2.12	<i>Ograničenja</i>	80
8.2.12.1	<i>Arhitektura sustava</i>	80
8.2.12.2	<i>Tehnološka infrastruktura</i>	80
8.2.12.3	<i>Tehnički standardi</i>	80
8.2.12.4	<i>Usklađenost s pravnom regulativom</i>	80
8.2.12.5	<i>Interoperabilnost</i>	80
8.2.12.6	<i>Otvorenost</i>	81
8.2.12.7	<i>Podrška za druge platforme</i>	81
9	ZAKLJUČNE PREPORUKE	82
10	DODACI	83
10.1	<i>DIJAGRAMI AKTIVNOSTI</i>	83
10.2	<i>POPIS SLIKA</i>	84
10.3	<i>POPIS TABLICA</i>	85
11	PRIVITCI OSNOVNOG DOKUMENTA	86
12	REFERENCE	87

1 SAŽETAK

Uredbom o uredskom poslovanju i Standardnim projektom elektroničkog uredskog poslovanja (SPEUP) uređuje se postupanje s pismenima u elektroničkom obliku u tijelima državne uprave, tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te u poslovanju pravnih osoba s javnim ovlastima (u daljnjem tekstu: javnopravna tijela).

Središnji državni ured za e-Hrvatsku uz suglasnost Ministarstva uprave objavljuje Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja, temeljem kojeg javnopravna tijela pripremaju vlastite projekte implementacije elektroničkog uredskog poslovanja.

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja jedan je od ključnih projekata programa e-Ured kojim se uspostavlja elektroničko uredsko poslovanje javnopravnih tijela u Republici Hrvatskoj.

Elektronička uprava predstavlja poslovnu pretvorbu djelovanja javnopravnih tijela primjenom informacijsko-komunikacijske tehnologije kojom se cjelokupno poslovanje javne uprave usmjerava prema korisnicima. Elektronička uprava također uključuje stalnu prilagodbu pravnog i tehnološkog okvira djelovanja javnopravnih tijela u cilju postizanja što veće učinkovitosti rada, racionalnijeg korištenja proračunskih sredstava i kvalitetnijeg pružanja usluga.

Stoga će biti potrebno uskladiti aplikacijska rješenja za uredsko poslovanje sa Standardnim projektom elektroničkog uredskog poslovanja. SPEUP predstavlja funkcionalni model modularnog rješenja zasnovanog na modernim konceptima informacijsko komunikacijske tehnologije za upravljanje, kreiranje i razmjenu elektroničkih dokumenata s posebnim naglaskom na upravljanje elektroničkim zapisima (ERMS - Electronic Records Management System) u skladu sa zahtjevima koje je preporučila Europska komisija u specifikaciji MoReq2 [EC 2008c]. Referenti zahtjevi sustava po specifikaciji MoReq2 opisani su u Pravitku 1 ovog dokumenta.

2 UVOD

Prema Uredbi o uredskom poslovanju Središnji državni ured za e-Hrvatsku uz suglasnost Ministarstva uprave donosi Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja.

Za sva stručna informatička pitanja mišljenje daje Središnji državni ured za e-Hrvatsku, dok za pravna pitanja mišljenje daje Ministarstvo uprave.

Ukoliko u tekstu Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja dođe do eventualnog odstupanja u korištenju pojedinih termina ili u opisima pojedinih procesa u odnosu na Uredbu o uredskom poslovanju, prednost ima Uredba.

2.1 Svrha i cilj Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja

Svrha Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja je definiranje specifikacije obveznih i opcionalnih funkcionalnih i nefunkcionalnih zahtjeva prvenstveno vezanih za rad s elektroničkim dokumentima, a s kojima se različita aplikativna rješenja podrške uredskom poslovanju u javnopravnim tijelima trebaju uskladiti.

Upravljanje elektroničkim dokumentima i ispravama je kompleksno, zahtijeva veliki broj funkcionalnosti, pa je ova specifikacija vodič za transformaciju postojećih sustava takve namjene, odnosno specifikacija za buduće nabave. Cilj je Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja, postići s jedne strane maksimalnu neovisnost o proizvođačima i dobavljačima programskih rješenja, a s druge strane osigurati svim javnopravnim tijelima da unatoč tome što koriste različita programska rješenja mogu međusobno razmjenjivati isprave, dokumente i poruke elektroničkim putem.

2.2 Upotreba Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja

Zahtjevi koji proizlaze iz Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja definirani su modularno, a njihova implementacija ovisi o različitim okolinama u kojima će se koristiti. Specifikacija je pisana pod pretpostavkom da sustav uredskog poslovanja ne uključuje samo djelatnike u pisarnici, već i ostale službe u javnopravnim tijelima koje u svom redovnom radu zaprimaju, kreiraju i šalju elektroničke dokumente i isprave. Budući da je Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja modularan, javnopravna tijela mogu dodavati nove funkcionalnosti specifične za njihove poslovne zahtjeve.

Specifikacije iz Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja mogu se koristiti za:

- pripremu tendera,
- provjeru postojećih aplikativnih sustava podrške uredskom poslovanju,
- obuku korisnika,
- dobavljače aplikativnih rješenja kao vodič u pripremi ponuda i rješenja,

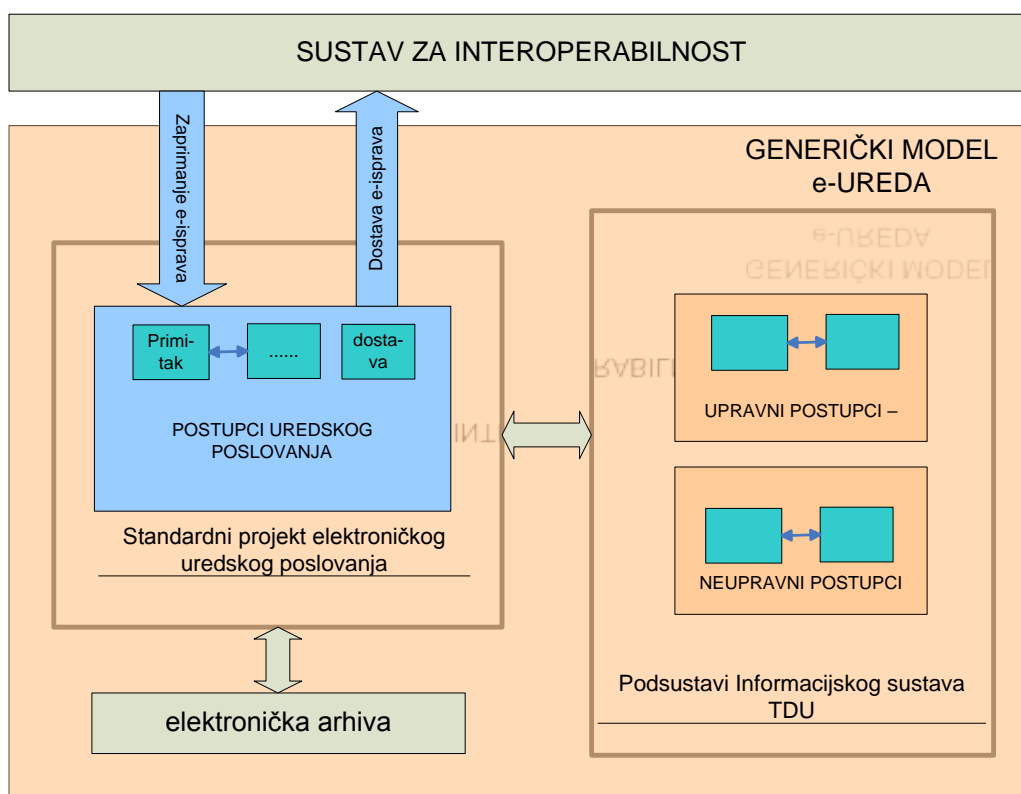
- korisnike sustava u javnopravnim tijelima,
- planiranje daljnjeg razvoja informacijskog sustava.

2.3 Značaj i ograničenja Standardnog projekta

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja je praktični alat koji pomaže javnopravnim tijelima i dobavljačima aplikativnih rješenja da brže i efikasnije uspostave funkcionalnosti elektronički podržanog uredskog poslovanja, posebno zaprimanje i otpremu elektroničkih isprava građanima i gospodarstvu kao krajnjim korisnicima, te razmjenu elektroničkih dokumenata između javnopravnih tijela. Pri tome se opisuju standardizirani procesi uredskog poslovanja u manje složenim i vrlo složenim sustavima javnopravnih tijela.

Standardnim projektom elektroničkog uredskog poslovanja ne opisuje se funkcioniranje javnopravnih tijela u cjelini, niti pojedini specifični zahtjevi koji se ne mogu u potpunosti obuhvatiti procesima uredskog poslovanja kako su definirani Uredbom. Također, ne opisuje se na koji se način moduli uredskog poslovanja povezuju s drugim aplikativnim podsustavima informacijskog sustava pojedinog javnopravnog tijela, budući da to ovisi o softverskoj arhitekturi tog sustava.

2.4 Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja i drugi sustavi



Slika 2.1 Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja u odnosu na druge sustave

Standardnim projektom elektroničkog uredskog poslovanja opisani su procesi uredskog poslovanja prema Uredbi o uredskom poslovanju. Definirani su ulazni i izlazni podaci u okviru kojih je i elektronička isprava koju zaprima, odnosno otprema sustav.

Način povezivanja osnovnih procesa uredskog poslovanja prema drugim podsustavima informacijskog sustava svako javnopravno tijelo definira samostalno.

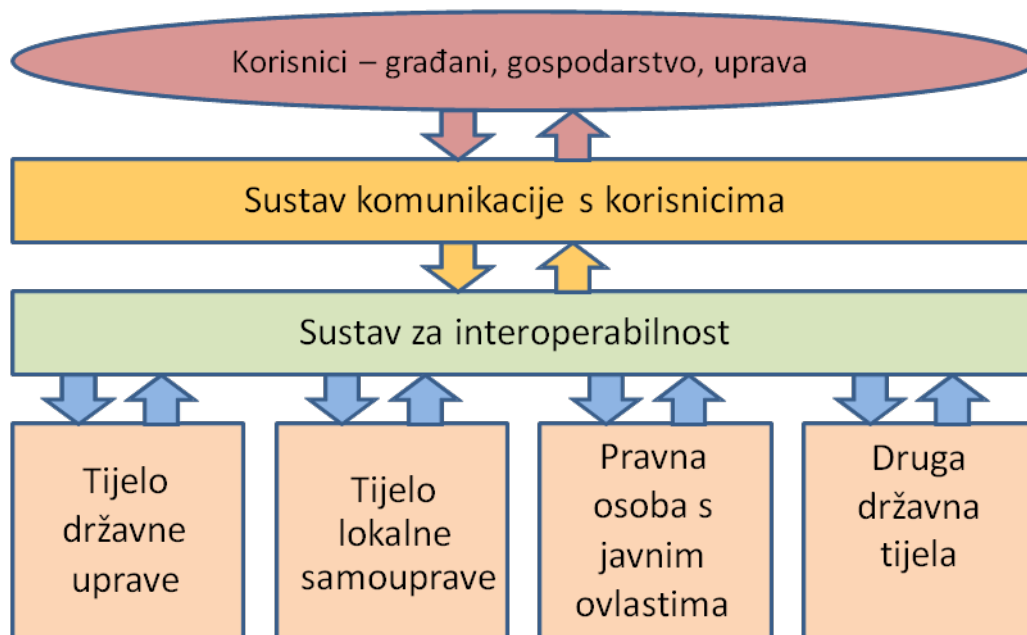
Posebnim projektom **elektroničke arhive** definirat će se zahtjevi vezani za uspostavu elektroničke arhive u javnopravnim tijelima i izgradnju zajedničkih servisa arhiviranja elektroničkih isprava i dokumenata.

Uspostava **interoperabilnosti** predmet je posebnog projekta prema odredbama Hrvatskog okvira za interoperabilnost i projekta uspostave jedinstvenog sustava autentikacije i autorizacije za korisnike objavljenih servisa. Preko sustava za interoperabilnost, javnopravna tijela razmjenjivat će informacije, elektroničke dokumente i isprave, te isporučivati korisnicima cjelovite usluge horizontalno povezanih procesa.

2.5 Sustav za interoperabilnost

Elektroničko uredsko poslovanje koristit će sustav za interoperabilnost za razmjenu elektroničkih isprava i dokumenata s drugim sudionicima.

Javnopravna tijela razvijat će **elektroničke servise** za svoje korisnike, građane, gospodarstvo i druga javnopravna tijela koji će se isporučivati preko središnjeg internetskog portala javne uprave **Mojauprava** (<http://www.mojauprava.hr>).



Slika 2.2 Sustav za interoperabilnost javne uprave

Sustav za interoperabilnost standardizira komunikacijsku infrastrukturu javnopravnih tijela te omogućava razmjenu pismena i ostalih dokumenata s drugim javnopravnim tijelima i ostalim subjektima.

Povezivanje aplikacija svaka sa svakom stvaralo bi probleme u održavanju sustava, budući da je kod promjene poslužitelja ili komunikacijskog sučelja bilo koje aplikacije potrebno promjene unijeti u svim aplikacijama koje s njom komuniciraju.

Uvođenje sustava za interoperabilnost omogućit će da sve aplikacije komuniciraju samo s tim sustavom, koji će obavljati funkcije:

- sigurne dostave poruka,
- orkestracije poslovnih procesa,
- implementacije poslovnih pravila i
- povezivanja s drugim tijelima.

Funkcija sigurne dostave poruka omogućit će komunikaciju između pojedinih aplikacija. Svaka aplikacija komunicirat će isključivo sa sustavom za interoperabilnost, dok će se taj sustav brinuti za usmjeravanje poruka, eventualnu promjenu komunikacijskih protokola te dostavu potvrde o prijemu izvornoj aplikaciji.

Funkcija orkestracije poslovnih procesa omogućit će povezivanje poruka koje razne aplikacije razmjenjuju u jedinstveni poslovni proces, na način da će se definirati redosljed poruka koje se razmjenjuju te akcije/transformacije koje je nad njima potrebno obaviti.

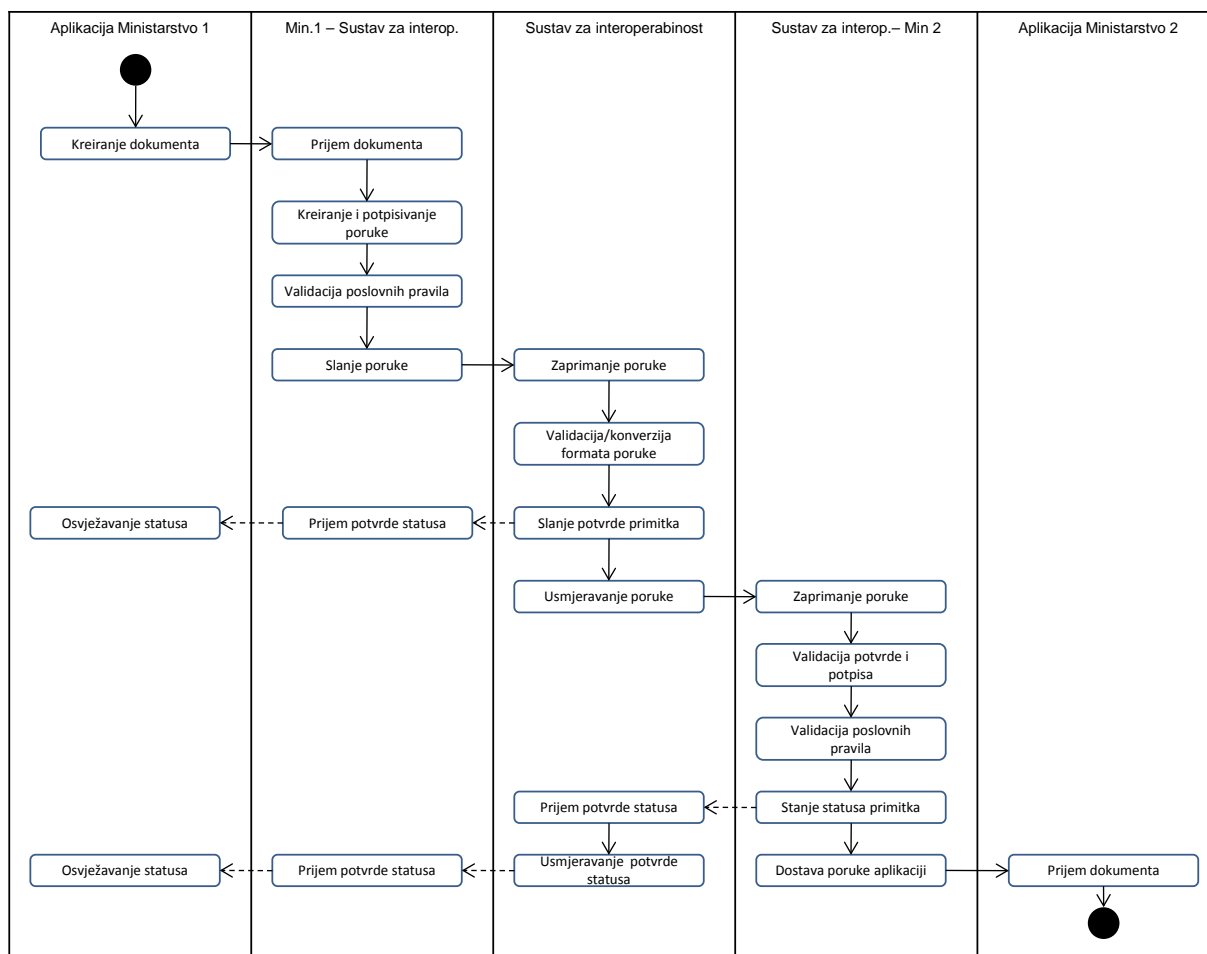
Funkcija implementacije poslovnih pravila omogućit će definiranje pravila tko s kim može komunicirati i pod kojim uvjetima.

Funkcija povezivanja s drugim tijelima omogućit će elektroničku razmjenu pismena s drugim javnopravnim tijelima, pri čemu će sustav za interoperabilnost definirati web servise, XML sheme, poslovne procese i scenarije koji će omogućiti sigurnu razmjenu dokumenata, pismena s priložima i kompletnih predmeta s elektroničkim potpisom, adresiranjem primatelja i pošiljatelja, potvrdama primitka te specifikacijom poslovnog procesa.

Sustav za interoperabilnost će obavljati prijem dokumenta, kreiranje i serversko potpisivanje poruka, određivanje primatelja i dostavu poruka. Nakon slanja, sustav će prihvaćati potvrde primitka od drugih sustava i obavljati osvježavanje statusa slanja poruka u izvornoj aplikaciji.

Na prijemnoj strani, sustav za interoperabilnost će prihvaćati dolazne poruke, vršiti validaciju njihovog sadržaja, provjeru poslovnih pravila i dostavljati ih ciljanoj aplikaciji te vraćati potvrdu statusa (potvrdu uspješnog prijema ili eventualne poruke o greškama) pošiljatelju.

Scenarij razmjene poruka između dva javnopravna tijela preko sustava za interoperabilnost prikazan je slikom u nastavku.



Slika 2.3 Scenarij razmjene poruka između dva javnopravna tijela preko sustava za interoperabilnost

2.6 Organizacija dokumenta

U uvodnom poglavlju objašnjava se značaj, namjena i upotreba Standardnog projekta, te njegov odnos prema drugim projektima koje Središnji državni ured za e-Hrvatsku pokreće radi ostvarenja ciljeva Strategije razvoja elektroničke uprave u razdoblju od 2009. do 2012. godine.

U poglavlju Pravni okvir dat je osvrt na osnovne zakone koji uređuju elektroničko uredsko poslovanje i odnos Standardnog projekta prema europskim zahtjevima za upravljanje elektroničkim zapisima.

U ostalim poglavljima dokumenta prikazan je model poslovnih procesa prema Uredbi o uredskom poslovanju, opisani su obvezni i opcionalni funkcionalni i nefunkcionalni zahtjevi s kojima se postojeća aplikativna rješenja trebaju uskladiti, odnosno prema kojima se novi sustavi trebaju razvijati, te je objašnjena podatkovna struktura koja standardizira strukturu elektroničkih isprava za njihovu razmjenu.

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja uvažava preporuke iz nacrta Hrvatskog okvira za interoperabilnost, koji se izrađuje na temelju postavki europskog okvira za interoperabilnost (EIF 2.0)

U privitcima osnovnom dokumentu nalaze se osvrti na specifikaciju MoReq2, primjeri poslovnih procesa u nekom ministarstvu, primjeri korištenja modela poslovnih procesa (eng. *use-case*) kao i podatkovni model za razmjenu elektroničkih isprava (XML shema). Pored toga, kao pomoć javnopravnim tijelima, priložene su i dvije tablice koje služe kao kontrolne liste za provjeru funkcionalnih, odnosno nefunkcionalnih zahtjeva koji se postavljaju na aplikativna rješenja za elektroničko uredsko poslovanje (eng. *check-list*), te na kraju rječnik korištenih pojmova.

2.7 Vlasništvo specifikacije

Dokument Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja je u vlasništvu Republike Hrvatske.

Dozvoljeno je kopiranje i raspačavanje dokumenta u tiskanom i digitalnom obliku uz uvjet da je naveden izvor dokumenta i da su jasno označena sva odstupanja od izvornika kao i autori dodanih i/ili promijenjenih dijelova teksta.

3 PRAVNI OKVIR

3.1 Pravni okvir u Republici Hrvatskoj

Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009.) uređuje uredsko poslovanje u tijelima državne uprave, a primjenjuje se i na uredsko poslovanje stručnih službi Hrvatskoga sabora, Vlade Republike Hrvatske, Ureda predsjednika Republike Hrvatske i drugih državnih tijela, tijela i službi jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravnih osoba koje imaju javne ovlasti, ako za uredsko poslovanje nisu doneseni posebni propisi.

Uredbom su definirani osnovni pojmovi elektroničke isprave, elektroničkog dokumenta te je određeno postupanje s pismenima u elektroničkom obliku sukladno Zakonu o elektroničkoj ispravi kojim se uređuje postupanje s elektroničkim ispravama. U slučaju kada podnesak ne sadrži potvrdu o plaćanju pristojbe postupanje je uređeno **Zakonom o upravnim pristojbama**. Pravilnik o jedinstvenim klasifikacijskim oznakama i brojčanim oznakama stvaratelja i primatelja akata uređuje jedinstvene klasifikacijske oznake i identifikatore u uredskom poslovanju.

Zakonom o općem upravnom postupku (NN 47/2009.) uređuju se pravila na temelju kojih tijela državne uprave i druga državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravne osobe koje imaju javne ovlasti, u okviru djelokruga utvrđenog na temelju zakona, postupaju i rješavaju u upravnim stvarima. Ovim je zakonom predviđeno da stranke mogu:

- podnijeti zahtjev za pokretanje postupka ili od njega odustati elektroničkim putem
- izvoditi dokazivanje javnim ili privatnim ispravama i u elektroničkom obliku
- dostaviti podneske u obliku elektroničke isprave
- komunicirati u elektroničkom obliku.

Tijela državne uprave mogu:

- voditi spis u elektroničkom obliku
- osigurati dostupnost spisa vođenih u elektroničkom obliku elektroničkim putem
- obavljati dostavu elektroničkim putem, na zahtjev ili uz izričit pristanak stranke, odnosno kad je propisano zakonom,
- komunicirati s javnopravnim tijelima i strankama u elektroničkom obliku
- obavještavati stranku i druge sudionike u postupku elektroničkim putem
- izdavati potvrde o činjenicama o kojima se vodi službena evidencija u elektroničkom obliku.

Zakonom o elektroničkoj ispravi (NN 150/2005.) definirana je elektronička isprava i uređeno postupanje s elektroničkim ispravama. Elektronička isprava je jednoznačno povezan cjelovit skup podataka koji su elektronički oblikovani (izrađeni pomoću računala i drugih elektroničkih uređaja), poslani, primljeni ili sačuvani na elektroničkom, magnetnom, optičkom ili drugom mediju, i koji sadrži svojstva kojima se utvrđuje izvor (stvaratelj), utvrđuje vjerodostojnost sadržaja te dokazuje postojanost sadržaja u vremenu.

Takva svojstva osiguravaju se primjenom naprednog elektroničkog potpisa uređenog **Zakonom o elektroničkom potpisu** (NN 10/2002., NN 80/2008.).

Uredbom o djelokrugu, sadržaju i nositelju poslova certificiranja elektroničkih potpisa za tijela državne uprave (NN 146/2004.) Vlada Republike Hrvatske povjerila je Financijskoj agenciji poslove certificiranja elektroničkih potpisa za tijela državne uprave.

Zakon o arhivskom gradivu i arhivima (NN 105/1997., NN 64/2000., NN 65/2009.) uređuje zaštitu i uvjete korištenja, čuvanje, uporabu i obradu arhivskoga gradiva.

Zakon o tajnosti podataka (NN 79/2007), **Zakon o zaštiti osobnih podataka** (NN 103/2003., NN 118/2006., NN 41/2008.), **Zakon o informacijskoj sigurnosti** (NN 79/2007.) i podzakonski akti stvaraju pravni okvir za klasifikaciju podataka i postupanje s klasificiranim i neklasificiranim podacima, te zahtjevima na njihovu informacijsku sigurnost.

3.2 Pravni okvir u EU

Europska pravna stečevina relevantna za elektroničko uredsko poslovanje uključuje propise o elektroničkom potpisu i dostupnosti javnih informacija:

- Direktiva 1999/93/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 1999. o okviru Zajednice za elektronički potpis,
- Direktiva 2003/98/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 17. studenog 2003. o ponovnoj upotrebi informacija javnog sektora.

Hrvatsko zakonodavstvo o elektroničkom potpisu u potpunosti je usklađeno s europskim propisima. Direktiva o ponovnoj upotrebi informacija javnog sektora (2003/98/EZ) ne obvezuje zemlje članice da stavljaju na raspolaganje informacije javnog sektora, ali u slučaju stavljanja na raspolaganje ona uređuje jednaka prava na dostupnost takvih informacija pod tržišnim uvjetima.

4 METODOLOGIJA PRIMJENE STANDARDNOG PROJEKTA U JAVNOPRAVNIM TIJELIMA

Svako javnoopravno tijelo treba formulirati vlastitu strategiju, viziju i ciljeve razvoja elektroničkog poslovanja, ovisno o specifičnostima svoga poslovanja. Potom je potrebno provesti samoprocjenu spremnosti za elektroničko uredsko poslovanje i odabrati jedan od scenarija uvođenja elektroničkog uredskog poslovanja. Konačno treba izraditi i implementirati vlastiti projekt elektroničkog uredskog poslovanja.

Svako javnoopravno tijelo ovaj dokument treba koristiti kao podlogu za izradu vlastitog projekta primjene Standardnog projekta na uredsko poslovanje, uvažavajući pritom specifičnosti svoga poslovanja. Za pripremu vlastitog projekta potrebno je provesti samoprocjenu spremnosti za elektroničko uredsko poslovanje i odabrati jedan od scenarija uvođenja elektroničkog uredskog poslovanja prema naputcima koji su opisani u nastavku.

4.1 Scenariji uvođenja elektroničkog uredskog poslovanja

Scenariji primjene standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja u javnoopravnim tijelima:

1. Javnoopravna tijela koja imaju aplikacijske sustave za uredsko poslovanje trebaju prema priloženoj tablici funkcionalnih zahtjeva provjeriti usklađenost svojih sustava sa specifikacijom, te ovisno o utvrđenom stanju i poslovnoj procjeni poduzeti sljedeće:
 - a. nadograditi svoje sustave za podršku uredskom poslovanju,
 - b. nabaviti novo već usklađeno rješenje.
2. Javnoopravna tijela koja nemaju aplikacijske sustave za uredsko poslovanje razraditi će primjenu standardnog projekta, te provesti javnu nabavu rješenja za uredsko poslovanje usklađenog sa standardnim projektom (neovisno da li kao aplikacijski sustav ili kao iznajmljenu uslugu – Application Service Provider ASP).

4.2 Projekt uvođenja elektroničkog uredskog poslovanja

Pri izradi vlastitog projekta uvođenja elektroničkog uredskog poslovanja javnoopravno tijelo koristit će generičke komponente, odnosno konstruktivne elemente Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja. Pritom treba analizirati primjerenost komponenti Standardnog projekta svojem okruženju (organizacijskom, procesnom, tehnološkom itd.). U pravilu će biti potrebno prilagoditi generičke komponente (arhitekture i modele procesa, arhitekture i modele podataka, modele funkcionalnih i nefunkcionalnih zahtjeva) vlastitom okruženju, vodeći pri tom brigu o zahtjevima na procesnu, semantičku i tehnološku interoperabilnost iz Hrvatskog okvira za interoperabilnost.

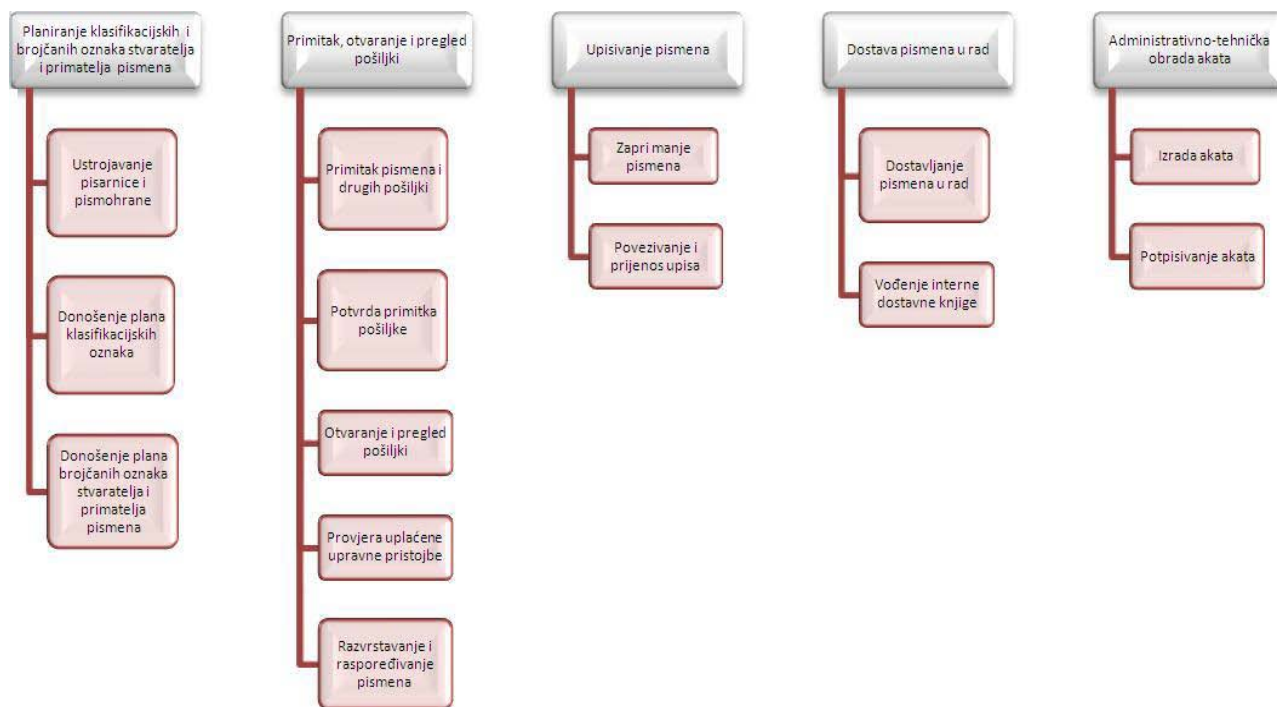
Prilagodba će uključivati npr.:

- detaljizaciju procesa,
- identifikaciju i pridruživanje stvarnih organizacijskih, službeničkih, prostornih, IT i ostalih resursa na mjesto generičkih resursa u modelima,
- imenovanje nadležnosti,
- preciziranje prava pristupa,
- postavljanje prioriteta, itd.

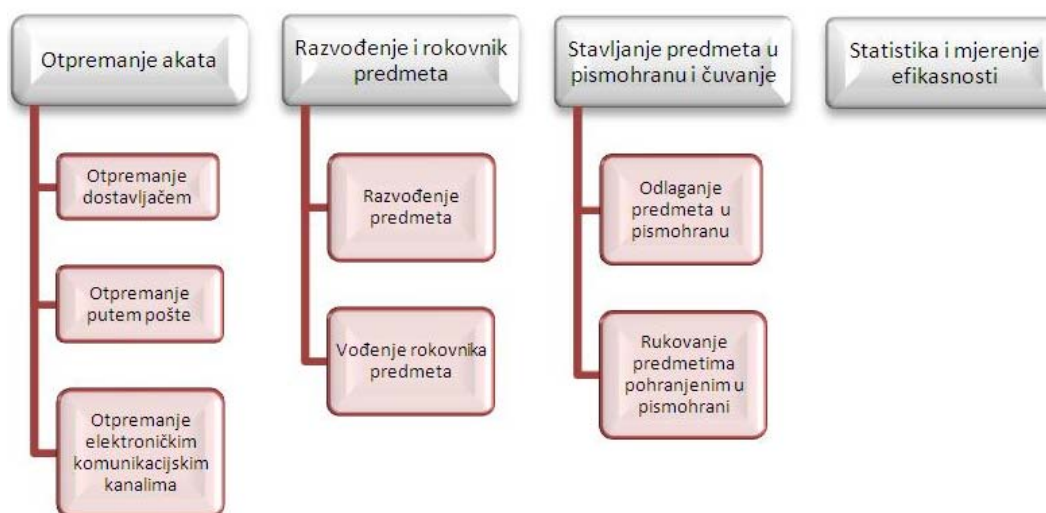
Pri izradi vlastitog projekta uvođenja važno je analizirati može li se u procesu implementacije elektroničkog uredskog poslovanja provesti optimizacija vlastitog poslovanja, kako bi se postigli ciljevi postavljeni strategijama Vlade Republike Hrvatske i strateškim dokumentima iz područja nadležnosti pojedinih tijela.

5 PROCESI UREDSKOG POSLOVANJA

Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja prikazana je na najvišoj razini dijagramom:



Slika 5.1 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (I dio)



Slika 5.2 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (II dio)

5.1 Planiranje klasifikacijskih i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena

Javnopravna tijela propisuju vlastiti plan klasifikacijskih i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena.

Proces planiranja se sastoji od:

- Ustrojavanja pisarnice i pismohrane,
- Donošenja plana klasifikacijskih oznaka,
- Donošenja plana brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena.

Ustrojavanje pisarnice i pismohrane

Ovisno o broju lokacija, veličini ustrojstvenih jedinica i složenosti poslova, donosi se odluka o broju pisarnica i pismohrana. Moguće je formirati pisarnice i pismohrane samo za određene vrste poslova.

Donošenje plana klasifikacijskih oznaka

Plan klasifikacijskih oznaka donosi čelnik tijela. Plan klasifikacijskih oznaka sadrži sve vrste poslova koje će organizacija izvršavati. Klasifikacijske oznake su u planu određene do razine dosjea.

Svakom se predmetu određuje klasifikacijska oznaka, odnosno pripadnost dosjeu.

Plan se priprema krajem godine za sljedeću godinu. Tijekom godine plan se dopunjava novim oznakama. Oznake koje se prestaju koristiti ne planiraju se za sljedeću godinu.

Preporuke:

- Klasifikacijska oznaka koja je u jednoj godini bila dodijeljena za jednu vrstu posla, ne smije se u nekoj drugoj godini dodijeliti drugoj vrsti posla
- Ako je moguće, potrebno je za klasifikacijsku oznaku najniže razine (dosje), jednoznačno odrediti nadležnu ustrojstvenu jedinicu, kako bi se operativni posao klasifikacije predmeta i imenovanje nadležne ustrojstvene jedinice mogao što više pojednostaviti i automatizirati.

Donošenje plana brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena

Brojčane oznake stvaratelja akata su jedinstvene oznake svake ustrojstvene jedinice unutar organizacije. Mogu se hijerarhijski razraditi – upravna tijela, ustrojstvene jedinice, pojedinačni izvršitelji.

Predmet se raspoređuje na unutarnju ustrojstvenu jedinicu koja je propisana planom.

Preporuka:

- Oznaka stvaratelja akata mora biti jedinstvena.

5.2 Primitak, otvaranje i pregled pošiljki

Proces obuhvaća:

- Primitak pismena i drugih pošiljki
- Potvrda primitka pošiljke
- Otvaranje i pregled pošiljki

- Provjera uplaćene upravne pristojbe
- Razvrstavanje i raspoređivanje pismena

Primitak pismena i drugih pošiljki

Primitak pismena i drugih pošiljki obavlja ovlaštenu službenik u pisarnici ili iznimno ovlaštenu službenik u unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici ako je za istu ustrojena vlastita pisarnica.

Pošiljke mogu stići na različite načine:

- stranka predaje osobno podnesak u pisarnicu, odmah na mjesto za upisivanje podneska,
- pošiljka pristiže poštanskom službom,
- pošiljka pristiže elektroničkim putem.

Potvrda primitka pošiljke

Potvrda primitka pošiljke je potpis ovlaštenog službenika koji je pošiljke preuzeo. Potpisuje se primitak pošiljki prema propisima poštanske službe i drugih pošiljki za koje se traži potpis.

Za pošiljke pristigle elektroničkim putem na e-mail adresu stranke se odmah nakon zaprimanja pošiljke na poslužitelju, šalje potvrda primitka.

Otvaranje i pregled pošiljki

Pošiljke koje glase na ime se ne otvaraju, već se dostavljaju osobi na koju glase. Ostale pošiljke koje se ne otvaraju (povjerljive pošiljke, natječaji i sl.) dostavljaju se čelniku tijela, odnosno komisiji naznačenoj na omotnici pošiljke.

Ako se utvrdi da je pošiljka pogrešno dostavljena, dostavit će se onom kome je upućena. Upisuje se odmah u knjigu otpremljene pošte.

Nedostaci koji se utvrde se navode u službenoj bilješci uz otisak prijamnog štambilja.

Pošiljke čiji se prijem potvrđuje upisuju se u knjigu primljene pošte.

Pošiljke pristigle elektroničkim putem

U pošiljci se može nalaziti jedno ili više pismena. Potrebno je provjeriti jesu li pristigla pismena u skladu s propisima o elektroničkoj ispravi.

Ako se u pošiljci osim elektroničke isprave nalazi i metastruktura podataka iz koje je moguće automatski odrediti vrstu predmeta, jednoznačno identificirati pošiljatelja i sve druge potrebne podatke za određenu vrstu posla, moguće je potpuno automatski otvoriti predmet, registrirati pismeno, odrediti nadležnost i dostaviti predmet s ulaznim pismenom u nadležnu ustrojstvenu jedinicu.

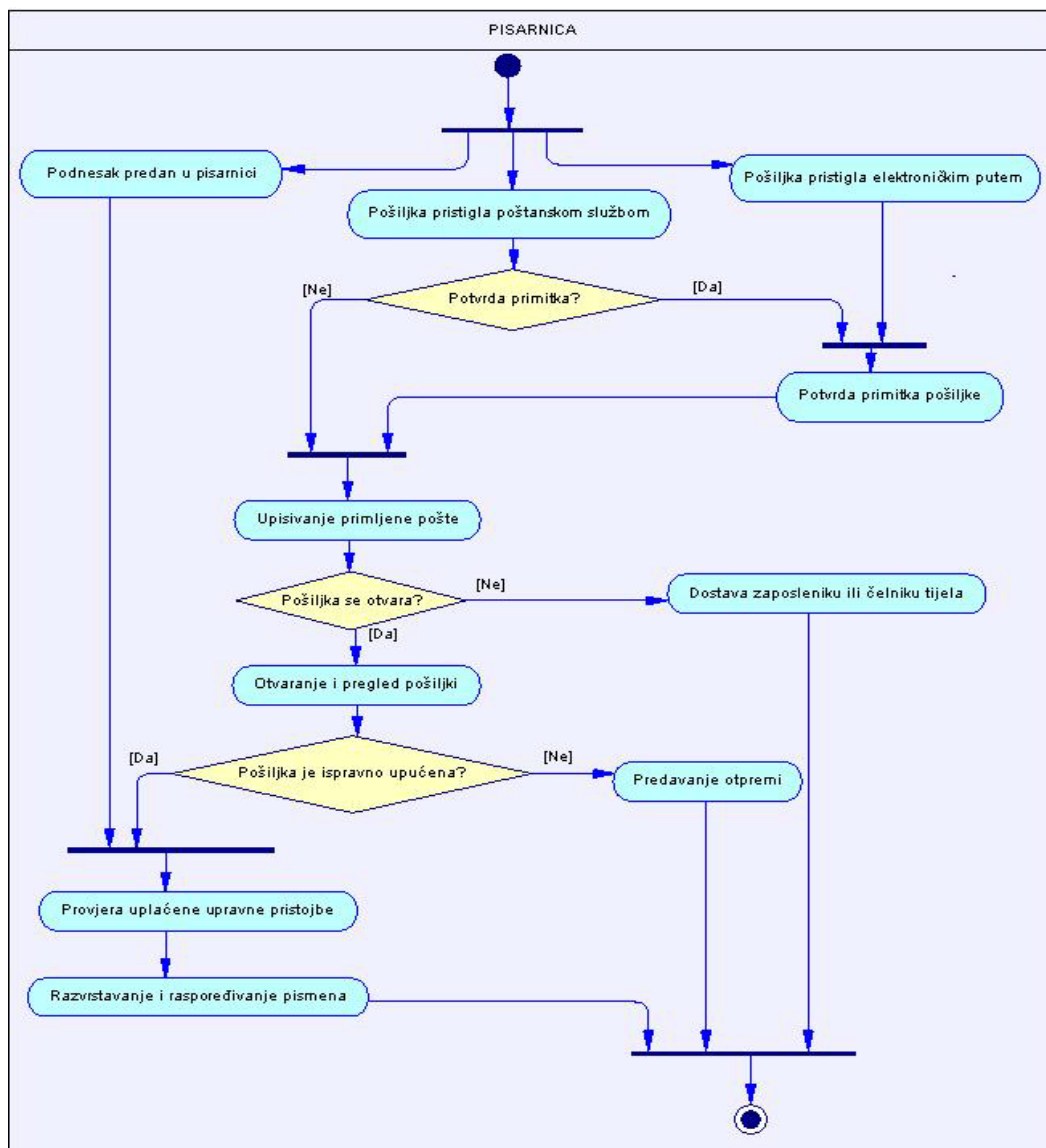
Provjera uplaćene upravne pristojbe

Uz podnesak stranka predaje i dokaz o plaćenju upravnoj pristojbi. Službenik pisarnice neće zaprimiti podnesak ako nije plaćena pristojba. Ako je podnesak stigao poštom ili

elektroničkim putem, službenik pisarnice će ga zaprimiti i staviti službenu zabilješku o neplaćenju pristojbi.

Razvrstavanje i raspoređivanje pismena

Nakon otvaranja i pregleda pošiljki, pismena se radi upisivanja u evidencije razvrstavaju na upravne i neupravne te se raspoređuju po unutarnjim ustrojstvenim jedinicama.



Slika 5.3 Dijagram aktivnosti: Primitak, otvaranje i pregled pošiljki¹

¹ Opis simbola korištenih u dijagramu aktivnosti nalazi se u poglavlju 10. ovog dokumenta, dok su primjeri procesa uredskog poslovanja opisani u pravitku 2, a primjeri modela poslovnih procesa u pravitku 3.

5.3 Upisivanje pismena

Pristigli podnesci i vlastiti akti se upisuju u odgovarajuće evidencije: urudžbeni zapisnik ako se radi o nepravnom postupku ili u upisnik predmeta ako se radi o upravnom postupku.

Proces obuhvaća:

- Zaprimanje pismena
 - Otvaranje predmeta
 - Traženje predmeta
 - Upisivanje pismena
 - Združivanje e-dokumenta
 - Stavljanje prijemnog štambilja
 - Izdavanje potvrde o zaprimanju podneska
 - Skeniranje dokumenata
- Povezivanje i prijenos upisa

Otvaranje predmeta

Novi predmet se pokreće na zahtjev stranke koja je predala podnesak ili ako se pismenom pokreće novi predmet, određuje se klasifikacijska oznaka predmeta i otvara novi predmet. Određuje se i ustrojstvena jedinica koja je nadležna za rješavanje predmeta i kojoj će se predmet uputiti. Klasifikacijske oznake i nadležne ustrojstvene jedinice se određuju prema Planu klasifikacijskih i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja akata koji je važeći u tekućoj godini.

Ispisuje se omot spisa u koji će se spremati pismena.

Traženje predmeta

Ako se pristigli podnesak ili akt združuje s postojećim predmetom potrebno je utvrditi gdje se predmet nalazi. Predmet može biti u:

- pismohrani pa se traži izdavanje predmeta iz pismohrane,
- u rokovniku predmeta pa se traži vađenje predmeta iz rokovnika,
- u radu, u tom slučaju se akt šalje internom dostavom do mjesta na kojem je predmet.

Upisivanje pismena

Pismeno se upisuje pod klasifikacijskom oznakom predmeta kojemu pripada. Pismenu se određuje urudžbeni broj.

Združivanje e-dokumenta

Pismo može biti napravljeno u elektroničkom obliku. Sastoji se od jednog ili više elektroničkih dokumenata (e-dokumenti), to su pismo i njegovi prilozi.

Svi e-dokumenti zaprimaju se u sustav i združuju s upisanim pismenom. E-dokumenti mogu imati svojstva elektroničke isprave, ali i ne moraju.

Stavljanje prijemnog štambilja

Na primljeno pismo se stavlja otisak prijemnog štambilja. Ako je pismo u elektroničkom obliku zaprima se u sustav na način određen člankom 17. i člankom 18. Zakona o elektroničkoj ispravi (NN 150/2005.). Prijem elektroničke isprave obilježava se metapodacima, koji osim elemenata klasičnog prijemnog štambilja, sadrže i elemente iz članaka 17. i 18. Zakona o elektroničkoj ispravi (NN 150/2005). E-dokumenti koji nemaju svojstva elektroničke isprave zaprimaju se u sustav na isti način kao i elektronička isprava.

Izdavanje potvrde o zaprimanju podneska

Na zahtjev stranke koja neposredno predaje podnesak u pisarnici, izdaje se potvrda o zaprimanju podneska. Potvrda se izdaje u papirnatom obliku, a sadrži datum primitka pismena, brojčanu oznaku i potpis službenika pisarnice koji je podnesak primio.

Za podneske pristigle elektroničkim putem potvrda o zaprimanju se šalje korisniku odmah nakon zaprimanja pošiljke na poslužitelju za primanje takvih poruka.

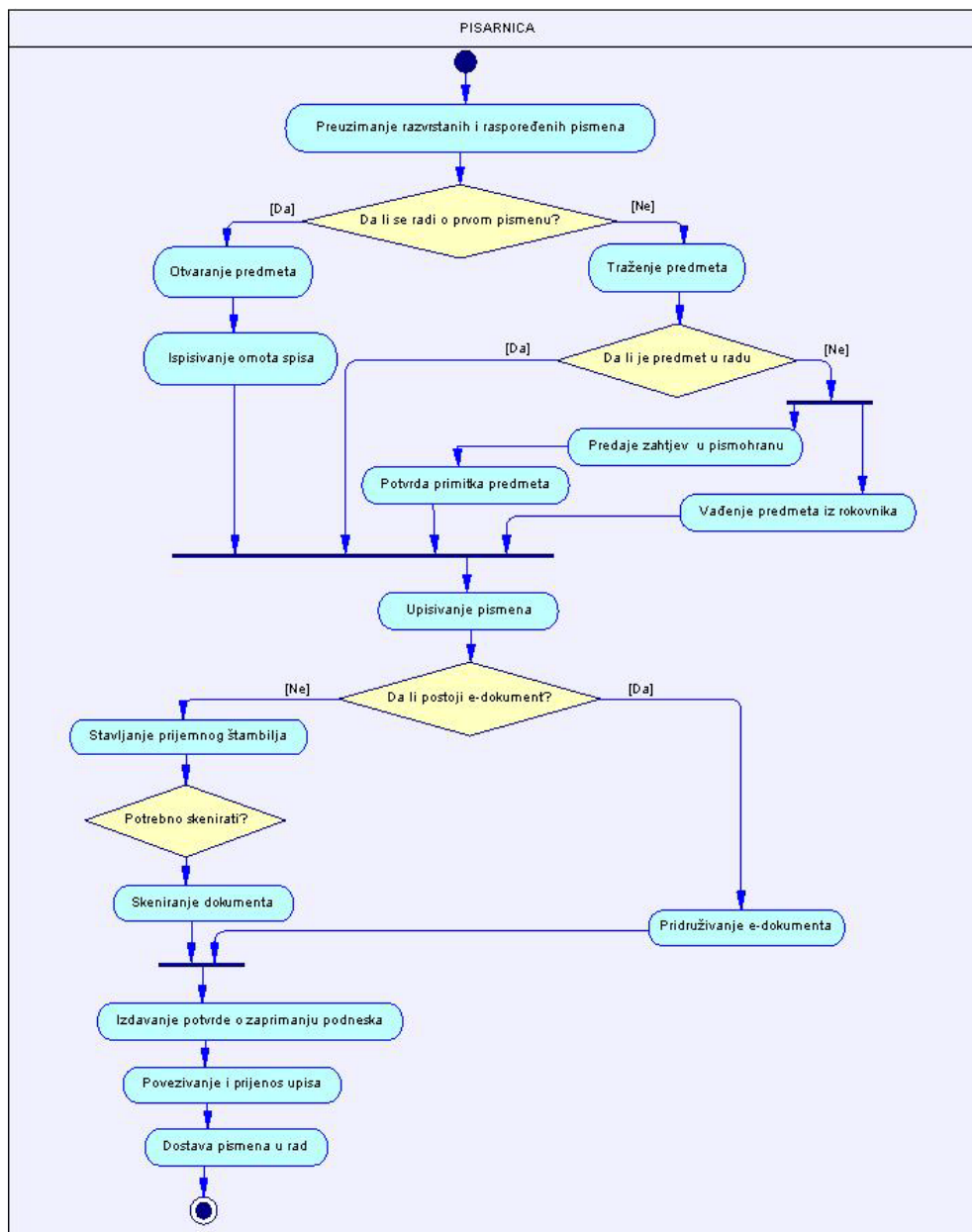
Skeniranje dokumenata

Dokumenti koji čine pismo i priloge, a izrađeni su na papiru, mogu se skenirati i spremati u sustav. Ne smatraju se e-dokumentom. To su skenirani prilozi koji smanjuju upotrebu papira.

Povezivanje i prijenos upisa

U evidencijama se upisuje i povezivanje klasifikacijskih oznaka predmeta. Ako se isti predmet vodi pod više klasifikacijskih oznaka, radi se povezivanje svih predmeta na onaj koji je prvi otvoren.

Ako neupravni predmet postaje upravni i obrnuto, bilježi se prijenos upisa na postojećem predmetu i otvara novi predmet.



Slika 5.4 Dijagram aktivnosti: Upisivanje pismena

5.4 Dostava pismena u rad

Dostavljanje pismena u rad

Nakon što ovlaštenu službenik pisarnice završi upis pismena u urudžbeni zapisnik odnosno u upisnik predmeta upravnog postupka, pismena i predmeti dostavljaju se u rad u nadležnu ustrojstvenu jedinicu.

Vođenje interne dostavne knjige

Osim upisa u urudžbeni zapisnik, odnosno u upisnik predmeta upravnog postupka, pismena se, također, evidentiraju i u Internoj dostavnoj knjizi.

Interna dostavna knjiga omogućava praćenje tijeka predmeta i pismena između pisarnice i unutarnjih ustrojstvenih jedinica.

Voditelj ustrojstvene jedinice, putem Interne dostavne knjige, potvrđuje primitak pismena u odjel.

Također, voditelj ustrojstvene jedinice, određivanjem brojčane oznake referenta, raspoređuje predmet referentu koji će biti nadležan za njegovo rješavanje.

Referent kojemu je predmet dodijeljen, upisom datum i potpisa u Internu dostavnu knjigu, potvrđuje primanje pismena u rad.

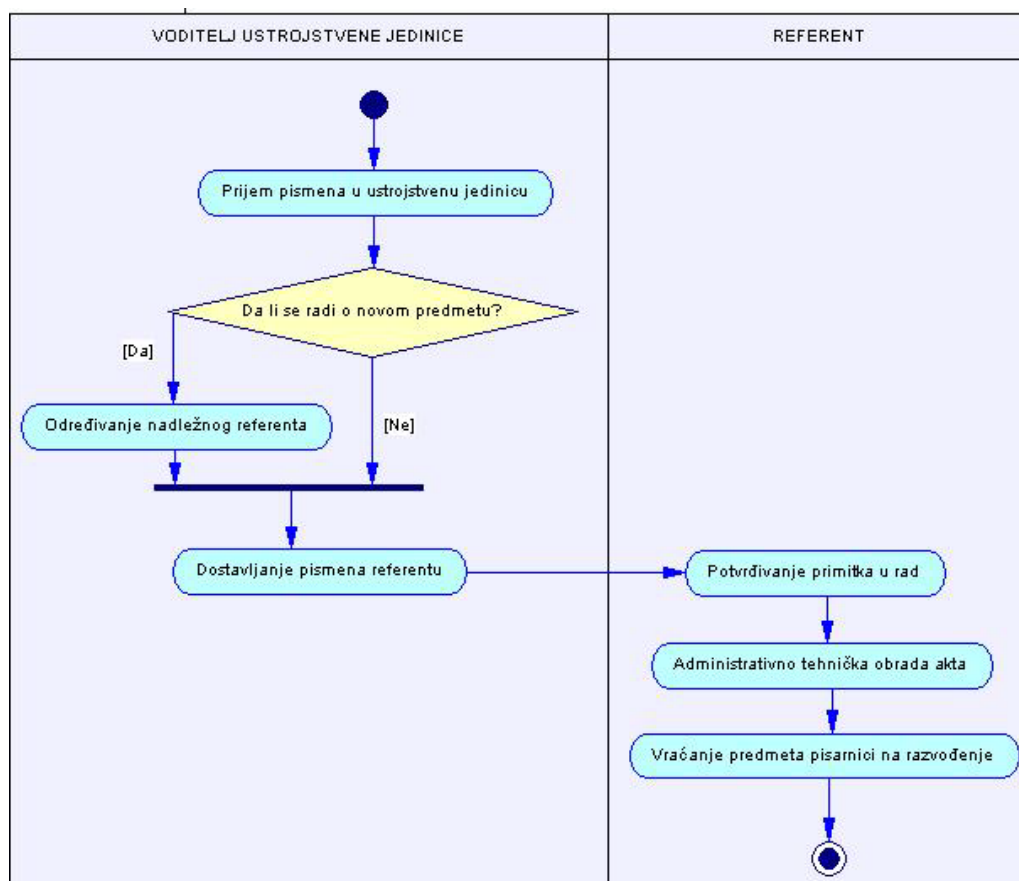
Referent, nakon što je njegov rad na predmetu završen, riješene predmete, zajedno s uputom pisarnici, putem Interne dostavne knjige vraća pisarnici.

Ovlašteni službenik pisarnice potvrđuje primitak vraćenih predmeta.

Interna dostavna knjiga se može voditi na konvencionalan način, tako da se ispisuje na papir i ručno se potvrđuju primici pismena i predmeta u ustrojstvenim jedinicama i pisarnici, ili u elektroničkom obliku.

Ukoliko je moguće, potrebno je koristiti dostavu elektroničkih pismena kako bi se poslovni proces ubrzao, pojednostavio i smanjili troškovi, posebno ako organizacija ima više lokacija.

Prednosti vođenja interne dostavne knjige u elektroničkom obliku su dostupnost knjige u svakom trenutku svim zainteresiranim službenicima u pisarnici i ustrojstvenoj jedinici, ukidanje nužnosti ispisa na papir, povećanje efikasnosti i brzine rada te smanjivanje troškova.



Slika 5.5 Dijagram aktivnosti: Dostava pismena u rad

5.5 Administrativno - tehnička obrada akta

Izrada akata

U okviru rada na predmetu, referent zadužen za rješavanje predmeta vrši službenu prepisku s drugim tijelima ili osobama. U tu svrhu, referent izrađuje neupravne akte.

Uredbom o uredskom poslovanju propisani su forma i sadržaj neupravnog akta.

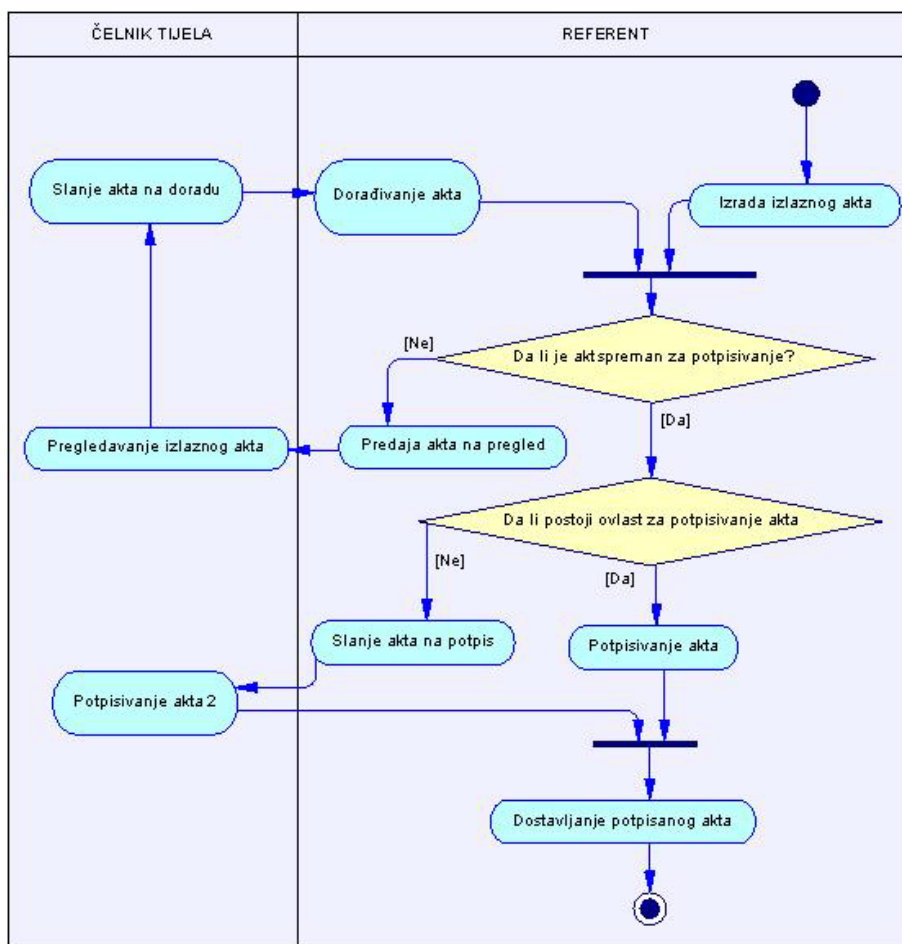
Potpisivanje akata

Referent, po potrebi, šalje izlazni akt na pregled čelniku tijela. Čelnik tijela pregledava akt te ga, ako je potrebno, vraća referentu na doradu. Nakon što je akt doraden, ovlaštene osobe potpisuju akt.

Uredbom o uredskom poslovanju propisani su način i forma potpisivanja primjerka akta koji ostaje u spisu.

Potpisani akt dostavlja se u pisarnicu na otpremu, zajedno s uputom pisarnici o načinu otpreme.

Ako je akt elektronička isprava, potrebno je da bude pripremljen i potpisan u skladu sa Zakonom o elektroničkoj ispravi te Zakonom o elektroničkom potpisu.



Slika 5.6 Dijagram aktivnosti: Izrada i potpisivanje akta

5.6 Otpremanje akata

Otpremanje dostavljačem

Izlazni akt se može otpremiti konvencionalnim putem, poštom ili dostavljačem.

Otprema akata obavlja se putem pisarnice te se vrši u skladu s uputom za otpremu koju je ovlaštena osoba upisala prilikom dostave akta za otpremu.

Akti koji se otpremaju dostavljačem, upisuju se u dostavnu knjigu za mjesto.

Otpremanje putem pošte

Izlazni akti koji se otpremaju poštom, pripremaju se za otpremu i otpremaju na način utvrđen propisima poštanske službe.

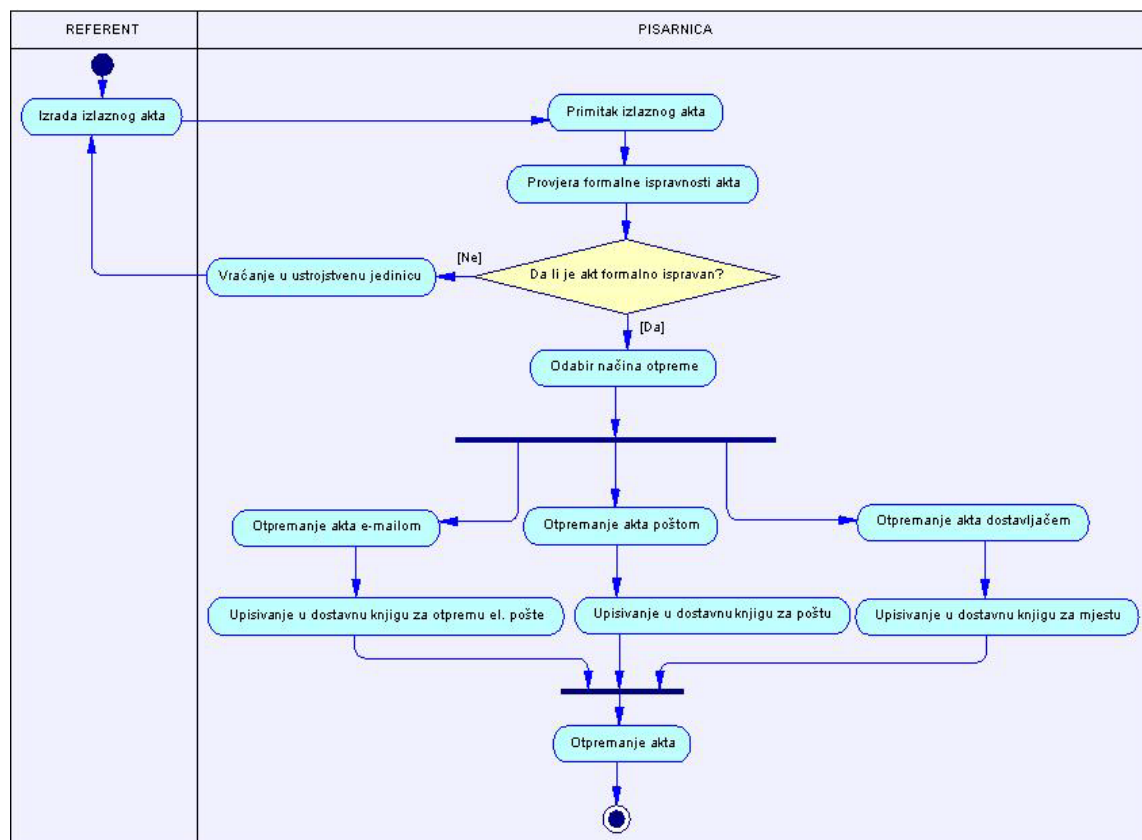
Prema Uredbi o uredskom poslovanju, svi akti koji se dostavljaju poštom upisuju se u dostavnu knjigu za poštu.

Otpremanje elektroničkim komunikacijskim kanalima

Ako je izlazni akt elektronička isprava, potrebno je da akt bude pripremljen u skladu sa Zakonom o elektroničkoj ispravi.

Osim poštom ili dostavljačem, elektronička isprava se primatelju može poslati e-poštom ili će se dostaviti na neki na drugi način prihvaćen od zainteresiranih strana, pošiljatelja i primatelja.

Slanje elektroničke isprave e-poštom evidentira se u odgovarajućoj dostavnoj knjizi za otpremu elektroničke pošte.



Slika 5.7 Dijagram aktivnosti: Otpremanje pismena

5.7 Razvođenje i rokovnik predmeta

Proces obuhvaća:

- Razvođenje predmeta
- Vođenje rokovnika predmeta

Razvođenje predmeta

Predmet se smatra riješenim kada je rad referenta na predmetu završen. Prema uputi referenta službenik pisarnice razvodi pismena u upisniku predmeta upravnog postupka odnosno urudžbenom zapisniku. Upisuje se datum razvođenja i rok čuvanja predmeta te stavlja oznaka "a/a". Razvedeni predmeti se predaju pismohrani na čuvanje.

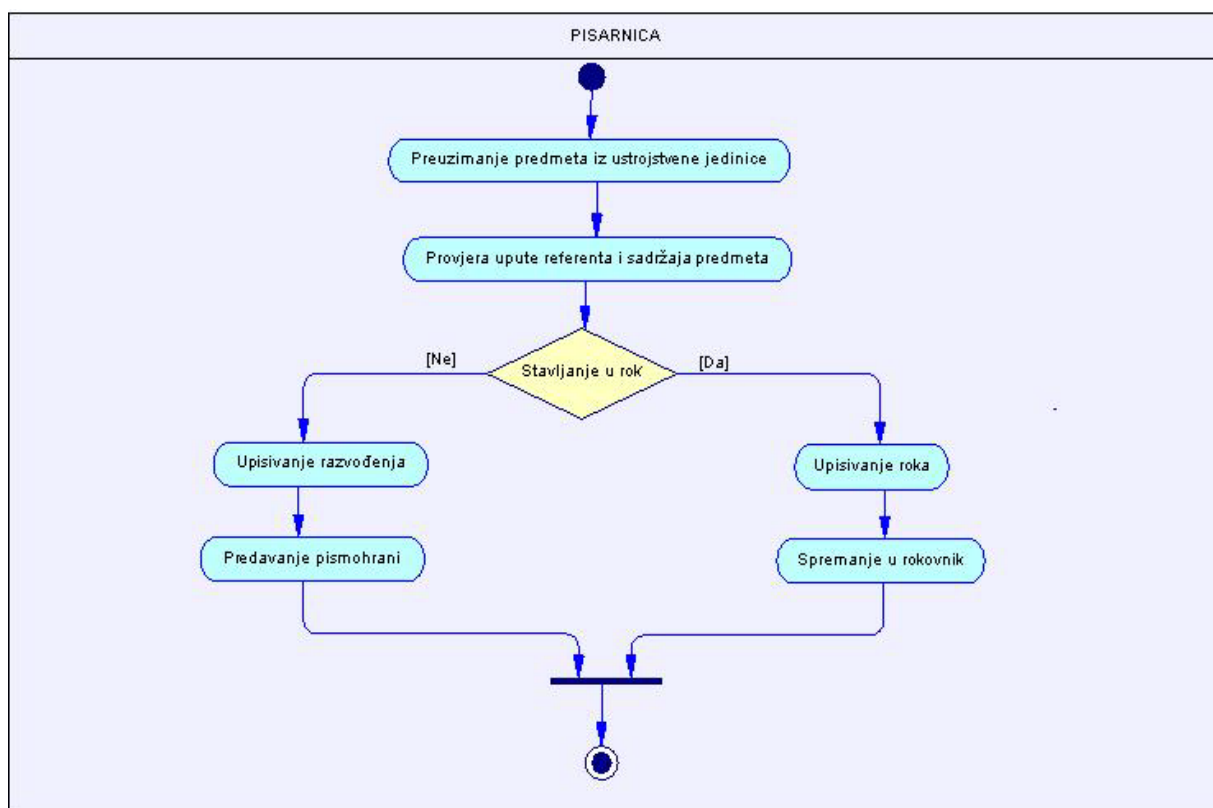
Nakon razvođenja predmet se odlaže u pismohranu.

Vođenje rokovnika predmeta

Prema uputi referenta predmet se sprema u rokovnik predmeta u kojemu se drži do određenog roka. Rokovnik predmeta se nalazi u pisarnici.

Predmet se vadi iz rokovnika i dostavlja u rad referentu:

- ako pristigne pismo koje se pridružuje predmetu u rokovniku
- ako je istekao rok.



Slika 5.8 Dijagram aktivnosti: Razvođenje i rokovnik predmeta

5.8 Stavljanje predmeta u pismohranu i čuvanje

Riješeni predmeti stavljaju se u pismohranu i u njoj čuvaju. Na čuvanje predmeta u pismohrani primjenjuju se propisi o čuvanju arhivske građe.

Pisarnica pregledava riješene predmete i predaje ih pismohrani na čuvanje.

Proces obuhvaća:

- Odlaganje predmeta u pismohranu
- Rukovanje predmetima pohranjenim u pismohrani
 - Izdavanje predmeta iz pismohrane u rad
 - Izdavanje predmeta iz pismohrane službenicima na uvid
 - Izlučivanje predmeta

Odlaganje predmeta u pismohranu

Predmeti koje je pisarnica razvela u evidencijama preuzimaju se i spremaju u pismohranu.

Izdavanje predmeta iz pismohrane u rad

Pisarnica predaje zahtjev pismohrani za izdavanje predmeta koji se ponovo uzimaju u rad. Pismohrana izdaje tražene predmete uz potvrdu o preuzimanju.

Iznimno, ako pisarnica zaprimi pismo kojeg treba pridružiti predmetu koji je u pismohrani, predmet je potrebno ponovno dostaviti u rad nadležnoj ustrojstvenoj jedinici bez izdavanja potvrde.

Izdavanje predmeta iz pismohrane službenicima na uvid

Pismohrana izdaje arhivirane predmete službeniku na uvid. Službenik potpisuje potvrdu o preuzimanju predmeta i obvezan je vratiti predmet u određenom roku.

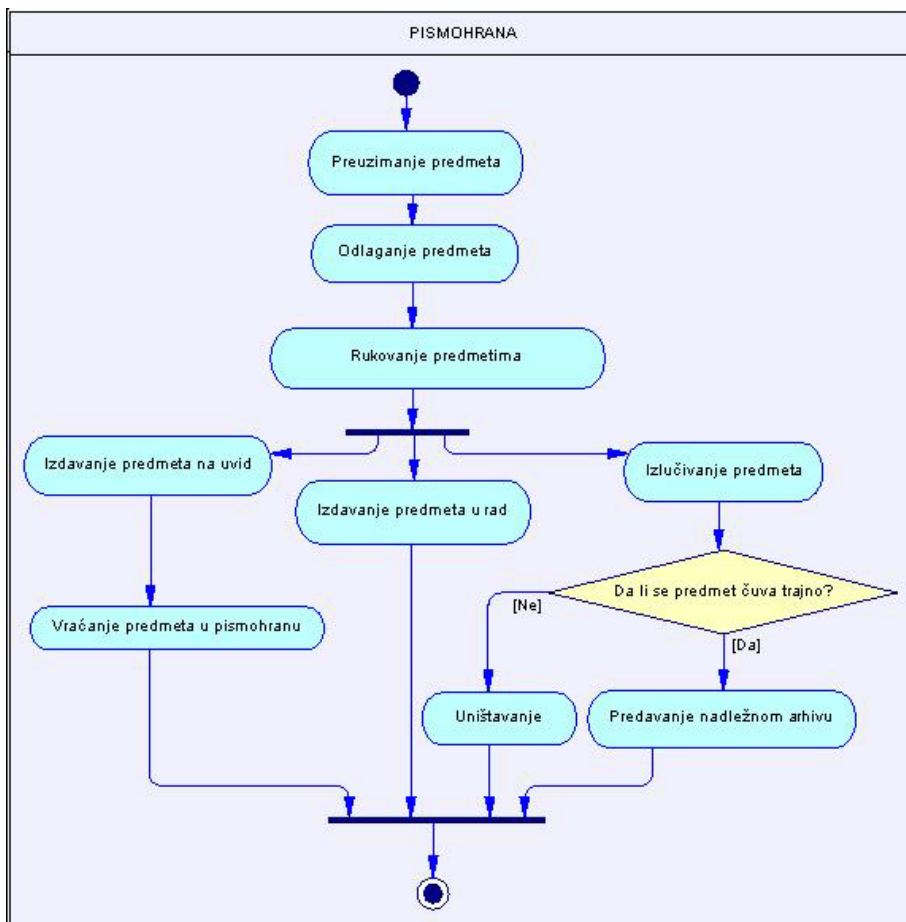
Sve potvrde se evidentiraju u knjigama koje se vode po godinama.

Pismohrana prema evidenciji pronalazi predmete i brine o vraćanju predmeta natrag u pismohranu.

Izlučivanje predmeta

Predmeti se u pismohrani čuvaju dok ne istekne rok određen za čuvanje svakog predmeta. Nakon isteka roka predmeti se izlučuju i uništavaju.

Predmeti koji se trebaju čuvati trajno, izlučuju se i predaju na trajno čuvanje nadležnom arhivu.



Slika 5.9 Dijagram aktivnosti: Stavljanje predmeta u pismohranu i čuvanje

5.9 Statistika i mjerenje efikasnosti

Sustav izvještavanja u uredskom poslovanju treba evidentirati aktivnosti vezane uz rad na pismenu odnosno predmetu, a odnose se na unos pismena, otvaranje predmeta, određivanje nadležne ustrojstvene jedinice za postupanje po predmetu, određivanje nadležnog referenta za postupanje po predmetu, otpremu pismena, razvođenja predmeta, promjenu statusa predmeta, arhiviranje predmeta.



Slika 5.10 Izvještavanje – pretvaranje podataka u korisne informacije

Na temelju zbirnog praćenja aktivnosti vezanih uz pismena i predmete, izvještavanje u uredskom poslovanju treba omogućiti mjerenje efikasnosti rada i uspješnosti poslovanja na različitim upravljačkim razinama, operativno izvještavanje te, također, izradu izvještaja propisanih zakonom i drugim propisima.

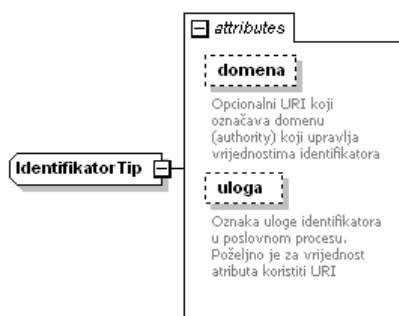
6 PODATKOVNA ARHITEKTURA, ELEKTRONIČKE ISPRAVE I XML SHEME

6.1 Osnovni gradivni blokovi

XML shema definira osnovne strukture podataka koji čine gradivne blokove te elektroničke dokumente (e-Dokumente), e-Pismo, e-Prilog, e-Predmet, elektroničku pošiljku (e-Pošiljku) i elektroničku potvrdu primitka (e-Dostavnicu).

6.1.1 Identifikatori

Identifikatori (pismena, predmeta, osoba, stranaka...) imaju sljedeću strukturu:

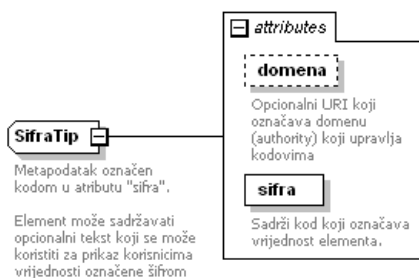


Slika 6.1 XML shema: Identifikator

Identifikator je naveden u sadržaju elementa, dok se atributima поближе može definirati domena (organizacija nadležna za administraciju i izdavanje identifikatora) i uloga.

6.1.2 Kodovi/šifre (metapodaci)

Podaci koji sadrže kodove ili šifre koji dolaze iz kontroliranih rječnika imaju sljedeću strukturu:



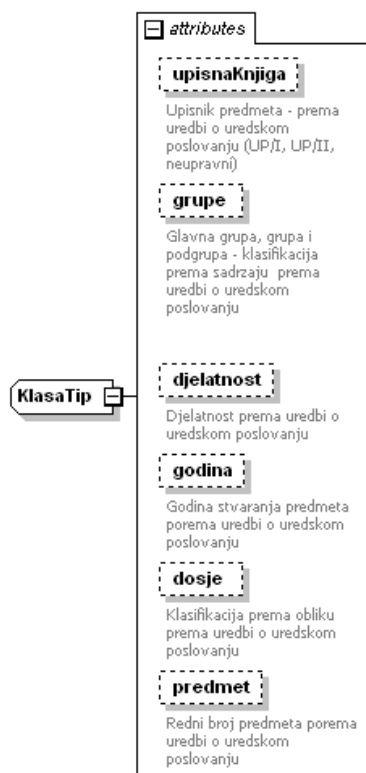
Slika 6.2 XML shema: Kod/šifra (metapodaci)

Vrijednost podatka navedena je u obveznom atributu *sifra*. Domena iz koje dolaze kodovi (kontrolirani rječnik) definirana je atributom *domena* koji sadrži URI koji identificira domenu.

U sadržaju elementa moguće je navesti tekst koji služi za prikaz vrijednosti korisnicima.

6.1.3 Klasa

Klasa obvezno u tijelu elementa sadrži punu oznaku klase, dok opcionalni pojedini atributi identificiraju pojedine sastavne dijelove oznake sukladno Uredbi o uredskom poslovanju.



Slika 6.3 XML shema: Klasa

6.1.4 Urudžbeni broj

Na isti je način definirana struktura Urudžbenog broja

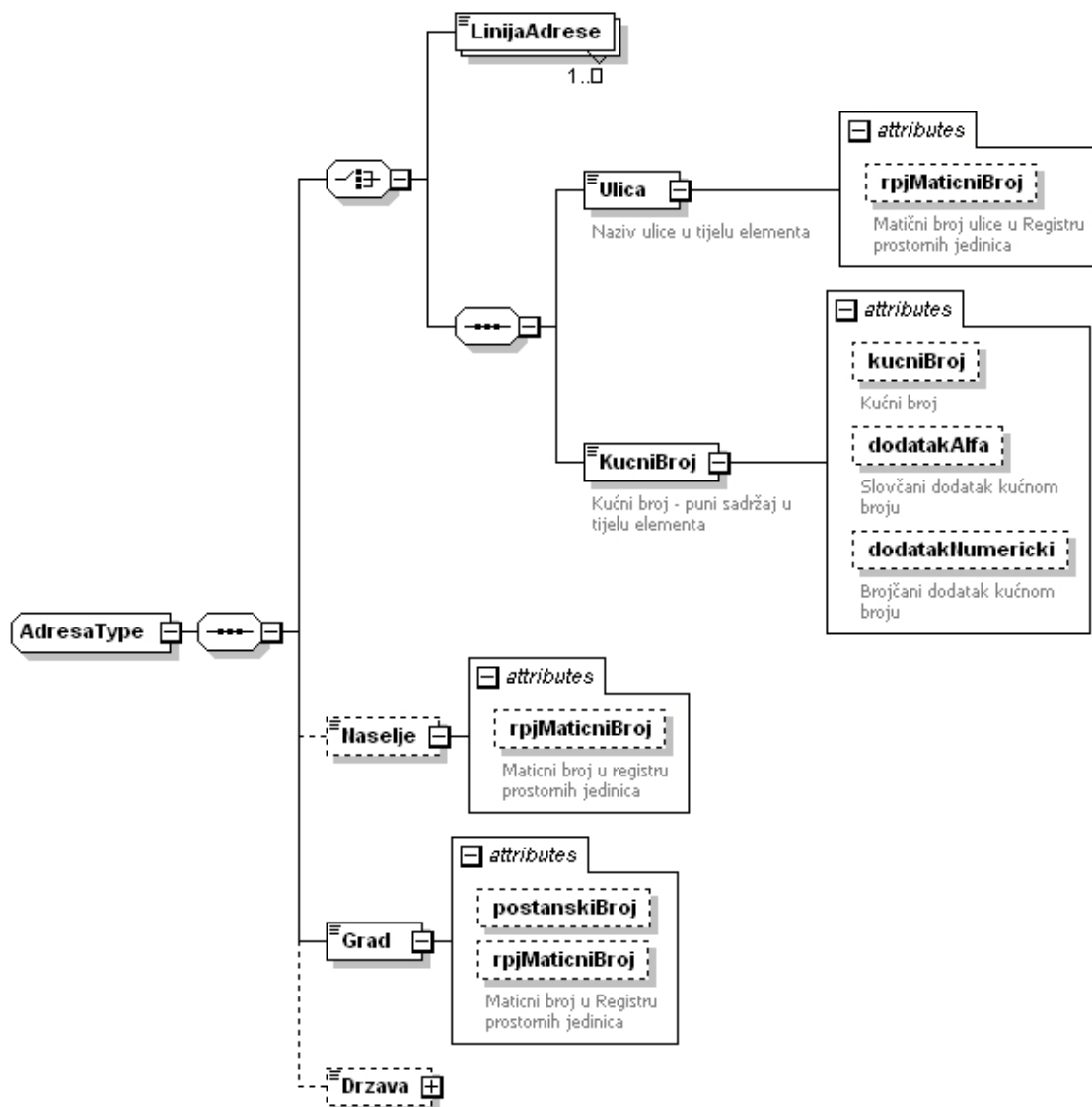


Slika 6.4 XML shema: Urudžbeni broj

Tijelo elementa obvezno sadrži puni urudžbeni broj, dok atributi mogu identificirati njegove pojedine dijelove.

6.1.5 Adresa

Adresa ima sljedeću strukturu:



Slika 6.5 XML shema: Adresa

Adresa je definirana ili nestrukturiranim elementom *LinijaAdrese* ili strukturiranim *Ulica* koji sadrži atribut *KucniBroj*, dok se naziv ulice nalazi u sadržaju elementa.

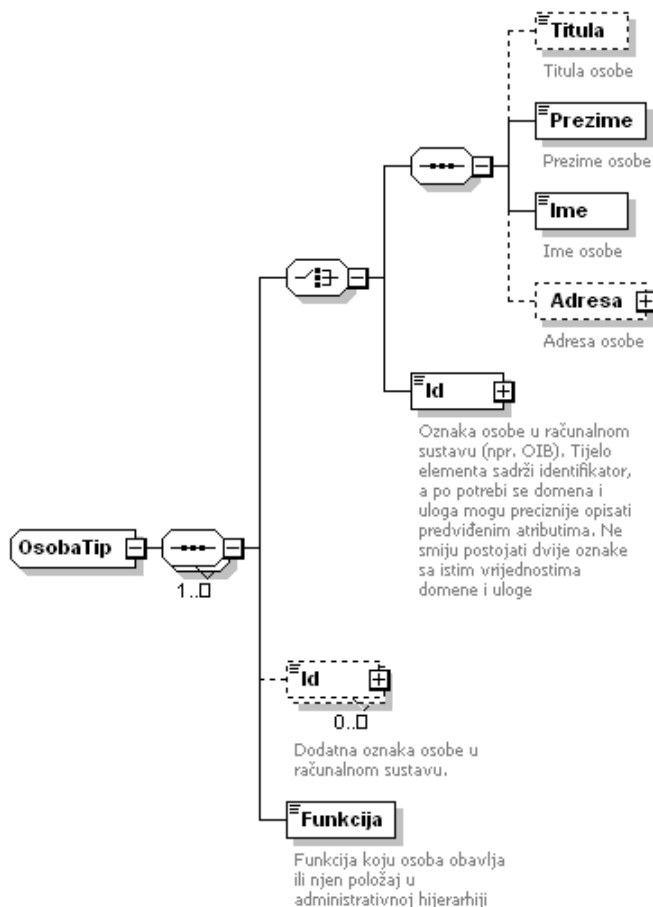
Obvezni element adrese je *Grad*. Naziv grada je u sadržaju elementa, a atribut *postanskiBroj* definira poštanski broj.

Opcionalno, adresa može sadržavati i državu, pri čemu se oznaka države navodi u atributu *sifra*, a puno ime u dijelu elementa.

6.1.6 Osoba

Osoba predstavlja fizičku osobu i obvezno je navesti njezino *Prezime* i *Ime*, ili *Id*. *Id* se po potrebi može ponavljati čime se omogućava navođenje identifikacijskih oznaka iz više sustava (npr. OIB, JMBG, userId).

Opcionalno, mogu se navesti i *Titula* i *Adresa* osobe te njezina *Funkcija*.

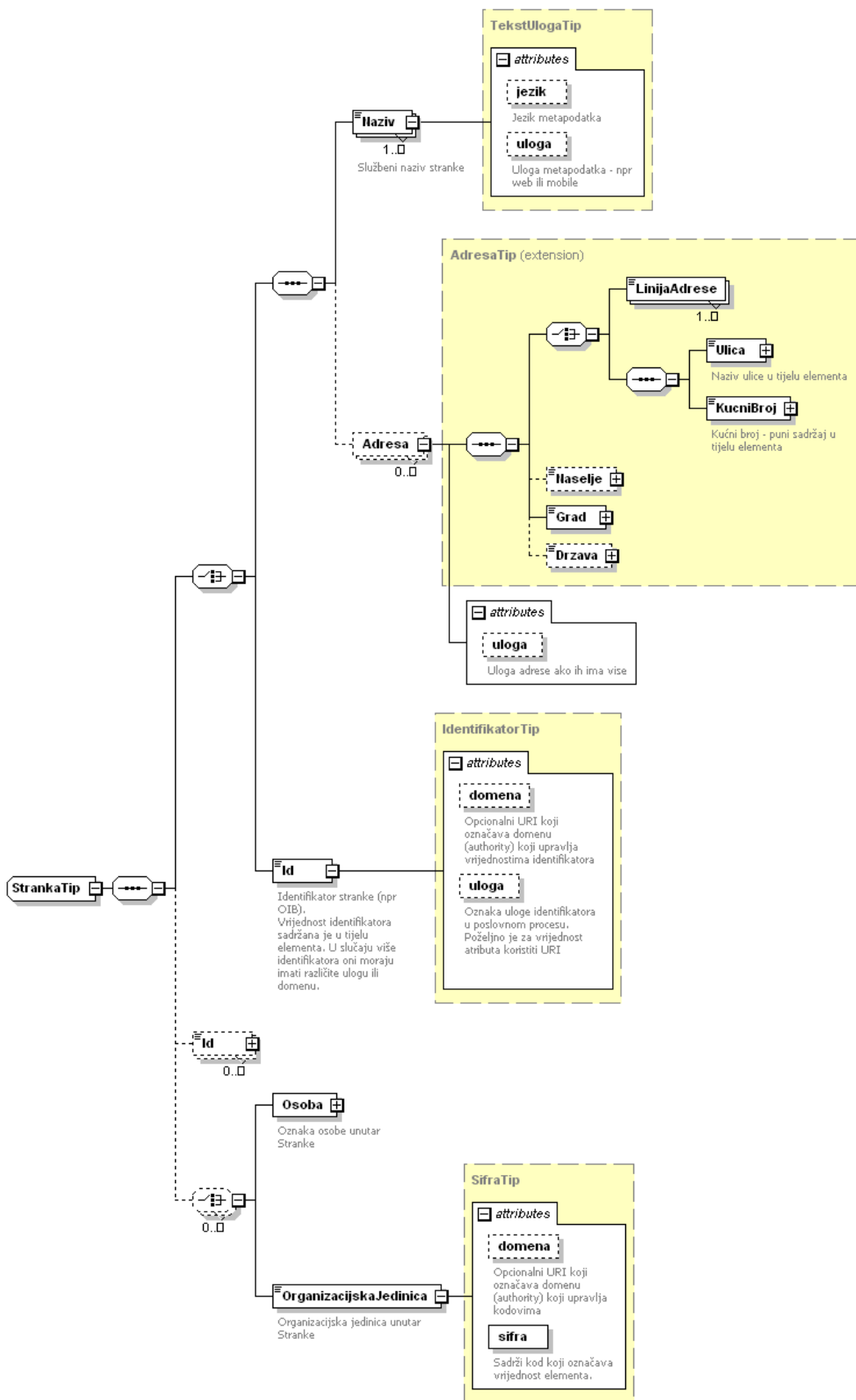


Slika 6.6 XML shema: Osoba

6.1.7 Stranka

Stranka je svaka pravna osoba koja se identificira ili *Nazivom* i opcionalnom *Adresom* ili identifikatorom *Id*. Identifikator se može ponavljati čime se omogućava korištenje različitih sustava identifikacije (OIB, MB), s time da identifikatori moraju imati različite atribute domena i uloga.

Osim identifikatora, stranka može sadržavati jednu ili više osoba ili organizacijskih jedinica koji služe za interno usmjeravanje poruke unutar informatičkog sustava stranke.



Slika 6.7 XML shema: Stranka

6.1.8 e-Dokument

Prema Uredbi o uredskom poslovanju, dokument je svaki podatak, odnosno svaki napisani, umnoženi, nacrtani, slikovni, tiskani, snimljeni, magnetni, optički, elektronički ili bilo koji drugi zapis podatka, fizički predmet, priopćenje ili informacija koji sadržajem i strukturom čine raspoznatljivu i jednoznačno određenu cjelinu povezanih podataka.

Elektronički dokument (e-Dokument) je bilo koja vrsta elektroničkog zapisa koja nema svojstva elektroničke isprave.

e-Dokument može sadržavati opcionalno zaglavlje koje omogućava njegovu identifikaciju, prava, administrativne i opisne metapodatke, ekstenziju i sadržaj, te elektronički potpis i vremenski žig (engl. *timestamp*).

Zaglavlje omogućava identifikaciju dokumenta, bilo pomoću Klase i Urudžbenog Broja, bilo pomoću drugih identifikatora.

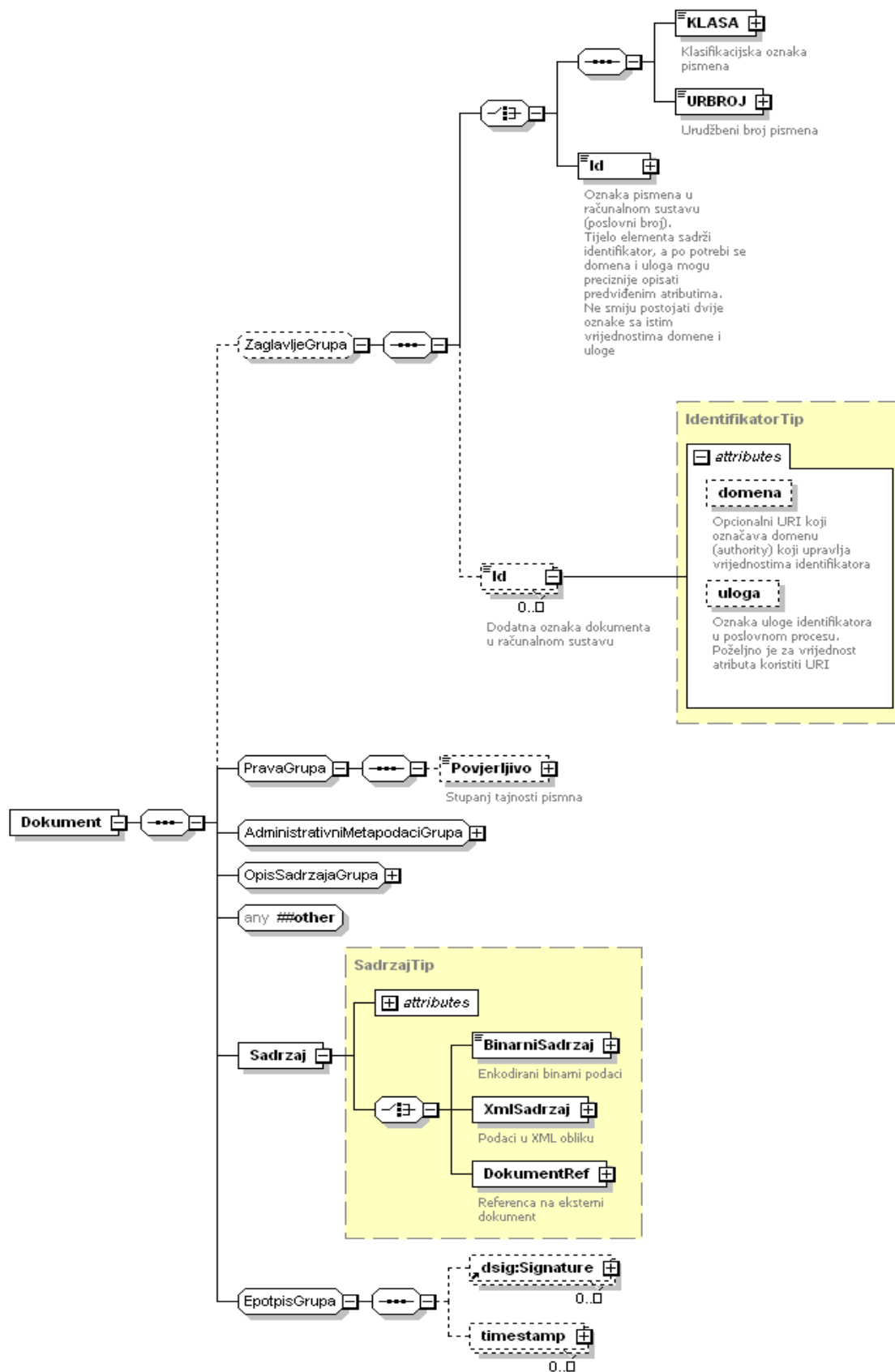
Identifikator *Id* sadrži attribute *domena* i *uloga* kako bi se omogućilo korištenje više identifikatora dodijeljenih tijekom životnog ciklusa sustava ili od strane različitih sustava.

Povjerljivost sadržaja označena je elementom *Povjerljivo*. Kôd koji označava stupanj povjerljivosti nalazi se u atributu *sifra*, dok se u sadržaj elementa može staviti tekstualna oznaka. Kodovi za označavanje stupnja povjerljivosti nisu predmet ove specifikacije.

Dokument može sadržavati administrativne i opisne metapodatke koji opisuju njegovo porijeklo i sadržaj te proširenje metapodacima iz drugog prostora imena (engl. *namespace*).

Sadržaj dokumenta mogu biti kodirani binarni podaci (binarni dokument), XML podaci ili referenca na eksterni dokument.

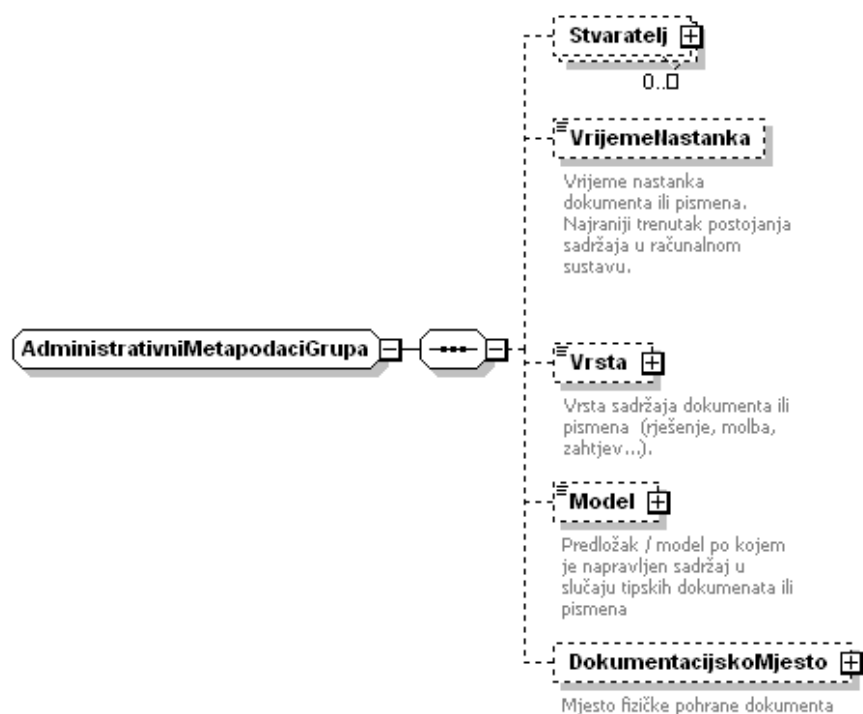
Sadržaj dokumenta može biti potpisan elektroničkim potpisom i označen vremenskim žigom (engl. *timestamp*).



Slika 6.8 XML shema: e-Dokument

6.1.8.1 Administrativni metapodaci

Administrativni metapodaci označavaju metapodatke vezane uz autore i nastanak dokumenta.



Slika 6.9 XML shema: Administrativni metapodaci

Stvaratelj označava osobu ili organizaciju koja je sudjelovala u nastanku dokumenta. Moguće je navesti više stvaratelja, a njihove uloge u nastanku sadržaja označiti u atributu uloga.

Vrijeme nastanka dokumenta nalazi se u elementu *VrijemeNastanka*. Element sadrži ili puno datum i vrijeme ili samo datum u standardnom formatu XML sheme.

Vrsta definira vrstu sadržaja dokumenta, npr: zahtjev, rješenje, zapisnik itd. Ako se radi o dokumentu u standardnom formatu (npr. obrascu), njegov format se može navesti u elementu *Model*.

DokumentacijskoMjesto označava mjesto pohrane izvornog (papirnatog) dokumenta koji je sadržaj pismena.

6.1.8.2 Opisni metapodaci

Sadržaj dokumenta moguće je opisati pomoću DublinCore metapodataka: naslov, ključne riječi, kategorija, sažetak, jezik i napomene.

Naslov sadrži naziv dokumenta kako je on identificiran u sustavu. Naslova može biti više, pri čemu se mogu razlikovati po jeziku ili po ulozi (npr, za web i za mobilnu komunikaciju).

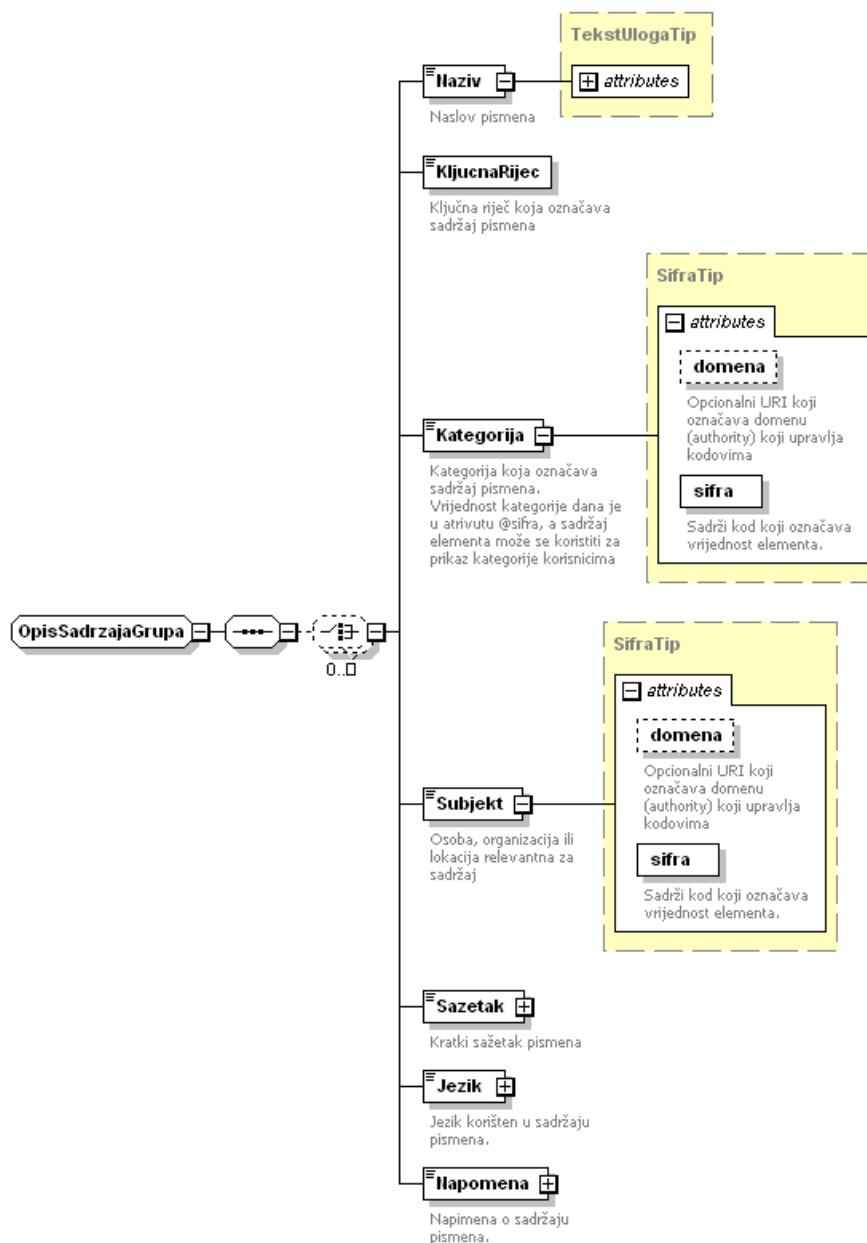
Element *KljučnaRijec* sadrži ključne riječi koje se koriste za opis sadržaja dokumenta.

Sadržaj dokumenta može se opisati i elementom *Kategorija* ako postoji razrađena kategorizacijska shema za opis sadržaja pismena, kao što je to npr. EUROVOC. Kôd

kategorije navodi se u atributu *sifra*, a kategorizacijska shema može se dodatno identificirati navođenjem njenog URI-a u atributu *domena*, dok je naziv kategorije namijenjen prikazu korisnicima i može se nalaziti u tijelu elementa.

Element *Subjekt* omogućava navođenje imenovanih entiteta (osoba, organizacija itd) koji su vezani uz sadržaj dokumenta.

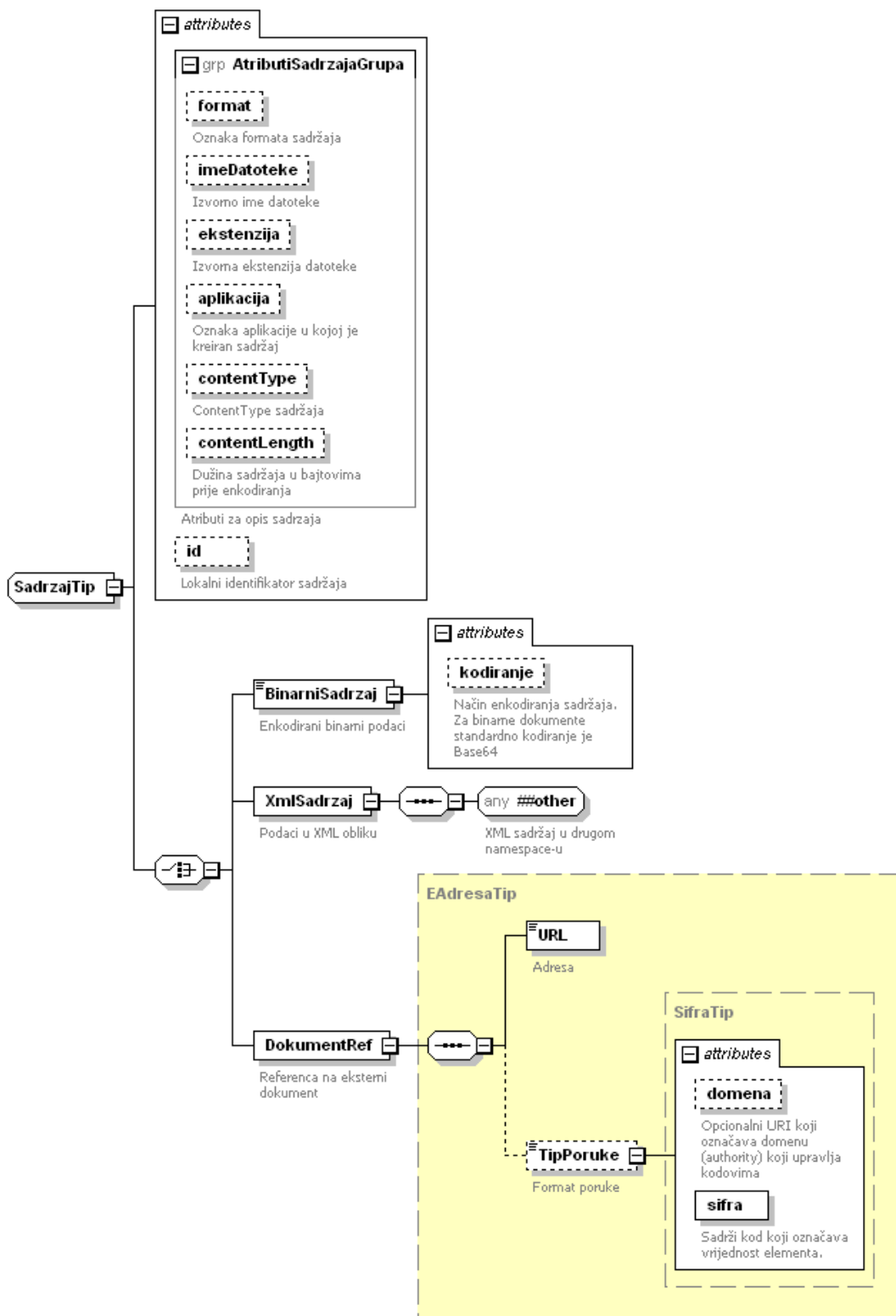
Element *Sazetak* sadrži kratki sažetak sadržaja dokumenta, element *Jezik* specificira jezik korišten u sadržaju (može ih biti više), a *Napomena* dodatno pojašnjenje vezano uz sadržaj dokumenta.



Slika 6.10 XML shema: Opisni metapodaci

6.1.8.3 Sadržaj dokumenta

Sadržaj dokumenta (binarni dokument, XML podaci ili referenca na eksterni dokument) nalazi se u elementu *Sadržaj*.



Slika 6.11 XML shema: Sadržaj dokumenta

Binarni dokumenti nalaze se u elementu *BinarniSadrzaj*. Budući da binarni dokument nije moguće uključiti u XML direktno, potrebno ga je prethodno kodirati algoritmom Base64.

Ako je sadržaj XML dokument u drugom prostoru imena (engl. *namespace*), moguće ga je uključiti u elementu *XmlSadrzaj*.

Alternativno, dokument se može referencirati samo elementom *DokumentRef*, koji sadrži URL eksternog dokumenta i opcionalno *TipPoruke*.

Sadržaj se može dodatno opisati i atributima. Atribut *id* je lokalni identifikator sadržaja unutar XML dokumenta.

Format označava format sadržaja pismena. Alternativno, format sadržaja se može označiti i navođenjem atributa *contentType* ili navođenjem aplikacije koja je korištena za izradu sadržaja u atributu *aplikacija*.

Ime i ekstenzija binarne datoteke može se navesti u atributima *imeDatoteke* i *ekstenzija*, a može se označiti i njezina veličina u bajtovima prije kodiranja u atributu *contentLength*.

6.1.9 e-Pismeno

Prema Uredbi o uredskom poslovanju **pismeno** je podnesak ili akt.

Podnesak je pismeno kojim stranka pokreće postupak, dopunjuje, mijenja svoj zahtjev odnosno drugo traženje ili od tog odustaje.

Akt je pismeno kojim tijelo odlučuje o predmetu postupka, odgovara na podnesak stranke, određuje, prekida ili završava neku službenu radnju te obavlja službeno dopisivanje s drugim tijelima odnosno pravnim osobama koje imaju javne ovlasti.

e-Pismeno je pismeno izrađeno u elektroničkom obliku i pohranjeno u računalnom sustavu.

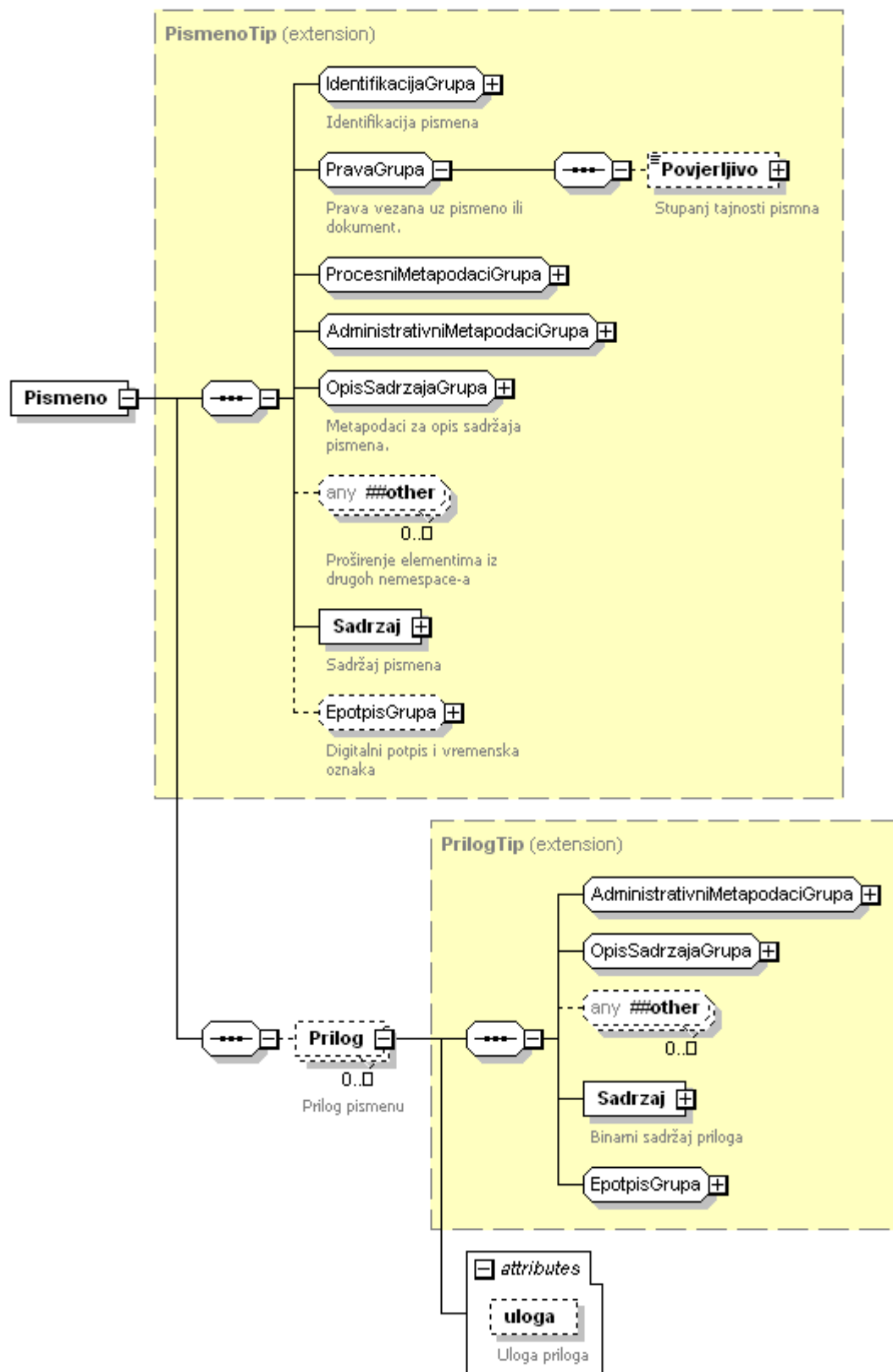
e-Pismeno sadrži identifikacijske oznake, može biti opisano administrativnim, procesnim i opisnim metapodacima i može imati definirana prava korištenja, te dodatne metapodatke u nekom drugom prostoru imena (engl. *namespace*).

Vrsta pismena (podnesak ili akt) određena je procesnim metapodatkom *Vrsta*.

Sadržaj pismena može biti binarni dokument, XML podaci ili referenca na eksterni dokument, a nalazi se u elementu *Sadrzaj*.

Pismeno može biti elektronički potpisano i može imati vremenski žig (engl. *timestamp*).

Pismeno može imati i priloge, od kojih svaki može imati administrativne metapodatke, naziv, dokument, te vlastiti elektronički potpis i vremenski žig. Uloga pojedinog priloga definirana je atributom *uloga*.



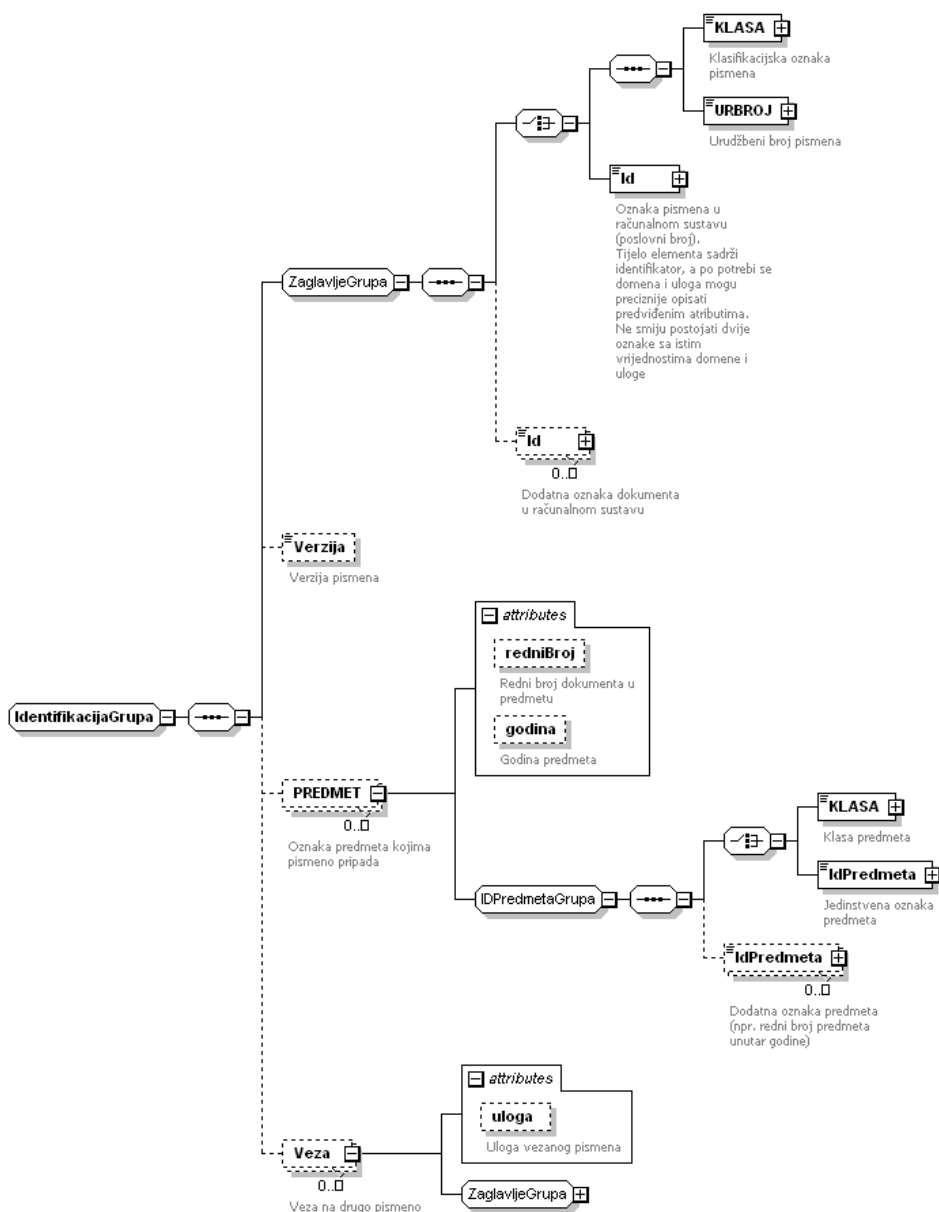
Slika 6.12 XML shema: e-Pismo

6.1.9.1 Identifikacija e-Pismena

Pismeno se primarno identificira ili elementima *KLASA* i *URBROJ* ili nekim drugim identifikatorom (npr. poslovnim brojem) *Id*. Dodatno, pismo može biti označeno dodatnim identifikatorima (kao što je jedinstvena oznaka pismena ili barkod). Uloga i domena oznake definirane su zasebnim atributima. Ne smiju postojati dva identifikatora koji imaju iste vrijednosti atributa *uloga* i *domena*.

Opcionalno, može se identificirati *Verzija* zapisa o pismenu.

Dodatno, pismo može identificirati pripadnost jednom ili više predmeta navođenjem njihove *Klase* ili oznake u elementu *PREDMET*, te vezu s drugim pismenima (npr. kada je Akt odgovor na Podnesak) u elementu *Veza*. Vezano pismo identificira se na isti način kao i samo pismo – Klasom i Ur. brojem ili drugim identifikatorom.



Slika 6.13 XML shema: Identifikacija e-Pismena

6.1.9.2 Procesni metapodaci

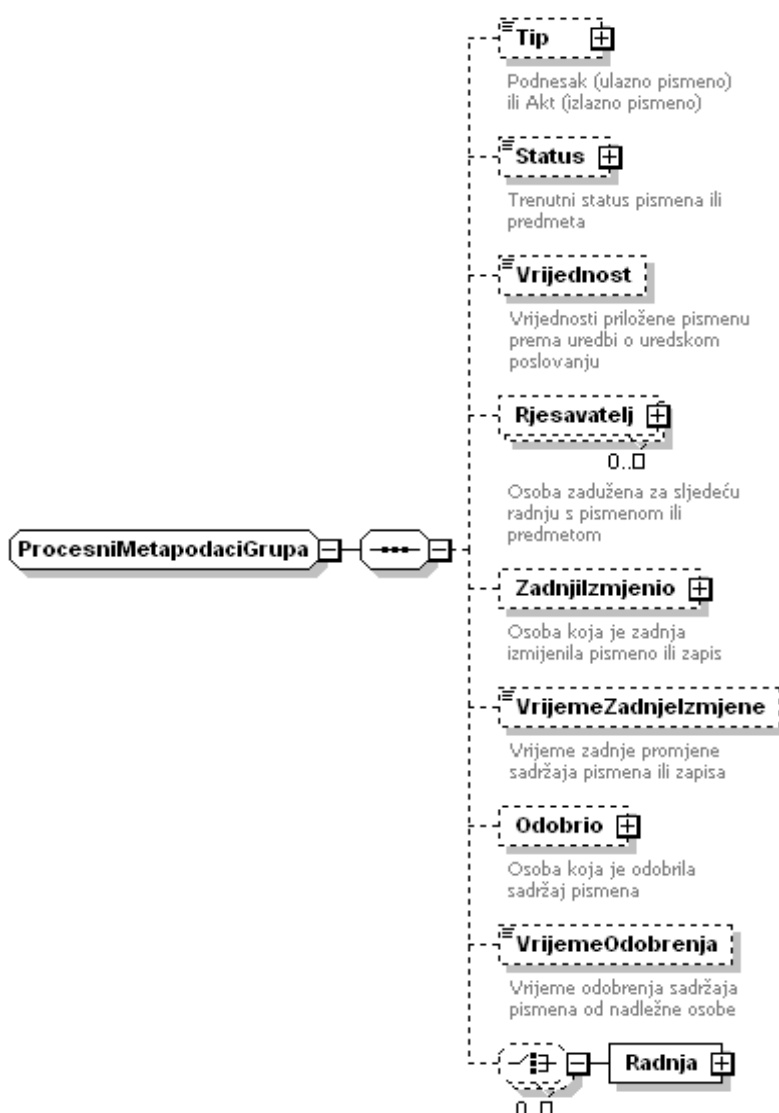
Procesni metapodaci definiraju poslovni proces.

Tip definira je li pismeno podnesak ili akt, a *Status* definira trenutni status obrade pismena.

Element *Vrijednost* može definirati vrijednosti priložene pismenu (npr. biljege) sukladno Uredbi o uredskom poslovanju.

Zadnjilzmijenio i *Odobrio* označavaju osobe koje su zadnje radile na sadržaju odnosno odobrile sadržaj pismena, dok *Rjesavatelj* označava osobu koja je zadužena za sljedeću akciju s pismenom.

VrijemeZadnjelzmjene i *VrijemeOdobrenja* sadrže datum i opcionalno vrijeme zadnje radnje na sadržaju ili zapisu pismena odnosno njegovog odobravanja.



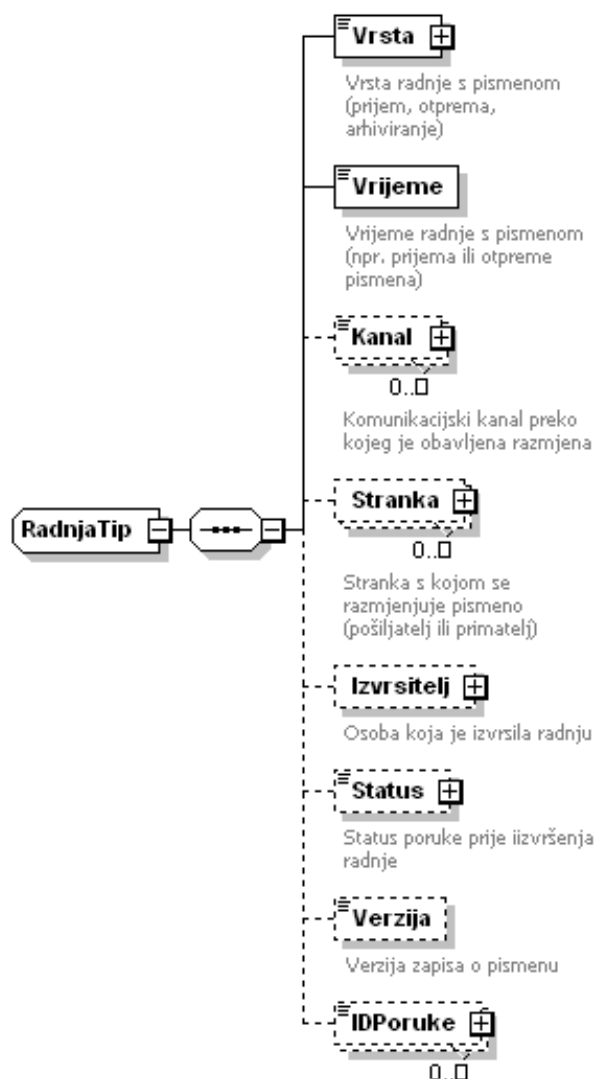
Slika 6.14 XML shema: Procesni metapodaci

Radnje s pismenom (kao što su prijem, otprema ili arhiviranje pismena) moguće je zabilježiti navođenjem elementa *Radnja* za svaku pojedinu radnju. Vrsta radnje definirana

je elementom *Vrsta*, a vrijeme radnje elementom *Vrijeme* koji sadrži datum i opcionalno vrijeme.

Opcionalni podaci su *Kanal* koji označava komunikacijski kanal preko kojeg je obavljen prijem ili otprema dokumenta, *Stranka* koja označava stranku koja je poslala pismo ili kojoj je pismo otpremljeno, *Izvršitelj* koji označava osobu koja je inicirala ili izvršila radnju, *Status* koji označava status predmeta nakon izvršenja radnje, *Verzija* koja označava verziju zapisa o pismenu te *IDPoruke* koji identificira poruku kojom je izvršena otprema ili prijem pismena.

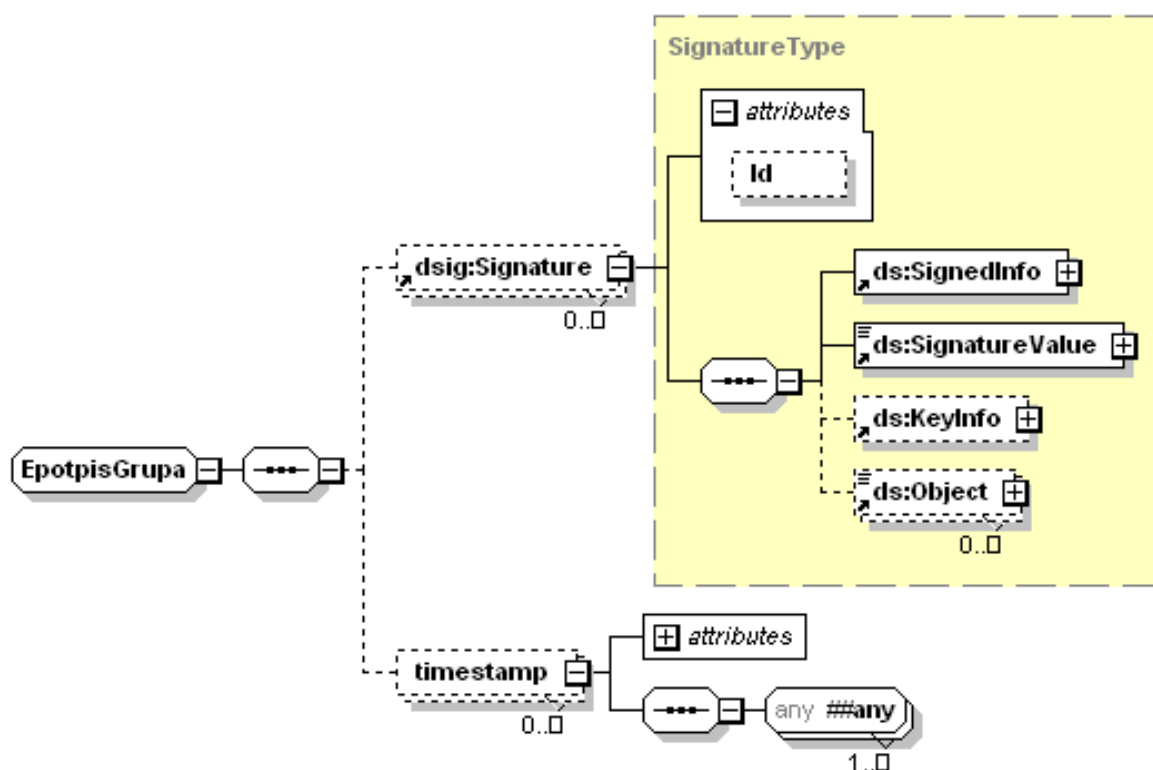
Redoslijed radnji s pismenom moguće je identificirati atributom *redniBroj*.



Slika 6.15 XML shema: Vrsta radnje

6.1.9.3 Elektronički potpis i vremenska oznaka

Pismo se može potpisati elektronički korištenjem XMLDSIG formata potpisa, a vrijeme nastanka može se dodatno označiti vremenskim žigom (engl. *timestamp*).



Slika 6.16 XML shema: Elektronički potpis i vremenski žig

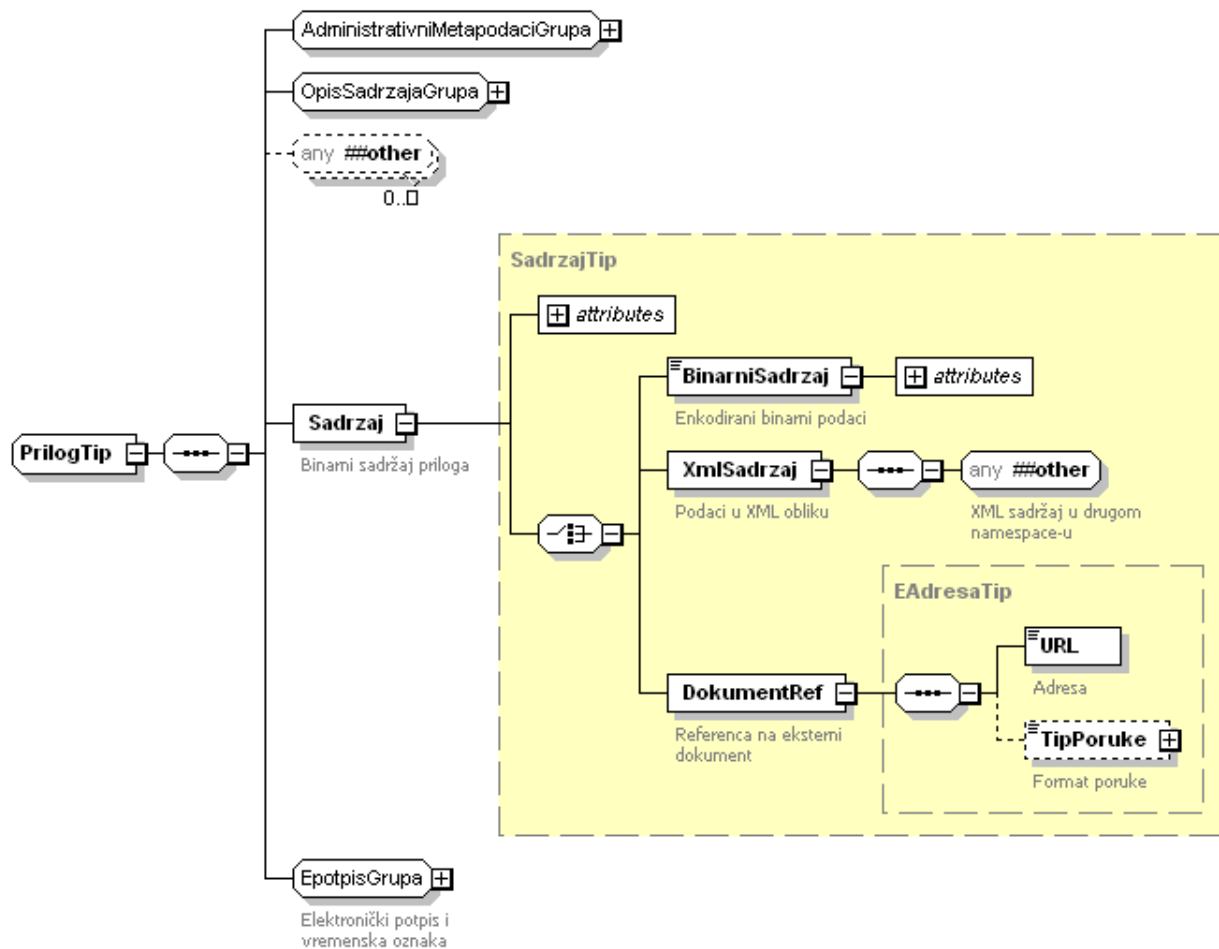
6.1.10 e-Prilog

Prilog je svaki pisani sastavak ili slikovni prikaz (tablica, slika, crtež ili slično) kao i fizički predmet koji se prilaže uz podnesak ili akt radi nadopune, pojašnjenja ili dokazivanja njegovog sadržaja.

S obzirom da e-Pismo može sadržavati jedan ili više priloga, uloga svakog priloga može se označiti atributom *uloga* na elementu *Prilog*.

e-Prilog može sadržavati iste administrativne i opisne metapodatke kao i e-Dokument i e-Pismo, te proširenje metapodacima u drugom prostoru imena (engl. *namespace*).

Dokument (sadržaj priloga), elektronički potpis i vremenski žig (engl. *timestamp*) također su isti kao i kod e-Dokumenta i e-Pisma.

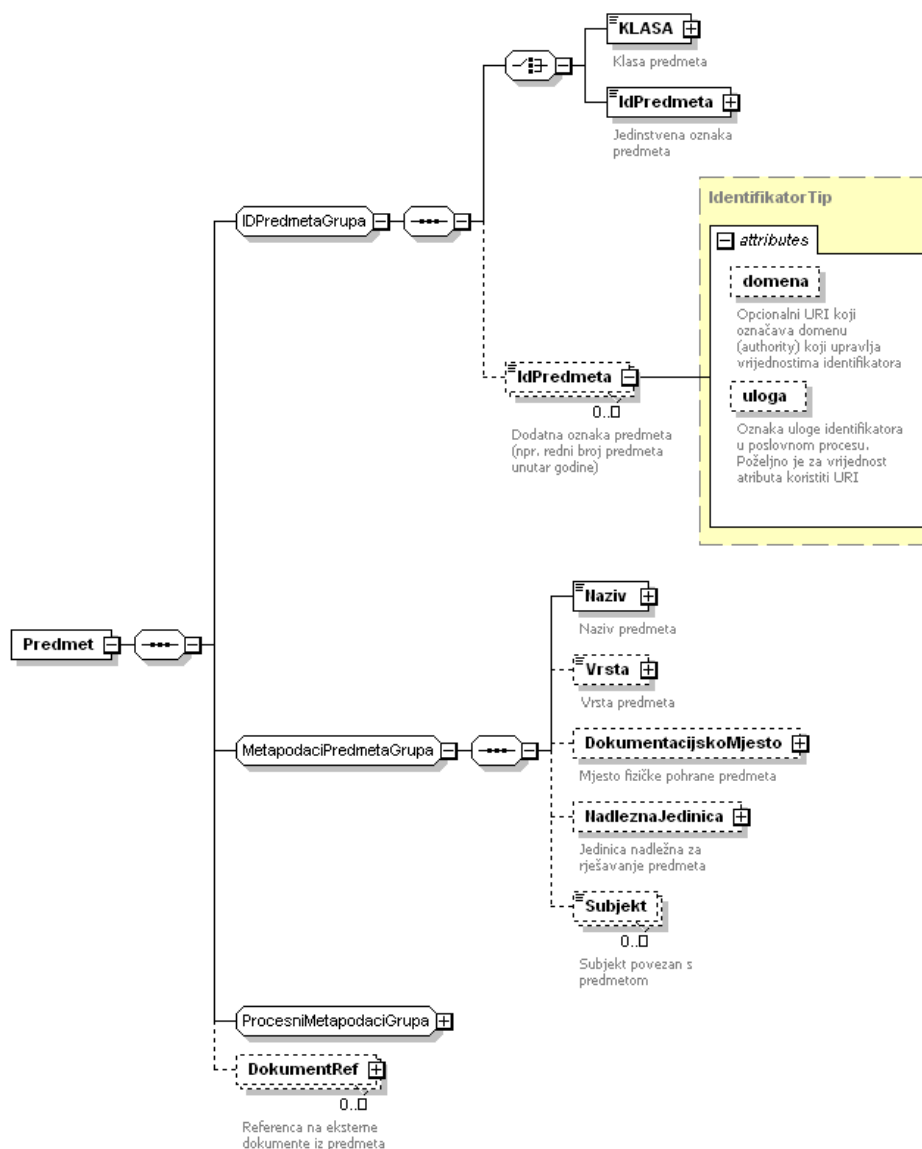


Slika 6.17 XML shema: Prilog

6.1.11 e-Predmet

Predmet (spis) je skup pismena, priloga i drugih dokumenata koji se odnose na isto pitanje ili zadaću ili koji na drugi način čine posebnu cjelinu.

e-Predmet sadrži vlastite metapodatke te reference na e-Pismena, e-Priloge i e-Dokumente.



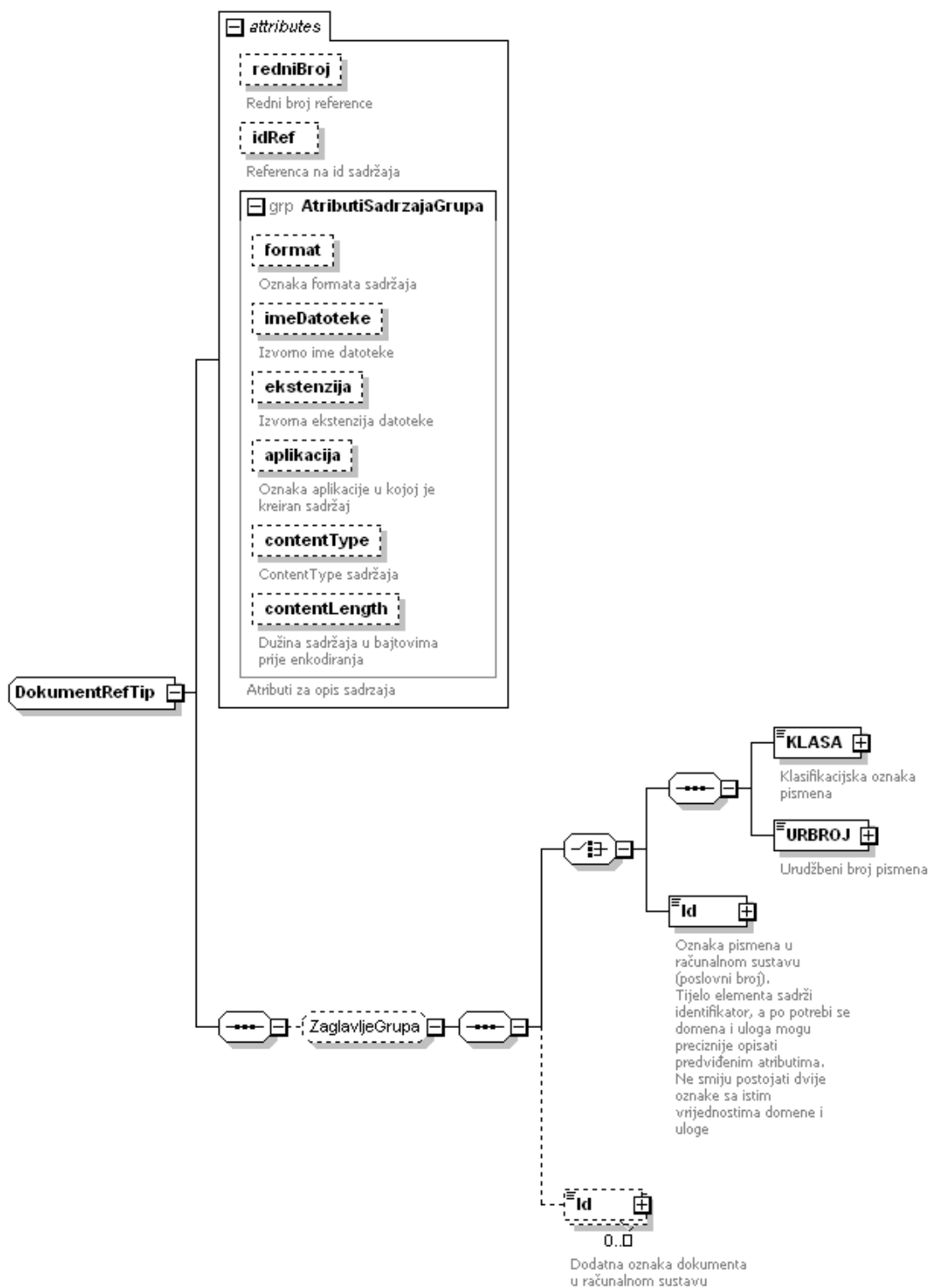
Slika 6.18 XML shema: Predmet

Predmet se identificira elementom *KLASA* i/ili nekim drugim identifikatorom. Identifikatora može biti više.

Metapodaci predmeta sastoje se od *Naziva* predmeta te opcionalnih elemenata *Vrsta* koji označava vrstu predmeta (dodatnu klasifikaciju), *DokumentacijskoMjesto* koje definira fizičku lokaciju predmeta, *NadleznaJedinica* koja definira stranku nadležnu za predmet i *Subjekt* koji navodi stranke, odnosno subjekte povezane s predmetom.

Procesni metapodaci predmeta su isti kao i kod e-Pismena.

Predmet može sadržavati i reference na dokumente i pismena koji su sadržaj predmeta.



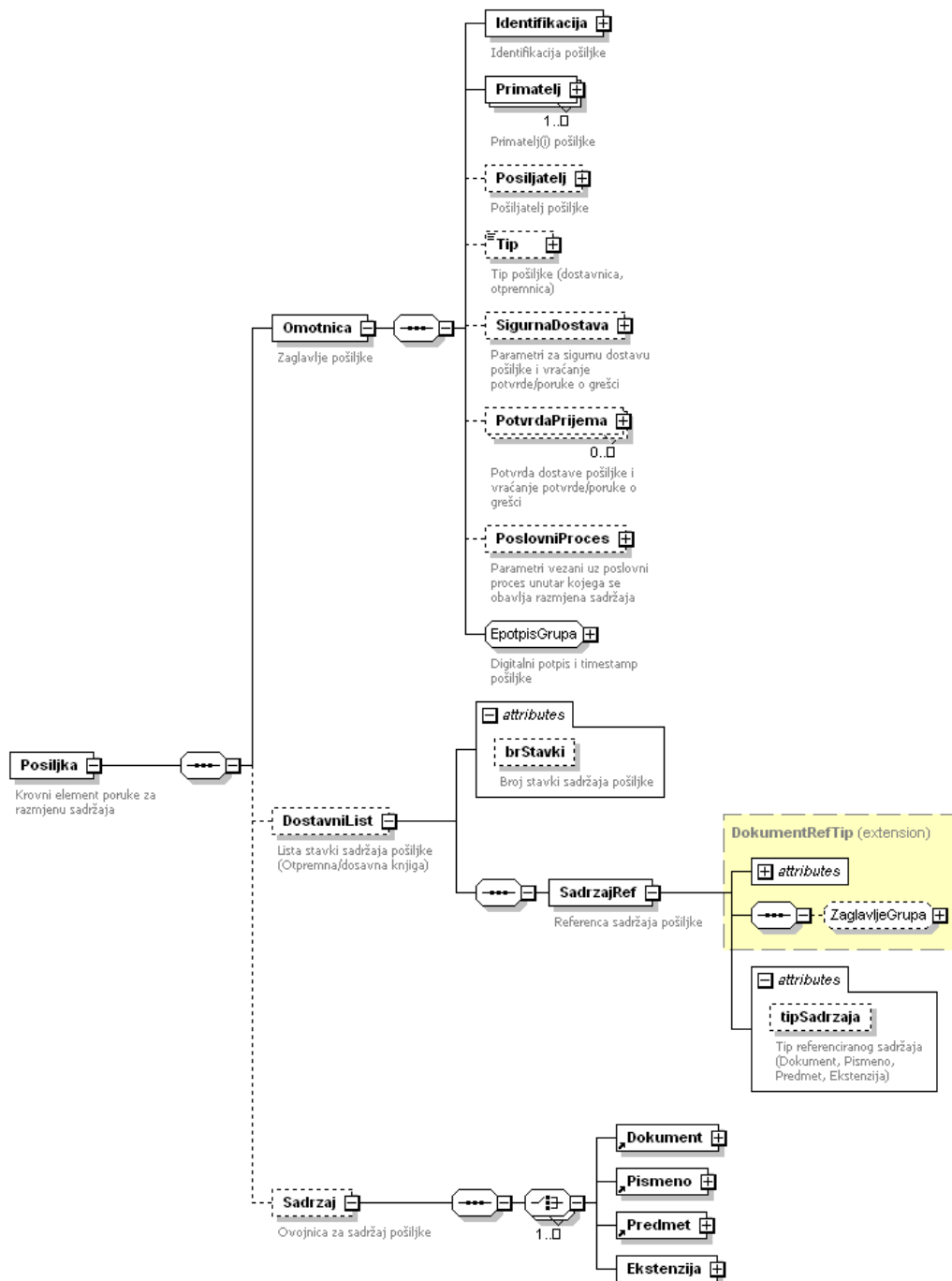
Slika 6.19 XML shema: Reference na dokumente i pismena

Dokument se referencira preko imena datoteke, a pismeno preko identifikacije pismena. Referenca može sadržavati i metapodatke koji opisuju njen sadržaj.

6.1.12 e-Pošiljka (e-Otpremnica)

Krovni element XML poruke za razmjenu sadržaja je *Posiljka*. Pošiljka omogućava elektroničko otpremanje dokumenata, pismena i predmeta te vraćanje potvrde njihova prijema.

Pošiljka ima sljedeću strukturu:



Slika 6.20 XML shema: e-Pošiljka

6.1.12.1 Omotnica

U elementu *Omotnica* nalaze se podaci za identifikaciju, usmjeravanje i sigurnu dostavu poruke.

Kod identifikacije poruke obvezni element je *ID*, jedinstveni identifikator poruke u transportnom sustavu. Identifikator se koristi za potvrdu prijema poruke kod sigurne dostave i za ponavljanje poruke, pa mora biti jedinstven unutar duljeg razdoblja.

Opcionalni podaci su vremenski žig (engl. *timestamp*) koji označava vrijeme slanja poruke, *Redoslijed* koji označava redni broj poruke u nizu, te *Ponavljanje* koji se koristi za indikaciju da se radi o ponovljenom slanju prethodno poslana poruke. Ako je sustav već primio poruku s istim *ID*, ponovljena poruka se može ignorirati.

Poruka može imati jednog ili više primatelja. Primatelj poruke je podatak tipa *StrankaTip*.

Opcionalno, može se navesti i pošiljatelj poruke. Struktura pošiljatelja ista je kao i za primatelja.

6.1.12.2 Sigurna dostava pošiljki

Sigurna dostava pošiljki podrazumijeva traženje i slanje potvrde uspješnog primitka pošiljke ili eventualnih poruka o grešci.

Traženje potvrde dostave pošiljke specificira se postavljanjem atributa *traziPotvrdu* u elementu *SigurnaDostava* na vrijednost „true“.

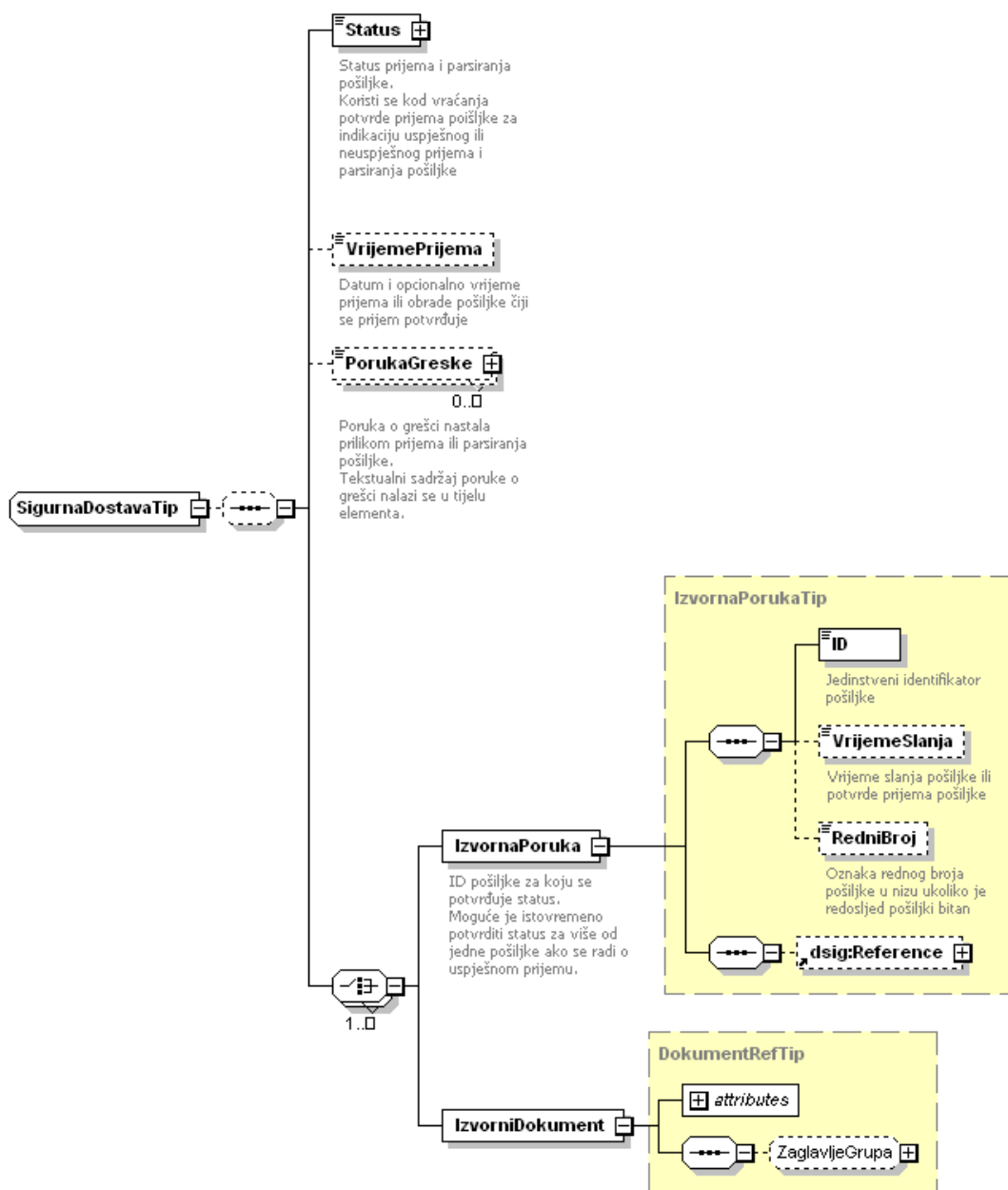
Opcionalno, moguće je specificirati i atribut *ttl* koji označava krajnje vrijeme dostave pošiljke, atribut *ponavljanje* koji definira maksimalan broj pokušaja dostave, te atribut *interval* koji definira minimalni interval između dva pokušaja dostave.

Sustav koji primi pošiljku sa *traziPotvrdu*="true" mora vratiti pošiljku koja sadržava element *PotvrdaPrijema* u kojem će vratiti status primljene poruke u elementu *Status*, te identificirati pošiljku koja se potvrđuje navođenjem njezinog *ID*-a u elementu *IzvornaPoruka* ili oznaku dokumenta u elementu *IzvorniDokument*.

Opcionalno se mogu navesti i *Timestamp* i *Slijed* parametri izvorne pošiljke radi lakše identifikacije, te *hash* ključ izvorne poruke u elementu *dsig:Reference*.

Moguće je odjednom potvrditi prijem više od jedne pošiljke ponavljanjem elemenata *IzvornaPoruka* ili *IzvorniDokument*, ali samo ako sve imaju isti status.

Ako je prilikom prijema ili parsiranja pošiljke došlo do greške, greške se mogu vratiti prijemnom sustavu u elementu *PorukaGreske*. Moguće je vratiti kôd pogreške, vrijeme kada se ona dogodila, te tekst poruke o grešci. Ako je grešaka bilo više, svaku grešku treba vratiti u zasebnom elementu *PorukaGreske*.



Slika 6.21 XML shema: Sigurna dostava pošiljki

6.1.12.3 Identifikacija poslovnog procesa

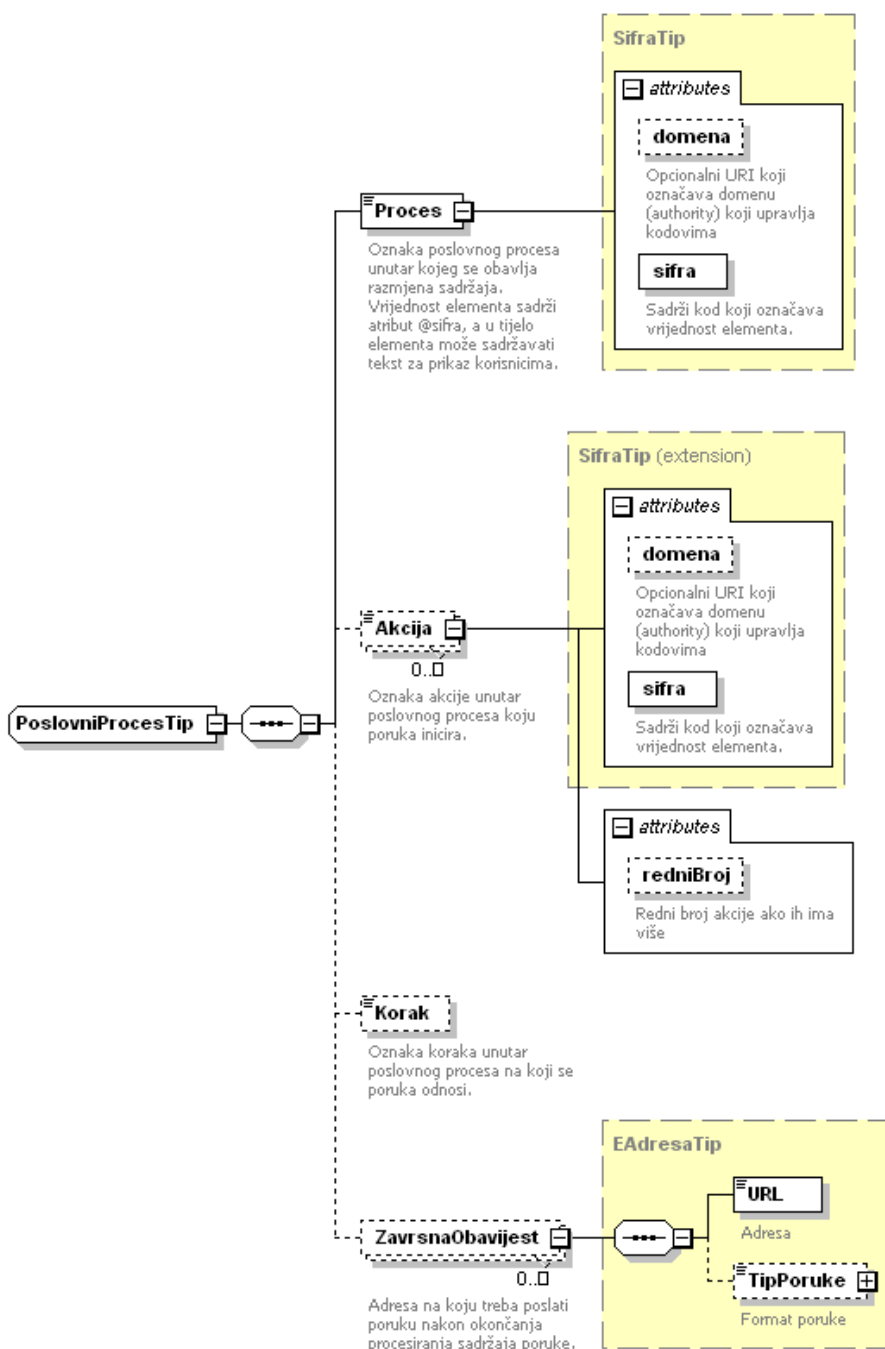
Poslovni proces unutar kojeg se odvija razmjena pošiljki moguće je specificirati u elementu *PoslovniProces*.

Proces se definira navođenjem njegove šifre u elementu *Proces*.

Moguće je specificirati i jednu ili više traženih akcija koje treba obaviti sa sadržajem navođenjem njihove oznake u elementu *Akcija*. Ako akcija ima više, njihov poredak može se odrediti atributom *redniBroj*.

Paralelno, akcija se može specificirati i navođenjem parametra *Korak*, pri čemu je vrijednost redni broj koraka u procesu koji treba obaviti sa sadržajem, pri čemu je prvi korak označen s 0.

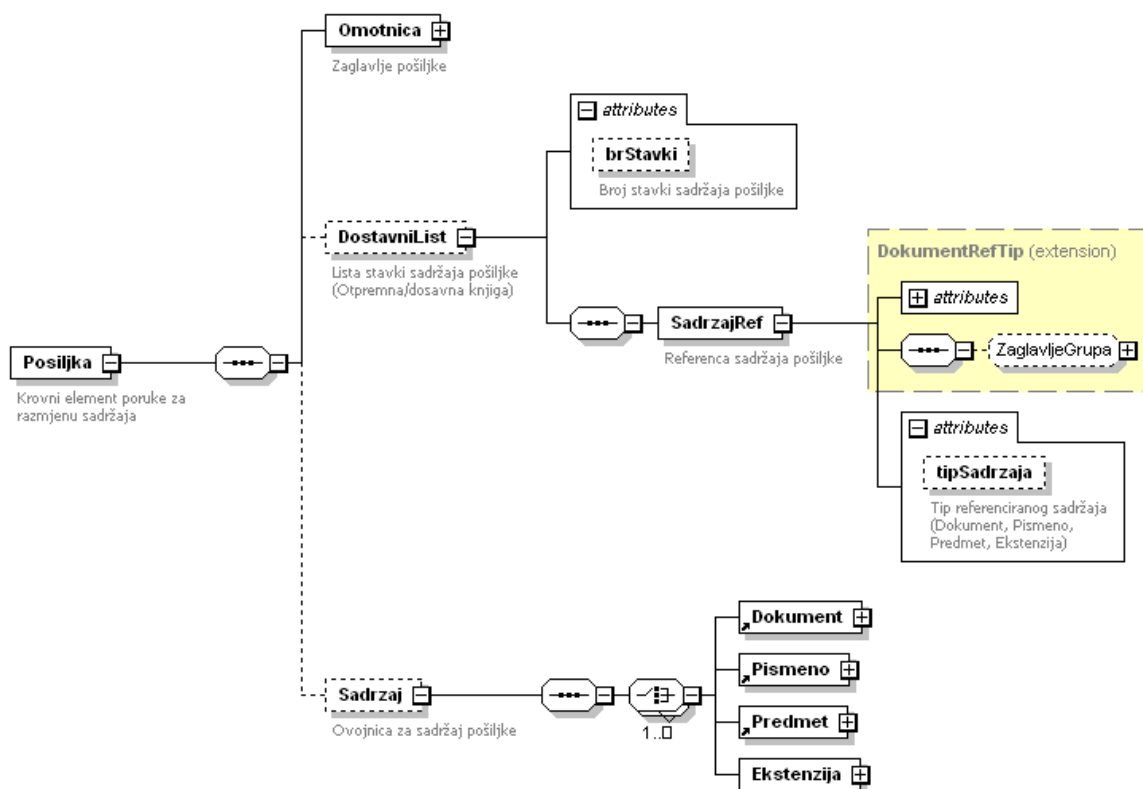
Moguće je specificirati i slanje obavijesti izvornom sustavu nakon završetka obrade sadržaja poruke navođenjem elementa *ZavršnaObavijest* koji sadrži URL na koji treba vratiti povratnu obavijest i opcionalnu oznaku formata poruke u elementu *TipPoruke*.



Slika 6.22 XML shema: Identifikacija poslovnog procesa

6.1.12.4 Sadržaj pošiljke

U elementu *Sadržaj* moguće je u poruku uključiti jedno ili više *Dokumenata*, *Pismena*, *Predmeta* ili nekih drugih dokumenata u elementu *Ekstenzija* u nekom vanjskom formatu, pri čemu taj vanjski format mora biti označen vlastitim prostorom imena (engl. *namespace*).



Slika 6.23 XML shema: Sadržaj pošiljke

Pošiljka može sadržavati i opcionalni *DostavniList*, koji sadrži reference na sve *Dokumente*, *Pismena*, *Predmete* ili druge sadržaje pošiljke, te ukupni broj stavki *brStavki*.

Struktura reference ista je kao i referenca na dokumente ili pismena koji su sadržaj predmeta (*DokumentRefTip*).

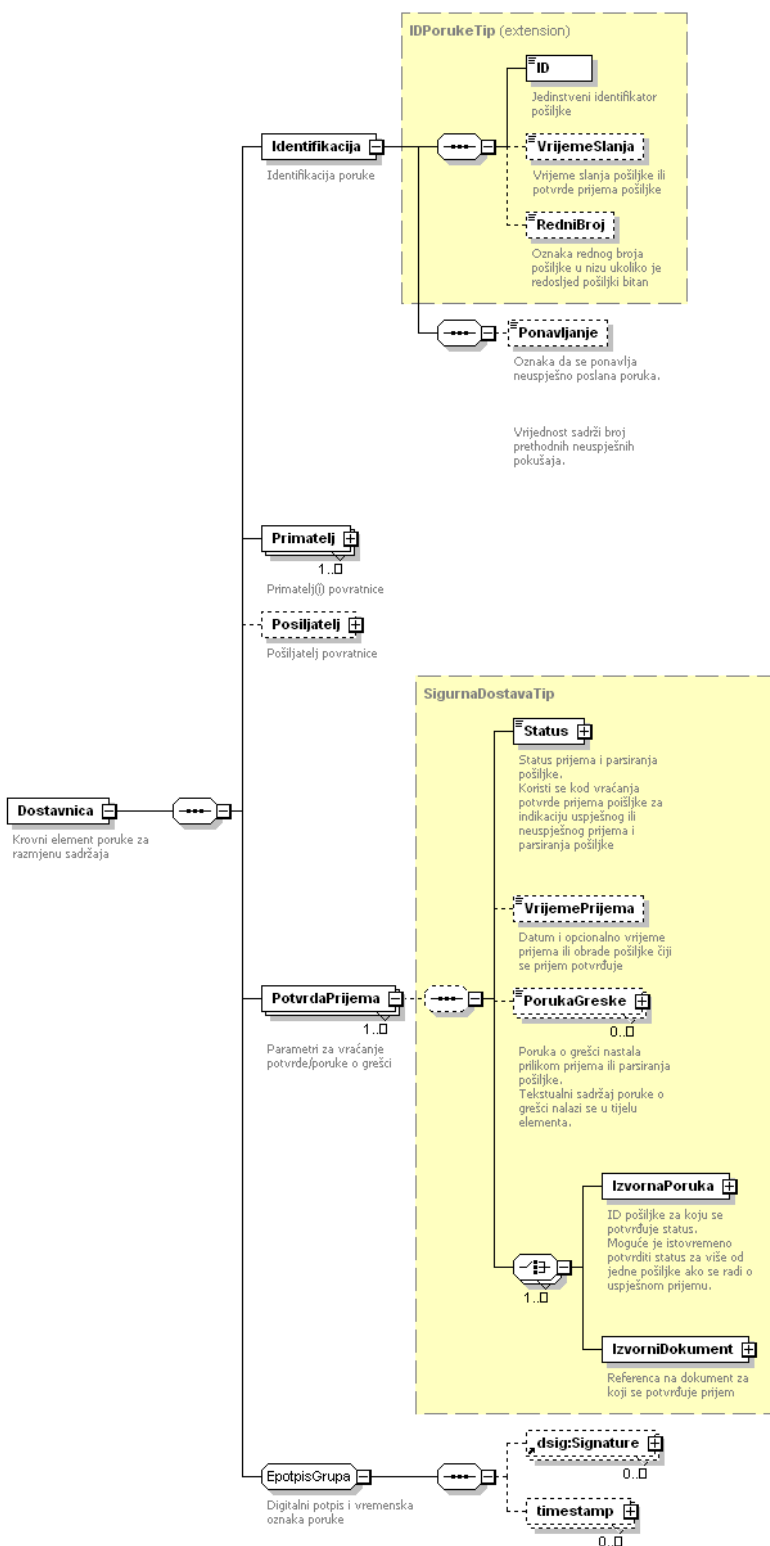
6.1.13 Potvrda primitka pošiljke (e-Dostavnica)

Potvrda prijema pošiljke moguća je slanjem e-Dostavnice.

Dostavnica ima strukturu sličnu kao i *Otpremnica* u *Pošiljci*, te sadrži identifikaciju same dostavnice, primatelje, opcionalnog pošiljatelja i potvrdu prijema.

PotvrdaPrijema sadrži jedan ili više elemenata koji definiraju dokumente, pismena, predmete ili pošiljke čiji se prijem potvrđuje.

e-Dostavnica može također biti potpisana elektroničkim potpisom i označena vremenskim žigom (engl. *timestamp*).



Slika 6.24 XML shema: e-Dostavnica

6.1.14 Repozitorij podatkovnih modela

Repozitorij podatkovnih modela sastoji se od repozitorija XML shema i jezgrenih komponenti, te repozitorija metapodataka usluga, dokumenata, sustava i organizacija. Metapodaci usluga, dokumenata sustava i organizacija povezani su u jedinstvenu ontologiju javne uprave.

Svi podaci su pohranjeni u računalnoj platformi sustava za interoperabilnost, koja sadrži i alate za modeliranje XML shema i upravljanje ontologijama.

Nakon uspostave računalne platforme sustava za interoperabilnost, podatkovni modeli koji su objavljeni u okviru Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja uvijek se referenciraju na modele unutar sustava za interoperabilnost.

Objava podatkovnih modela ostvaruje se putem web portala sustava za interoperabilnost, te aplikacijskog sučelja za pristup shemama i ontologijama (preko web servisa i tehnologija semantičkog weba kao što su RDF i OWL).

Podatkovni model za razmjenu elektroničkih isprava putem XML sheme prikazan je u Pravitku 4. ovog dokumenta.

7 FUNKCIONALNI ZAHTJEVI

Kod definiranja zahtjeva za bilo koji tehnički i organizacijski sustav razlikujemo funkcionalne i nefunkcionalne zahtjeve. Najjednostavnije rečeno, funkcionalni zahtjevi opisuju što sustav treba raditi. Funkcionalni zahtjevi opisani su za svaki od procesa koji je prikazan u poglavlju 5. Procesi uredskog poslovanja.

7.1 Planiranje dosjea i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja akata

Za realizaciju ovog procesa, potrebno je podržati sljedeće funkcionalnosti:

- Dodavanje nove pisarnice
- Mogućnost korištenja samo propisanih glavnih grupa, grupa, podgrupa i djelatnosti; potreban jedinstveni šifrnar
- Priprema klasifikacijskih oznaka za sljedeću godinu
- Otvaranje novih dosjea tokom godine
- Deaktiviranje / ukidanje klasifikacijske oznake
- Pretraživanje klasifikacijskih oznaka; mogućnost pretraživanja po svim godinama
- Mogućnost korištenja samo propisanih stvaratelja akata na razini države; potreban jedinstveni šifrnar
- Priprema unutarnjih ustrojstvenih jedinica za sljedeću godinu
- Dodavanje novih unutarnjih ustrojstvenih jedinica tokom godine
- Deaktiviranje / ukidanje ustrojstvenih jedinica
- Promjena brojčane oznake i naziva unutarnjih ustrojstvenih jedinica
- Pretraživanje ustrojstvenih jedinica
- Dodavanje brojčanih oznaka pojedinačnih izvršitelja
- Ukidanje brojčane oznake pojedinačnog izvršitelja
- Pretraživanje pojedinačnih izvršitelja

7.2 Primitak, otvaranje i pregled pošiljki

Za pošiljke pristigle elektroničkim putem potrebno je podržati sljedeće funkcionalnosti:

- Preuzimanje pošiljke
- Slanje potvrde prijema pošiljke pošiljatelju; (automatski sa poslužitelja)
- Provjera tehničke ispravnosti pošiljke i formata sadržaja pošiljke

- Slanje obavijesti u slučaju da se pošiljka ne može pročitati iz tehničkih razloga ili pošiljka nije u jednom od standardnih formata koji je izabran za razmjenu elektroničkih isprava
- Zapisivanje točnog vremena zaprimanja pošiljke na poslužitelju (time stamp)
- Prikazivanje pošiljke na popisu novozaprimljenih pošiljki
- Zapisivanje komunikacijskog kanala kojim je pošiljka dostavljena
- Mogućnost automatskog upisivanja jednog ili više pismena iz pošiljke; samo za strukturirane i aplikativno podržane vrste posla

Ostale funkcionalnosti, neovisne o putu kojim je pošiljka pristigla su:

- Upisivanje primljene pošte
- Evidentiranje službene bilješke o neplaćenoj upravnoj pristojbi
- Pretraživanje pošiljki po različitim kriterijima

7.3 Zaprimanje pismena

Za realizaciju ovog procesa, potrebno je podržati sljedeće funkcionalnosti:

- Otvaranje predmeta; upisivanje novog predmeta u neki od postojećih dosjea
- Izbor unutarnje ustrojstvene jedinice kojoj se predmet upućuje na rješavanje
- Ispisivanje omota spisa (košuljica predmeta)
- Traženje i prikaz pojedinačnog predmeta; utvrđivanje gdje se predmet nalazi
- Vađenje predmeta iz rokovnika; evidentira se promjena na predmetu
- Zahtjev za izdavanje predmeta iz pismohrane, ako je predmet u pismohrani
- Upisivanje pismena, urudžbenog broja i ostalih podataka koje traži evidencija u koju se upisuje; povezano s predmetom kojem se pridružuje pismo
- Pridruživanje pristiglih e-dokumenata uz pismo; upisivanje osnovnih podataka o e-dokumentu, dohvaćanje e-dokumenta (folder ili pristigla pošta) i njegovo spremanje u sustav
- Priprema potvrde o zaprimanju podneska; ispis na papir ili formiranje e-dokumenta koji će se poslati na e-mail adresu stranke
- Skeniranje pismena i pridruživanje skeniranog priloga pismenu
- Formiranje popisa pismena koja se upućuju u pojedine ustrojstvene jedinice; interna dostavna knjiga
- Pretraživanje predmeta po različitim kriterijima
- Povezivanje predmeta

7.4 Dostava pismena u rad

Dostavljanje pismena u rad

Otvorene predmete je potrebno što prije dostaviti u rad. Koliko je moguće, potrebno je koristiti elektroničku dostavu, tj. dostavu elektroničkih pismena, kako bi se poslovni proces ubrzao, pojednostavio i smanjili troškovi, posebno ako organizacija ima više lokacija.

Vođenje Interne dostavne knjige

Potrebne funkcionalnosti:

- Evidentiranje dostave predmeta / pismena iz pisarnice u ustrojstvenu jedinicu
- Upis potvrde primitka predmeta / pismena iz pisarnice u ustrojstvenu jedinicu
- Upis potvrde primitka predmeta / pismena kod referenta
- Upis dostave riješenih predmeta / pismena iz ustrojstvene jedinice u pisarnicu
- Upis potvrde primitka riješenih predmeta / pismena u pisarnici
- Pregled i ispis dostavne knjige
- Pretraživanje dostavne knjige po različitim kriterijima (datum upisa pismena, klasifikacijska oznaka i urudžbeni broj, nadležna ustrojstvena jedinica, i sl.)
- Mogućnost elektroničke dostave u rad pismena koja su zaprimljena elektroničkim putem
- Označavanje predmeta i pismena bar kod oznakama radi lakše manipulacije

7.5 Administrativno – tehnička obrada akta

Izrada akata vrši se u skladu s Uredbom o uredskom poslovanju. Akti se u elektroničkom formatu kreiraju u jednom od formata koje je organizacija izabrala kao svoj standard. Nužno je da izabrani standardni formati zadovoljavaju sve zahtjeve u skladu sa Zakonom o elektroničkoj ispravi i Zakonom o elektroničkom potpisu.

Izrada akata

Forma i sadržaj osnovnih dijelova neupravnog akta (zaglavlje, adresa primatelja, oznaka predmeta, tekst akta, potpis ovlaštene osobe, otisak službenog pečata), te dodatnih dijelova (način otpreme akta, dostava upravnih akata, i ostalo) propisana je Uredbom o uredskom poslovanju.

Ako je izlazni akt elektronička isprava, potrebno je da bude pripremljen u skladu sa Zakonom o elektroničkoj ispravi.

Akti se izrađuju u potrebnom broju primjeraka, osim ako se izrađuju elektroničkim putem.

Potrebne funkcionalnosti:

- Mogućnost izrade forme i sadržaja akta prema digitalnom predlošku
- Mogućnost upisa upute za otpremu
- Automatska popuna akta podacima iz pismena i/ili spisa
- Elektroničko potpisivanje akta
- Upravljanje statusima akta
- Rješavanje više predmeta jednim aktom

Potpisivanje akata

Elektroničko potpisivanje akta mora biti provedeno u skladu sa Zakonom o elektroničkoj ispravi.

Potrebne funkcionalnosti:

- Evidentiranje kada je akt poslan na potpisivanje
- Dostava od osobe koja je izradila akt do ovlaštenog potpisnika
- Evidentiranje kada je potpisivanje izvršeno
- Dostava akta na otpremu
- Ispis elektronički potpisanog akta (u skladu sa Zakonom o elektroničkoj ispravi)
- Ovjera ispisanog primjerka od strane ovlaštene osobe

7.6 Otpremanje akata

Otprema akata vrši se u skladu s uputom za otpremu koju je ovlaštena osoba, koja rješava predmet, upisala prilikom dostave akta za otpremu. Akti se mogu otpremiti dostavljačem, poštom, ili elektroničkim komunikacijskim kanalima.

Akti koje dostavlja dostavljač upisuju se u dostavnu knjigu za mjesto. Akti koji se otpremaju poštom evidentiraju se u dostavnoj knjizi za poštu. Akti koji se otpremaju elektronički upisuju se u dostavnu knjigu za otpremu elektroničkim komunikacijskim kanalima.

Dostavna knjiga za mjesto i dostavna knjiga za poštu propisane su Uredbom o uredskom poslovanju.

Otpremanje dostavljačem

Potrebne funkcionalnosti:

- Potvrda primitka
- Pregled i ispis dostavne knjige za mjesto

- Pregled i ispis popisa pismena za dostavu
- Pretraživanje popisa pismena prema različitim kriterijima
- Ispis kuverti s adresama

Otpremanje putem pošte

Potrebne funkcionalnosti:

- Potvrda primitka (broj preporuke, podaci o uručenju)
- Pregled i ispis dostavne knjige za poštu
- Pregled i ispis popisa pismena za otpremu
- Pretraživanje popisa pismena koja se otpremaju poštom prema različitim kriterijima

Otpremanje elektroničkim komunikacijskim kanalima

Potrebne funkcionalnosti:

- Evidentirati datum i vrijeme otpreme s poslužitelja pošiljatelja
- Evidentirati datum i vrijeme primitka pošiljke od strane primatelja (informacijski sustav ili pošiljatelj osobno)
- Pregled i ispis popisa pismena koja se šalju
- Pretraživanje popisa pismena prema različitim kriterijima

7.7 Razvođenje i rokovnik predmeta

Potrebne su sljedeće funkcionalnosti:

- Razvođenje predmeta; evidentira se promjena na predmetu i upisuju propisani podaci
- Formiranje popisa predmeta za dostavu u pismohranu
- Stavljanje predmeta u rokovnik; evidentira se promjena na predmetu i upisuju propisani podaci
- Formiranje popisa predmeta kojima istječe rok
- Vađenje predmeta iz rokovnika; evidentiranje promjene na predmetu
- Pridruživanje predmeta koji se vadi iz roka na internu dostavnu knjigu

7.8 Stavljanje predmeta u pismohranu i čuvanje

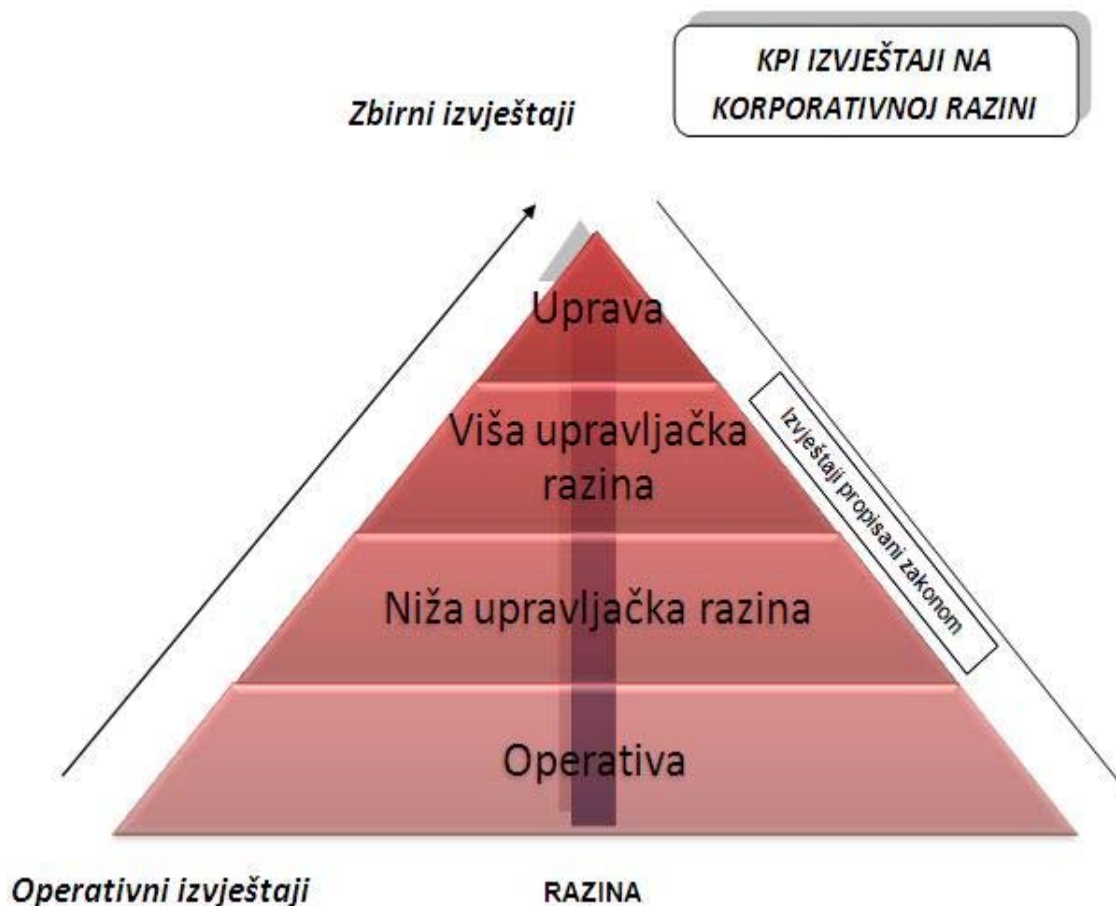
Potrebne su sljedeće funkcionalnosti:

- Prilikom izdavanja predmeta iz pismohrane u rad evidentira se promjena na predmetu, predmet se vraća u rad
- Izrada popisa predmeta koji se iz pismohrane izdaju u rad
- Potvrda preuzimanja predmeta u rad
- Evidentiranje izdavanja predmeta iz pismohrane službeniku na uvid
- Formiranje potvrde o izdavanju predmeta na uvid
- Formiranje popisa izdanih predmeta (knjiga reversa koja se sastoji od potvrda o izdanim predmetima)
- Ispis potvrde o izdavanju predmeta; potvrda se stavlja na mjesto predmeta u pismohrani
- Vraćanje izdanog predmeta
- Izrada popisa dosjea i predmeta koji se izlučuju; predmeti kojima je istekao rok čuvanja
- Izlučivanje predmeta; evidentira se promjena na predmetu
- Zabrana promjene podataka o izlučenim predmetima
- Uvid u provedena izlučivanja
- Predavanje podataka nadležnom arhivu

7.9 Statistika i mjerenje efikasnosti

Za potrebe upravljanja sustavom uredskog poslovanja potrebno je osigurati:

- Izvještaje propisane zakonima ili drugim propisima
- Upravljačke izvještaje
- Operativne izvještaje



Slika 7.1 Organizacija izvještavanja

Sustav za elektroničko uredsko poslovanje mora omogućiti mjerenje efikasnosti javnopravnih tijela prema predmetima koji predstavljaju njihove ključne poslovne procese.

U tim procesima treba evidentirati aktivnosti vezane uz rad na pismenu odnosno predmetu, a odnose se na unos pismena, otvaranje predmeta, određivanje nadležne ustrojstvene jedinice za postupanje po predmetu, određivanje nadležnog referenta za postupanje po predmetu, otpremu pismena, razvođenja predmeta, promjenu statusa predmeta, arhiviranje predmeta. Nad predmetima je potrebno mjeriti parametre kao što su primjerice trajanje postupanja po predmetu, vrijeme između različitih aktivnosti, trajanje rada na predmetu po djelatnicima, itd. kako bi se mogla ustanoviti eventualna prekoračenja graničnih vrijednosti.

Na osnovu zbirnog praćenja aktivnosti na pismenima i predmetima, sustav treba omogućavati kvalitetno izvještavanje i analizu uspješnosti svakog zaposlenika, ustrojstvene jedinice i tijela u cjelini.

Zbirno se prati i izvještajno prikazuje broj predmeta i broj pismena.

Dimenzije su podaci koji opisuju jedan aspekt praćenja poslovanja. Izvještaji u uredskom poslovanju trebali bi sadržavati sljedeće dimenzije:

- razina poslovnog odlučivanja (uprava, upravna tijela, organizacijske jedinice, referenti)
- vrijeme (dnevni, mjesečni, kvartalni, godišnji)
- vrsta evidencije (neupravni postupak, UP/I, UP/II)
- status riješenosti (riješeni predmeti po statusima, neriješeni predmeti po statusima)
- klasa odnosno dosje
- upravno područje

Primjeri standardnih izvještaja:

- Izvještaj 1: Broj riješenih predmeta neupravnog postupka/upravnog postupka, po razinama poslovnog odlučivanja, prema statusu riješenosti u određenom razdoblju
- Izvještaj 2: Broj neriješenih predmeta neupravnog postupka/upravnog postupka, po razinama poslovnog odlučivanja, prema statusu riješenosti u određenom razdoblju
- Izvještaj 3: Broj predmeta neupravnog postupka/upravnog postupka za izabrane klase, po razinama poslovnog odlučivanja, u određenom razdoblju
- Izvještaj 4: Broj predmeta neupravnog postupka/upravnog postupka za izabrano upravno područje, po razinama poslovnog odlučivanja, u određenom razdoblju

7.10 Sustav povezivanja i sučelja za druge sustave

Sustav treba omogućiti i koristiti mehanizme povezivanja i razmjene podataka s drugim sustavima, bez obzira na tehnologiju i izvor te lokaciju podataka, uz mogućnost kontrole podataka.

Povezivanje se treba omogućiti radi razmjene podataka bez potrebe ljudskog angažmana, odnosno ponovnog unosa (prepisivanja) podataka iz jednog aplikacijskog sustava u drugi.

Funkcionalnosti prilikom razmjene podataka između sustava:

- Grupni uvoz (import) podataka iz drugog sustava
- Zaprimanje elektroničkih dokumenata
- Ugrađivanje podataka prijemnog štambilja na elektronički dokument
- Univerzalni web servisi za:
 - otvaranje predmeta iz drugih sustava
 - registriranje pismena iz drugih sustava
 - promjenu statusa predmeta iz drugog sustava

- promjenu statusa pismena iz drugog sustava
- otvaranje i uvid u predmet iz drugog sustava ovisno o ovlastima
- otvaranje i uvid u pismeno iz drugog sustava ovisno o ovlastima
- provjeravanje i pretraživanje predmeta
- provjeravanje i pretraživanje pismena
- pridruživanje poslovnog subjekta spisu
- pridruživanje poslovnog subjekta pismenu
- Definirani XML formati dokumenata za razmjenu podataka s drugim sustavima
- Evidencija zaprimljenih elektroničkih dokumenata
- Definiranje više komunikacijskih kanala za dostavu elektroničke dokumentacije.

7.11 Dodatne funkcionalnosti – ovlaštenja

Ovlaštenja za obavljanje pojedinih poslova u sustavu su dodatna funkcionalnost. Odnose se na sve poslovne procese. Svakom korisniku sustava dodjeljuju se odgovarajuća ovlaštenja za rad, a sustav dozvoljava rad prema ovlaštenjima.

Zahtjevi su:

- ovlaštenje za obavljanje pojedinih funkcija
- ovlaštenje za rad na određenom skupu predmeta
- ovlaštenje za uvid u određeni skup predmeta
- ovlaštenje za rad na sadržaju određenih dokumenata
- ovlaštenje za uvid u sadržaj određenih dokumenata.

Svi ovdje opisani funkcionalni zahtjevi pobrojani su i prikazani u tabličnoj formi u Pravitku 5. kao kontrolna lista.. Uz pomoć te liste moguće je načiniti provjeru da li i u kojem opsegu postojeći informacijski sustav za podršku uredskom poslovanju udovoljava postavljenim funkcionalnim zahtjevima.

8 NEFUNKCIONALNI ZAHTJEVI

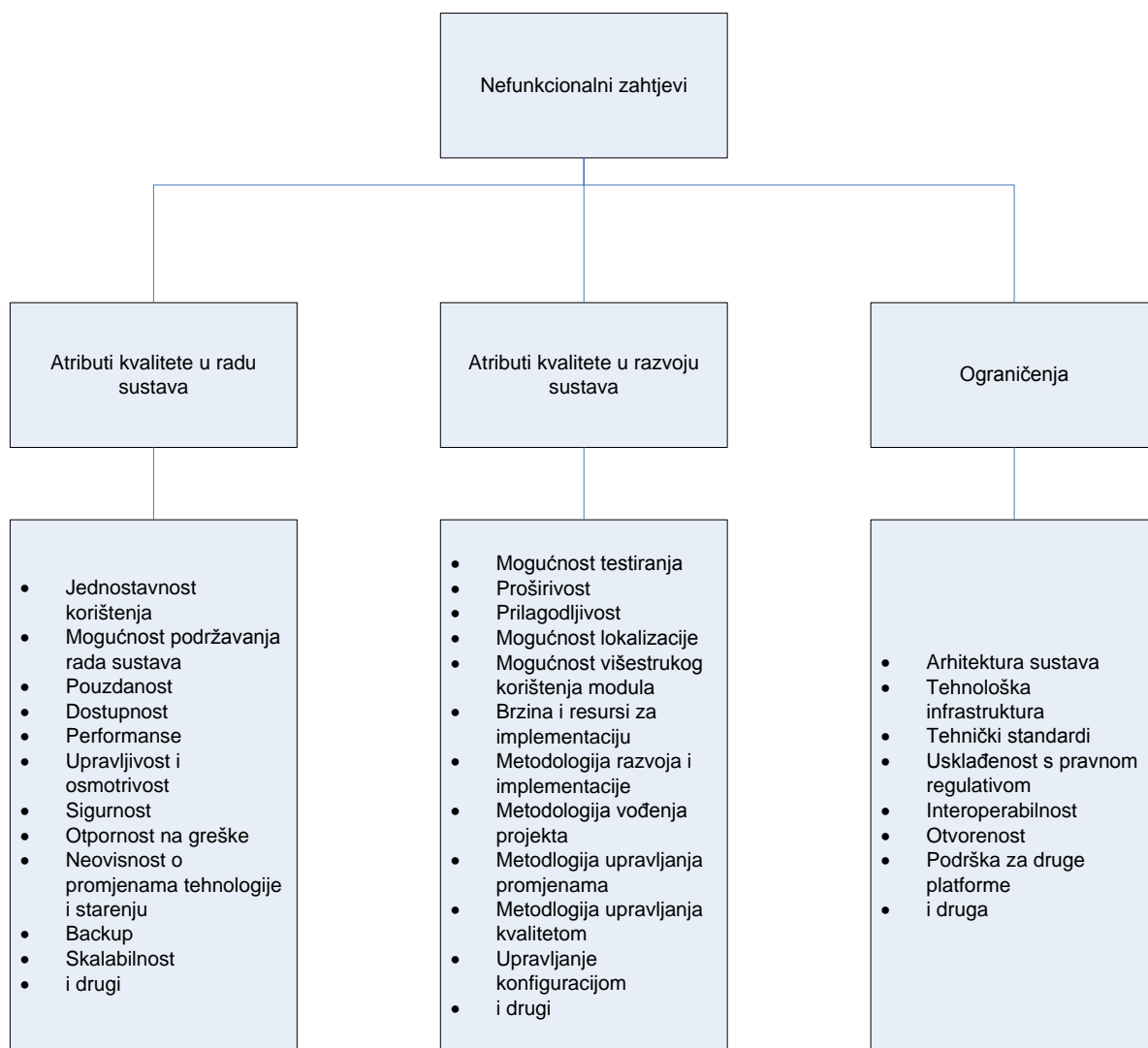
Nefunkcionalni zahtjevi definiraju razinu kvalitete s kojom sustav treba izvršavati svoje funkcije, a uobičajeno se dijele u dvije grupe:

- zahtjeve ili attribute kvalitete u radu sustava (engl. *run-time requirements, execution qualities*) i
- zahtjeve ili attribute kvalitete u razvoju sustava (engl. *development requirements, evolution qualities*).

Osim toga, u nefunkcionalne zahtjeve se mogu svrstati i ograničenja na karakteristike sustava koja proizlaze iz uvjeta u kojima sustav radi ili svojstava okoline. Slika 8.1. prikazuje taksonomiju nefunkcionalnih zahtjeva na sustav s primjerima zahtjeva iz svake kategorije.

Među attribute kvalitete u radu sustava možemo ubrojiti jednostavnost korištenja, mogućnost podržavanja rada sustava, pouzdanost, dostupnost, performanse, pristupačnost osobama s posebnim potrebama, upravljivost i osmotrivost, sigurnost, otpornost na greške, sigurnosnu pohranu (backup), neovisnost o promjenama tehnologije i starenju, skalabilnost i druge zahtjeve koji opisuju kvalitetu sustava na način na koji ju percipiraju korisnici i administratori tijekom rada sa sustavom.

U attribute kvalitete u razvoju sustava možemo ubrojiti. (i) interna svojstva sustava koja omogućavaju lakši razvoj i implementaciju i (ii) svojstva procesa vođenja razvoja i implementacije. Pod interna svojstva sustava možemo svrstati mogućnost testiranja, proširivost, prilagodljivost, mogućnost lokalizacije, mogućnost višestrukog korištenja modula i sl. U svojstva procesa razvoja i implementacije možemo ubrojiti brzinu i potrebne resurse za razvoj i implementaciju, metodologije razvoja i implementacije, metodologiju vođenja projekta, metodologiju upravljanja promjenama, metodologiju upravljanja kvalitetom, upravljanje konfiguracijom i druge attribute procesa.



Slika 8.1 Taksonomija nefunkcionalnih zahtjeva

Ograničenja na sustav mogu biti zahtjevi da sustav bude izrađen prema određenom arhitekturnom konceptu, da se temelji na određenoj tehnološkoj infrastrukturi, da je usklađen s tehničkim standardima i pravnom regulativom, da je interoperabilan s drugim sustavima i otvoren za povezivanje, da se može prebaciti i na druge platforme i slično.

8.1 Atributi kvalitete u radu sustava za elektroničko uredsko poslovanje

8.1.1 Jednostavnost korištenja

Jednostavnost korištenja (eng. *usability*) je svojstvo sustava da primarnim ciljanim grupama korisnika omogućava jednostavno ostvarenje ciljeva s kojima koriste sustav. Jednostavnost korištenja obuhvaća, među ostalim, sljedeće atribute sustava:

- jednostavno učenje kako se radi sa sustavom,
- efikasnost i brzinu kojom uvježbani korisnici ostvaruju svoje ciljeve koristeći sustav,

- laku „pamtljivost“ kako se sustav koristi i nakon duljeg vremena nekorištenja sustava,
- broj i ozbiljnost grešaka koje korisnici rade dok upotrebljavaju sustav te sposobnost sustava da se oporavi od tih grešaka,
- zadovoljstvo korisnika dok rade sa sustavom.

Na jednostavnost korištenja sustava presudno utječu dva aspekta sustava:

- usklađenost s poslovnim procesima i
- dizajn korisničkog sučelja.

Usklađenost s poslovnim procesima je ključna za jednostavnost korištenja sustava jer omogućava korisniku da se integrira sa sustavom na način koji mu je prirodan za posao koji obavlja. Sustav prirodno slijedi procesne korake i prati korisnika u uobičajenom slijedu aktivnosti koje obavlja. Sustav koji nije na taj način usklađen s procesima korisnici će doživjeti kao „težak“, „neintuitivan“, „nespretan“ i sl.

Sučelje mora biti dizajnirano u skladu s pravilima i dobrom praksom za jednostavnost korištenja web-aplikacija. Ta pravila se odnose na prisutnost, izgled i ponašanje standardnih elemenata sučelja, konzistentnost, grafički dizajn, način obrade grešaka, funkcije pomoći korisnicima i drugo. Kod definiranja nefunkcionalnih zahtjeva, naručitelj treba odrediti primarne grupe korisnika i učestalost izvođenja pojedinih procesa ili usluga na sustavu, kako bi se sučelje sustava moglo dizajnirati da bude jednostavno za korištenje.

Neki od mogućih zahtjeva na jednostavnost korištenja su:

- Transakcije koje se najčešće provode moraju biti dizajnirane tako da se mogu izvesti s najmanjim brojem interakcija (pritisaka na tipke miša ili tipkovnice).
- Sustav treba grafički prikazati procesne korake i označiti korak u kojem se proces trenutno nalazi.
- Sustav treba sadržavati pomoć (on-line help) za sve funkcionalnosti. Pomoć mora biti organizirana na dva načina: (i) preko ključnih riječi i elemenata sučelja i (ii) preko opisa procesa („Kako...?“).
- Sve poruke o greškama moraju biti jasne, kako bi korisnik razumio u kojem je statusu transakcija i kako može ispraviti grešku ili odustati od procesa.
- Pravila i ponašanje korisničkog sučelja moraju biti konzistentni kroz cijeli sustav, uključujući prozore, izbornike i komande.
- Sustav mora ponuditi smislene podrazumijevane vrijednosti (engl. *default value*) u sva polja za unos podataka gdje to ima smisla. Podrazumijevane vrijednosti mogu biti unaprijed fiksirane, definirane od strane korisnika, prenesene iz prethodnog unosa ili određene prema kontekstu.

8.1.2 Mogućnost podržavanja rada sustava

Mogućnost podržavanja rada sustava (engl. *supportability*) obuhvaća različite elemente podrške i održavanja koju treba pružati za vrijeme eksploatacije sustava. Neki od elemenata podrške koje bi trebalo osigurati su:

- elementi produkcijske podrške
 - instalacija, konfiguracija i nadzor rada sustava
 - edukacija korisnika
 - podrška korisnicima u radu sa sustavom
- help-desk usluge
 - putem telefona, e-pošte, web stranica i sl.
- elementi preventivnog održavanja
 - praćenje događaja u radu sustava
 - identifikacija i izvješćivanje o izvanrednim događajima u radu sustava
 - sistemsko održavanje, održavanje baza podataka, održavanje aplikacija
 - preventivne zamjene hardvera i sistemskog softvera
- elementi korektivnog održavanja
 - ispravljanje grešaka i uklanjanje kvarova
- elementi tehnološkog održavanja
 - zamjena aplikacijske programske opreme novim verzijama kada one budu raspoložive
 - prilagodbe aplikacijske programske opreme i podataka novim verzijama programskih alata
- dokumentacija
 - tehnička i korisnička dokumentacija
- prilagodbe i dogradnje sustava prema zahtjevima korisnika, promjeni regulative i poslovnih procesa
 - podrška u definiranju i analizi zahtjeva
 - provedba dogradnji i prilagodbi
- tranzicija sa starih sustava
 - prijenos podataka i probni rad
- povezivanje s drugim sustavima u istom ili drugim javnopravnim tijelima.

Posebno je važno utvrditi zahtjeve za brzinu odziva i rokove uklanjanja kvarova. Preporučljivo je kategorizirati kvarove u nekoliko kategorija prema utjecaju na rad sustava

te odrediti vrijeme odziva i garantirano vrijeme popravka kvara za svaku kategoriju. Primjer takve kategorizacije kvarova nalazi se u sljedećoj tablici:

Tablica 8.1 Kategorizacija kvarova sustava

Prioritet nivoa A – (Potpuni pad sustava)	Poslovni proces je u potpunosti stao.
Prioritet nivoa B – (Djelomični pad sustava)	Poslovni proces je u funkciji ali znatno otežan.
Prioritet nivoa C – (Značajan utjecaj)	Poslovni proces je ugrožen, ali u funkciji.
Prioritet nivoa D – (Ograničen utjecaj)	Potreban nadzor ponašanja sustava.

Help-desk usluge moraju biti dostupne u radno vrijeme javnopravnih tijela svim zaposlenicima, a građanima i izvan tog vremena. Potrebno je utvrditi zahtjeve na brzinu odziva help-deska na pristigle upite. Funkcije help-deska su:

- Registriranje svih poruka (incidenata), te primarna pomoć za njihovo rješavanje,
- Registriranje novih korisničkih zahtjeva (CRF),
- Praćenje rada i izvješćivanje o stanju,
- Stručna mišljenja i prijedlozi poboljšanja,
- Prijedlozi informatičkog obrazovanja djelatnika.

Help-desk može biti organiziran višerazinski, gdje prvu razinu usluga pružaju HD specijalisti, a drugu i treću razinu specijalisti za pojedine aspekte ili tehnologije sustava.

8.1.3 Pouzdanost

Pouzdanost (engl. *reliability*) je svojstvo sustava (najčešće – nekog uređaja ili tehničkog sustava) da obavlja svoju funkciju neprekidno kroz određeno vrijeme u okvirima zadanih uvjeta. Najčešći parametar za opisivanje pouzdanosti je srednje vrijeme između kvarova (engl. *mean time between failures – MTBF*). MTBF označava koliko prosječno vremena prođe između dva događaja u kojima je sustav prestao raditi.

Drugi parametar koji se koristi zajedno s MTBF-om je srednje vrijeme za popravak sustava (engl. *mean time to repair – MTTR*).

Taj parametar opisuje koliko vremena je potrebno da se sustav ponovno osposobi za rad nakon što je došlo do kvara.

Kod poslovnih informacijskih sustava zahtjevi za pouzdanost se često definiraju na način da se traži redundancija u komponentama sustava i korištenje mehanizama za prebacivanje poslova s primarne na pričuvne komponente, prvenstveno korištenjem serverskih klastera (engl. *clustering*), te postupcima uravnotežavanja opterećenja (engl. *load balancing*), prebacivanjem poslova s primarne na pričuvne komponente u slučaju nepredviđenih situacija (engl. *fail over*) ili sličnim tehnikama.

8.1.4 Dostupnost

Dostupnost (engl. *availability*) govori o tome koliko vremena je određena usluga dostupna u nekom periodu (npr. 100/168 sati – 100 sati tjedno), odnosno u koliko posto slučajeva je dostupna kad ju pozovemo (npr. veza se mora ostvariti u 99,8% slučajeva).

Ovo svojstvo se najčešće koristi u definiranju kvalitete elektroničko-komunikacijskih usluga i usluga help-deska vezanih za rad poslovnih sustava u takozvanim Ugovorima o razini usluga (engl. *Service Level Agreement - SLA*). Na primjer, za usluge help-deska SLA može sadržavati:

- postotak poziva koji su prekinuti prije nego je operater odgovorio na poziv
- prosječno vrijeme potrebno da operater odgovori na poziv
- postotak poziva na koje treba odgovoriti u određenom roku
- postotak poziva koje treba riješiti odmah, bez prespajanja ili dodatne komunikacije s korisnikom
- prosječno vrijeme rješavanja upita.

SLA za dostupnost funkcija sustava može propisivati dozvoljeni postotak vremena u kojem sustav ne radi zbog kvara mreže, nestanka struje, hardverskih kvarova, preventivnog održavanja i sl.

Ukupna dostupnost usluga sustava može se definirati zahtjevom oblika:

- Sustav mora biti dostupan korisnicima 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu kroz cijelu godinu, osim u vremenu predviđenom za održavanje.
- Planirano vrijeme za održavanje sustava je najviše x sati tokom svakog kvartala. Termini planskog održavanja se moraju uskladiti s naručiteljem kako bi isključenje sustava minimalno utjecalo na izvršenje poslovnih procesa.
- Vrijeme u kojem sustav ne radi zbog kvara ne smije prijeći x minuta svaki kvartal.

8.1.5 Performanse

Učinkovitost ili performanse sustava (engl. *performance*) opisuju koliko jedinica posla sustav može obaviti u određenom vremenu i s određenim resursima. Drugačije rečeno, to je

sposobnost sustava da izvrši svoje funkcionalnosti dovoljno brzo da bi bio prihvatljiv za korisnike. Neke od mjera performansi, poput pouzdanosti i dostupnosti, već smo opisali.

Osim njih, performanse se mogu mjeriti i nizom drugih mjera, poput:

- vremena odziva (u normalnom i vršnom opterećenju sustava uz pretpostavljene mrežne resurse),
- vremena potrebnog da se izvrši određena usluga,
- kapacitetu za izvršenje određene količine usluga u zadanom vremenu (engl. *throughput*),
- pojasnoj širini za prijenos podataka (engl. *bandwidth*)
- brzini i omjerima kompresije / dekompresije podataka
- trajanju prijena podataka.

Kod poslovnih sustava posebno je važna brzina odziva, kapacitet, trajanje prijena podataka.

Kao primjer, zahtjevi za performanse sustava mogu se izraziti u obliku:

- Sustav mora osigurati odgovarajuće vrijeme odziva (x sekundi) nakon unosa podataka od strane korisnika u uvjetima normalnog opterećenja, a y sekundi u uvjetima vršnog opterećenja (definirati normalno i vršno opterećenje u odnosu na broj korisnika, broj otvorenih dokumenata i sl.).
- Sustav mora vratiti rezultate jednostavnog pretraživanja u x sekundi (npr. 3 sekunde), a složenog pretraživanja u roku od y sekundi (npr. 10 sekundi) od unosa zahtjeva.

8.1.6 Upravlјivost i osmotrivost

Upravlјivost (engl. *controlability*) i osmotrivost (engl. *observability*) su svojstva sustava koja se izvode iz teorije upravljanja. Upravlјivost govori o tome može li se sustav prebaciti u željeno stanje, a osmotrivost govori o tome mogu li se pratiti informacije o stanju sustava. Kod informacijskih sustava ovi aspekti se primarno odnose na funkcije administriranja i nadzora rada sustava.

Zahtjevi na upravlјivost i osmotrivost:

- Sustav treba omogućiti da administrator prati informacije o (intenzitetu korištenja, broju korisnika, iskorištenosti resursa, incidentima...)
- Sustav treba redovito (dnevno, tjedno, mjesečno) automatski kreirati izvješća o radu u proteklom periodu s podacima o...
- Sustav treba trenutno automatski kreirati izvješća o izvanrednim događajima i slati ih putem sms-a (e-pošte, ...) definiranoj grupi korisnika.
- Sustav treba podržavati mogućnosti rekonfiguracije hardvera, softvera (detaljne specifikacije) bez prekida rada.

- Sustav treba omogućavati administratoru da po potrebi uključuje dodatne čvorove na način...
- Sustav treba omogućavati da administrator ugrađuje nove mehanizme zaštite...

8.1.7 Sigurnost

Sigurnost (engl. *security*) je sposobnost sustava da spriječi pristup, pregled i promjene podataka ili aplikacija neautoriziranim stranama.

Kod poslovnih sustava sigurnost je vrlo važna, a u tehničkom smislu se osigurava primjenom odgovarajućih sustava autentikacije i autorizacije korisnika, višerazinskih prava i uloga u sustavu, enkripcijom podataka, postavljanjem vatrozida (eng. *firewall*), korištenjem virtualnih privatnih mreža, ugradnjom sigurnosnih elemenata u aplikacije, praćenjem i zapisivanjem svih aktivnosti na sustavu, vođenjem povijesnosti o promjenama podataka i dr. Međutim, tehničke mjere za sigurnost nisu dovoljne, nego je za postizanje sigurnosti potrebno izgraditi cjelovit sustav informacijske sigurnosti koji obuhvaća sve aspekte sustava, uključujući procese, ljude i tehnologiju.

Podaci u sustavu moraju biti osigurani u skladu s odredbama važeće pravne regulative, posebno Zakona o zaštiti osobnih podataka i Zakona o tajnosti podataka.

8.1.8 Otpornost na greške

Otpornost na greške (engl. *fault tolerance*) je svojstvo sustava da nastavi raditi i nakon što je došlo do greške ili kvara u radu jednog dijela sustava. Pri tome je dozvoljeno da sustav radi sa smanjenim performansama za vrijeme oporavka.

Osnovni mehanizam za postizanje otpornosti na greške je uvođenje redundancije u sustav, posebno za kritične elemente sustava. Redundancija se može uvesti i za hardverske i za softverske komponente sustava.

Kod izrade korisničkog sučelja treba također voditi brigu o tome da se spriječi unos pogrešnih ili besmislenih podataka korištenjem unaprijed definiranih vrijednosti i validacijom unosa prije slanja podataka na server. Nikako se ne bi smjelo desiti da sustav prestane pružati smislenu uslugu korisniku zbog nepravilnog unosa podataka.

8.1.9 Neovisnost o promjenama tehnologije i starenju

Elektronički dokumenti s kojima radi sustav za elektroničko uredsko poslovanje podložni su trima vrstama rizika vezanim uz protok vremena:

- degradaciju medija na koje su pohranjeni,
- zastarijevanje hardvera,
- zastarijevanje formata.

Neovisnost o promjenama tehnologije i starenju je svojstvo sustava koje osigurava da će se pohranjeni dokumenti i nakon više godina moći koristiti u radu sustava.

Neovisnost o promjenama tehnologije i starenju može se postići kombinacijom raznih metoda, poput:

- odabira medija koji imaju odgovarajući vijek trajanja i pravilnog uskladištenja medija
- rutinskih preventivnih zamjena medija
- čuvanja više kopija istih dokumenata
- preventivne zamjene hardverskih komponenti
- migracija podataka na nove vrste medija
- konvertiranje podataka u nove formate
- emulacija starih formata ili hardvera
- održavanje zastarjele tehnologije u operativnom stanju kroz dulji period.

Zahtjevi u vezi s neovisnošću o promjenama tehnologije i starenju mogu biti primjerice sljedeći:

- Sustav mora omogućavati nadzor i zamjenu medija kao osiguranje protiv degradacije medija.
- Sustav mora omogućavati usporedbe kopija podataka i automatske zamjene kopija koje nisu konzistentne.
- Sustav mora podržavati migraciju podataka na nove medije.
- Potrebno je osigurati program obnavljanja opreme kako bi se osigurala stalna dostupnost podataka.

8.1.10 Sigurnosna pohrana (backup)

Svi podaci i promjene u sustavu se moraju pohranjivati u više kopija na različite lokacije kako bi se spriječio gubitak podataka. U sustavima elektroničkog uredskog poslovanja potrebno je definirati plan očuvanja podataka (engl. *Data Recovery Plan* – DRP) i osigurati potrebnu tehničku infrastrukturu. Osnovna tri cilja koja treba postići backup procedurama su:

- mogućnost povrata izgubljenih podataka,
- minimiziranje gubitka podataka ako je gubitak neizbježan,
- minimiziranje vremena potrebnog za restauraciju podataka, tj. smanjenje vremena nedostupnosti podataka.

Tri osnovne vrste backup-a su:

- potpuni backup – kopiraju se sve podatkovne stranice koje se koriste i dio REDO log-a koji uključuje sve otvorene transakcije i transakcije koje su izvršene tijekom trajanja backup-a,

- inkrementalni backup – kopiraju se samo one podatkovne stranice koje su se promijenile od posljednjeg potpunog backup-a,
- backup arhivskih log-ova - kopiraju se samo log-ovi o transakcijama koje su provedene nakon zadnjeg potpunog ili inkrementalnog backup-a, a ne kopiraju se podatkovne stranice.

8.1.11 Skalabilnost

Skalabilnost (engl. *scalability*) je svojstvo sustava da opsluži naglo povećan broj korisnika ili obavi povećan broj transakcija. Skalabilnost se može definirati u smislu:

- opterećenja (eng. *load scalability*) – mogućnost obavljanja povećanog broja operacija, pružanja većeg broja usluga ili povećanja broja korisnika
- geografskog proširenja – mogućnost pružanja usluga na novom geografskom području
- administrativnog ili organizacijskog proširenja – mogućnost pružanja usluga dodatnim organizacijskim jedinicama ili organizacijama
- funkcionalnog proširenja – mogućnost pružanja dodatnih usluga
- tehnološkog proširenja – mogućnosti proširenja na druge uređaje ili platforme (npr. pružanjem mobilne m-usluge).

Zahtjevi za skalabilnost se najčešće postavljaju kod baza podataka i aplikacijskih servera, gdje se traži mogućnost povećanja diskovnog i memorijskog prostora, povećanja broja procesora ili čvorova u sustavu. U prijenosu podataka skalabilnost se definira mogućnošću povećanja pojasne širine ili broja linija.

Zahtjevi mogu biti definirani i na sljedeći način:

- sustav se mora moći proširiti za rad s povećanim brojem korisnika (xx novih korisnika u godini dana) bez prekida pružanja usluga
- sustav mora biti skalabilan i pogodan za primjenu u tijelima koja imaju između 20 i 2000 zaposlenih s različitim brojem ustrojbenih jedinica
- sustav se mora moći instalirati u sve podružnice unutar Republike Hrvatske.

8.2 Atributi kvalitete u razvoju sustava

8.2.1 Mogućnost testiranja

Mogućnosti testiranja sustava (eng. *testability*) je karakteristika sustava koja osigurava da se ispituju svi funkcionalni i nefunkcionalni zahtjevi na rad sustava.

Testovi se tipično sastoje od testova komponenti, testova integracije podsustava, testova integracije sustava te testova prihvatljivosti.

Testovi komponenti provjeravaju da li pojedine komponente sustava pravilno izvršavaju predviđene funkcije. Testovi integracije podsustava provjeravaju interoperabilnost komponenti unutar sustava. Te testove uobičajeno provodi dobavljač (s mogućim nadzorom naručitelja), a o rezultatima testova sastavlja zapisnik.

Testovi integracije se odnose i na funkcionalne i na nefunkcionalne zahtjeve postavljene na sustav. Pri tome se mogu provesti razni testovi, uključujući:

- funkcionalne testove prema knjizi testnih scenarija koji ispituju ispravnu funkcionalnost sustava u cjelini
- testove kompatibilnosti kako bi se ispitalo je li sustav kompatibilan s drugim postojećim sustavima kao što je traženo u zahtjevima
- testove performansi koji ispituju karakteristike ponašanja sustava i otkrivaju uska grla
- testove pod normalnim opterećenjem koji mjere vremena odziva u normalnim uvjetima rada sustava
- testove pod visokim opterećenjem koji ispituju performanse sustava u situacijama kad je opterećenje veće od normalnog.

Testovi integracije uobičajeno se provode u suradnji naručitelja i isporučitelja sustava.

Testovi prihvatljivosti sustava ispituju tijek procesa i funkcionalnosti sustava sa stanovišta korisnika, i tipično ih provode krajnji korisnici prije samog prihvaćanja sustava i početka rada.

U zahtjevima se uobičajeno navode vrste testova te procedure testiranja i prihvaćanja sustava.

8.2.2 Proširivost

Proširivost sustava (eng. *extensibility*) je mogućnost ugradnji novih svojstava u sustav na ekonomski prihvatljiv način i bez negativnih efekata na postojeće funkcionalnosti.

Može se zahtijevati da sustav treba u budućnosti osigurati mogućnost povezivanja s nekim drugim sustavom, ili mogućnost ugradnje novih funkcionalnosti koje se očekuju kroz buduće izmjene regulative (npr. zbog međunarodnih integracijskih procesa i sl.).

8.2.3 Prilagodljivost

Prilagodljivost ili mogućnost prilagodbe sustava (eng. *modifiability, flexibility*) opisuje sposobnost sustava da se prilagodi za promjene npr. regulative ili poslovnih procesa na ekonomski prihvatljiv način.

Prilagodljivost se može promatrati na više razina:

- na razini pojedinačnog korisnika koji može prilagođavati sučelje (profili)

- na razini organizacije naručitelja koja može u sustavu prilagođavati način izvođenja poslovnih procesa, poslovna pravila, obrasce i sl. koristeći jednostavne alate za implementaciju promjena
- na razini proizvođača sustava koji može rekonfigurirati module, programirati dodatne module i sl.

Zahtjevi na prilagodljivost koje postavlja naručitelj odnose se tipično na prilagodljivost na razini korisnika i organizacije naručitelja.

Fleksibilnost se također može odnositi na sposobnost prilagodbi promjenama nefunkcionalnih zahtjeva, poput zahtjeva za promjene arhitekture distribuiranog sustava, povećanje dostupnosti, pouzdanosti, skalabilnosti i sl.

8.2.4 Mogućnost lokalizacije

Mogućnost lokalizacije (eng. *localizability*) je svojstvo sustava da se na jednostavan način može mijenjati jezik ili terminologija sučelja. Lokalizacija se može odnositi na promjenu u drugi jezik (npr. jezik nacionalne manjine) ili promjenom stručne terminologije (npr. iz „stručnog jezika“ vezanog uz EU fondove u „stručni jezik“ vezan uz državni proračun RH).

Zahtjevi za lokalizaciju moraju se navesti u projektnom zadatku ako se očekuje takva potreba.

8.2.5 Mogućnost višestrukog korištenja modula

Mogućnost višestrukog korištenja modula (eng. *reusability*) opisuje svojstvo da se neki moduli sustava mogu koristiti i u drugim sustavima. To se prvenstveno odnosi na softverske module. Za mogućnost višestrukog korištenja modula najviše su zainteresirani proizvođači sustava jer time smanjuju troškove i trajanje razvoja.

Naručitelji sustava mogu postaviti zahtjev da se u sustav uključe neki moduli ili aplikacije kojima oni raspolažu od ranije. Uobičajeno se takav zahtjev formulira na način da se sustav mora povezati s postojećim aplikacijama korištenjem određene tehnologije.

Kod sustava e-Ured mogućnost višestrukog korištenja je vrlo važna u smislu implementacije istog sustava u više organizacija, kako bi se smanjili troškovi razvoja te ekonomizirali troškovi održavanja.

8.2.6 Brzina i resursi potrebni za implementaciju

Jedan od ključnih nefunkcionalnih zahtjeva u razvoju i implementaciji sustava za elektroničko uredsko poslovanje je rok isporuke i postizanja pune operativne upotrebe sustava. Taj se zahtjev uobičajeno izriče u obliku:

- Rok za instalaciju i prihvaćanje sustava je x mjeseci od potpisa ugovora.

U nekim situacijama naručitelj može definirati resurse s kojima je spreman podržati projekt, npr. na način da definira raspoloživost svog stručnog tima, raspoloživost infrastrukture i sl.

8.2.7 Metodologija razvoja i implementacije

Proces razvoja i implementacije sustava trebao bi se voditi prema unaprijed definiranom metodološkom obrascu da se osigura kvaliteta i upravljivost procesa. Metodologija definira faze životnog ciklusa tog procesa, standardne discipline, procesne korake, kriterije za prelazak između faza ili koraka, ulazne i izlazne artefakte, standardne obrasce i sl.

Danas je najraširenija metodologija razvoja softvera RUP – *Rational Unified Process*, a poznate su svjetske metodologije implementacije npr. AIM – *Application Implementation Method* (Oracle) ili ASAP – A SAP (SAP). Pojedini proizvođači ili isporučitelji sustava mogu imati i vlastite metodologije razvoja i implementacije.

Zahtjevi za korištenje metodologija mogu se formulirati npr. u obliku:

- Prilikom implementacije je potrebno koristiti definiranu implementacijsku metodologiju.

8.2.8 Metodologija vođenja projekta

Metodologija vođenja projekta osigurava da se projektni zahtjevi realiziraju na kontroliran način u okvirima zadanog proračuna, rokova i specificirane razine kvalitete. Metodologija vođenja projekta može biti usklađena s međunarodnim strukovnim standardima i dobrom praksom (npr. sadržanoj u *Project Management Body of Knowledge* – PM BOK instituta PMI, Prince 2 metodologiji, IPMA metodologiji i sl), ili može biti vlastita metodologija isporučitelja sustava.

Zahtjevi za korištenje metodologija upravljanja projektima mogu biti:

- Projekt se mora voditi u skladu s definiranom metodologijom vođenja projekta koja je usklađena s međunarodnim standardima (PMI ili ekvivalentni).
- Voditelj projekta na strani isporučitelja mora imati PMP ili ekvivalentan certifikat.

8.2.9 Metodologija upravljanja promjenama

Metodologija upravljanja promjenama osigurava:

- da se vode zapisi o svim zahtjevima za promjene
- da se zahtjevi za promjene dostavljaju u službenom obliku na službene adrese stranaka
- da zahtjevi za promjene sadrže sve potrebne informacije za odlučivanje
- da se analiziraju posljedice svakog zahtjeva na opseg, rokove, troškove, kvalitetu i druge aspekte sustava
- da se donese odluka o prihvaćanju zahtjeva na odgovarajućoj razini upravljanja projektom
- da se sastavi i potpiše odgovarajući aneks ugovora o izvedbi promjene

- da se o promjeni informiraju sve zainteresirane strane
- da se prati realizacija promjene.

U zahtjevima se mogu navesti koraci i faze u upravljanju promjenama koje propisuje naručitelj, ili se od isporučitelja može tražiti da u projektu definira metodologiju upravljanja promjenama.

8.2.10 Metodologija upravljanja kvalitetom

Metodologija upravljanja kvalitetom na projektu osigurava jasnu dodjelu odgovornosti za kvalitetu, identifikaciju zahtjeva za kvalitetu, definiranje postupaka i metoda za osiguranje kvalitete, definiranje postupaka i metoda za dokazivanje kvalitete, te stalno unaprjeđenje procesa. Dio metodologije upravljanja kvalitetom je i upravljanje zapisima i dokumentima kvalitete, te kontrola kvalitete u svim fazama projekta.

Zahtjevi na metodologiju upravljanja kvalitetom mogu se definirati na primjer na sljedeće načine:

- Isporučitelj treba imati sustav upravljanja kvalitetom certificiran po normi ISO 9001:2000 ili ekvivalentan.
- U projektnom timu isporučitelja osoba odgovorna za kvalitetu (menadžer kvalitete) mora imati certifikat za internog auditora po normi ISO 9001:2000 ili ekvivalentan.

8.2.11 Upravljanje konfiguracijom

Upravljanje konfiguracijom osigurava konzistentnost promjena na modulima i dokumentaciji sustava putem sistematske kontrole promjena pojedinih komponenti. Upravljanje konfiguracijom sastoji se od:

- identifikacije konfiguracije – procesa identifikacije atributa komponenti sustava
- kontrole konfiguracije – procesa nadzora i odobravanja vrijednosti atributa komponenti sustava
- evidentiranja stanja konfiguracije – vođenje zapisa (povijesnosti) i izvještavanje o promjenama konfiguracije sustava
- auditiranja konfiguracije - nadzora da li je nova konfiguracija ispunila tražene funkcionalne i druge zahtjeve.

Kod sustava koji su instalirani na više lokacija, upravljanje konfiguracijom obuhvaća točnu evidenciju o stanju konfiguracije sustava na svakoj lokaciji.

Zahtjevi za upravljanje konfiguracijom mogu biti:

- Isporučitelj će voditi zapisnik o svim promjenama konfiguracije sustava.

8.2.12 Ograničenja

8.2.12.1 Arhitektura sustava

Ograničenja na arhitekturu sustava mogu definirati karakter aplikacije (npr. web-aplikacija s višeslojnom arhitekturom), osnovne module, strukturu baza podataka i sl. Standardna arhitektura za projekt e-Ured definirana je u posebnom dokumentu.

8.2.12.2 Tehnološka infrastruktura

U okviru projekta može se tražiti da sustav bude usklađen s određenom tehnološkom infrastrukturom, npr. hardverskim komponentama (serverske platforme, radne stanice), operativnim sustavima, sustavima za upravljanje bazama podataka, mrežnim protokolima, standardima interoperabilnosti, razvojnim alatima i sl. Takvi zahtjevi tipično proizlaze iz postojeće arhitekture informacijskog sustava naručitelja.

8.2.12.3 Tehnički standardi

Naručitelj može tražiti da sustav bude usklađen s relevantnim tehničkim standardima koji se odnose na kvalitetu, interoperabilnost, performanse ili druga svojstva sustava u cjelini ili njegovih dijelova.

Na primjer, zahtjev može biti:

- Sustav mora pohranjivati sve datume u skladu sa standardom ISO 8601, Data elements and interchange formats – Information interchange – Representation of dates and times.
- Sustav mora podržavati rad sa skupom znakova Unicode (ISO 10646).
- Sustav mora podržavati korištenje web servisa razmjennom poruka u formatu XML.
- Sustav mora podržavati eksport dokumenata u formatima MS Office (.doc, .docx, .xls, .xlsx) i .pdf.

8.2.12.4 Usklađenost s pravnom regulativom

Sustav mora biti usklađen s pravnom regulativom, koja je obrađena u poglavlju 3. ovog dokumenta.

8.2.12.5 Interoperabilnost

Interoperabilnost se odnosi na sposobnost sustava da implementira transakcije u suradnji s drugim sustavima. Može se tražiti da sustav bude interoperabilan s postojećim sustavima u javnopravnom tijelu, te sa sustavima drugih tijela. Interoperabilnost obuhvaća:

- procesnu interoperabilnost – usklađenost poslovnih procesa koje sustavi podržavaju
- semantičku interoperabilnost – usklađenost terminologije

- tehničku interoperabilnost – usklađenost komunikacijskih kanala i formata podataka koji se razmjenjuju.

Zahtjevi za interoperabilnost ovise o konkretnim potrebama javnopravnih tijela koje uvodi sustav.

8.2.12.6 Otvorenost

Usko vezana uz interoperabilnost, otvorenost je svojstvo sustava da omogućava drugim sustavima da se povežu s njime i izmjenjuju podatke ili koriste njegove usluge. Da bi bio otvoren, sustav treba imati jasno definirana i dokumentirana sučelja.

8.2.12.7 Podrška za druge platforme

Podrška za druge operative sustave i hardverske platforme (eng. *portability*) može uključivati zahtjeve da se izgradi sučelje za pristup preko mobitela ili da se osigura mogućnost prebacivanja sustava na drugi operativni sustav bez promjene programskog koda.

Svi ovdje opisani nefunkcionalni zahtjevi pobrojani su i prikazani u tabličnoj formi u Pravitku 6. kao svojevrsna kontrolna lista. Uz pomoć te liste moguće je načiniti provjeru da li i u kojem opsegu postojeći informacijski sustav za podršku uredskom poslovanju udovoljava postavljenim nefunkcionalnim zahtjevima.

9 ZAKLJUČNE PREPORUKE

Pri projektiranju, uvođenju i korištenju sustava za elektroničko uredsko poslovanje potrebno je:



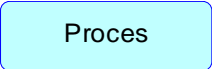




- Koristiti svjetski priznate metodologije i norme za modeliranje procesne i podatkovne arhitekture elektroničkog uredskog poslovanja;
- Koristiti standardne metodologije vođenja projekata i upravljanja promjenama;
- Primijeniti norme i dobru praksu pri dizajnu funkcionalnosti i sučelja sustava elektroničkog uredskog poslovanja da postignu uporabljivost (eng. *usability*), pristupačnost (eng. *accessibility*) te osiguraju prihvaćanje od strane korisnika;
- Voditi računa o životnom vijeku sustava (održavanju i unaprjeđenjima sustava, dokumentiranosti);
- Uspostaviti sustav elektroničkog uredskog poslovanja koji implementira obvezne funkcionalne i nefunkcionalne zahtjeve;
- Usklađivati sustav elektroničkog uredskog poslovanja sa specifikacijom MoReq2, odnosno njenom posljednjom, aktualnom verzijom;
- U modelima procesa identificirati priključne točke u kojima se provode mjerenja ključnih pokazatelja uspješnosti iz Strategije vladinih programa;
- Uspostaviti sustav za interoperabilnost sa potrebnim funkcijama vezanim uz omogućavanje uspostavljanja razmjene elektroničkih dokumenata, prema Hrvatskom okviru za interoperabilnost;
- Javnoppravna tijela trebaju međusobno komunicirati elektroničkim putem (razmjenom e-Dokumenata i korištenjem e-Servisa);
- Koristiti primjere dobre prakse (postojeće u RH).

10 DODACI

10.1 Dijagrami aktivnosti

Svi procesi prepisani su u navedenu notaciju – BPMN (Business Process Modeling Notation). Notacija je korištena za modeliranje poslovnih procesa.

Tablica 10.1 Legenda grafičkih simbola dijagrama aktivnosti

Simbol	Opis
	Swimlane predstavlja vizualnu prezentaciju pojedine organizacije ili organizacijske jedinice koja obavlja neki podskup u okviru procesa
	Osnovni slijed procesa
	Jednostavan proces
	Početak
	Kraj
	Odluka
	Sinkronizacija

10.2 Popis slika

Slika 2.1 Standardni projekt u odnosu na druge sustave.....	8
Slika 2.2 Sustav za interoperabilnost javne uprave	9
Slika 2.3 Scenarij razmjene poruka između dva javnopravna tijela preko sustava za interoperabilnost.....	11
Slika 5.1 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (I dio)	17
Slika 5.2 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (II dio).....	17
Slika 5.3 Dijagram aktivnosti: Primitak, otvaranje i pregled pošiljki.....	20
Slika 5.4 Dijagram aktivnosti: Upisivanje pismena	23
Slika 5.5 Dijagram aktivnosti: Dostava pismena u rad	25
Slika 5.6 Dijagram aktivnosti: Izrada i potpisivanje akta.....	26
Slika 5.7 Dijagram aktivnosti: Otpremanje pismena	27
Slika 5.8 Dijagram aktivnosti: Razvođenje i rokovnik predmeta.....	28
Slika 5.9 Dijagram aktivnosti: Stavljanje predmeta u pismohranu i čuvanje.....	29
Slika 5.10 Izvješćavanje – pretvaranje podataka u korisne informacije	30
Slika 6.1 XML shema: Identifikator.....	31
Slika 6.2 XML shema: Kod/šifra (metapodaci)	31
Slika 6.3 XML shema: Klasa	32
Slika 6.4 XML shema: Urudžbeni broj.....	32
Slika 6.5 XML shema: Adresa	33
Slika 6.6 XML shema: Osoba.....	34
Slika 6.7 XML shema: Stranka.....	35
Slika 6.8 XML shema: e-Dokument	37
Slika 6.9 XML shema: Administrativni metapodaci	38
Slika 6.10 XML shema: Opisni metapodaci.....	39
Slika 6.11 XML shema: Sadržaj dokumenta.....	40
Slika 6.12 XML shema: e-Pismo	42
Slika 6.13 XML shema: Identifikacija e-Pismena.....	43
Slika 6.14 XML shema: Procesni metapodaci	44
Slika 6.15 XML shema: Vrsta radnje.....	45
Slika 6.16 XML shema: Elektronički potpis i vremenski žig	46
Slika 6.17 XML shema: Prilog.....	47

Slika 6.18 XML shema: Predmet	48
Slika 6.19 XML shema: Reference na dokumente i pismena	49
Slika 6.20 XML shema: e-Pošiljka.....	50
Slika 6.21 XML shema: Sigurna dostava pošiljki	52
Slika 6.22 XML shema: Identifikacija poslovnog procesa	53
Slika 6.23 XML shema: Sadržaj pošiljke.....	54
Slika 6.24 XML shema: e-Dostavnica	55
Slika 7.1 Organizacija izvještavanja	63
Slika 8.1 Taksonomija nefunkcionalnih zahtjeva.....	67

10.3 Popis tablica

Tablica 8.1 Kategorizacija kvarova sustava	70
Tablica 10.1 Legenda grafičkih simbola dijagrama aktivnosti	83

11 PRIVITCI OSNOVNOG DOKUMENTA SPEUP

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja (SPEUP) sadrži pored ovog osnovnog dokumenta još i sedam privitaka:

Privitak 1 – MoReq2 – Referentni zahtjevi (Ver. 1.0.)

Privitak 2 – Primjer procesa uredskog poslovanja u ministarstvu (Ver. 1.0)

Privitak 3 - Primjeri modela poslovnih procesa uredskog poslovanja (Ver. 1.0.)

Privitak 4 – Podatkovni model za razmjenu elektroničkih isprava - XML sheme (Ver. 1.0.)

Privitak 5 – Funkcionalni zahtjevi – kontrolna lista (Ver. 1.0.)

Privitak 6 – Nefunkcionalni zahtjevi – kontrolna lista (Ver. 1.0.)

Privitak 7 – Rječnik korištenih pojmova (Ver. 1.0.)

12 REFERENCE

- [Adobe 1992] TIFF 6.0 Specification. Mountain View: Adobe Systems Incorporated.
(<http://partners.adobe.com/public/developer/en/tiff/TIFF6.pdf>)
- [AT 2002] Wissensmanagement Forum (Hg.): An Illustrated Guide to Knowledge Management, Graz 2002.
- [AT 2004] The Austrian E-Government Act (AFLG 10/04, 7/08 i 59/08)
- [AT 2005] XML-Schema zu EDIAKTII V1.1.0.
- [AT 2008] Administration on the Net: The ABC guide of eGovernment in Austria. Wien: Austrian Federal Chancellery,, ICT Strategy Unit.
- [AU 2005a] Australian Government Technical Interoperability Framework. Canberra: Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office (http://www.finance.gov.au/publications/australian-government-technical-interoperability-framework/docs/AGTIF_V2_-_FINAL.pdf)
- [AU 2005b] The National Collaboration Framework (NCF) – An Introduction. Canberra: Department of Finance and Administration, National Collaboration Framework Program Office (http://www.finance.gov.au/e-government/service-improvement-and-delivery/national-collaboration-framework/docs/NCP-Overview_Document_-_5_tiers.pdf)
- [AU 2006a] Australian Government Information Interoperability Framework. Canberra: Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office
(http://www.finance.gov.au/publications/agimo/docs/Information_Interoperability_Framework.pdf)
- [AU 2006b] Delivering Australian Government Services: Managing Multiple Channels. A guide for the strategic assessment and development of service delivery channels. Canberra: Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office
(<http://www.finance.gov.au/publications/delivering-australian-government-services-managing-multiple-channels/docs/mmc.pdf>)
- [AU 2007] The Australian Government Business Process Interoperability Framework. Canberra: Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office (http://www.finance.gov.au/publications/business-process-interoperability-framework/docs/Business_Process_Interoeprability_Framework.pdf)
- [AU 2009] A National Standards Framework for Government. Canberra: Department of Finance and Administration, Australian Government Information Management Office
(<http://www.finance.gov.au/publications/national-standards-framework/docs/nsf.pdf>)

- [CA 2002] Knowledge matters: Skills and learning for Canadians, Ottawa: Human resource development Canada
(http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/1a/cf/39.pdf)
- [Calabrese 2006] Calabrese FA, Orlando CY: Deriving a 12-step process to create and implement a comprehensive knowledge management system, The journal of information and knowledge management systems Vol. 36 No. 3, 2006: 238-254.
- [CapGemini, 2004a] Technical description of target eGov infrastructure for delivering PEGS: Architecture for delivering pan-European e-Government services, Version 1.0. Brussels: EC DG Enterprise. (<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=18944>)
- [CapGemini, 2004b] Technical description of target eGov infrastructure for delivering PEGS: PEGS Infrastructure – Requirements Synthesis Document, Version 3.1. Brussels: EC DG Enterprise. (<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=18946>)
- [CapGemini, 2004c] Technical description of target eGov infrastructure for delivering PEGS: Technology and Market Trends, Version 1.2. Brussels: EC DG Enterprise. (<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=18945>)
- [Capgemini 2004d] Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?, Brussels: EC Directorate General for Information and Media:, 2005-03-04
- [CapGemini 2004e] Innovation management and the Knowledge-driven Economy, Brussels: EC
ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/innovation-policy/studies/studies_innovation_management_final_report.pdf
- [Charalabidis et al., 2008] The Greek Electronic Government Interoperability Framework: Standards and Infrastructures for One-Stop Service Provision. Proceedings of the 2008 Panhellenic Conference on Informatics, 25-28 August 2008, Samos, Greece.
- [Charalabidis et al., 2009] Adding Systems Support to National Government Interoperability Frameworks: A Good Practice Example from Greece – A Possible Strategy for European Member States. 7th Eastern European e-Government Days, 23-24 April 2009, Prague, Czech Republic.
- [Craig i Jutla, 2000] Craig J, Jutla D: e-Business Readiness: A Customer-Focused Framework. New York: Addison-Wesley, 2000.
- [DE 2003] Musterprozess: Zahlungsverkehr/ ePayment – Organisatorische und prozessuale Aspekte, Version 1.0. Berlin: Bundesverwaltungsamt, Kompetenzzentrum Vorgangsbearbeitung, Prozesse und Organisation (CC VBPO)
(http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/79892/publicationFile/3987/musterprozess_zahlungsverkehr.pdf)
- [DE 2004] Musterprozess: Förderung. Berlin: Bundesverwaltungsamt, Kompetenzzentrum Vorgangsbearbeitung, Prozesse und Organisation (CC VBPO)

- (http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/275124/publicationFile/3986/musterprozess_foerderung_download.pdf)
- [DE 2005a] Musterprozess: Beschaffung, Version 1.0. Berlin: Bundesverwaltungsamt, Kompetenzzentrum Vorgangsbearbeitung, Prozesse und Organisation (CC VBPO) (http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/79878/publicationFile/3985/musterprozess_beschaffung.pdf)
- [DE 2005b] Musterprozess: Allgemeine Antragsverfahren, Version 1.0. Berlin: Bundesverwaltungsamt, Kompetenzzentrum Vorgangsbearbeitung, Prozesse und Organisation (CC VBPO) (http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/79880/publicationFile/3984/musterprozess_allgemeine_antragsverfahren.pdf)
- [DE 2007] Leitfaden für Entwickler von Prozess- und Datenmodellen, Version 1.0. Berlin: Bundesministerium des Innern, Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung (http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/79184/publicationFile/4104/leitfaden_fuer_entwickler_stand_2007_download.pdf)
- [DE 2008] SAGA Version 4.0, Standards und Architekturen für E-Government-Anwendungen. Berlin: Bundesministerium des Innern (http://gsb.download.bva.bund.de/KBSt/SAGA/SAGA_v4.0.pdf)
- [DE 2009] Rahmenarchitektur IT-Steuerung: Bund Grundlagen, Version 1.0. Berlin: Rat der IT-Beauftragten des Bundes (http://www.cio.bund.de/cae/servlet/contentblob/467604/publicationFile/23674/rahmenarchitektur_itsteuerung_bund_grundlagen_download.pdf)
- [Deloitte 2009] Supporting the European Interoperability Strategy Elaboration – Final Report Phase 1. Brussels: Deloitte for the European Commission, Directorate-General for Informatics (<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7772>)
- [EC 2004a] Architecture Guidelines for Trans-European Telematics Networks for Administrations, Version 7.1. Brussels: Enterprise DG (<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/3485/5585>)
- [EC 2004b] European Interoperability Framework for Pan-European e-Government Services Version 1.0. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities (<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19529>)
- [EC 2005a] i2010 - A European Information Society for growth and employment, Brussels: EC
- [EC 2005b] Challenges for the European Information Society beyond. Brussels: EC, 2005.
- [EC 2005c] Conference on „Knowledge Economy“: Challenges for Measurement, Background Paper, Luxembourg: Eurostat
- [EC 2006] eGovernment Economics Project (eGEP): Expenditure Study, Final Version. Brussels: eGovernment Unit, DG Information Society, European Commission

- (http://82.187.13.175/eGEP/Static/Contents/final/D.1.3Expenditure_Study_final_version.pdf)
- [EC 2007] Study on Interoperability at Local and Regional Level. Brussels: eGovernment Unit, DG Information Society, European Commission
(<http://www.epractice.eu/files/media/media1309.pdf>)
- [EC 2008a] Draft document as basis for EIF 2.0. Brussels: European Commission
(<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=31597>)
- [EC 2008b] Semantic Interoperability Centre Europe – Interconnecting Europe. Brussels: European Commission, Directorate-General for Informatics (ed.)
(<http://www.semic.eu/semic/view/documents/Interconnecting-Europe-SEMIC-EU-Book.pdf>)
- [EC 2008c] MoReq2 – Model Requirements for the Management of Electronic Records, Update and Extension, 2008. Bruxelles- Luxembourg: CECA-CEE-CEEA.
- [EC 2009] IDABC Work Programme 2005-2009, Sixth revision. European Commission, DG Informatics, Bruxelles, 2009.
- [EUekonomist 2006] Allee, V.: Kako upravljati znanjem, Zagreb, siječanj 2006, str. 64.
- [Gartner 2006] Malhotra Y.: Knowledge Assets in the Global Economy: Assessment of National Intellectual Capital, Journal of Global Information Management, Jul-Aug 2000
- [Gartner 2009] National Interoperability Framework Observatory project - Final report. Brussels: Gartner for the European Commission, Directorate-General for Informatics
(<http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7796>)
- [Gottschalk 2004] Gottschalk, P.: Strategic Knowledge Management Technology, Idea Group Publishing
- [Gottschalk2007] Gottschalk, P.: Knowledge Management Systems: Value Shop Creation. Hershey: Idea Group Publishing
- [Hanford 2007] Hanford M., The Program Office: An Essential Program Element
- [Hanford 2009a] Hanford M.: Gartner's Everything to Know About Program Management.
- [Hanford 2009b] Hanford M.: The Gartner Universe of PPM Roles.
- [Harris 2001] Harris J: Putting the P in PMO
- [Harris 2006] Harris K.: A Knowledge Management Maturity Model Explains Where You're Going and How to Get There
- [HR 2004a] Strategija Programa One Stop Shop
- [HR 2004b] Plan provedbe Programa One Stop Shop
- [HR 2006] Odrednice razvitka i uporabe računalnih programa s otvorenim kodom u tijelima državne uprave (politika otvorenog programskog koda)
- [HR 2007a] Program Vlade Republike Hrvatske za mandat 2008. – 2011.

- [HR 2007b] Strategija razvitka elektroničkog poslovanja u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2007. – 2010.
- [HR 2008] Strategija reforme državne uprave za razdoblje 2008. - 2011.
- [HR 2009a] Strategija Vladinih programa za razdoblje 2010. - 2012.
- [HR 2009b] Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine.
- [HRN ISO 19005-1] HRN ISO 19005-1:2008 Upravljanje dokumentima – Format datoteka elektroničkih dokumenata za dugoročnu zaštitu – 1. dio: Uporaba PDF-a 1.4 (PDF/A-1) (ISO 19005-1:2005+Cor 1:2007)
- [IEEE 2002] Malhotra Y., Galletta D.: Role of Commitment and Motivation in Knowledge Management Systems Implementation: Theory, Conceptualisation and Measurement of Antecedents of Success, Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences
- [IR 2005] Irish mind, Anual report 2005. Dublin: Industrial Development Agency, 2005
http://www.idaireland.com/uploads/reports/IDA%20Annual%20Report_2005.pdf
- [ISO 9241-171] ISO 9241-171:2008 - Ergonomics of human-system interaction – Part 171: Guidance on software accessibility
- [ISO 15444-1] ISO/IEC 15444-1:2004 - Information technology – JPEG 2000 image coding system: Core coding system
- [ISO 15444-1/Amd 1] ISO/IEC 15444-1:2004/Amd 1:2006 - Profiles for digital cinema applications
- [ISO 15444-1: Cor 1] ISO/IEC 15444-1:2004/Cor 1:2007
- [ISO 15444-1/Cor 2] ISO/IEC 15444-1:2004/Cor 2:2008 - Clarification on determination of maximum file size
- [ISO/IEC 15444-1/Amd 2] ISO/IEC 15444-1:2004/Amd 2:2009 - Extended profiles for cinema and video production and archival applications
- [ISO 15444-2] ISO/IEC 15444-2:2004 - Information technology – JPEG 2000 image coding system: Extensions
- [ISO 15444-2/Amd 2] ISO/IEC 15444-2:2004/Amd 2:2006 - Information technology – JPEG 2000 image coding system: Extensions, Extended capabilities marker segment
- [ISO 15444-2/Cor 3] ISO/IEC 15444-2:2004/Cor 3:2005 Information technology – JPEG 2000 image coding system: Extensions
- [ISO 15444-2: Cor 4] ISO/IEC 15444-2:2004/Cor 4:2007
- [ISO 15444-3] ISO/IEC 15444-3:2007 - Information technology – JPEG 2000 image coding system: Motion JPEG 2000
- [ISO 15444-4] ISO/IEC 15444-4:2004 - Information technology – JPEG 2000 image coding system: Conformance testing

- [ISO15444-4/Cor 1] ISO/IEC 15444-4:2004/Cor 1:2009
- [ISO 15444-5] ISO/IEC 15444-5:2003 - Information technology – JPEG 2000 image coding system: Reference software
- [ISO 15444-6] ISO/IEC 15444-6:2003 Information technology – JPEG 2000 image coding system – Part 6: Compound image file format
- [ISO 15444-6/Amd 1] ISO/IEC 15444-6:2003/Amd 1:2007 - Hidden text metadata
- [ISO 15444-8] ISO/IEC 15444-8:2007 - Information technology – JPEG 2000 image coding system: Secure JPEG 2000
- [ISO 15444-8/Amd 1] ISO/IEC 15444-8:2007/Amd 1:2008 - File format security
- [ISO 15444-9] ISO/IEC 15444-9:2005 - Information technology – JPEG 2000 image coding system: Interactivity tools, APIs and protocols
- [ISO 15444-9/Amd 1] ISO/IEC 15444-9:2005/Amd 1:2006 - APIs, metadata, and editing
- [ISO 15444-9/Cor 1] ISO/IEC 15444-9:2005/Cor 1:2007
- [ISO 15444-9/Amd 2] ISO/IEC 15444-9:2005/Amd 2:2008 - JPIP extensions
- [ISO 15444-9/Amd 3] ISO/IEC 15444-9:2005/Amd 3:2008 - JPIP extensions to 3D data
- [ISO 15444-9/Cor 2] ISO/IEC 15444-9:2005/Cor 2:2008
- [ISO 15444-10] ISO/IEC 15444-10:2008 - Information technology – JPEG 2000 image coding system: Extensions for three-dimensional data
- [ISO 15444-11] ISO/IEC 15444-11:2007 - Information technology – JPEG 2000 image coding system: Wireless
- [ISO 15444-12] ISO/IEC 15444-12:2008 - Information technology – JPEG 2000 image coding system – Part 12: ISO base media file format
- [ISO 15444-12/Cor 1] ISO/IEC 15444-12:2008/Cor 1:2008
- [ISO 15444-12/Amd 1] ISO/IEC 15444-12:2008/Amd 1:2009 - General improvements including hint tracks, metadata support and sample groups
- [ISO 15444-12/Cor 2] ISO/IEC 15444-12:2008/Cor 2:2009
- [ISO 15444-12/Cor 3] ISO/IEC 15444-12:2008/Cor 3:2009
- [ISO 15444-13] ISO/IEC 15444-13:2008 - Information technology – JPEG 2000 image coding system: An entry level JPEG 2000 encoder
- [ISO 18019] ISO/IEC 18019:2004 - Software and system engineering – Guidelines for the design and preparation of user documentation for application software
- [ISO 19005-1] ISO 19005-1:2005 - Document management – Electronic document file format for long-term preservation – Part 1: Use of PDF 1.4 (PDF/A-1)
- [ISO 19005-1/Cor 1] ISO 19005-1:2005/Cor 1:2007

- [ISO 19766] ISO/IEC TR 19766:2007 - Information technology – Guidelines for the design of icons and symbols accessible to all users, including the elderly and persons with disabilities
- [ISO 24756] ISO/IEC 24756:2009 - Information technology – Framework for specifying a common access profile (CAP) of needs and capabilities of users, systems, and their environments
- [ISO 24786] ISO/IEC 24786:2009 - Information technology – User interfaces – Accessible user interface for accessibility settings
- [ISO 26514] ISO/IEC 26514:2008 - Systems and software engineering – Requirements for designers and developers of user documentation
- [ISO 29138-1] ISO/IEC TR 29138-1:2009 - Information technology – Accessibility considerations for people with disabilities – Part 1: User needs summary
- [ISO 29138-2] ISO/IEC TR 29138-2:2009 - Information technology – Accessibility considerations for people with disabilities – Part 2: Standards inventory
- [ISO 29138-3] ISO/IEC TR 29138-3:2009 - Information technology – Accessibility considerations for people with disabilities – Part 3: Guidance on user needs mapping
- [Kaplan i Norton 2008] Kaplan, RS, Norton DP: Mastering the Management System. Harvard Business Review January, 2008: 62-77.
- [Kendall2003] Kendall GI, Rollins SC: PMP – Project Portfolio Management and the PMO, Boca Raton: J ROSS Publishing.
- [Kerzner 2006] Kerzner H: Project Management Best Practices. John Wiley & Sons, Inc.
- [Light 2002] Light M, Hotle M: The Project Office: A Spectrum of Organizational Styles.
- [Light 2002] Light M, Fabular JI: Project Management Office (ATC Summer Session, July, 25, 2002) www.ganthead.com (the online community for IT project managers)
- [Maier 2005] Maier R: Knowledge management systems. Berlin: Springer – Verlag, 2. izdanje.
- [McElroy 2003] McElroy MW: The New Knowledge Management - Complexity, Learning, and Sustainable Innovation, KMCI press, 2003.
- [Mullaly 2007] Mullaly M: PMO prognosis
- [OECD 2003] Vickery G: Policy Frameworks for Knowledge Based Economy: ICT's, Innovation and Human Resources, Wiena: Austrian Council International Workshop
- [OECD 1999] European Principles for Public Administration. SIGMA PAPERS: No. 27. Paris: OECD.
- [PM Network 2006] Creating a customer-focused Program Management Office can help drive process improvement. PM Network
- [PM Network 2007] A PMO is born. PM Network

- [PMI 2008] A Guide to the Project Management Body of Knowledge PMBOK IV edition,, Pennsylvania: Project Management Institute, Inc.
- [Rischarde 2005] Rischarde JF: Točno u podne: 20 globalnih problema za 20 godina rješavanja, Golden Marketing – Tehnička knjiga, (prijevod), Zagreb, 2005.
- [Rommety 2006] Rommety G: Expanding the Innovation Horizon: The global CEO study 2006, IBM business service.
- [Stankosky 2005] Stankosky M: Creating the Discipline of Knowledge Management - The Latest in University Research. Elsevier Inc.
- [The Open Group 2009] TOGAF Version 9: The Open Group Architecture Framework.
- [Tiwana 2002] Tiwana A: The Knowledge Management Toolkit. Englewood Cliffs: Prentice Hall PTR, 2002.
- [Tucker 2006] Tucker C, Agopian H: Taking your PMO to the next stage.
- [Turban 2005] Turban E, Aronson J, Liang T: Decision Support Systems and Intelligent Systems, 7. izdanje. Prentice Hall, 2005.
- [UK 2003] Government Data Standards Catalogue (GDSC) Volume 1. London: Cabinet Office, e-Government Unit
(http://www.govtalk.gov.uk/schemasstandards/datastandards_document.asp?docnum=692)
- [UK 2004] Government Data Standards Catalogue (GDSC) Volume 2. London: Cabinet Office, e-Government Unit
(http://www.govtalk.gov.uk/schemasstandards/datastandards_document.asp?docnum=693)
- [UK 2005a] e-Government Interoperability Framework, Version 6.1. London: Cabinet Office, e-Government Unit
([http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/253452/eGIF%20v6_1\(1\).pdf](http://www.cabinetoffice.gov.uk/media/253452/eGIF%20v6_1(1).pdf))
- [UK 2005b] Technical Standards Catalogue (TSC) Version 6.2. London: Cabinet Office, e-Government Unit
(http://www.govtalk.gov.uk/schemasstandards/egif_document.asp?docnum=957)
- [UK 2006] e-Government Metadata Standard Version 3.1. London: Cabinet Office, e-Government Unit
(http://www.govtalk.gov.uk/schemasstandards/metadata_document.asp?docnum=1017)
- [UN 2002] UN Economic Commission for Europe: Towards a Knowledge-Based Economy of Slovakia, Country Readiness Assessment Report, New York and Geneva,
<http://www.unece.org/ie/enterp/documents/coverpagregion.pdf>
- [UN 2005] World Summit on the Information Society: Tunis Agenda for the Information Society, Tunis

- [UN/CEFACT 2003] Core Components Technical Specification – Part 8 of the ebXML Framework. (http://www.unece.org/cefact/ebxml/CCTS_V2-01_Final.pdf)
- [US 1999] Federal Enterprise Architecture Framework (FEAF), Version 1.1. Washington, DC: US Federal Chief Information Officer (CIO) Council (www.cio.gov/documents/fedarch1.pdf)
- [W3C 2008] W3C: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 (<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>)
- [Wikipedia 2009] Wikipedia http://en.wikipedia.org/wiki/Project_Management_Office
- [World Bank 2002] World Bank, a preliminary strategy to develop a knowledge economy in European Union accession countries, <http://www.rec.org/e-aarhus/files/worldbank.pdf>
- [Zachman 1987] A framework for information systems architecture. IBM Systems Journal 26/3: 276-292.
- [Zachman 2008] The Zachman Enterprise Framework2 TM (<http://www.ZachmanInternational.com/2/standards.asp>)



REPUBLIKA HRVATSKA

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja

Privitak 1

MoReq2 – Referentni zahtjevi

Ver. 1.0

SADRŽAJ

1	MOREQ2 REFERENTNI ZAHTJEVI	3
1.1	KLJUČNI ZAHTJEVI NA FUNKCIONALNOSTI SUSTAVA PO SPECIFIKACIJI MOREQ2	4
1.1.1	<i>Klasifikacijske sheme i organizacija datoteka</i>	4
1.1.2	<i>Kontrola i sigurnost.....</i>	8
1.1.3	<i>Zahvaćanje i proglašavanje zapisa</i>	9
1.1.4	<i>Administrativne funkcije</i>	10
1.1.5	<i>Upravljanje dokumentima i kolaboracija.....</i>	12
1.1.6	<i>Tijek rada.....</i>	13
1.1.7	<i>Rad sa slučajevima.....</i>	14
1.1.8	<i>Integracija sa sustavom za upravljanje sadržajem</i>	15
1.1.9	<i>Elektroničko potpisivanje.....</i>	15
1.1.10	<i>Integracija telefaksa</i>	16
1.1.11	<i>Zahtjevi na metapodatke.....</i>	16
2	POPIS SLIKA.....	18

1 MoReq2 REFERENTNI ZAHTJEVI

MoReq2 [EC 2008c] je skraćeni naziv od eng. Model Requirements for Management of Electronic Records, second version. U okviru EU programa IDABC koji je namijenjen financiranju projekata i infrastrukturnih servisa za uspostavljanje paneuropskih servisa javne uprave, Europska komisija je prepoznala važnost uspostavljanje interoperabilnosti nacionalnih informacijskih sustava za podršku uredskog poslovanja, upravljanja dokumentima i arhiviranja. Europska komisija naručila je izradu dokumenta MoReq2 od tvrtke Serco Consulting, a u proces izrade dokumenta bio je uključen i DLM Forum kao i nacionalni eksperti zemalja članica EU. Zahvaljujući procesu konzultacija sa širokom bazom korisnika, konzultanata, tehnoloških dobavljača, akademske zajednice i stručnih tijela iz svih dijelova svijeta, specifikacija MoReq2 predstavlja referentni model za uspostavu sustava elektroničkog upravljanja zapisima.

MoReq2 se sastoji od formalne specifikacije funkcionalnih zahtjeva na generički sustav za upravljanje elektroničkim zapisima, testne dokumentacije i ostalih relevantnih informacija. Uz specifikaciju funkcionalnih zahtjeva za generički sustav upravljanja zapisima, MoReq2 dodatno sadrži:

- nefunkcionalne zahtjeve
- 13 opcionalnih modula koji definiraju skupove funkcionalnosti koje obično zahtijevaju integraciju sa sustavom za upravljanje zapisima, kao što su upravljanje dokumentima, faks, kolaboracijska okolina te upravljanje sadržajem
- model metapodataka s definiranih 345 elemenata potrebnih za realizaciju definiranih funkcionalnih zahtjeva
- dokumentaciju za testiranje (testne podatke, testne slučajeve, očekivane rezultate, upute za testiranje)
- XML sheme modela metapodataka
- objašnjenja, dodatke i reference.

Za potrebe ovog projekta provedena je analiza zahtjeva iz specifikacije MoReq2 s obzirom na hrvatske propise i praksu uredskog poslovanja, te je napravljena selekcija relevantnih funkcionalnih zahtjeva za dizajn i razvoj novih, odnosno doradu i prilagodbu postojećih informatičkih rješenja za elektroničko uredsko poslovanje usklađeno s novom Uredbom za uredsko poslovanje. Pri tom je provedeno mapiranje generičkih objekata iz MoReq2 na objekte hrvatskog uredskog poslovanja.

U daljnjem tekstu dan je pregled ključnih zahtjeva na funkcionalnosti sustava po poglavljima MoReq2 za izgradnju aplikativnog rješenja za podršku elektroničkom uredskom poslovanju.

1.1 Ključni zahtjevi na funkcionalnosti sustava po specifikaciji MoReq2

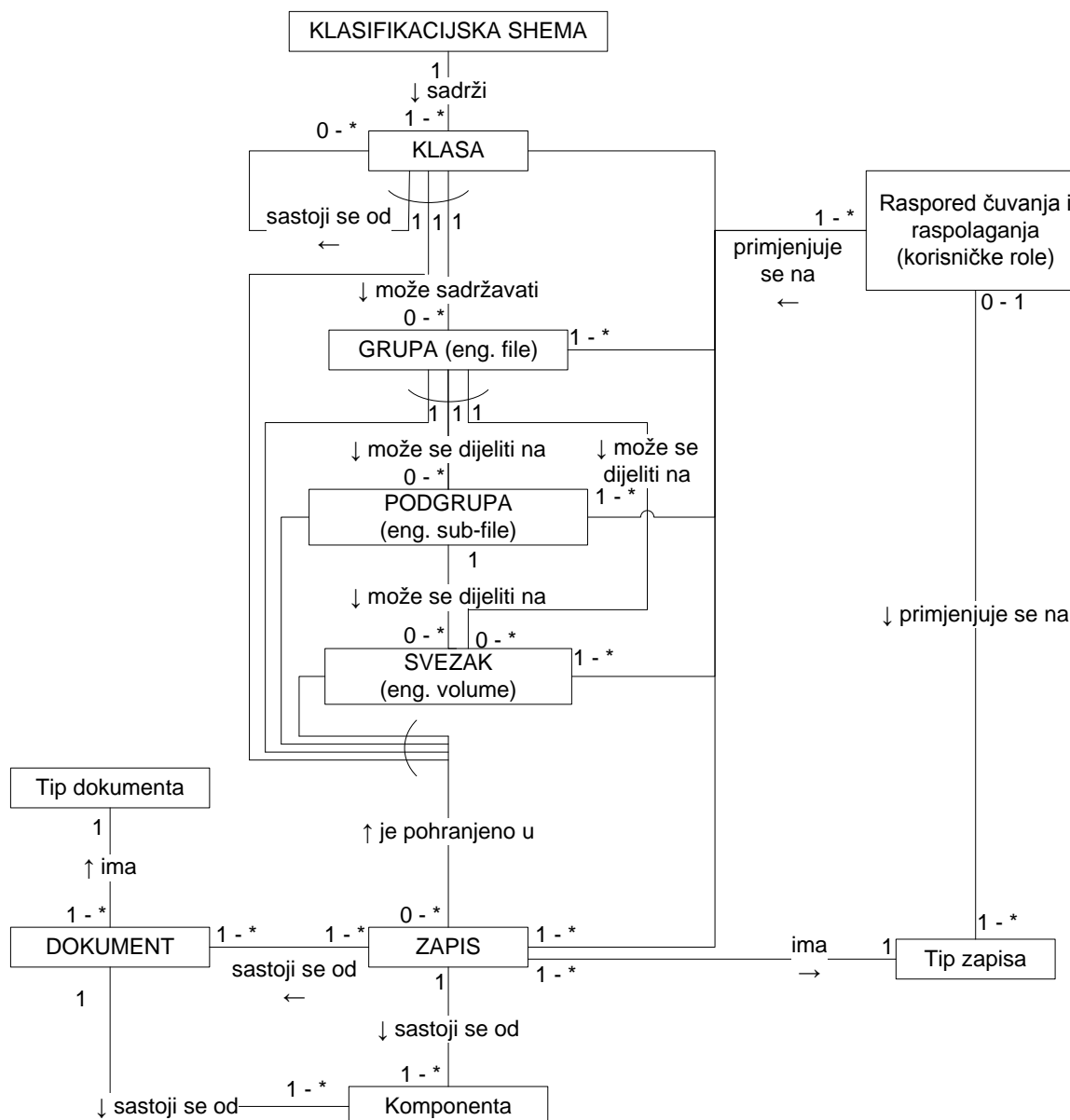
1.1.1 Klasifikacijske sheme i organizacija datoteka

U kontekstu specifikacije MoReq2 definiraju se sljedeći pojmovi vezani uz uz klasifikacijske sheme i organizaciju datoteka:

- **Klasifikacijska shema** (eng. classification scheme) – hijerarhijska organizacija klasa (eng. class), grupa (eng. file), podgrupa (eng. sub-file), svezak (eng. volume), i zapisa (eng. record);
- **Grupa** (eng. file) – organizirana skupina zapisa koji su povezani putem iste teme, aktivnosti ili transakcije;
- **Podgrupa** (eng. sub-file) – predstavlja logičku podjelu organizirane jedinice zapisa u kojoj su pohranjeni specifični zapisi (npr. računi, korespondencija, elektronička pošta i sl.)
- **Svezak** (eng. volume) – manji blokovi podjedinica. Podjedinice se dijele u manje organizacijske blokove radi poboljšanja upravljivosti. Podjela se radi na temelju broja zapisa, raspona oznaka, vremenskog perioda i sl.
- **Zapis** (eng. record) – informacija stvorena, zaprimljena i održavana kao dokaz/informacija o poslovnom događaju.

Slikom 1.1. prikazan je pojednostavljen E-R model iz specifikacije MoReq2 koji prikazuje osnovne entitete i njihove međusobne odnose.

Za potrebe upravljanja zapisima mora postojati barem jedna klasifikacijska shema koja sadržava više klasa. Klasifikacijska shema je hijerarhijski organizirana. Svaka klasa može sadržavati i podređene klase, grupe ili zapise. Međutim međusobne kombinacije navedenih objekata nisu dozvoljene. Grupe se pojavljuju unutra klasa na bilo kojoj razini hijerarhije, ali se mogu pojavljivati samo u klasama koje ne sadrže druge klase. Grupe se mogu dijeliti na podgrupe ili sveske, te sadržavati zapise. Kao i u slučaju klasa kombinacije objekata nisu dopuštene. Nadalje, podgrupe mogu, a ne moraju postojati za pojedinu grupu. Mogu sadržavati: sveske i zapise, a međusobne kombinacije nisu dopuštene. Podjela podgrupe na sveske isključivo se radi zbog olakšanog održavanja. Svezak unutar podgrupe može, a i ne mora postojati. Rasporedi čuvanja i raspolaganja sadržavaju pravila za čuvanje i izlučivanje zapisa. Više rasporeda/politika čuvanja može se primjeniti na svaku klasu, grupu, podgrupu, svezak, zapis, dok se samo jedan raspored može primjeniti na svaki tip zapisa. Zapisi su sastavljeni od jednog ili više dokumenata, a svaki dokument se može pojaviti i u više zapisa. Svaki zapis može biti pohranjen samo u jedan svezak ili jednu podgrupu ili jednu grupu ili jednu klasu dokumenata. Svaki zapis ima svoj tip koji je povezan s rasporedima/politikama čuvanja. Svaki zapis ili dokument sastoji se od jedne ili više komponenata.

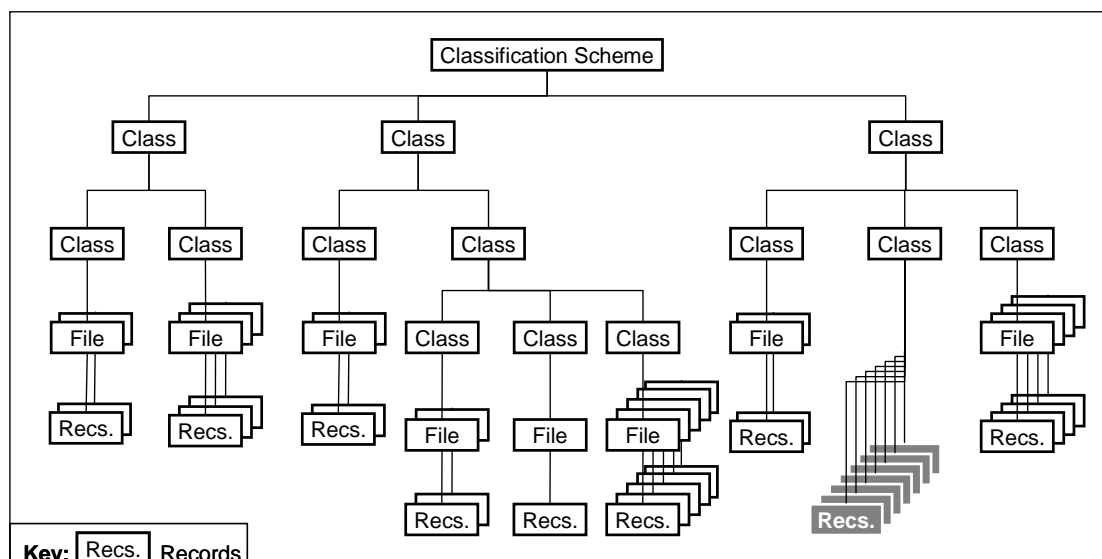


Slika 1.1. MoReq2 - E-R Model

Klasifikacijska shema omogućava da se elektronički zapisi organiziraju u elektroničke predmete, te definiranje odnosa između pojedinih elektroničkih predmeta.

Klasifikacijska shema mora omogućiti hijerarhijsku klasifikaciju. Prednosti hijerarhijske klasifikacije su:

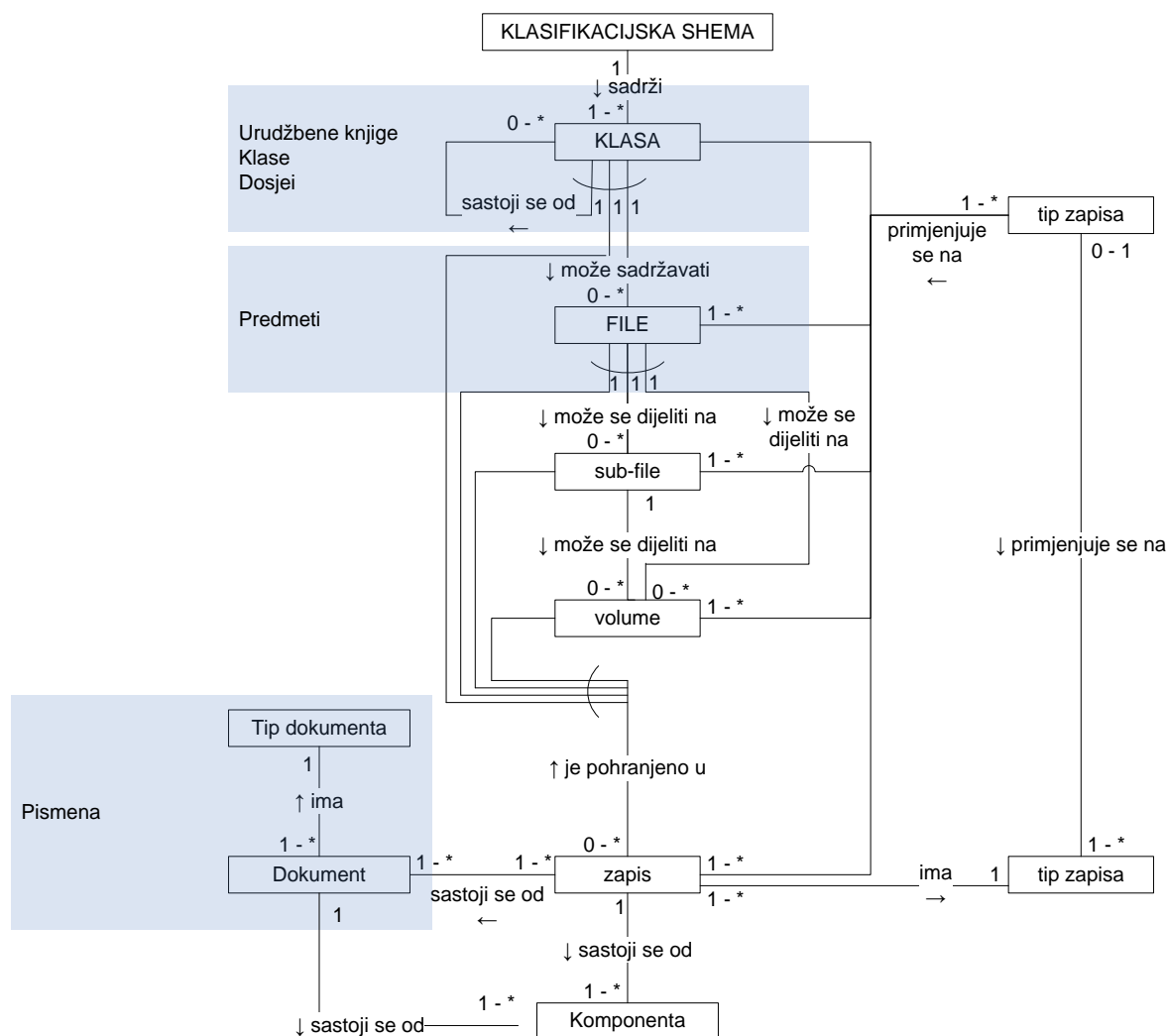
- efikasno, stabilno i transparentno klasificiranje zapisa
- sukladnost s dobrom praksom Europske unije.



Slika 1.2. MoReq2 - organizacija klasifikacijske sheme

Neophodno je kvalitetno usklađivanje klasifikacijske sheme s potrebama definiranim Uredbom o uredskom poslovanju, Pravilnikom o jedinstvenim klasifikacijskim oznakama i brojčanim oznakama i stvaratelja i primatelja akata, te Planom klasifikacijskih oznaka i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena koje donosi čelnik tijela koje je obveznik Uredbe o uredskom poslovanju.

Način usklađivanja klasifikacijske sheme sa specifikacijom MoReq2 prikazan je slikom 1.3. Uruđbene knjige, klase i dosjei su organizirani u klasifikacijskoj shemi kao klase, dok se spisi/predmeti vode kao grupe (eng. *file*). Upotreba podgrupa i svezaka je moguća, ali nije neophodna. Preporuka je da se koriste eventualno zbog tehnološke implementacije sustava.



Slika 1.3. Organizacija klasifikacijske sheme sukladno specifikaciji MoReq2

Ključni zahtjevi iz specifikacije MoReq2 koje bi sustav trebao zadovoljavati na području klasifikacijskih shema i organizacije datoteka su:

- Sustav mora podržavati i biti kompatibilan s klasifikacijskom shemom organizacije.
- Sustav mora održavati interni integritet podataka (relacijski integritet ili neki drugi) u svakom trenutku bez obzira na:
 - aktivnosti održavanja
 - aktivnosti korisnika
 - otkazivanje rada sistemskih komponenti.

Drugim riječima, ne smije se dogoditi situacija nekonzistentnosti podataka u sustavu zbog aktivnosti korisnika ili otkazivanja bilo kojeg dijela sustava.

- Sustav mora omogućiti organizaciju grupa i zapisa unutar hijerarhijske klasifikacijske sheme.

- Sustav mora omogućiti implementaciju klasifikacijske sheme za vrijeme konfiguriranja sustava zbog osiguravanja spremnosti za zahvaćanje i/ili importiranje elektroničkih zapisa.
- Sustav mora omogućiti definiranje sustava imenovanja za vrijeme konfiguracije cijelog sustava od strane administratora.
- U dijelovima sustava koji podržavaju eksport podataka, podaci bi trebali biti eksportirani u XML ili ekvivalentnom standardiziranom otvorenom formatu.
- Sustav ne smije nametnuti nikakvo praktično ograničenje na broj klasa ili grupa unutar sustava.
- Sustav mora omogućiti administratorima konfiguraciju klasa na načina da se u klasu mogu/ne mogu direktno pohranjivati zapisi.
- Sustav bi trebao omogućiti eksport podataka o svim grupama kao i eksport podataka o svim grupama unutar jedne klase (i njezinih podklasa) u XML formatu ili formatu čitljivom čovjeku.

1.1.2 Kontrola i sigurnost

Ključni zahtjevi iz specifikacije MoReq2 koje bi sustav trebao zadovoljavati na području kontrole i sigurnosti su:

Pristup

- Sustav ne smije dozvoliti osobi koja nije uspješno identificirana i autenticirana, te autorizirana za korištenje sustava, izvršavanje niti jedne akcije u sustavu.
- Sustav ne smije ograničiti broj uloga ili korisničkih grupa koje se mogu konfigurirati.
- Sustav mora omogućiti administratorima definiranje dozvola za:
 - ograničavanje pristupa pojedinim grupama ili zapisima
 - ograničavanje pristupa pojedinoj klasi klasifikacijske sheme
 - ograničavanje pristupa sukladno korisnikovim sigurnosnim ovlastima
 - ograničavanje pristupa pojedinim funkcionalnostima i funkcijama (npr. čitanja, ažuriranja, brisanja specifičnih metapodataka)
 - ograničavanje pristupa nakon određenog datuma
 - dozvoljavanja pristupa nakon određenog datuma.
- Sustav bi trebao imati mogućnost konfiguracije pristupa na načine prijave korisnika putem uspostavljene integrirane IT infrastrukture (eng. integrated network log-on).
- Sustav mora omogućiti administratorima proglašavanje pojedinih korisnika neaktivnim, bez brisanja korisnika iz sustava.
- Sustav mora omogućiti da korisnik bude član jedne, više ili niti jedne korisničke grupe.

- Sustav treba omogućiti administratorima postavljanje i upravljanje pravilima koja definiraju pristup korisnika pojedinim funkcijama sustava, na način da različite korisničke uloge imaju pristup različitoj kombinaciji funkcija sustava.
- Ako korisnik pokrene pretragu koja uključuje pretraživanje sadržaja (tipično pretraživanje po cijelom sadržaju teksta). Sustav ne smije uključiti u rezultate pretrage niti jedan zapis kojem korisnik nema ovlasti pristupiti.

Revizijski dnevnik

- Sustav mora imati mogućnost automatskog zahvaćanja i pohranjivanja u revizijski dnevnik (eng. *audit log*) koji se ne smije moći mijenjati, informacije o:
 - svim radnjama izvršenim s pojedinim zapisom, grupom objekata ili klasifikacijskom shemom
 - korisniku koji je poduzeo radnju
 - vremenu i datumu kada je radnja poduzeta.
- Revizijski dnevnik se mora moći konfigurirati od strane administratora na način da se može definirati za koje radnje sustav mora automatski bilježiti revizijski trag.
- Kada se postavne parametri revizijskog dnevnika sustav mora pratiti sve radnje i automatski bilježiti informacije o njima u revizijski dnevnik.
- Sustav mora omogućiti dostupnost revizijskog dnevnika za provođenje inspeksijskog nadzora na zahtjev, kako bi se mogli identificirati pojedini događaji i sve relevantne informacije.
- Sustav mora omogućiti korisnicima da u revizijskom dnevniku traže specifični događaj, objekt (klase, zapisi itd.), korisnika, korisničku grupu, ulogu, vrijeme ili vremenski period.

1.1.3 Zahvaćanje i proglašavanje zapisa

Ključni zahtjevi iz specifikacije MoReq2 koje bi sustav trebao zadovoljavati na području zahvaćanja i proglašavanja zapisa su:

Zahvaćanje zapisa

- Sustav, u procesu zahvaćanja zapisa mora osigurati funkcionalnosti koje omogućavaju:
 - zahvaćanje elektroničkih zapisa bez obzira na format datoteka, metoda kodiranja ili drugih tehnoloških karakteristika, bez izmjene sadržaja zapisa
 - osiguravanje povezanosti zapisa i klasifikacijske sheme
 - osiguravanje povezanosti zapisa s jednom ili više grupa ili klasa.
- Sustav ne smije postavljati ograničenja na broj zapisa koji se mogu zahvatiti u pojedinoj klasi, grupi, podgrupi ili svesku, niti na maksimalni broj zapisa koji se mogu pohraniti u sustavu.

- U slučaju kada se zahvaća zapis koji se sastoji od više komponenti, sustav mora omogućiti zahvaćanje svih komponenti kao jedinstvenog zapisa, zadržavajući veze između komponenti i zadržavajući strukturni integritet zapisa.

Upravljanje elektroničkom poštom

- U slučaju da se zahvaća poruka e-pošte, sustav mora osigurati zahvaćanje poruke u takvom formatu da budu sačuvane informacije iz zaglavlja poruke (eng. *header information*).
- Sustav mora omogućiti zahvaćanje poruke e-pošte direktno iz aplikacije e-pošte bez potrebe ulaska u Sustav.
- Sustav mora omogućiti korisniku izbor načina zahvaćanja poruke e-pošte s priložima i to kao:
 - zahvaćanje samo poruke e-pošte bez priloga
 - zahvaćanje poruke e-pošte s priložima kao jedinstvenog zapisa
 - zahvaćanje samo priloga, jednog ili svih kao zasebnih zapisa.

Skeniranje i snimanje

- Sustav mora imati mogućnost povezivanja s barem jednim rješenjem za skeniranje.
- Funkcionalnost skeniranja mora omogućiti pohranu slika u standardnim formatima uključujući, ali ne ograničavajući na:
 - TIFF format (TIFF 6.0) [Adobe 1992]
 - JPEG forma (ISO 15444) [ISO 15444-1] do [ISO 15444-13]
 - PDF/A forma (ISO 19005) [HRN ISO 19005-1].
- Funkcionalnost skeniranja bi trebala imati optičko prepoznavanje znakova (eng. *Optical Character Recognition - OCR*).
- Funkcionalnost skeniranja bi trebala imati mogućnost prepoznavanja i zahvaćanja individualnih dokumenata prilikom skeniranja više dokumenata istovremeno (eng. *bulk scanning process*).
- Sustav bi trebao omogućiti funkcionalnosti za pregled skeniranih slika.
- Funkcionalnost skeniranja bi trebala omogućiti automatsko prepoznavanje relevantnih metapodataka u slučaju kada su definirani obrasci skeniranja.

1.1.4 Administrativne funkcije

Ključni zahtjevi iz specifikacije MoReq2 koje bi sustav trebao zadovoljavati na području administrativnih funkcija su:

Opći zahtjevi

- Sustav mora omogućiti administratorima dohvat, prikaz i rekonfiguraciju sistemskih parametara i postavki konfiguriranih u trenutku postavljanja sustava.

- Sustav mora omogućiti administratorima da:
 - alociraju funkcije sustava korisnicima, grupama korisnika ili ulogama
 - dodaju korisnika u jednu ili više grupa ili uloga
 - jednostavno prebacuju korisnika između pojedinih korisničkih grupa i uloga.

Izvješćivanje

- Sustav mora omogućiti administratorima kreiranje periodičnih izvješća (dnevna, tjedna, mjesečna, tromjesečna) i definiranje *ad-hoc* izvješća.
- Sustav mora imati funkcionalnosti koje omogućavaju sortiranje i odabir informacija koje su uključene u izvješća.
- Sustav mora omogućiti eksport izvješća za upotrebu u drugim aplikacijama.
- Sustav mora osigurati izvješća o ukupnom broju i lokacijama za:
 - grupe, podgrupe i sveske
 - zapise, sortiranje po formatu i verzijama
 - grupe, podgrupe i sveske, sortirane po kontroli pristupa i sigurnosnim oznakama
 - grupe, podgrupe i sveske sortirane po veličini
 - grupe, podgrupe i sveske sortirane po mjestu pohrane
 - ključne zapise.
- Sustav mora omogućiti kreiranje izvješća o veličini trenutno zauzetog i slobodnog sistemskog prostora za pohranu.
- Sustav mora omogućiti administratorima izradu izvješća o revizijskim zapisima. Izvješća moraju uključivati minimalno informacije o:
 - klasi
 - grupi
 - podgrupi
 - svesku
 - zapisu
 - korisniku
 - vremenskom periodu.
- Pristup pojedinim izvješćima bi se trebao moći ograničiti od strane administratora sustava.

Ažuriranje, brisanje i uređivanje zapisa

- Sustav mora imati opciju koja sprječava brisanje ili premještanje bilo kojeg zapisa od strane korisnika i administratora sustava.
- Sustav mora omogućiti administratorima brisanje klasa, grupa, podgrupa, svezaka i zapisa koji nisu u procesu izlučivanja.
- Sustav mora omogućiti korisnicima označavanje klasa, grupa, podgrupa, svezaka i zapisa koji su kandidati za brisanje.

U slučaju brisanja sustav mora:

- zapisati revizijski trag u dnevnik
 - kreirati izvješće za administratore
 - obrisati cjelokupni sadržaj klase, grupe, podgrupe ili sveska
 - osigurati da nije izbrisan niti jedan dokument čije bi brisanje izazvalo promjene u drugom zapisu (npr. ako je dokument dio dvaju zapisa istovremeno)
 - naglasiti administratorima sve veze iz drugih grupa ili zapisa prema grupama, podgrupama ili svescima koji će biti obrisani, zahtijevajući potvrdu prije brisanja
 - održavati integritet metapodataka u svakom trenutku.
- Administratori moraju moći promijeniti bilo koju vrijednost metapodatka unesenu od strane korisnika.
 - Informacije o svim promjenama metapodataka moraju biti pohranjene u revizijski dnevnik.

1.1.5 Upravljanje dokumentima i kolaboracija

Ključni zahtjevi iz specifikacije MoReq2 koje bi sustav trebao zadovoljavati na području upravljanja dokumentima i kolaboracije su:

- Sustav bi trebao omogućiti upravljanje i elektroničkim dokumentima i zapisima u kontekstu iste klasifikacijske sheme koristeći isti mehanizam pristupa.

Intencija ovog zahtjeva je da se korisniku dozvoli pohrana dokumenata u radnoj verziji, ali da se on naknadno može proglasiti zapisom.

- Kada sustav upravlja i dokumentima i zapisima unutar iste klasifikacijske sheme, mora nedvosmisleno indicirati koje stavke su dokumenti, a koje zapisi.
- U slučaju kada sustav upravlja i zapisima i dokumentima unutar iste klasifikacijske sheme, mora poslati administratorima obavijest u slučaju da se postojeći dokumenti, unutar klase ili grupe, izlučuju iz sustava, te omogućiti:
 - brisanje dokumenata
 - proglašavanje dokumenata zapisima

- izlučivanje dokumenata zajedno sa zapisima.
- Korisnici moraju moći stvoriti zapis zahvaćanjem dokumenta unutar sustava za upravljanje dokumentima.
- Sustav mora omogućiti korisniku unos vrijednosti metapodataka u trenutku zahvaćanja.
- Sustav bi trebao omogućiti restrikciju pogleda na dokumente na način da korisnik može:
 - vidjeti samo zadnju verziju dokumenta
 - određenu, odabranu verziju dokumenta
 - sve verzije dokumenta
 - verzije dokumenta koje su zahvaćene ili proglašene zapisima.

Restrikcija bi se trebala moći napraviti u trenutku konfiguracije ili kasnije od strane administratora.

1.1.6 Tijek rada

Ključni zahtjevi iz specifikacije MoReq2 koje bi sustav trebao zadovoljavati na području tijeka rada su:

- Sustav mora omogućiti tijek rada koji se sastoji od više koraka koji svaki započinje prosljeđivanjem dokumenta, zapisa ili grupe od jednog prema drugom sudioniku procesa radi izvršenje akcije ili donošenja odluke.
- Sustav mora prepoznati kao sudionike procesa i grupe korisnika i pojedine korisnike.
- Sustav mora omogućiti administratorima definiranje predprogramiranih tijekova rada.
- Sustav mora omogućiti korisnicima korištenje i pokretanje tijekova rada definiranih od strane administratora.
- Sustav mora korisnicima dozvoliti uvid u napredak tijeka rada koji su pokrenuli ili u kojem sudjeluju.
- Sustav bi trebao dozvoliti automatsku deklaraciju dokumenta kao koraka u tijeku rada.
- Sustav ne bi trebao ograničiti broj koraka u pojedinom tijeku rada.
- Administratori bi trebali imati mogućnost dodjeljivanja prava pojedinim korisnicima pomoću kojeg oni mogu proslijediti zadatak/akciju nekom drugom korisniku ili grupi korisnika.

Administrative roles should be able to allocate permissions to individual users so that they are able to reassign tasks/actions in a workflow to a different user or group.

A user may wish to send a file or record to another user because of the record content, because the assigned user is on leave, or for other reasons.

-
- Sustav mora omogućiti korisniku mehanizam obavještanja drugih korisnika o njihovoj potrebnoj pažnji prema pojedinom zapisu.
- Dozvoljava se korištenje postojećeg sustava elektroničke pošte ili samostalne aplikacije za slanje obavijesti.
- Sustav bi trebao podržavati eksport standardnog tijeka rada ili konzistentnih dijelova tijeka rada sukladno bilo kojim standardnim XML shemama.
- Revizijski trag tijeka rada trebao bi se integrirati s revizijskim tragom cijelog sustava.
- Revizijski trag tijeka procesa mora biti nepromjenjiv.

1.1.7 Rad sa slučajevima

Ključni zahtjevi iz specifikacije MoReq2 koje bi sustav trebao zadovoljavati na području rada sa slučajevima su:

- Sustav mora omogućiti korisnicima pristup i otvaranje predmeta (eng. case file) unosom specifičnog identifikatora predmeta
- U slučajevima kada Sustav koristi druge poslovne aplikacije trebalo bi omogućiti jednostavan pristup povezanim podacima u drugoj aplikaciji i obratno.
- U slučajevima kada Sustav omogućava kreiranje novog predmeta iz druge poslovne aplikacije mora moći primiti relevantne metapodatke iz druge aplikacije
- Sustav mora omogućiti da se predmetu dodijele specifični metapodaci.
- Sustav mora omogućiti korisnicima da preko identifikatora predmeta umjesto preko klasifikacijskog koda izvrše sve akcije nad predmetom poput dohvata predmeta, pretvaranja u zapis.
- U slučajevima kada Sustav zaprima zapis sa strukturiranim sadržajem drugog aplikacijskog sustava mora biti u mogućnosti automatski izvući metapodatke iz zapisa.
- U slučajevima kada Sustava zaprima zapis sa strukturiranim sadržajem iz drugog aplikacijskog sustava mora biti u mogućnosti automatski izvući metapodatke potrebne za kreiranje zapisa.
- Sustav mora osigurati unos revizorskog traga u dnevnik za sve radnje izvršene na bilo kojoj klasi, grupi, podgrupi ili zapisu bez obzira na to radi li se o autoriziranom korisniku ili drugom aplikacijskom sustavu.

- Sustav mora omogućiti izradu revizijskih izvješća o svim izvršenim radnjama nad pojedinom grupom bez obzira na to radi li se o autoriziranom korisniku ili drugom aplikacijskom sustavu.

1.1.8 Integracija sa sustavom za upravljanje sadržajem

Ključni zahtjevi iz specifikacije MoReq2 koje bi sustav trebao zadovoljavati na području integracije sa Sustavom za upravljanje sadržajem (u daljnjem tekstu CMS) su:

- Sustav mora omogućiti prihvaćanje zapisa iz CMS-a uključujući i metapodatke, te:
 - temeljem metapodataka automatski zahvaćati zapis u odgovarajuću grupu zapisa ili
 - omogućiti korisniku odabir grupe u koju će se pohraniti zapis.
- Sustav mora omogućiti zahvaćanje komponenti i datoteka CMS-a kao zapisa uključujući:
 - revizorske dnevnik upravljanja sadržajem
 - predloške stilova (eng. style sheets).
- Sustav mora omogućiti pohranu metapodataka obaveznih u CMS-u uz metapodatke za upravljanje zapisima definirane MoReq2 specifikacijom.
- Prijenos zapisa iz CMS-a u Sustav mora se automatski zabilježiti u revizorski dnevnik i u metapodatke zapisa.

1.1.9 Elektroničko potpisivanje

Ključni zahtjevi iz specifikacije MoReq2 koje bi sustav trebao zadovoljavati na području elektroničkog potpisivanja su:

- Sustav mora omogućiti zahvaćanje, verifikaciju i pohranu, verifikaciju elektroničkih potpisa, pripadajućeg elektroničkog certifikata i detalja o izdavatelju elektroničkog certifikata u trenutku zahvaćanja zapisa.
- Sustav bi trebao imati standardno sučelje koji omogućava uvođenje novih tehnologija elektroničkog potpisa.
- Sustav bi trebao omogućiti provjeru valjanosti elektroničkog potpisa uključujući provjeru elektroničkog certifikata, u trenutku zahvaćanja zapisa, sa informacijama s liste za opoziv elektroničkih certifikata, te pohranu rezultata provjere u metapodatke zapisa. U slučaju negativnog rezultata provjere sustav bi trebao obavijestiti određenog korisnika ili administratore.
- Sustav bi trebao uključivati funkcionalnost provjere integriteta zapisa koji je elektronički potpisan.
- Sustav bi treba omogućiti da se uz zapis pohrani i:
 - elektronički potpis povezan sa zapisom

- elektronički certifikat za provjeru elektroničkog potpisa.
- Sustav bi trebao omogućiti administratorima elektroničko potpisivanje zapisa, grupe, transportne poruke prilikom procesa eksporta ili prijenos podataka u svrhu naknadne provjere integriteta i izvora zapisa, grupe ili transportne poruke.

Transportna poruka je poruka koja se šalje između aplikacijskih sustava kao dio transportnog protokola između aplikacijskih sustava.

1.1.10 Integracija telefaksa

Ključni zahtjevi iz specifikacije MoReq2 koje bi sustav trebao zadovoljavati na području integracije telefaksa su:

- Sustav bi trebao omogućiti aplikacijski programsko sučelje (eng. application programming interface – API) za integraciju telefaks poslužitelja.
- Sustav mora omogućiti pohranu telefaksa u standardnim formatima, npr. TIFF v6 slikovni format s Group IV kompresijom.
- Sustav treba omogućiti zahvaćanje telefaksa na integrirani način, tako da korisnik može zahvatiti telefaks, kao zapis, direktno iz sučelja za zaprimanje telefaksa (ako sučelje postoji) bez potrebe ulaska u Sustav.
- Administratori moraju moći konfigurirati Sustava na jedan od sljedećih načina kada korisnik šalje telefaks:
 - automatsko zahvaćanje telefaksa kao zapisa
 - automatsko obavještanje korisnika s opcijom da se telefaks proglašeni zapisom
 - nikakva akcija (oslanjanje na korisnika da će po potrebi proglasiti telefaks zapisom)
- Sustav bi trebao omogućiti automatsku ekstrakciju metapodataka iz telefaksa poput:
 - naslova/tema
 - pošiljatelja
 - vremena i datuma zaprimanja
 - primatelja.
- Sustav mora omogućiti korisnicima koji zahvaćaju telefaks kao zapis ažuriranje metapodatka naslova u cilju kratkog opisivanja sadržaja telefaksa.

1.1.11 Zahtjevi na metapodatke

Ključni zahtjevi iz specifikacije MoReq2 koje bi sustav trebao zadovoljavati na području metapodataka su:

- Sustav ne smije nametati ograničenja na broj metapodataka za pojedini entitet (npr. klasu, grupu, podgrupu, svezak, zapis).
- U situacijama kada se metapodatak veže na funkcionalno ponašanje sustava, tada sustav mora koristiti kontekst metapodatka za definiranje funkcionalnosti. Npr. kada sustav pohranjuje podatak o otvaranju datoteke mora automatski popuniti metapodatak svaki put kada se datoteka otvara.
- Sustav mora omogućiti definiciju različitih skupova metapodataka za različite tipove zapisa u trenutku konfiguriranja sustava.
- Sustav mora omogućiti administratorima definiranje, u trenutku konfiguracije, je li metapodatak obavezan ili opcionalan.
- Sustav mora omogućiti administratorima specifikaciju za koje metapodatke se vrijednosti unose i održavaju ručnim unosom, a za koje iz kontroliranih rječnika.
- Sustav bi trebao omogućiti unos vrijednosti metapodataka iz šifrnika ili pozivom prema drugim aplikacijskim sustavima.
- Sustav bi trebao omogućiti konfiguraciju da se vrijednost metapodatka može koristiti kao polje za pretragu po cijelom tekstu.
- Sustav mora omogućiti konfiguraciju metapodataka na način da se jedanput unesena vrijednost ne može više mijenjati od strane korisnika.

2 POPIS SLIKA

Slika 1.1. MoReq2 - E-R Model.....	5
Slika 1.2. MoReq2 - organizacija klasifikacijske sheme.....	6
Slika 1.3. Organizacija klasifikacijske sheme sukladno specifikaciji MoReq2	7



REPUBLIKA HRVATSKA

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja

Privitak 2

Primjer procesa uredskog poslovanja u ministarstvu

Ver. 1.0

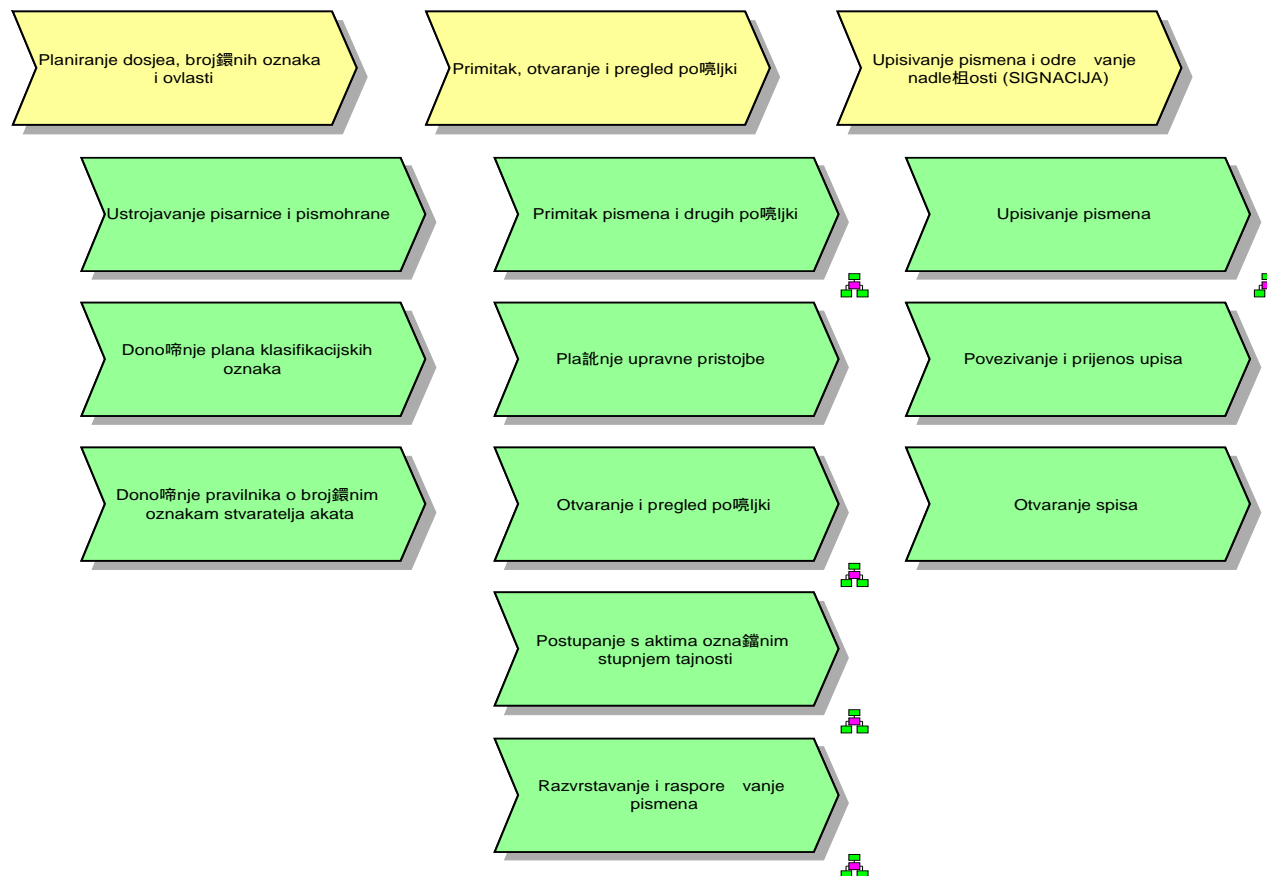
SADRŽAJ

1	PRIMJER PROCESA UREDSKOG POSLOVANJA U MINISTARSTVU	3
1.1	PRIMITAK, OTVARANJE I PREGLED POŠILJKI	5
1.2	UPISIVANJE PISMENA I ODREĐIVANJE NADLEŽNOSTI (SIGNACIJA)	10
1.3	DOSTAVA PISMENA U RAD	13
1.4	ADMINISTRATIVNO-TEHNIČKA OBRADA AKATA	17
1.5	STAVLJANJE U PISMOHRANU I ČUVANJE	23
1.6	UPRAVNI POSTUPAK.....	26
1.6.1	<i>Pokretanje upravnog postupka.....</i>	<i>27</i>
1.6.2	<i>Postupak rješavanja upravne stvari</i>	<i>35</i>
1.6.3	<i>Rješavanje upravne stvari.....</i>	<i>37</i>
1.6.4	<i>Pravni lijekovi (žalbeni postupak).....</i>	<i>38</i>
2	LEGENDA GRAFIČKIH SIMBOLA	40
2.1	EPC DIJAGRAM.....	40
3	POPIS SLIKA.....	42
4	POPIS TABLICA	44

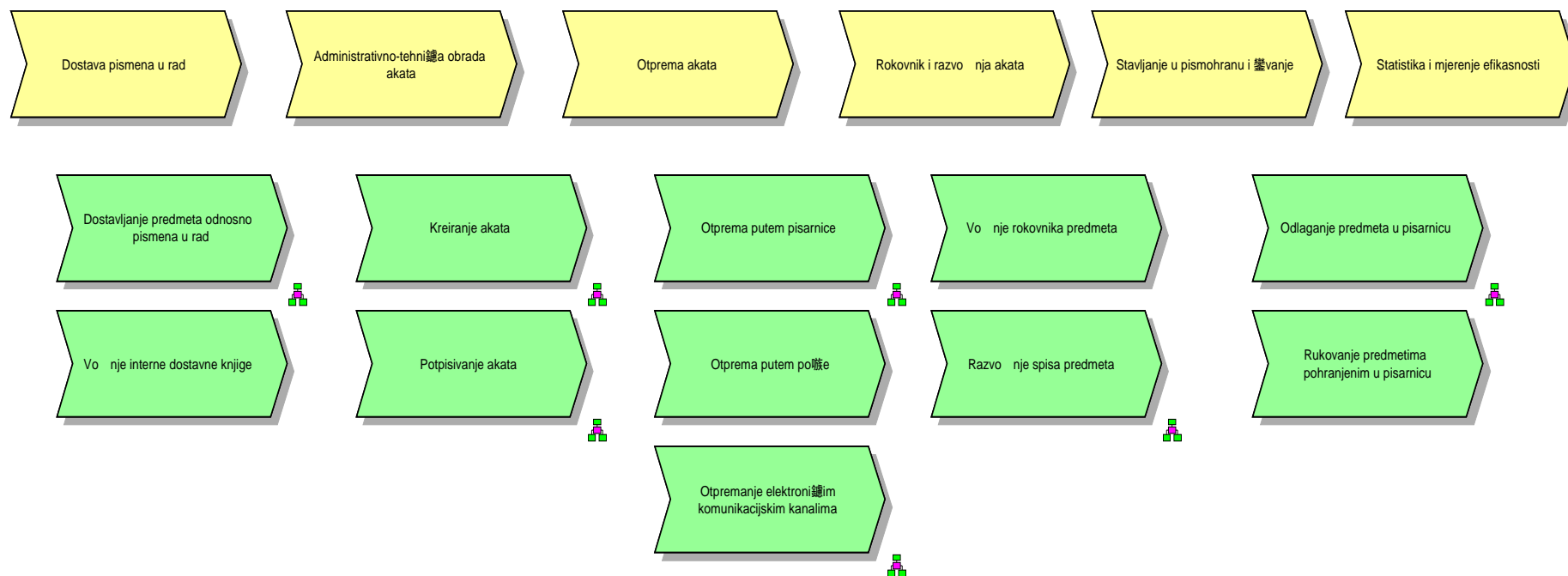
1 PRIMJER PROCESA UREDSKOG POSLOVANJA U MINISTARSTVU

U nastavku su, kao primjer, prikazani procesi uredskog poslovanja u ministarstvu. Procesni uredskog poslovanja u tijelima npr. lokalne samouprave razlikovat će se od navedenog primjera s aspekta rola i sl.

Procesna struktura standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja prikazana je na najvišoj razini dijagramom:



Slika 1.1 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (I dio)

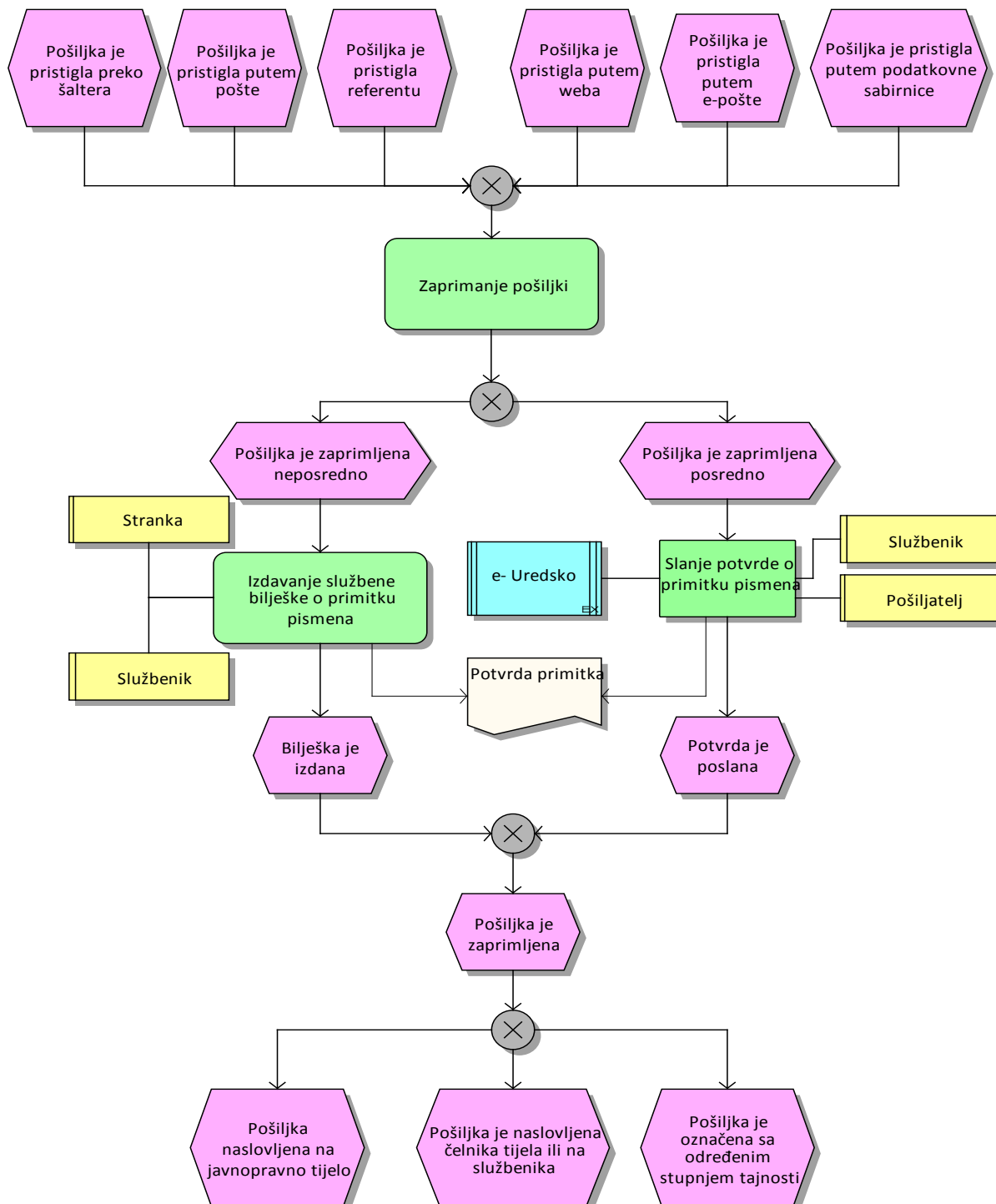


Slika 1.2 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (II dio)

1.1 Primitak, otvaranje i pregled pošiljki

Primitak pismena i drugih pošiljki

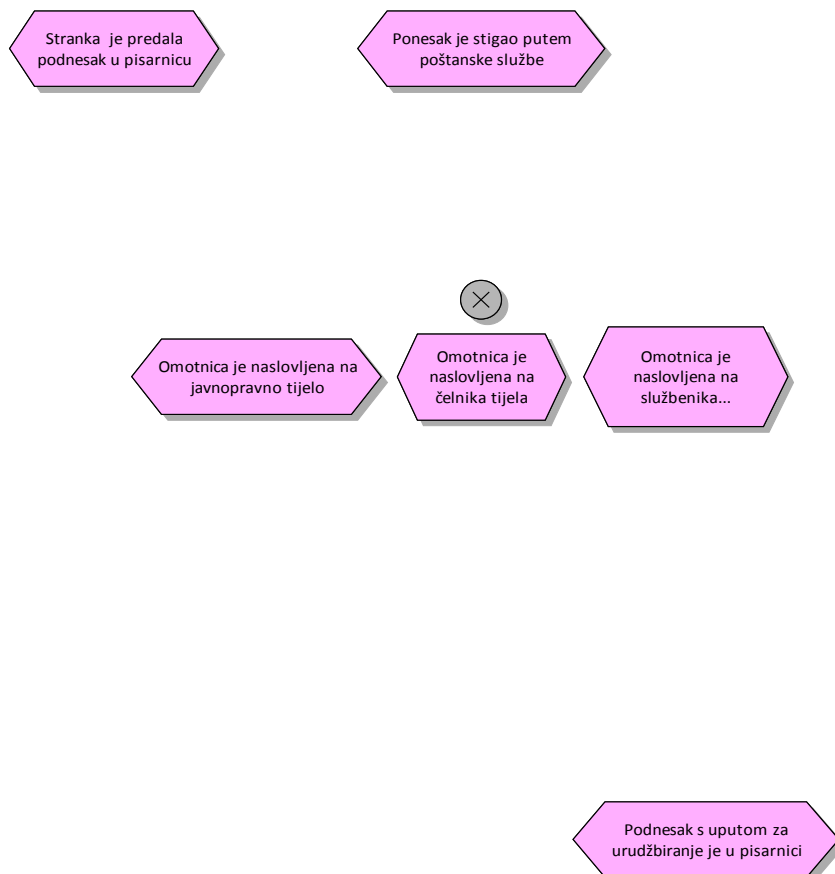
Pošiljke mogu biti zaprimljene različitim komunikacijskim kanalima koji uključuju neposredni prijem od stranke, poštansku službu, ali i elektroničkim kanalima (internetski servisi, elektronička pošta, podatkovne sabirnice (EAI/GSB – engl. *Enterprise Application Integration/Government Service Bus*)).



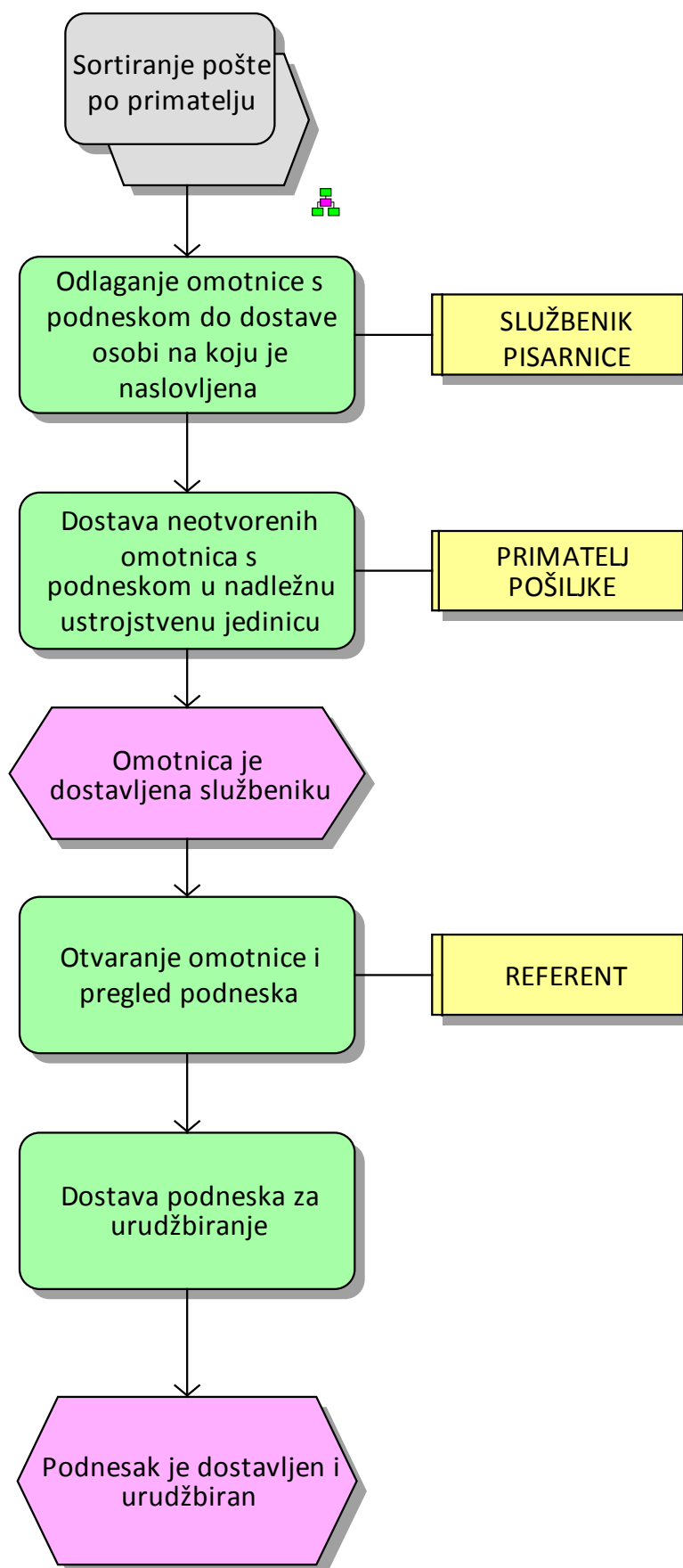
Slika 1.3 Zaprimanje pošiljki

Otvaranje i pregled pošiljki

U pošiljci se može nalaziti jedno ili više pismena. Potrebno je provjeriti jesu li pristigla pismena u skladu s propisima o elektroničkoj ispravi. Nadležna osoba pregledava pristigla pismena i daljnji postupak je isti kao kod pismena zaprimljenih konvencionalnim komunikacijskim kanalima. Pošiljke se zaprimaju i upisuju u knjigu pošiljki (knjigu primljene pošte). Pošiljke zaprimljene različitim komunikacijskim kanalima moraju nositi oznaku kanala kojim su zaprimljene, kako bi se mogao mjeriti i pratiti promet različitim komunikacijskim kanalima u vremenu. Primljena, razvrstana i raspoređena pismena te vlastiti akti upisuju se u upisnik predmeta upravnog postupka ili u urudžbeni zapisnik.

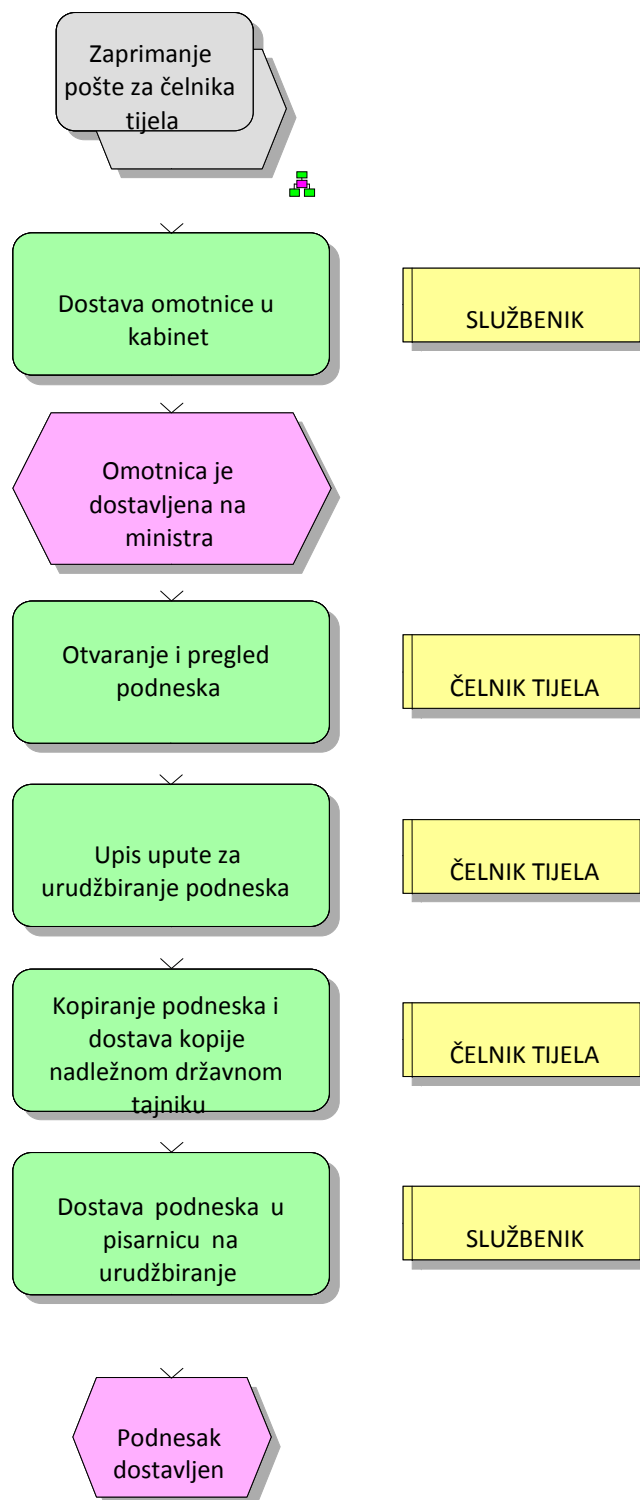


Slika 1.4 Primitak i otvaranje pošiljki

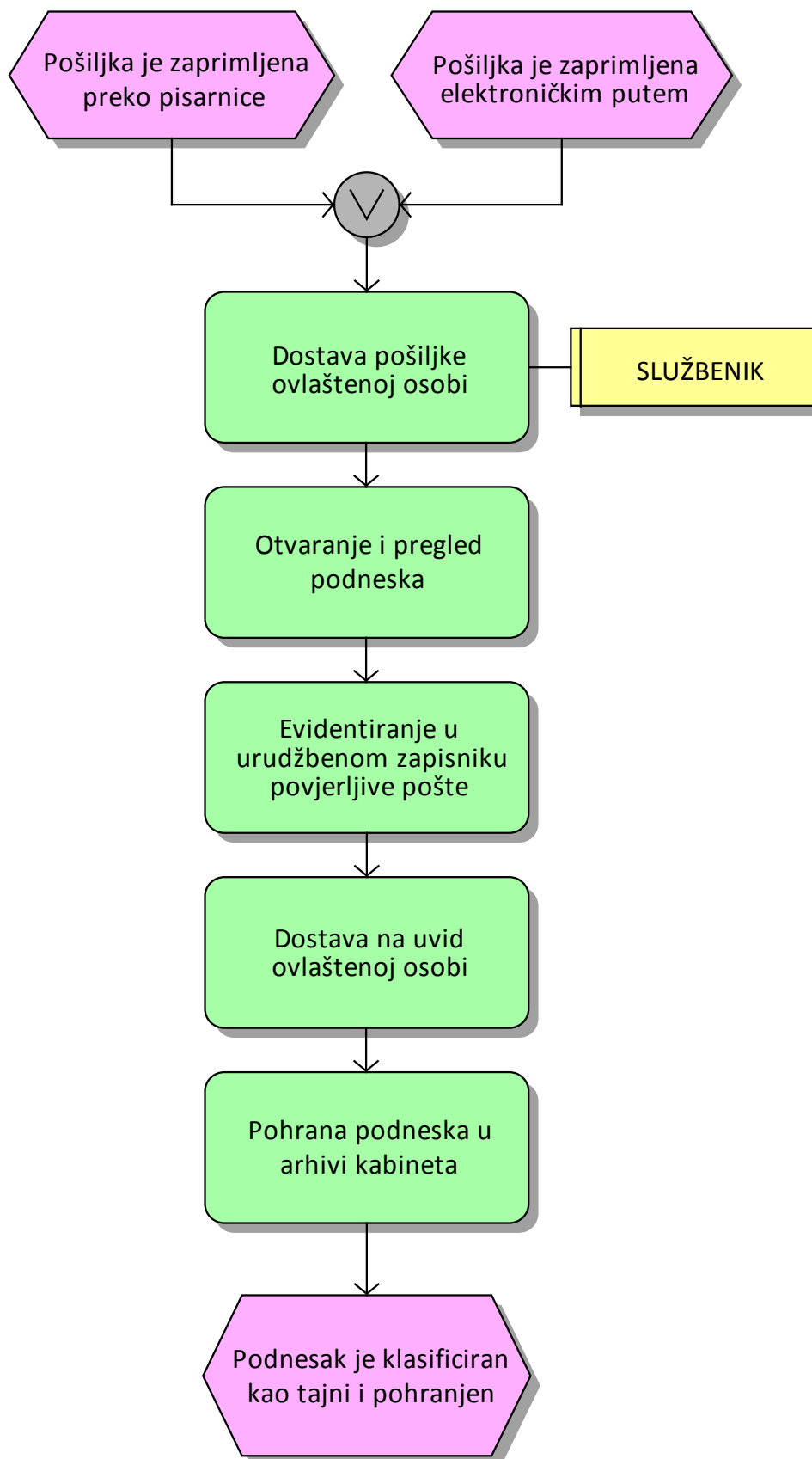


Slika 1.5 Zaprimanje pošte naslovljene na službenika

05 Zaprimanje pošiljki na čelnika tijela

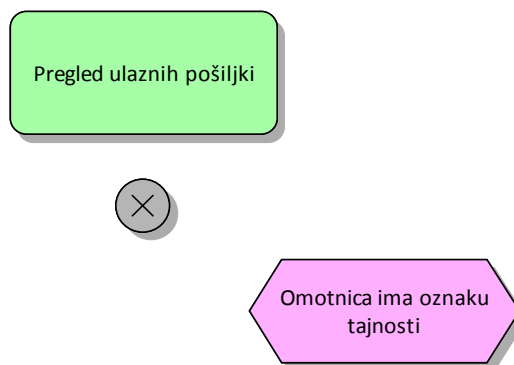


Slika 1.6 Zaprimanje pošiljki za čelnika tijela

Postupanje s aktima označenim stupnjem tajnosti

Slika 1.7 Zaprimanje podneska označenog određenim stupnjem tajnosti

Razvrstavanje i raspoređivanje pismena



Slika 1.8 Razvrstavanje i raspoređivanje pismena

1.2 Upisivanje pismena i određivanje nadležnosti (signacija)

Pismena se razvrstavaju na pismena upravnog ili neupravnog postupka.

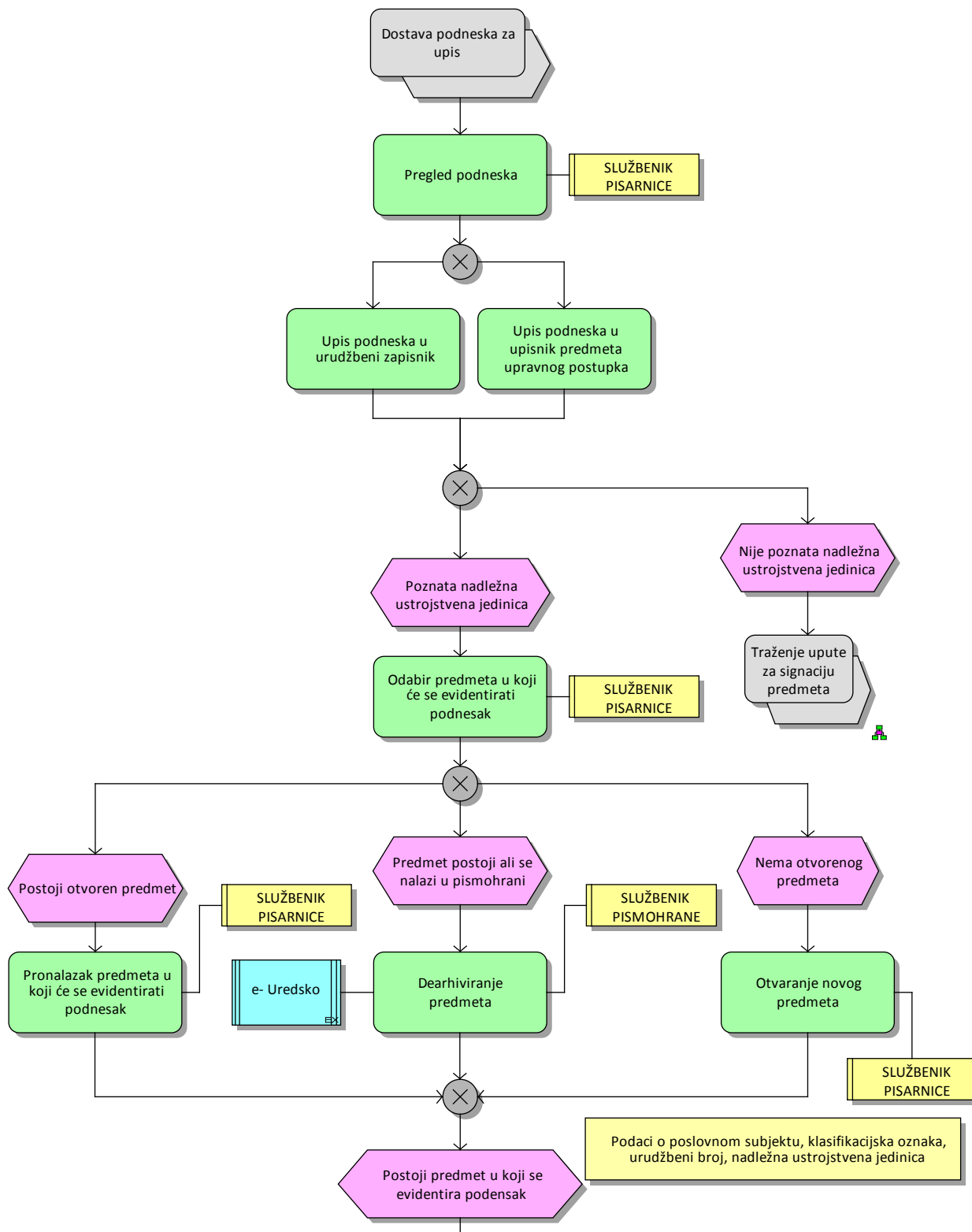
Za spise i pismena dodjeljuju se brojčane oznake, odnosno klasifikacijske oznake i urudžbeni brojevi, u skladu s odredbama Uredbe o uredskom poslovanju i planu klasifikacijskih oznaka koje je organizacija usvojila za tekuću godinu.

Ujedno, određuje se i nadležnost ustrojstvene jedinice za rješavanje predmeta, te se svi ti podaci upisuju u prijemni štambilj.

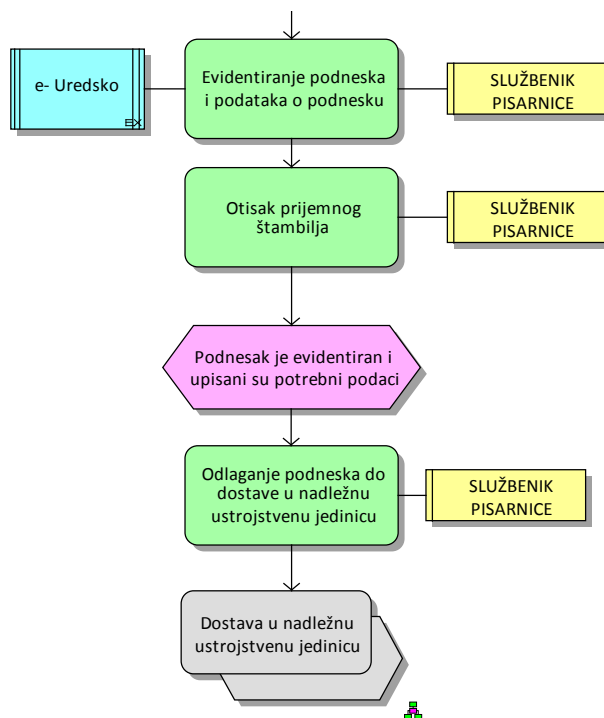
Samim razvrstavanjem i raspoređivanjem pismena, te određivanjem svih podataka iz prijemnog štambilja, izvršen je i upis pismena u odgovarajući upisnik, odnosno urudžbeni zapisnik. Nakon osnivanja spisa predmeta naknadno pristigli podnesci odnosno akti združuju se tako da se svaki sljedeći podnesak ili akt dostavi u rad unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici kod koje se predmet nalazi.

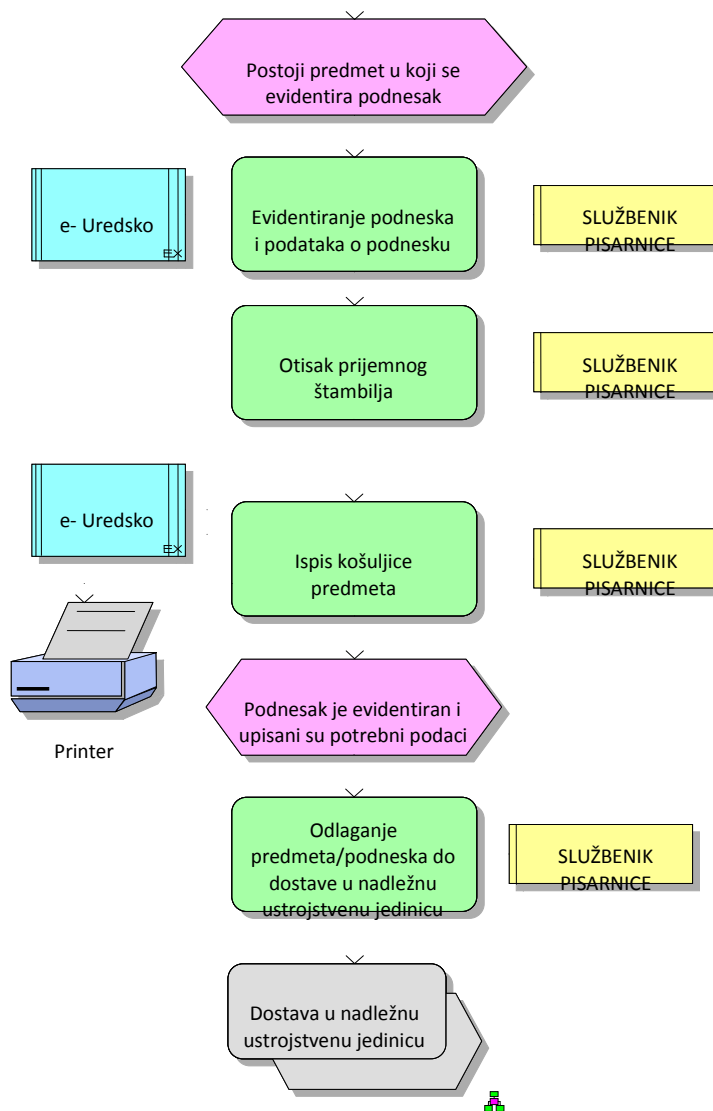
Upisivanje pismena

Klasifikacijska oznaka određuje se prilikom upisa prvog podneska. Prilikom upisivanja prvog podneska, odnosno akta kojim se osniva predmet, otvara se omot spisa za taj predmet (prikazano sljedećom slikom).



Slika 1.9 Upisivanje pismena (dio I)





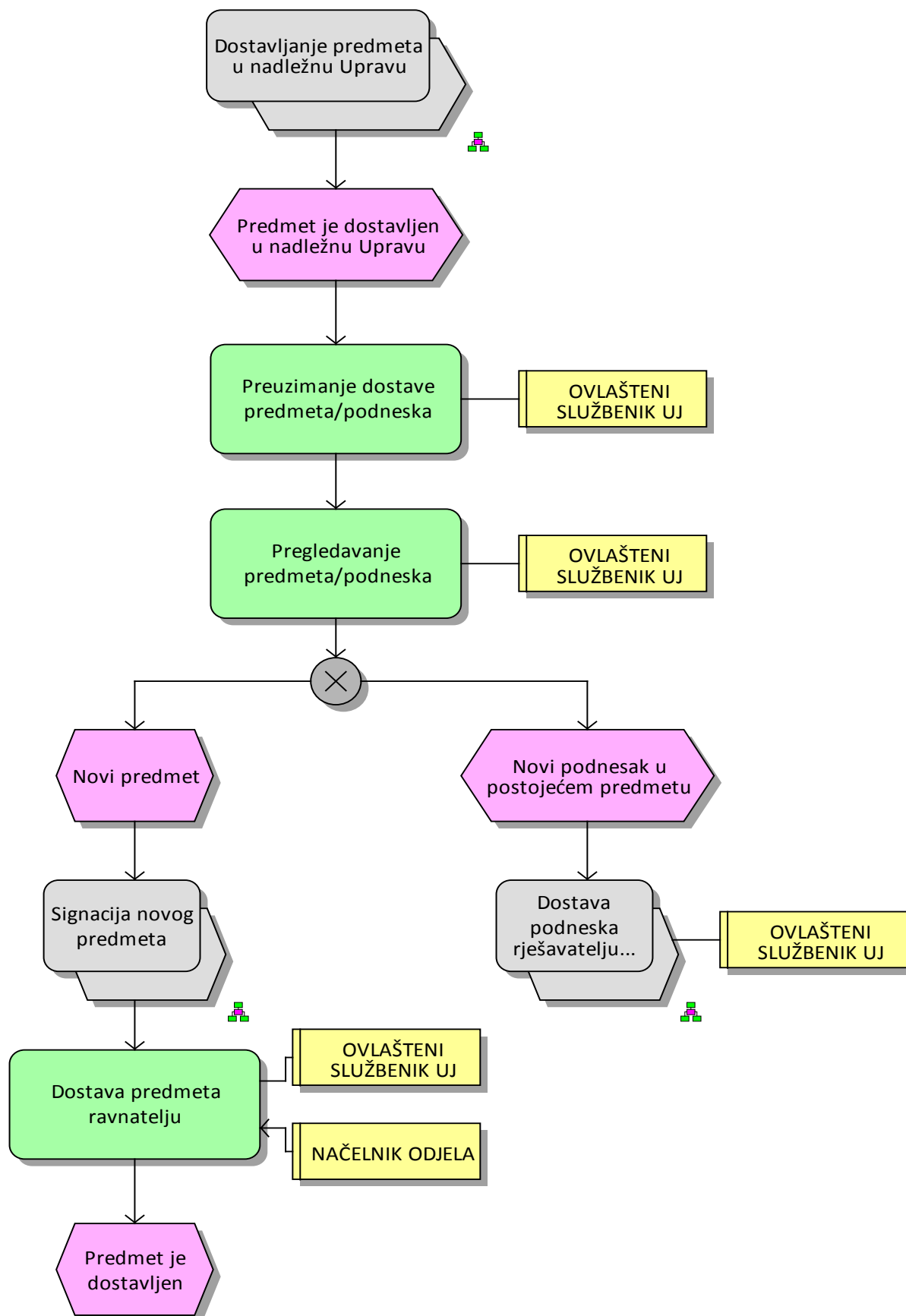
Slika 1.10 Upisivanje pismena (dio II)

1.3 Dostava pismena u rad

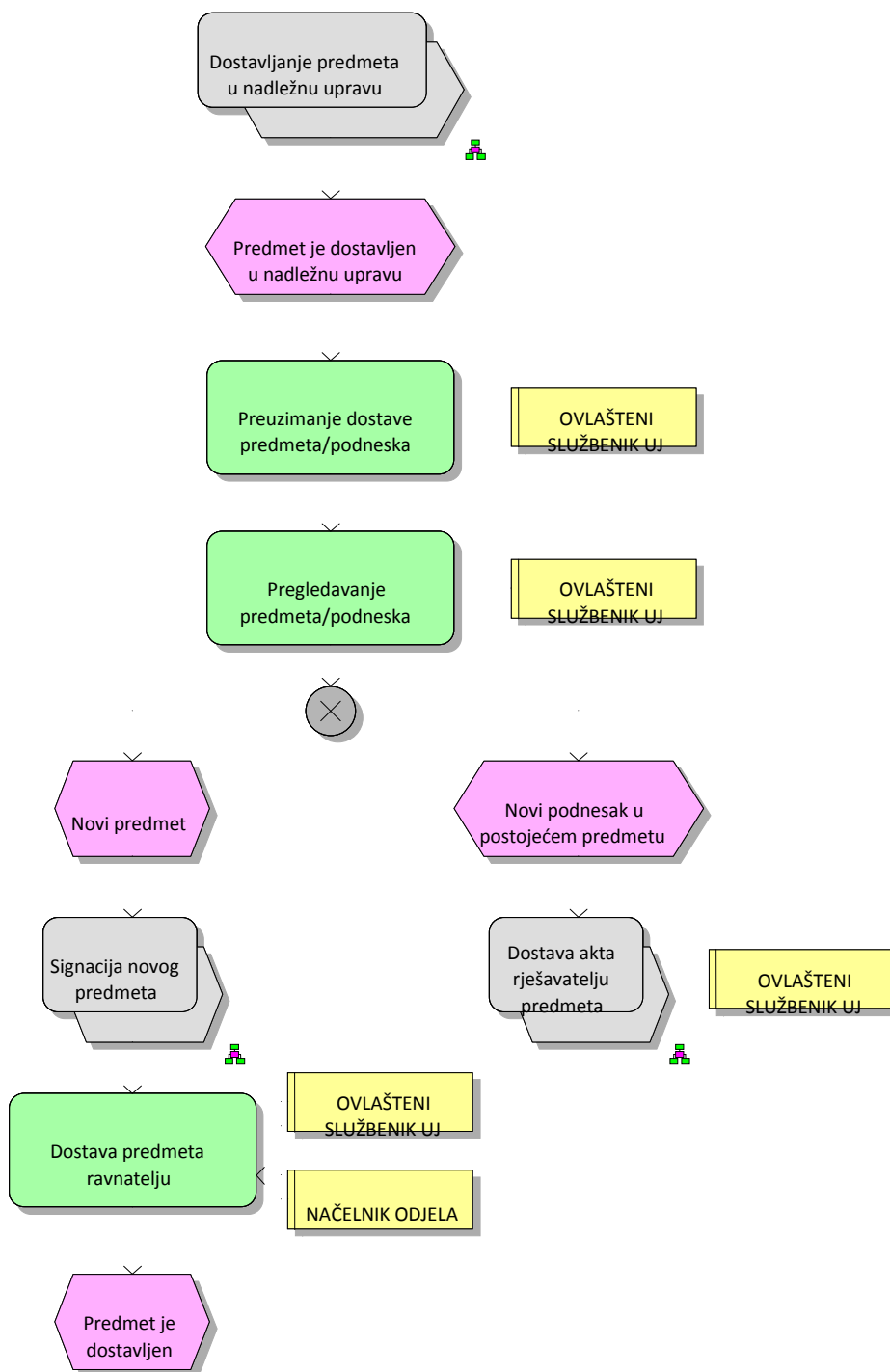
Poslije upisivanja pismena u upisnik predmeta upravnog postupka odnosno urudžbeni zapisnik, pismena se dostavljaju u rad.

Primljena pismena razvrstavaju se na pismena predmeta upravnog postupka i pismena predmeta neupravnog postupka. Razvrstana pismena raspoređuju se na unutarnje ustrojstvene jedinice. Razvrstavanje i raspoređivanje primljenih pismena obavlja službenik pisarnice koji otvara i pregledava primljene pošiljke.

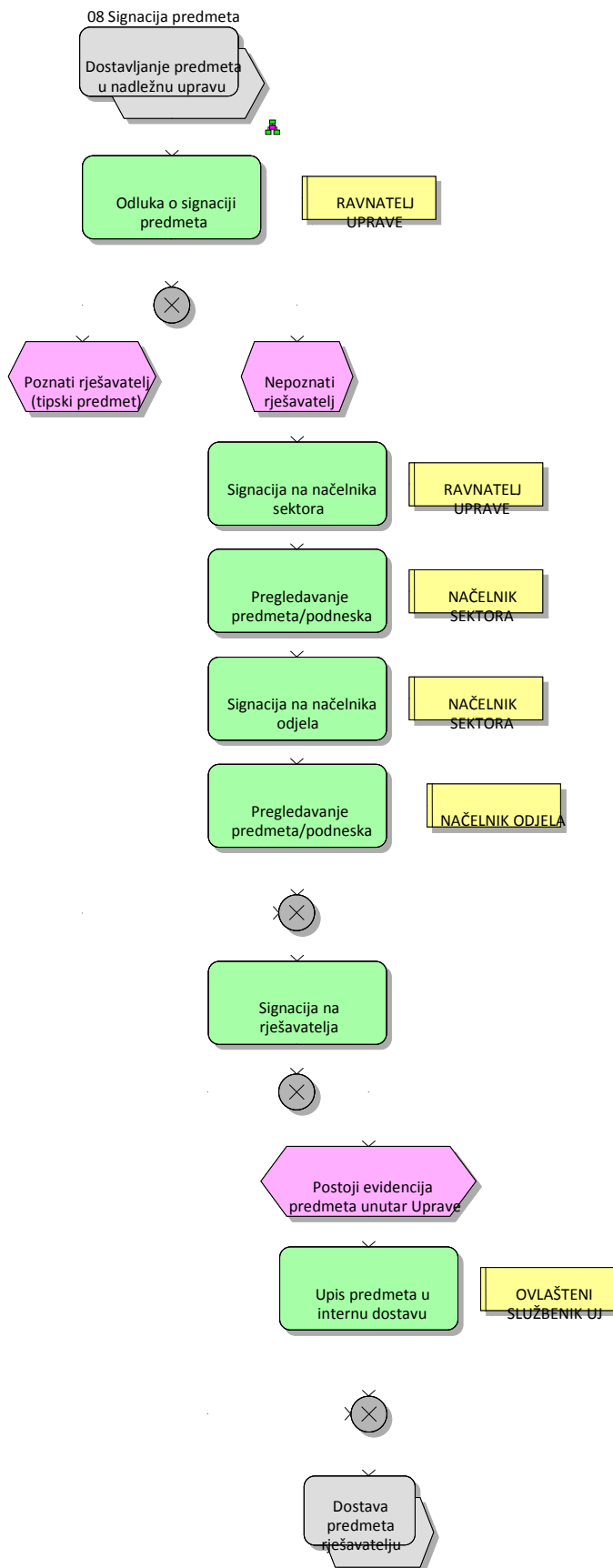
Dostavljanje predmeta odnosno pismena u rad



02 – ODREĐIVANJE NADLEŽNOSTI I DOSTAVA PREDMETA U RAD



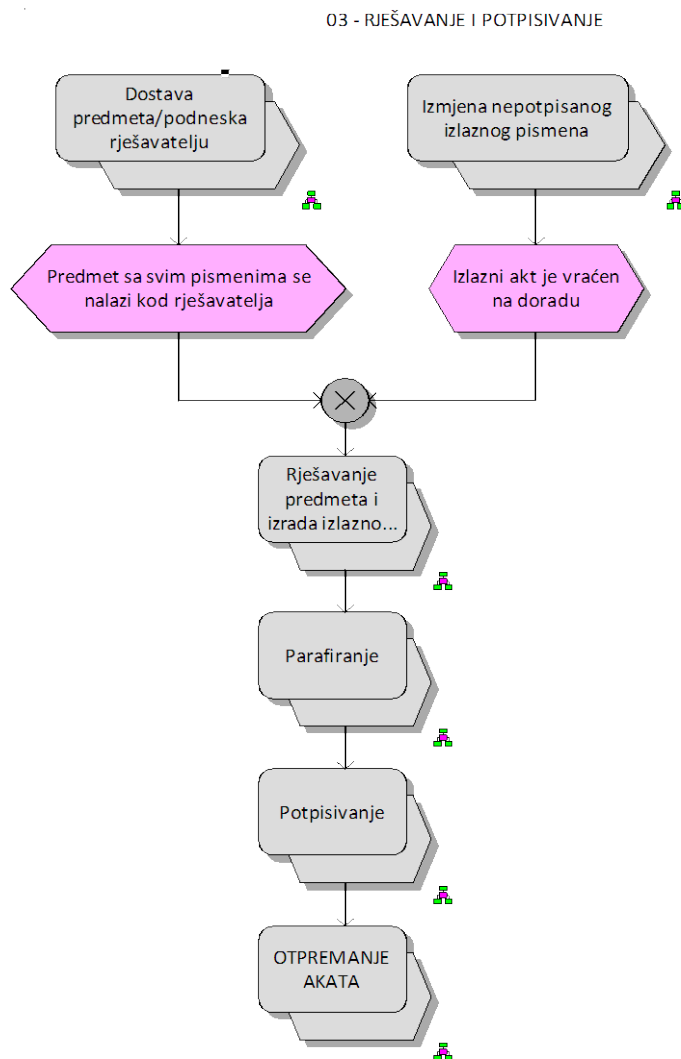
Slika 1.11 Dostavljanje predmeta, odnosno pismena u rad



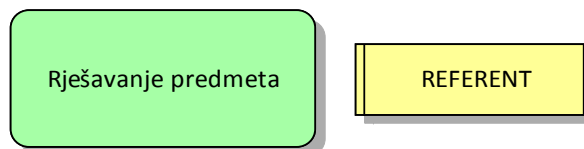
Slika 1.12 Signacija predmeta

1.4 Administrativno-tehnička obrada akata

Izrada akata



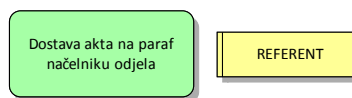
Slika 1.13 Rješavanje i potpisivanje



Slika 1.14 Rješavanje predmeta i izrada izlaznog akta

Potpisivanje akata

Na jedan primjerak akta, pripremljen za potpis ovlaštene službene osobe, koji ostaje u spisu, potpis stavlja službenik koji je akt izradio za potpis, a po potrebi i drugi službenici koji su sudjelovali u izradi akta. Potpisi se stavljaju u pravilu s desne strane, ispod mjesta za potpis službene osobe ovlaštene za potpisivanje.



Slika 1.15 Parafiranje akta



Slika 1.16 Potpisivanje akta

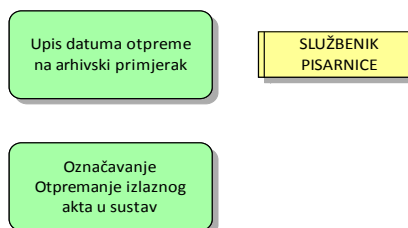
Otprema akata

Otprema akata obavlja se u skladu s uputom za otpremu koju je ovlaštena osoba upisala prilikom dostave akta za otpremu.

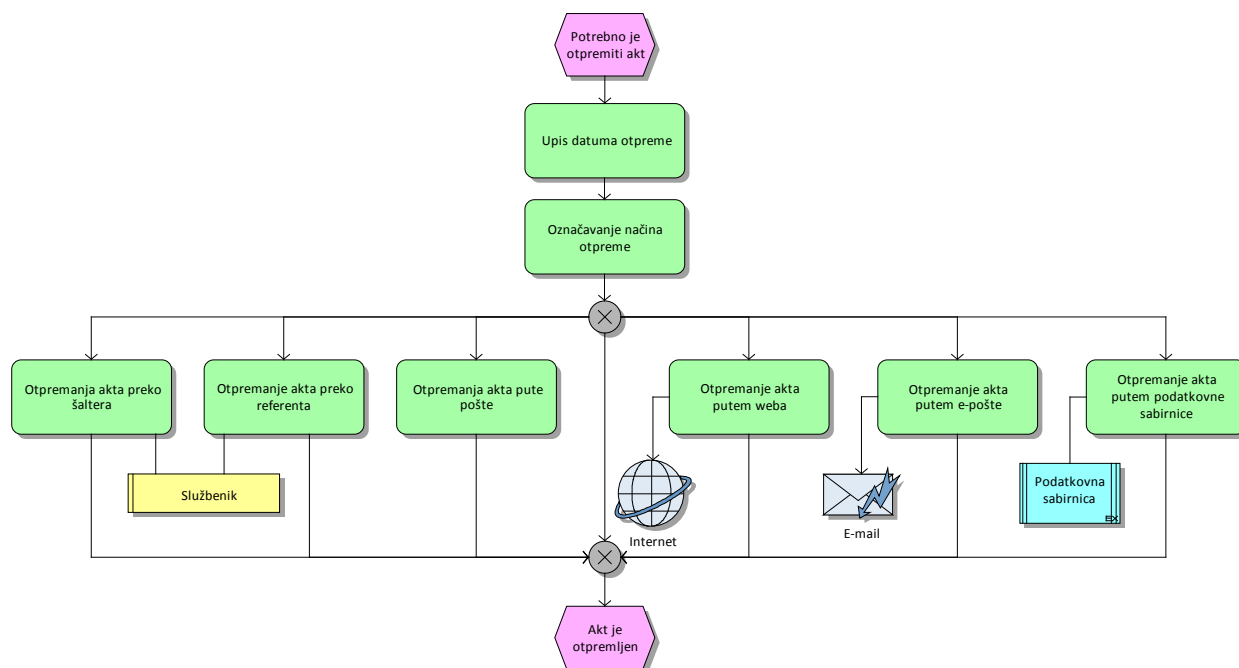
Otprema putem pisarnice



Slika 1.17 Otprema putem pisarnice - Otpremanje akata



Slika 1.18 Otprema putem pisarnice - Otpremanje izlaznog akta

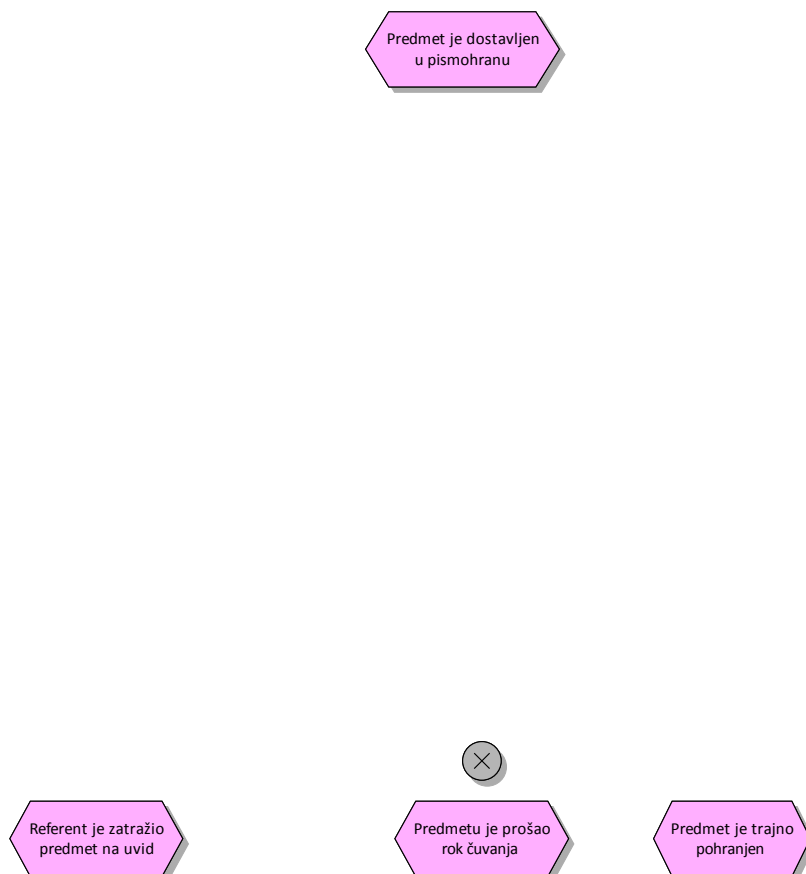


Slika 1.19 Otprema elektroničkim komunikacijskim kanalima

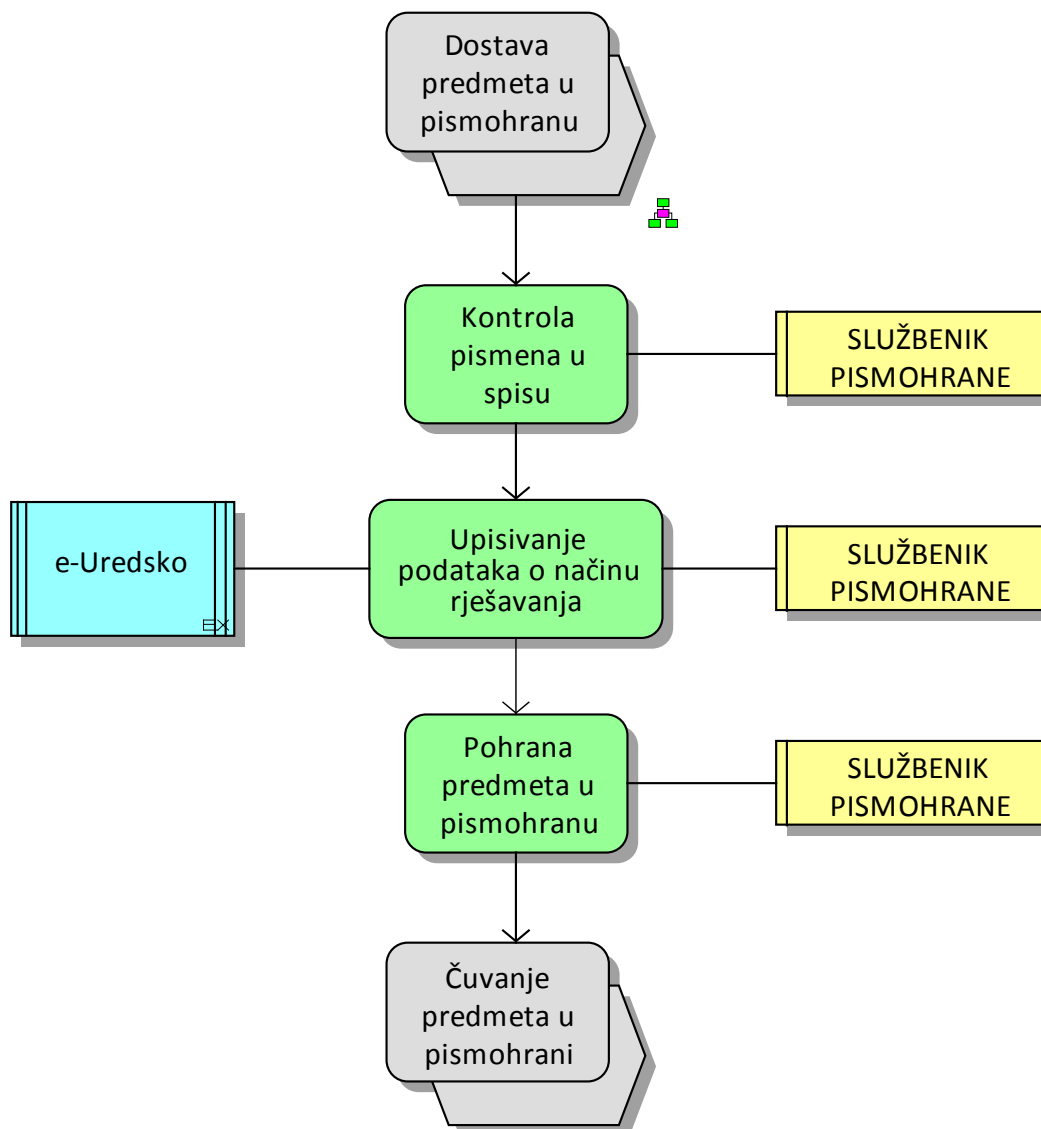
1.5 Stavljanje u pismohranu i čuvanje

Riješeni predmeti stavljaju se u pismohranu i u njoj čuvaju, sukladno propisima o zaštiti arhivske građe. Ako se pismena obrađuju elektroničkim putem, riješeni predmeti snimaju se na elektronički medij i čuvaju na drugom mjestu. U izvornom obliku na papiru čuvaju se samo oni dokumenti za koje je to utvrđeno propisom o izlučivanju arhivske građe. Na čuvanje spisa u pismohrani primjenjuju se propisi o čuvanju arhivske građe.

Odlaganje predmeta u pisarnicu



Slika 1.20 Odlaganje predmeta u pisarnicu



Slika 1.21 Rukovanje predmetima pohranjenim u pismohrani

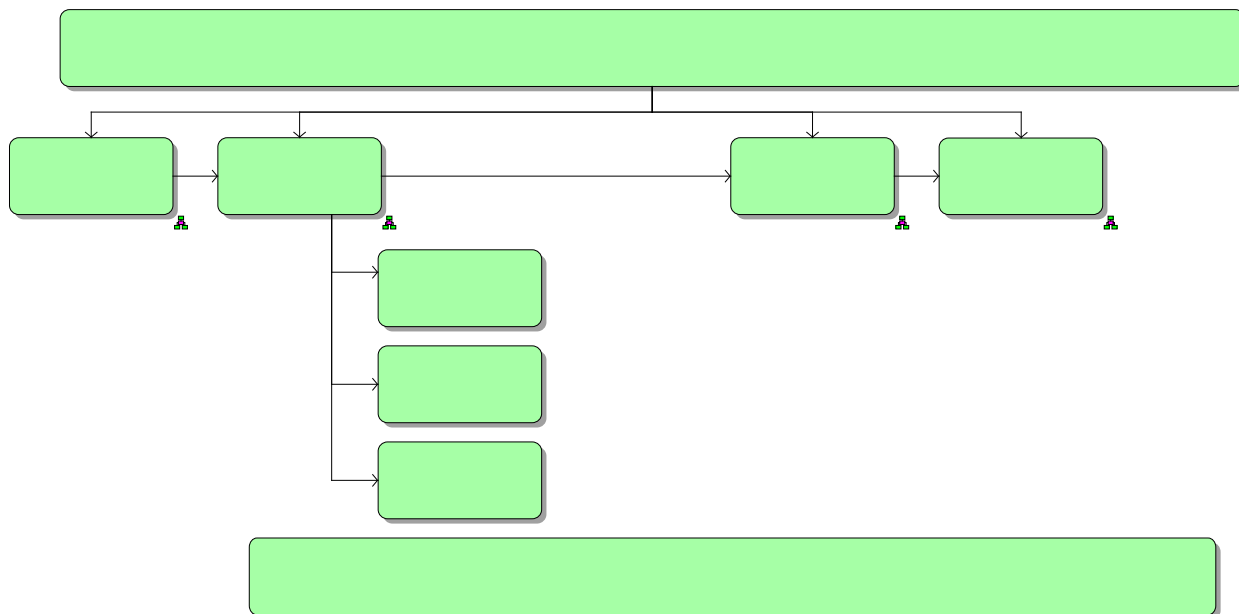
1.6 Upravni postupak

Temeljni propis koji propisuje postupanje u upravnom postupku jest Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09). Ovaj Zakon propisuje korake i aktivnosti pri provođenju upravnih postupaka pred nadležnim javnopravnim tijelima. Opisi i grafički prikazi poslovnih procesa dani ovim modelom temeljeni su i usklađeni upravo s aktivnostima i koracima propisanim Zakonom o općem upravnom postupku. Pokretanje i vođenje upravnog postupka

Pokretanje i vođenje upravnog postupka obuhvaća sljedeće funkcije:

- pokretanje upravnog postupka
- postupak rješavanja upravne stvari
- rješavanje upravne stvari
- pravni lijekovi.

Pri tome se u postupku rješavanja upravne stvari provode specifične radnje u postupku, dokazivanje i upravlja rokovima. Dokazivanjem tijekom rješavanja upravne stvari utvrđuje se činjenično stanje. Dokazivanje uključuje dokazivanje ispravama koje mogu biti i u elektroničkom obliku, saslušavanje svjedoka, provođenje vještačenja i očevida. Radnje u postupku dokazuju se dokumentima koji se vode tijekom postupka poput podnesaka, zapisnika, zaključaka. Stranka u postupku ima pravo korištenja pravnih lijekova u žalbenom postupku.



Slika 1.22 Pokretanje i vođenje upravnog postupka

Tijekom cijelog postupka službena osoba može obavješćivati stranke u postupku o tijeku postupka pri čemu se obavješćivanje može odvijati konvencionalnim (dostava, pošta) ili

elektroničkim putem, a obavljena dostava se potvrđuje dostavnicom, odnosno bilježenjem pismena na poslužitelju za primanje takvih poruka.

1.6.1 Pokretanje upravnog postupka

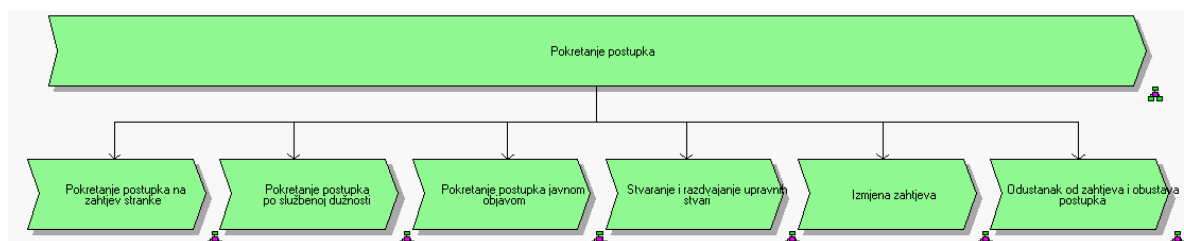
Sukladno Zakonu o općem upravnom postupku, događaji koji mogu inicirati pokretanje upravnog postupka jesu:

- zahtjev stranke za pokretanjem upravnog postupka,
- pokretanje upravnog postupka po službenoj dužnosti.

U posebnim slučajevima, javnopravno tijelo može pokrenuti upravni postupak javnom objavom.

Osim pokretanja upravnih postupaka, tijekom postupanja u upravnim stvarima moguća je pojava potrebe za pokretanjem sljedećih procesa koji izravno utječu na tijek postupanja u upravnoj stvari:

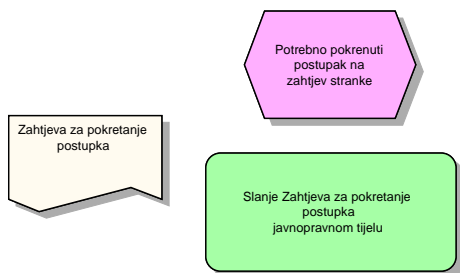
- spajanje ili razdvajanje upravnih stvari,
- izmjena zahtjeva,
- odustanak od zahtjeva i obustava postupka.



Slika 1.23 Pokretanje upravnog postupka

Pokretanje postupka na zahtjev stranke

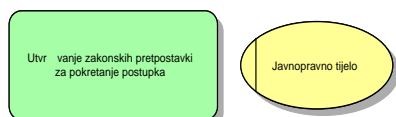
Kada javnopravno tijelo zaprimi zahtjev za pokretanje upravnog postupka, službena osoba javnopravnog tijela, u pravilu službenik pisarnice, sukladno propisima koji uređuju uredsko poslovanje, upisuje zahtjev za pokretanje postupka u upisnik predmeta upravnog postupka. Javnopravno tijelo koje ima uredsko poslovanje podržano aplikacijskim sustavom u tu svrhu koristi taj sustav. Radi preglednosti grafičkih prikaza, na grafičkom prikazu procesa aplikacijski sustav koji podržava uredsko poslovanje označen je pojmom „e-Uredsko“. Sljedeća slika detaljno opisuje aktivnosti koje se odvijaju od trenutka slanja zahtjeva za pokretanje upravnog postupka preko provjerene nadležnosti javnopravnog tijela i potpunosti i razumljivosti podneska do početka procesa Postupka za rješavanje upravne stvari, odnosno do slanja rješenja o odbacivanju podneska.



- Klasifikacijsku oznaku predmeta
- urudžbeni broj pismena
- datum primitka zahtjeva

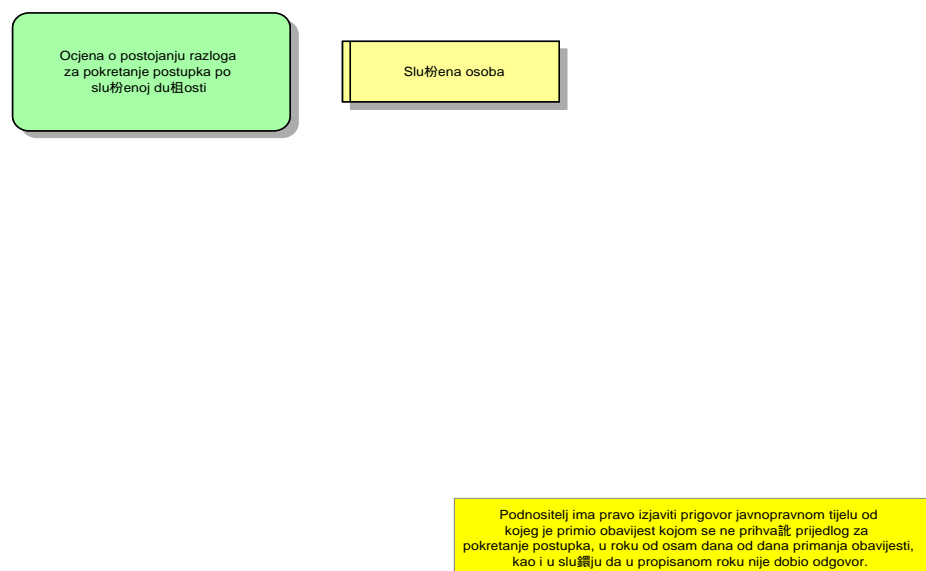
Donošenje Rješenja kojim se odbaciti
Podnesak zbog nenadležnosti

Dostava Rješenja stranci



Slika 1.24 Pokretanje postupka na zahtjev stranke

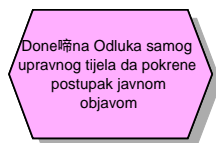
Pokretanje postupka po službenoj dužnosti



Slika 1.25 Pokretanje postupka po službenoj dužnosti

Osim pokretanja upravnog postupka na zahtjev stranke, upravni postupak može se pokrenuti i po službenoj dužnosti. Ako je pokretanje postupka po službenoj dužnosti posljedica monitoringa stanja u određenom upravnom području (npr. inspekcijski nadzor), priključivanje specifičnih procesa u tom upravnom području s procesima uredskog poslovanja i njihovo povezivanje elektroničkim poslovanjem omogućuje automatsko pokretanje upravnog postupka po službenoj dužnosti temeljem upozorenja pristiglih iz drugih informacijskih sustava.

Pokretanje postupka javnom objavom



Javna objava mora sadržavati:

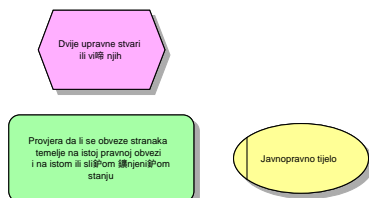
- naznaku upravne stvari,
- određuje osoba na koje se odnosi,
- način sudjelovanja tih osoba u postupku,
- popis isprava koje trebaju poslati ili ih osobno dostaviti javnopravnom tijelu te
- upozorenje na posljedice neodazivanja na javnu objavu u određenom roku.

Slika 1.26 Pokretanje postupka javnom objavom

U posebnim slučajevima kad su stranke nepoznate ili kada to propisuje zakon, javnopravno tijelo može pokrenuti upravni postupak javnom objavom.

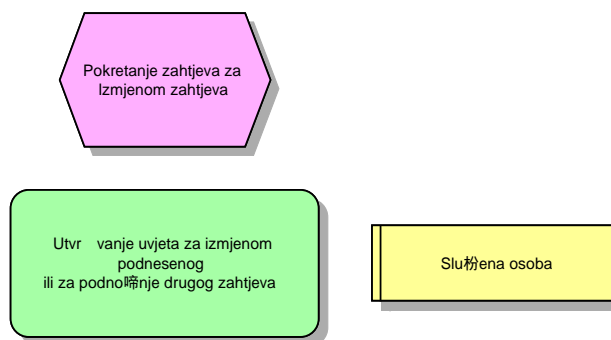
Spajanje i rastavljanje upravne stvari

Dvije upravne stvari ili više njih mogu se spojiti u jedan postupak, ako se prava ili obveze stranaka temelje na istoj pravnoj osnovi i na istom ili sličnom činjeničnom stanju. Ako se promijene okolnosti zbog kojih su stvari spojene u jedan postupak, postupci će se razdvojiti. Spajanje, odnosno razdvajanje upravnih stvari obavlja se zaključkom. Na proces spajanja odnosno rastavljanja upravne stvari nastavlja se proces Postupka rješavanja upravne stvari.



Slika 1.27 Spajanje i rastavljanje upravne stvari

Izmjena zahtjeva

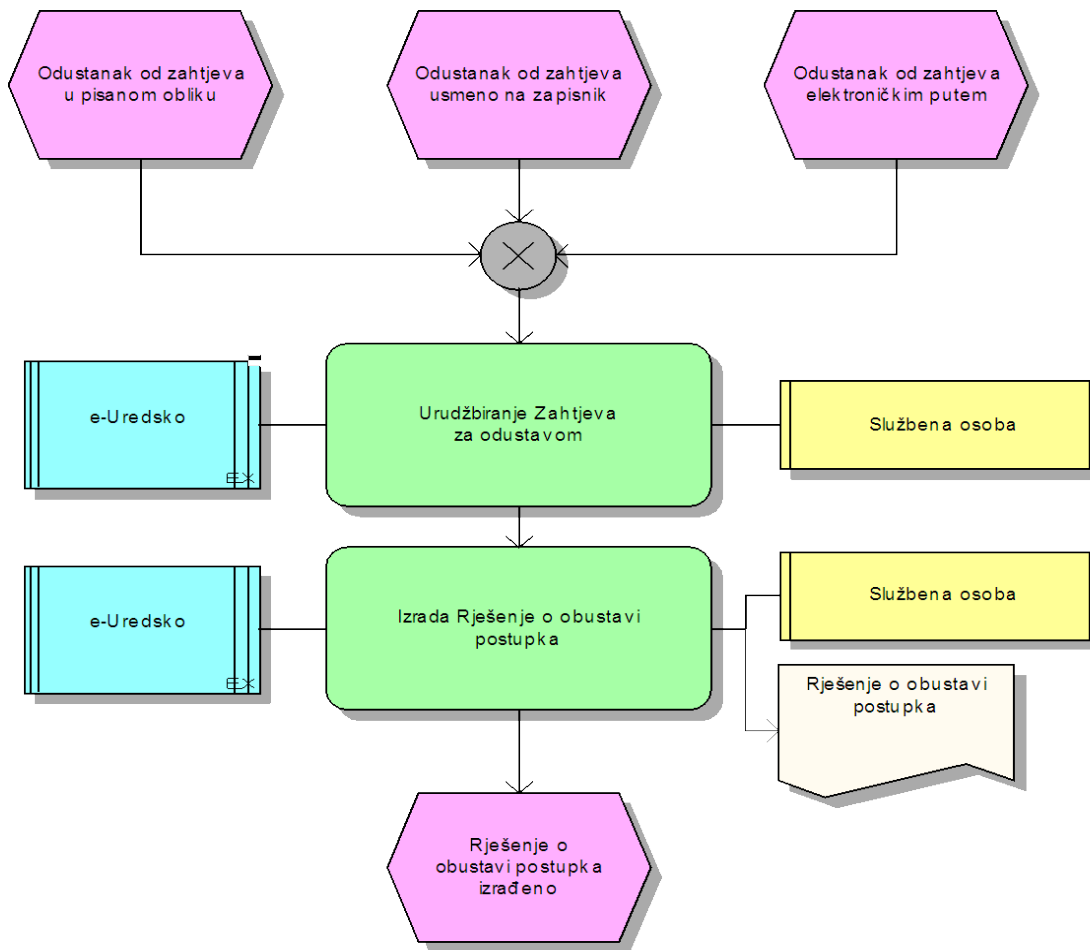


Slika 1.28 Izmjena zahtjeva

Ako pokrenuti upravni postupak nije riješen, stranka može izmijeniti svoj zahtjev ili podnijeti drugi, ako se ti zahtjevi u bitnim pretpostavkama temelje na istom činjeničnom stanju. Službena osoba utvrđuje postojanje uvjeta za izmjenu podnesenog ili za podnošenje drugog zahtjeva, te će donijeti rješenje kojim će odbaciti zahtjev stranke ili ući u proces Postupka rješavanja upravne stvari temeljem izmijenjenog (novog) zahtjeva stranke.

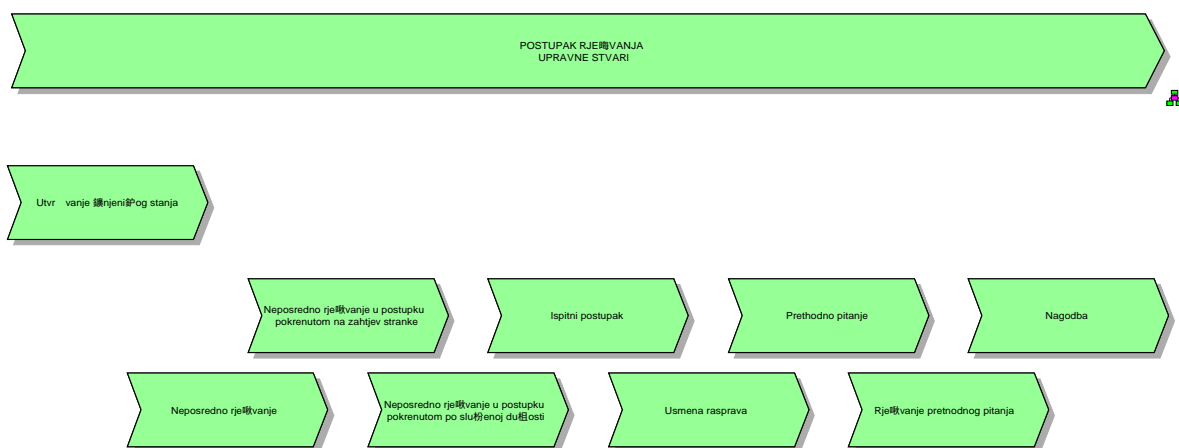
Odustanak od zahtjeva i obustava postupka

Odustanak od zahtjeva i obustava postupka



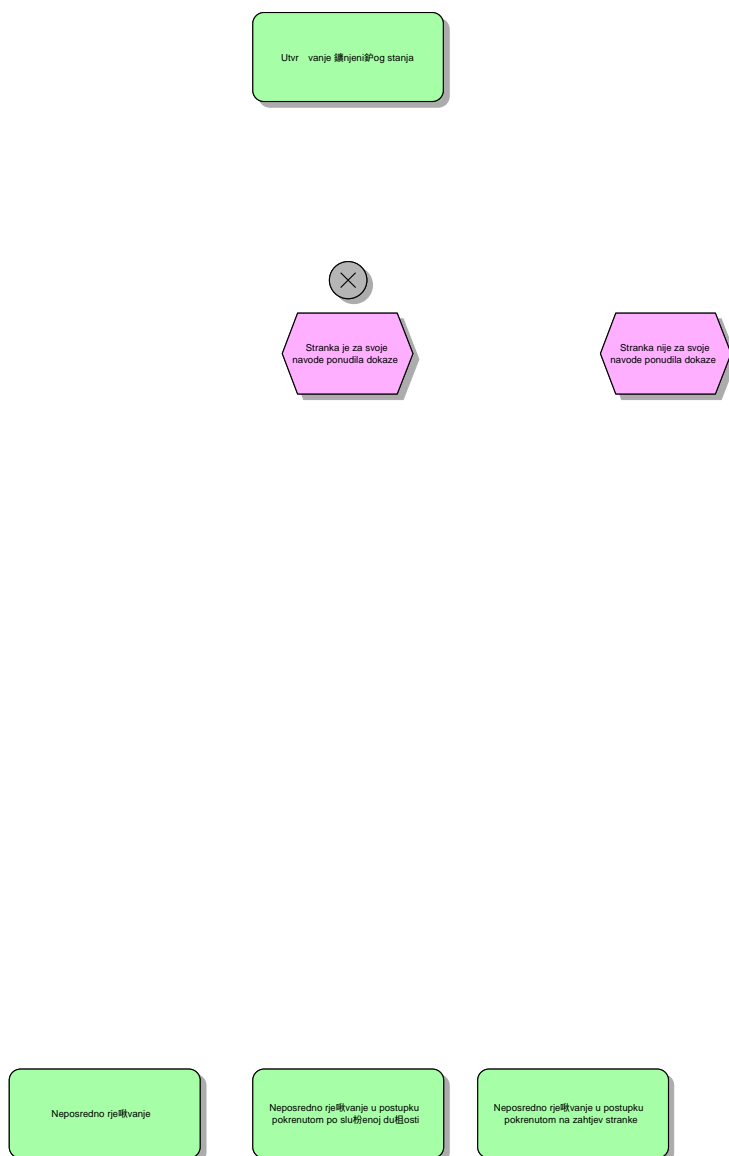
Slika 1.29 Odustanak od zahtjeva i obustava postupka

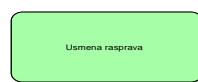
1.6.2 Postupak rješavanja upravne stvari



Slika 1.30 Postupak rješavanja upravne stvari

Postupak rješavanja upravne stvari

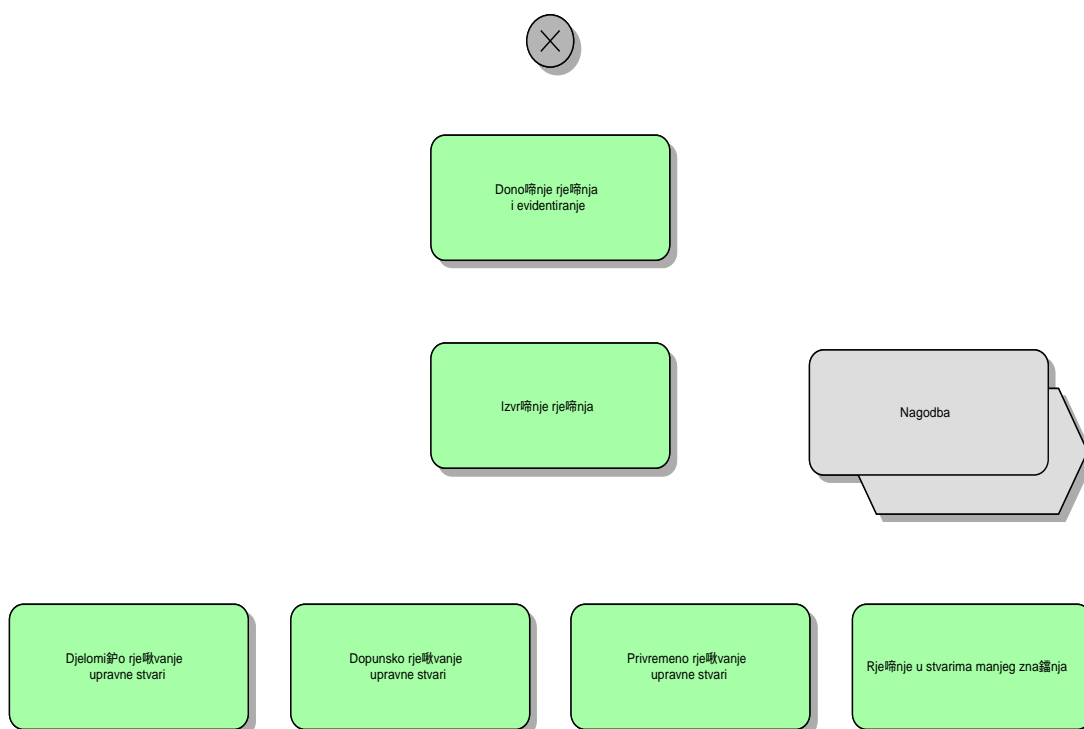




Slika 1.31 Poslovni proces: Rješavanje upravne stvari

1.6.3 Rješavanje upravne stvari

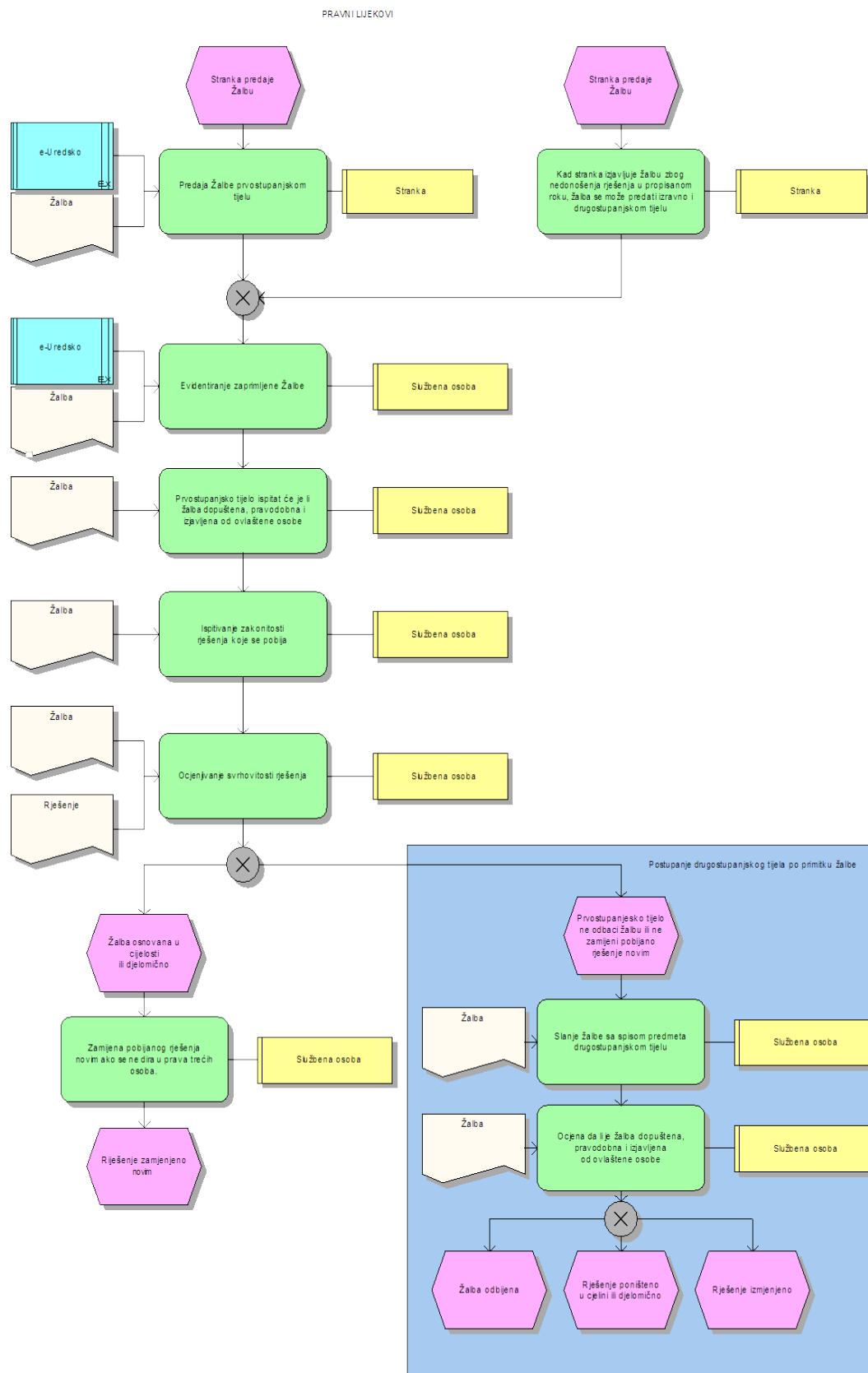
Slika 1.32 Rješavanje upravne stvari



Slika 1.33 Rješavanje upravne stvari

1.6.4 Pravni lijekovi (žalbeni postupak)

Osnovna postavka upravnog postupka je da stranke imaju pravo na cijeli niz pravnih lijekova. Od suvremenog e-servisa očekuje se da stranku vodi kroz taj postupak te ga upozorava na rokove. Nadležne rješavatelje sustav upozorava na istek roka i pravomoćnost rješenja, odnosno druge događaje.



Slika 1.34 Pravni lijekovi (žalbeni postupak)






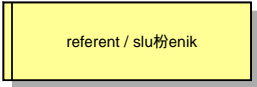
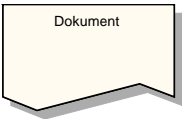
2 LEGENDA GRAFIČKIH SIMBOLA

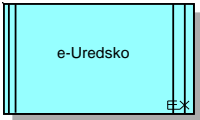

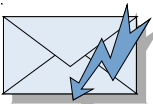

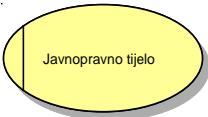
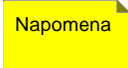

Legenda grafičkih simbola korištenih u poglavlju 1. Primjer procesa uredskog poslovanja u ministarstvu.

2.1 EPC dijagram

Grafički prikazi dani su EPC (eng. *Event Driven Process Chain*) dijagramima koji na intuitivan način prikazuju procese čije pokretanje inicira određeni događaj. Sljedeća tablica prikazuje značenje pojedinih simbola u EPC dijagramima:

Tablica 2.1 Legenda grafičkih simbola EPC dijagrama

Simbol	Opis
	Ključne funkcije modela
	Ključni proces
	Oznaka da za funkciju/proces/aktivnost postoji detaljnija razrada prikazana drugim dijagramom (metoda „propadanja“ – „drill down“)
	Aktivnost u procesu
	Događaj u procesu
	Službenik / referent javnopravnog tijela koji obavlja određenu aktivnost
	Pismo (ili drugi dokument) u postupku

Simbol	Opis
	Aplikacija za podršku uredskom poslovanju
 <p>Pošta</p>	Zaprimanje/slanje pismena konvencionalnom poštom / dostavom
 <p>E-mail</p>	Zaprimanje/slanje pismena elektroničkim putem
	Stranka u postupku koja obavlja određenu aktivnost
 <p>Javnopravno tijelo</p>	Javnopravno tijelo nadležno za obavljanje određene aktivnosti
 <p>Napomena</p>	Napomena ili pojašnjenje određene aktivnosti
	Slijed aktivnosti i događaja u postupku
	Logička grananja u procesu (I, ekskluzivno ILI, ILI)

3 POPIS SLIKA

Slika 1.1 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (I dio)	3
Slika 1.2 Procesna struktura elektroničkog uredskog poslovanja (II dio).....	4
Slika 1.3 Zaprimanje pošiljki	5
Slika 1.4 Primitak i otvaranje pošiljki.....	6
Slika 1.5 Zaprimanje pošte naslovljene na službenika.....	7
Slika 1.6 Zaprimanje pošiljki za čelnika tijela.....	8
Slika 1.7 Zaprimanje podneska označenog određenim stupnjem tajnosti	9
Slika 1.8 Razvrstavanje i raspoređivanje pismena.....	10
Slika 1.9 Upisivanje pismena (dio I).....	11
Slika 1.10 Upisivanje pismena (dio II).....	13
Slika 1.11 Dostavljanje predmeta, odnosno pismena u rad.....	15
Slika 1.12 Signacija predmeta.....	16
Slika 1.13 Rješavanje i potpisivanje	17
Slika 1.14 Rješavanje predmeta i izrada izlaznog akta	18
Slika 1.15 Parafiranje akta	19
Slika 1.16 Potpisivanje akta.....	20
Slika 1.17 Otprema putem pisarnice - Otpremanje akata.....	21
Slika 1.18 Otprema putem pisarnice - Otpremanje izlaznog akta	22
Slika 1.19 Otprema elektroničkim komunikacijskim kanalima	23
Slika 1.20 Odlaganje predmeta u pisarnicu.....	24
Slika 1.21 Rukovanje predmetima pohranjenim u pismohrani	25
Slika 1.22 Pokretanje i vođenje upravnog postupka	26
Slika 1.23 Pokretanje upravnog postupka.....	27
Slika 1.24 Pokretanje postupka na zahtjev stranke	29
Slika 1.25 Pokretanje postupka po službenoj dužnosti.....	30
Slika 1.26 Pokretanje postupka javnom objavom.....	31
Slika 1.27 Spajanje i rastavljanje upravne stvari	32
Slika 1.28 Izmjena zahtjeva	33
Slika 1.29 Odustanak od zahtjeva i obustava postupka.....	34
Slika 1.30 Postupak rješavanja upravne stvari.....	35

Slika 1.31 Poslovni proces: Rješavanje upravne stvari.....	37
Slika 1.32 Rješavanje upravne stvari.....	37
Slika 1.33 Rješavanje upravne stvari.....	38
Slika 1.34 Pravni lijekovi (žalbeni postupak).....	39

4 POPIS TABLICA

Tablica 2.1 Legenda grafičkih simbola EPC dijagrama	40
---	----



REPUBLIKA HRVATSKA

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja

Privitak 3

Primjeri modela poslovnih procesa uredskog poslovanja

Ver. 1.0

SADRŽAJ

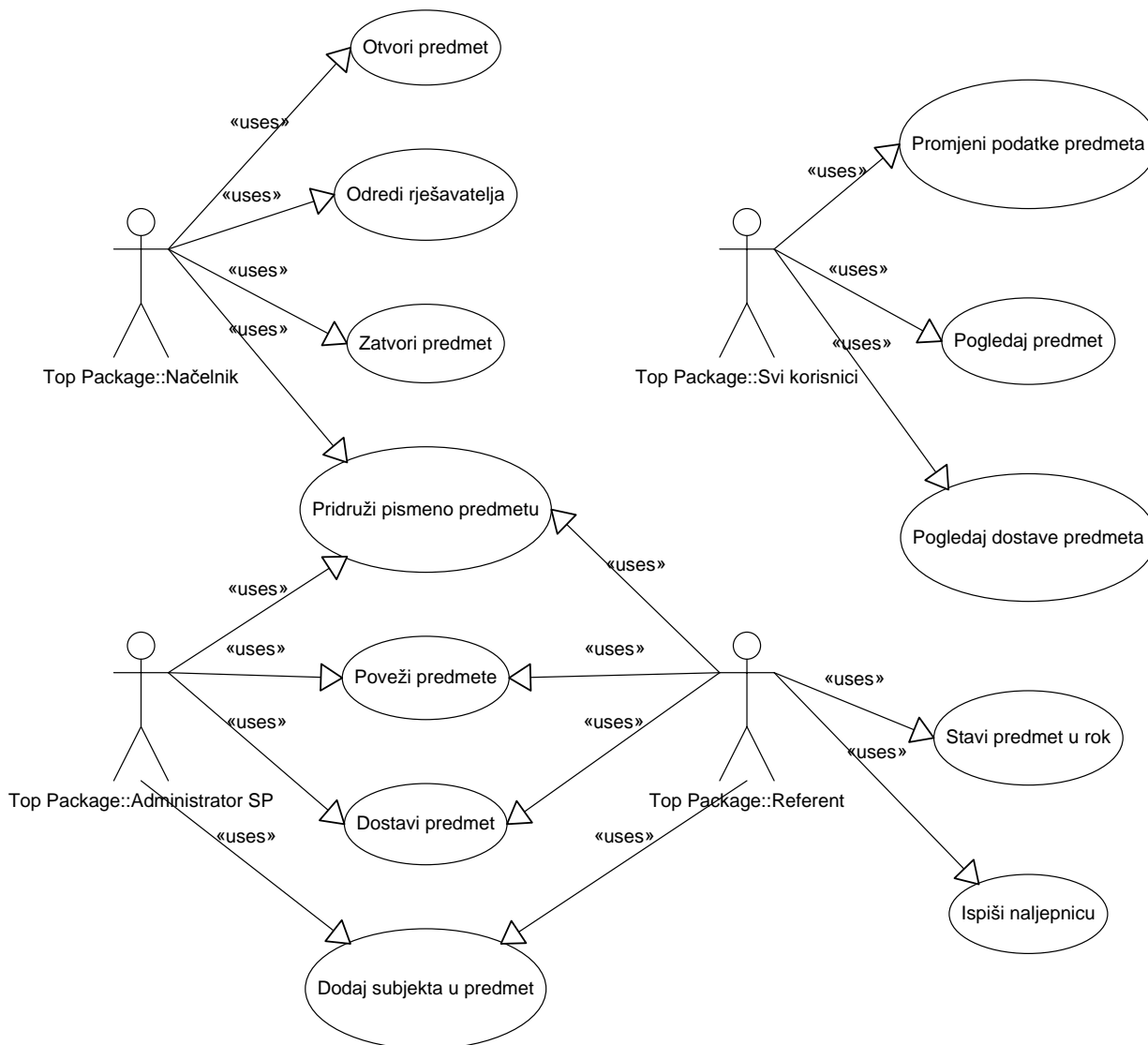
1	PRIMJERI MODELA POSLOVNIH PROCESA UREDSKOG POSLOVANJA	3
1.1	SLUČAJEVI KORIŠTENJA INTERNIH PROCESA UREDSKOG POSLOVANJA.....	3
1.1.1	<i>Predmet</i>	3
1.1.2	<i>Pismo</i>	8
1.1.3	<i>Dostava</i>	12
1.1.4	<i>Otprema</i>	15
1.2	PRIMJERI DIJAGRAMA AKTIVNOSTI INTERNIH PROCESA UREDSKOG POSLOVANJA	17
1.2.1	<i>Zaprimanje podneska i otvaranje predmeta</i>	17
1.2.2	<i>Dostava predmeta/pismena u rad</i>	18
1.2.3	<i>Rješavanje i potpisivanje</i>	19
1.2.4	<i>Otpremanje izlaznih akata</i>	20
1.2.5	<i>Arhiviranje predmeta</i>	21
1.3	PRIMJERI UML MODELA ELEKTRONIČKOG OTPREMANJA I ZAPRIMANJA PISMENA.....	22
1.4	SPECIFIKACIJA WEB SERVISA ZA E-URED.....	25
1.4.1	<i>Web Service „PREDMET“</i>	25
1.4.2	<i>Web Service „PISMENO“</i>	28
2	POPIS SLIKA.....	31
3	POPIS TABLICA	32

1 PRIMJERI MODELA POSLOVNIH PROCESA UREDSKOG POSLOVANJA

U nastavku su dani primjeri slučajeva korištenja za razvoj informacijskog sustava, prema zahtjevu određenog tijela državne uprave.

1.1 Slučajevi korištenja internih procesa uredskog poslovanja

1.1.1 Predmet



Slika 1.1 Slučaj korištenja: Predmet

Otvori predmet

Use-Case "Otvori predmet" omogućava korisniku da otvori novi predmet. Prilikom otvaranja predmeta korisnik upisuje sve potrebne podatke, a minimalni skup podataka koji mora unijeti čini:

- Naziv predmeta
- Vrsta predmeta
- Dosje

- Nadležnost (Ustrojstvena jedinica).

Ostali podaci:

- Godina otvaranja predmeta
- Datum.

Dokumentacijsko mjesto korisnika koji otvara predmet automatski se ispisuje na ekranu. Korisnik uz skup obveznih podataka može unijeti i skup neobveznih podataka kao što su:

- Ključne riječi
- Rok za rješavanje
- UP/I podaci ako se radi o otvaranju upravnog predmeta drugog stupnja
- Napomene.

Nakon što je korisnik spremio podatke predmeta, može nastaviti daljnji rad na tom predmetu. Use-Case "Otvori spis" u sebi sadrži:

- 1. Signacija (Određivanje poslovnog područja)
- 2. Signacija (Određivanje nadležne ustrojstvene jedinice).

Poslovna pravila:

- Početni status spisa je "Otvoren".

Pridruži predmetu pismo

Use-Case "Pridruži predmetu pismo" omogućava korisniku da postojećem predmetu pridruži neko pismo. Sustav korisniku prezentira listu pismena (vidi Use-Case: pismo::Pregledaj pismena) od kojih može odabrati pismo koje se onda pridružuje tom predmetu. Pismo se u tom slučaju ponaša u skladu s Use-Case-om: pismo::Pridruži pismo predmetu.

Poslovno pravilo:

- Vrijede ista poslovna pravila kao u *Pridruži pismo predmetu*.

Promijeni podatke predmeta

Use-Case "Promijeni podatke predmeta" omogućava korisniku da promijeni osnovne podatke predmeta. Nakon što je korisnik odabrao spis (vidi Use-Case: *Pregledaj predmete*), prezentiraju mu se podaci predmeta koji se mogu mijenjati. Potvrdom unosa ti se podaci spremaju.

Poslovna pravila:

- Mijenjati se mogu samo spisi kojima je status "U rješavanju".
- Spis nakon spremanja podataka ostaje u tom statusu.
- Samo rješavatelji i surješavatelji tog predmeta mogu mijenjati podatke.

Dodaj subjekt u predmet

Use-Case "Dodaj subjekt u predmet" omogućava korisniku da odredi jedan ili više subjekata u tom predmetu. Prilikom odabira partnera sustav korisniku prezentira listu subjekata iz koje on odabere određeni subjekt. Ako je subjekt određen u pismenu koje je pridijeljeno tom predmetu moguće ga je preuzeti iz tog pismena. Kombinacija oba pristupa moguća je u svakom trenutku.

Poslovna pravila:

- Samo spisu koji ima status "U rješavanju" može se dodijeliti partner(e).

Odredi rješavatelje

Use-Case "Odredi rješavatelje" omogućava korisniku da određenom predmetu odredi rješavatelja (3. Signacija) i eventualno surješavatelje. Pokretanje ovog Use-Casea uvjetuje postojanje predmeta za koji se određuju rješavatelji i eventualni surješavatelji, tako da se ovaj Use Case može izvršiti odmah nakon otvaranja predmeta (vidi Use-Case: *Otvori predmet*) ili u nekom kasnijem trenutku prilikom mijenjanja podataka predmeta (vidi Use Case: *Promijeni podatke predmeta*). Korisnik iz liste ponuđenih korisnika određuje rješavatelja predmeta, automatski prilikom odabira korisnika se na podacima spisa vidi taj korisnik s nazivom pripadajuće ustrojstvene jedinice i postavlja se datum zaduženja (na trenutni datum). Ako korisnik za taj predmet želi odrediti i surješavatelje, nakon dodavanja rješavatelja odabire i potreban broj surješavatelja. Korisnik svoj zahtjev za surješavanjem može obrazložiti kratkim komentarom u previđeno polje Prilikom spremanja predmeta svim rješavateljima i surješavateljima se šalje e-mail (e-obavijest) u kojoj ih se obavještava da su određeni kao rješavatelji (surješavatelji) na tom predmetu. Pritiskom na link u e-mailu oni direktno pristupaju tom predmetu gdje moraju dati svoju suglasnost glede dobivenog zaduženja. Prilikom davanja suglasnosti u odgovarajuće polje predmeta upisuje se datum davanja suglasnosti određenog rješavatelja (surješavatelja).

Poslovna pravila:

- Samo korisnik iz nadležne ustrojstvene jedinice može odrediti rješavatelje i/ili surješavatelje
- Samo spisu koji ima status "Otvoreno" moguće je dodijeliti rješavatelja i eventualne surješavatelje
- Kao rješavatelji mogu se odrediti samo korisnici iz ustrojstvene jedinice koja je nadležna za taj spis, odnosno za njegovo rješavanje
- Kao surješavatelji mogu se odrediti svi korisnici koji zadovoljavaju prethodni uvjet i svi korisnici drugih ustrojstvenih jedinica koji imaju odgovarajuću ulogu
- Prihvaćanjem signiranog posla od strane korisnika spisu se mijenja status u "U rješavanju".

Poveži spis

Use Case "Poveži spis" omogućava korisniku da jedan spis može referencirati s drugim. Prilikom rada na nekom spisu, korisnik primijeti da ima drugi spis (predmet) koji se bavi istom tematikom, i taj spis poveže s ovim spisom.

Poslovna pravila:

- Oba spisa koji sudjeluju u ovom Use-Caseu moraju najmanje imati status Otvoren ili U rješavanju.

Dostavi spis

Use-Case "Dostavi spis" omogućava korisniku da dostavi odabrani spis (vidi Use-Case: *spis:Pregledaj spise*). Nakon što je korisnik inicirao dostavljanje spisa, ovaj Use-Case se nadopunjava Use-Case-ovima: *dostavnica::Kreiraj dostavnicu*, *dostavnica::Promijeni podatke dostavnice* i *dostavnica::Pošalji dostavnicu*.

Poslovna pravila:

- Vrijede ista poslovna pravila kao u: Kreiraj dostavnicu, Promijeni podatke dostavnice, Pošalji dostavnicu.

Ispiši naljepnicu

Use-Case "Ispiši naljepnicu" omogućava korisniku da ispiše naljepnicu spisa, koju onda zalijepi na košuljicu spisa. Naljepnica sadrži sljedeće podatke:

- Godina otvaranja predmeta
- Redni broj spisa
- Datum otvaranja spisa
- Naziv nadležne ustrojstvene jedinice
- Naziv predmeta
- Klasifikacijsku oznaku predmeta.

Zatvori predmet

Use-Case "Zatvori predmet" omogućava korisniku da predmet na kojem je posao gotov zatvori.

Poslovna pravila:

- Samo načelnik nadležne ustrojstvene jedinice predmeta može zatvoriti predmet
- Sva izlazna pismena moraju biti otpremljena.

Pregledaj dostave predmeta

Use-Case "Pregledaj dostave predmeta" omogućava korisniku da u svakom trenutku može vidjeti kada je i kome neki spis dostavljen.

Stavi predmet u rok

Use-Case "Stavi predmet u rok" omogućava korisniku da određeni predmet stavi i vrati iz roka.

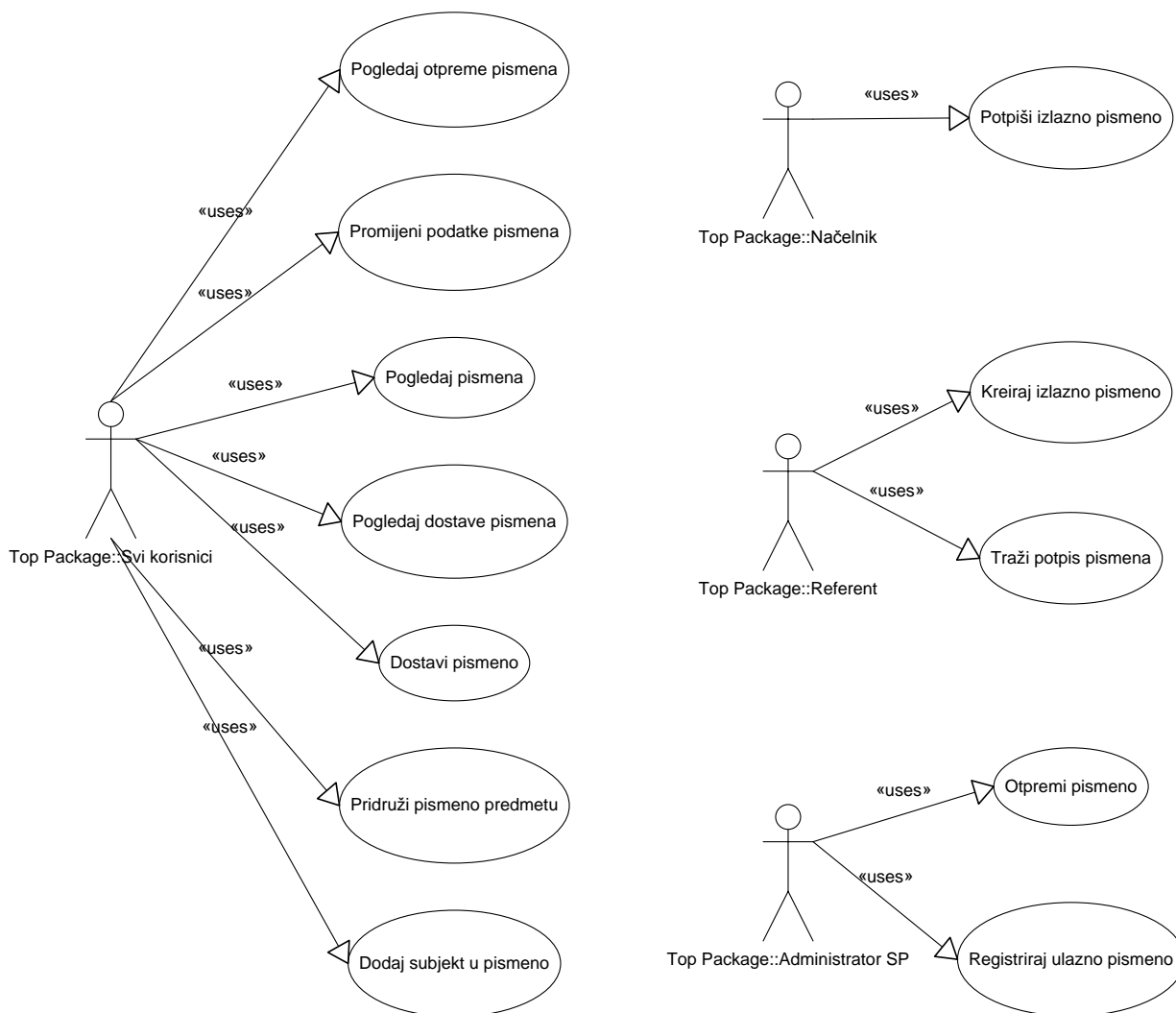
Poslovna pravila:

- Predmet mora imati status "U rješavanju"
- Samo rješavatelj može predmet staviti u rok
- Predmet nakon stavljanja u rok ima status "U roku"
- Predmet nakon vraćanja iz roka ima status "U rješavanju"
- Ako se predmetu pridruži pismo dok je u roku, on se automatski sam vraća iz roka.

Pregledaj predmete

Use-Case "Pregledaj predmete" omogućava korisniku da dobije popis predmeta po odabranom kriteriju, koji ovisi o njegovim pravima na sustavu, te trenutnoj poslovnoj funkciji koja se izvršava. Sustav omogućava korisniku da navigira kroz popis na razne načine, te da sortira kolone po vlastitoj volji.

1.1.2 Pismo



Slika 1.2 Slučaj korištenja: Pismo

Registriraj ulazno pismo

Use Case "Registriraj ulazno pismo" omogućava korisniku da registrira novo ulazno pismo. Prilikom kreiranja ulaznog pisma korisnik upisuje sve potrebne podatke, a minimalni skup podataka koji mora unijeti čini:

- naziv pisma
- vrsta pisma.

Podaci tko je registrirao pismo, iz koje ustrojstvene jedinice i kojem dokumentacijskom mjestu pripada ta ustrojstvena jedinica ispisuju se automatski. Korisnik uz skup obaveznih podataka može unijeti i skup neobaveznih podataka kao što su:

- Ostali podaci:
- Datum nastanka
- Datum uručenja
- Vaš znak

- Vaš datum
- Vrijednosti uz pismo (npr. pristojbe)
- Prilozi:
- Broj priloga
- Popis priloga.

Nakon što je korisnik spremio podatke pismena, on može nastaviti daljnji rad na tom pismenu. Tijekom upisa podataka korisnik može pismo direktno pridružiti nekom spisu na način da iz liste spisa, koju mu prezentira sustav (vidi Use-Case: spis::Pregledaj predmete) odabere predmet za to pismo.

Poslovna pravila:

- U/I status mora biti "ULAZNO"
- Početni status pismena je "Zaprimljeno".

Kreiraj izlazno pismo

Use-Case "Kreiraj izlazno pismo" omogućava korisniku da kreira novo izlazno pismo. Prilikom kreiranja izlaznog pismena korisnik upisuje sve potrebne podatke, a minimalni skup podataka koji mora unijeti čini:

- Naziv pismena
- Vrsta pismena.

Podaci tko je registrirao pismo, iz koje ustrojstvene jedinice i kojem dokumentacijskom mjestu pripada ta ustrojstvena jedinica ispisuju se automatski. Korisnik uz skup obaveznih podataka može unijeti i skup neobaveznih podataka kao što su:

- Primatelji pismena
- Način otpreme
- Ostali podaci:
- Datum nastanka
- Datum uručenja
- Vaš znak
- Vaš datum
- Prilozi:
- Broj priloga
- Popis priloga.

Nakon što je korisnik spremio podatke pismena može nastaviti daljnji rad nad tim pismenom.

Tokom upisa podataka korisnik može pismeno direktno pridružiti nekom predmetu na način da iz liste predmeta, koju mu prezentira sustav (vidi Use-Case: Pregledaj predmete), odabere odgovarajući predmet.

Poslovna pravila:

- U/I status mora biti "IZLAZNO"
- Nakon spremanja status je u "U izradi".

Traži potpis pismena

Use-Case "Traži potpis pismena" omogućava korisniku da neko pismeno šalje na autorizirajući potpis. Korisnik koji treba autorizirati to pismeno svojim potpisom biva preko e-mail-a obaviješten o tom pismenu. Preko upravljačke konzole primatelj pristupa pismenu.

Poslovna pravila:

- Samo korisnik koji je registrirao pismeno može ga slati na potpis
- Samo pismena čiji je U/I Status : "Izlazno" mogu se slati na potpis
- Samo pismena koji imaju statusu "U izradi" mogu se slati na potpis
- Nakon slanja status pismena prelazi u "Na potpisu".

Potpisi pismeno

Use-Case "Potpiši pismeno" omogućava korisniku da autorizira odgovarajuće pismeno. Prilikom primitka obavijesti korisnik može odobriti ili odbiti potpis.

Poslovna pravila:

- Pismena koja se potpišu prelaze u status "Potpisano", nikakve promjene, od bilo koga, nad tim pismenom više nisu moguće
- Pismena kojima se odbija potpis prelaze u status "Odbijeno", korisnik koji je to pismeno slao na potpis mora ga doraditi i ponovno poslati na potpis.

Pridruži pismeno spisu

Use Case "Pridruži pismeno spisu" omogućava korisniku da postojeće pismeno pridruži nekom spisu. Sustav korisniku prezentira listu spisa (vidi Use-Case: Pregledaj predmete) od kojih on može odabrati predmet kojem se onda pridružuje to pismeno. Pismeno se u tom slučaju ponaša u skladu s Use-Caseom: Pridruži predmetu pismeno.

Poslovna pravila:

- Pismeno je moguće pridružiti samo jednom spisu
- Izlazno pismeno: samo ako je korisnik rješavatelj ili surješavatelj na tom spisu
- Ulazno pismeno: prelazi u status "Pridruženo".

Promijeni podatke pismena

Use Case "Promijeni podatke pismena" omogućava korisniku da promijeni osnovne podatke pismena. Nakon što je korisnik odabrao pismo (vidi Use Case: *Pregledaj pismena*), prezentiraju mu se podaci pismena koji se mogu mijenjati. Potvrdom unosa ti podaci se spremaju.

Poslovna pravila:

- Mijenjati se mogu samo pismena kojima je status "U izradi" ili "Odbijeno"
- Pismo nakon spremanja podataka ima status "U izradi"
- Vrijede ista poslovna pravila kao u: Kreiraj izlazno pismo, :Registriraj ulazno pismo.

Dostavi pismo

Use-Case "Dostavi pismo" omogućava korisniku da dostavi odabrano pismo (vidi Use-Case: *Pregledaj pismena*) na rješavanje, te dostavu svih drugih pismena zaprimljenih i registriranih u sustavu. Nakon što je korisnik inicirao dostavljanje pismena, ovaj Use-Case se nadopunjava Use-Caseovima : Kreiraj dostavnicu, Promijeni podatke dostavnice i Pošalji dostavnicu.

Poslovna pravila:

- Vrijede ista poslovna pravila kao u: Kreiraj dostavnicu, Promijeni podatke dostavnice, Pošalji dostavnicu

Pregledaj dostave pismena

Use Case "Pregledaj dostave pismena" omogućava korisniku da dobije kompletan pregled dostava tog pismena.

Poslovna pravila:

- Korisnik vidi samo podatke dostave pismena koje je on kreirao/registrirao.

Pregledaj otpreme pismena

Use Case "Pregledaj otpreme pismena" omogućava korisniku da dobije kompletan pregled otprema tog pismena.

Poslovna pravila:

- Korisnik vidi samo podatke otpreme pismena koje je on kreirao/registrirao.

Pregledaj pismena

Use-Case "Pregledaj pismena" omogućava korisniku da dobije popis pismena po odabranom kriteriju, koji ovisi o njegovim pravima na sustavu, te trenutnoj poslovnoj funkciji koja se izvršava. Sustav omogućava korisniku da navigira kroz popis na razne načine, te da sortira kolone po vlastitoj volji.

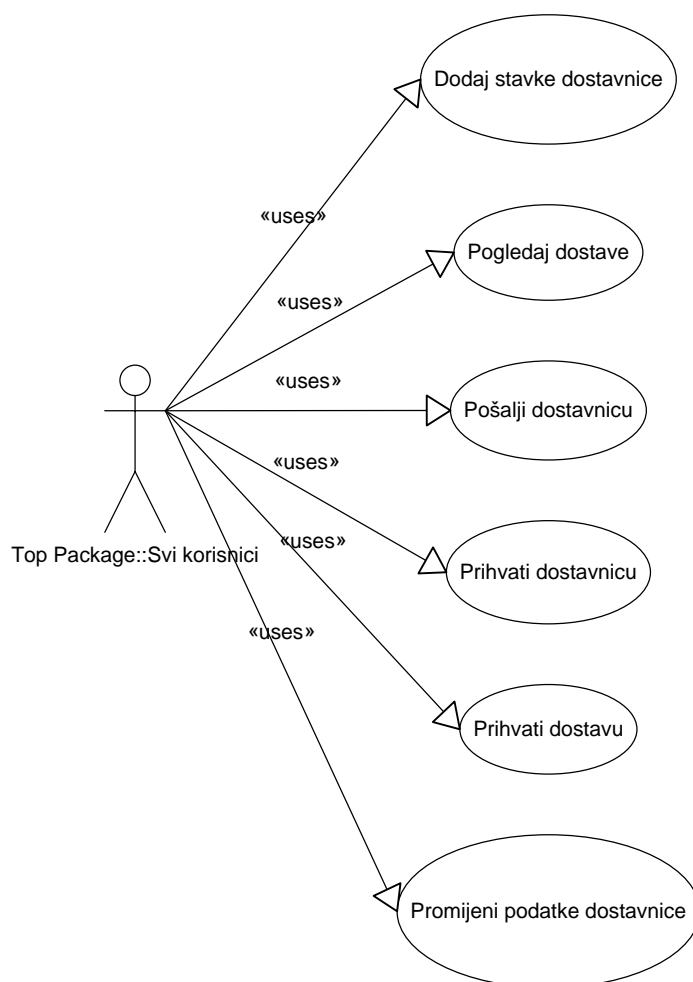
Dodaj subjekt u pismo

Use Case "Dodaj subjekt u pismo" omogućava korisniku da odredi jedan ili više subjekata pismena, kojima se nakon potpisivanja pismena, to pismo otprema. Prilikom odabira subjekta sustav korisniku prezentira listu subjekata iz koje on odabere određeni broj subjekata. Ako se to pismo otprema svim subjektima treba odabrati način otpreme za to pismo, u suprotnom slučaju treba svaki subjekt kojemu se to pismo šalje posebno označiti kao primatelja.

Poslovna pravila:

- Samo pismenima koji imaju status "U izradi" mogu se dodjeljivati subjekti.

1.1.3 Dostava



Slika 1.3 Slučaj korištenja: Dostava

Kreiraj dostavnicu

Use-Case "Kreiraj dostavnicu" omogućava korisniku da kreira dostavnicu. Ovo je početni Use-Case prilikom procesa dostave. Nakon što je korisnik kreirao dostavnicu može dodavati stavke dostavnice (vidi Use-Case: Dodaj stavke dostavnici) i na kraju poslati

dostavnicu (vidi Use-Case: dostavnica::Pošalji dostavnicu). Sve te radnje mogu se obaviti odjednom ili asinkrono u diskretnim vremenskim trenucima.

Nakon što je korisnik kreirao dostavnicu sustav mu pruža mogućnost da odmah dodaje stavke dostavnice (vidi Use-Case: Dodaj stavke dostavnici) ili da te aktivnosti odgodi za drugi trenutak.

Poslovna pravila:

- Početni status dostavnica je "U radu".

Dodaj stavke dostavnici

Use-Case "Dodaj stavke dostavnici" omogućava korisniku da dodaje razne stavke postojećoj dostavnici. Stavke mogu biti ili spisi ili pismena ili oboje. Prilikom odabira korisnik može izabrati jednu ili više stavaka istog tipa za dodavanje, nije moguće da korisnik odabere u jednom trenutku dvije stavke različitog tipa, odnosno, na jednoj stavci ne mogu istovremeno biti i spis i pismeno.

Poslovna pravila:

- Stavke se mogu dodavati samo na dostavnice kojima je status "U radu"
- Dostavnica ostaje u tom status nakon dodavanja stavaka
- Stavka dostavnice može biti ili spis ili pismeno
- Na dostavnicu se mogu dati stavke koje zadovoljavaju:
- Spisi koji imaju status "Otvoreno" ili "U rješavanju"
- Spise čiji je rješavatelj korisnik koji kreira dostavnicu
- Pismena koji imaju status "Zaprimljeno", "Pridruženo" i "Potpisano"
- Pismena koje je kreirao korisnik koji kreira dostavnicu
- Spisi i pismena koja nisu već na nekoj dostavnici koja ima status "U izradi" ili "U dostavi"
- Samo ona pismena i spis koja se nalaze (fizički) u dokumentacijskom mjestu iz koje je korisnik koji kreira tu dostavnicu.

Pošalji dostavnicu

Use-Case "Pošalji dostavnicu" omogućava korisniku da gotovu dostavnicu pošalje odgovarajućem dokumentacijskom mjestu ili osobi. Paralelno sa slanjem dostavnice, sustav primatelja dostave obavještava o dostavi e-mailom u kojem primatelj klikom na link može direktno pristupiti dostavnici. Da ako si korisnik sam definira alarme za dostavnice koje su u dostavi prilikom aktivacije alarma korisnik sam može definirati u kojem periodu želi primiti mailove za neprihvaćene dostavnice.

Poslovna pravila:

- Moguće je dostaviti samo dostavnice kojima je status "U radu"

- Dostavnica mora imati bar jednu stavku
- Samo korisnik koji je kreirao dostavnicu može poslati dostavnicu
- Nakon što korisnik dostavnicu pošalje, ta dostavnica prelazi u stanje "U dostavi".

Prihvati dostavu

Use-Case "Prihvati dostavu" služi za potvrdu primitka dostave. Korisnik na osnovu e-maila, u kojem je obaviješten da je dobio dostavu, ili pregledom dostavnica odabere novu dostavu, koju može prihvatiti ili odbiti.

Poslovna pravila:

- Dostavnica mora imati status "U dostavi"
- Dostavu može prihvatiti samo korisnik kojem je ta dostavnica bila namijenjena ili korisnik u istom dokumentacijskom mjestu
- Dostavu može odbiti samo korisnik kojemu je ta dostavnica bila namijenjena ili korisnik u istom dokumentacijskom mjestu
- Ako korisnik prihvati dostavu status dostavnice prelazi u stanje "Dostavljeno"
- Ako korisnik iz bilo kojeg razloga odbije primitak dostave dostavnica prelazi u stanje "Odbijeno"
- Nakon što se neka dostavnica prihvati, a materijalna je, sva pismena i svi spisi koji se nalaze na toj dostavnici mijenjaju lokaciju, odnosno dokumentacijsko mjesto u ono koje ih je prihvatilo.

Promijeni podatke dostavnice

Use-Case "Promijeni podatke dostavnice" omogućava korisniku da promijeni osnovne podatke dostavnice. Nakon što je korisnik odabrao neku dostavnicu (vidi Use-Case: Pregledaj dostavnice), prezentiraju mu se podaci dostavnice koji se mogu mijenjati.

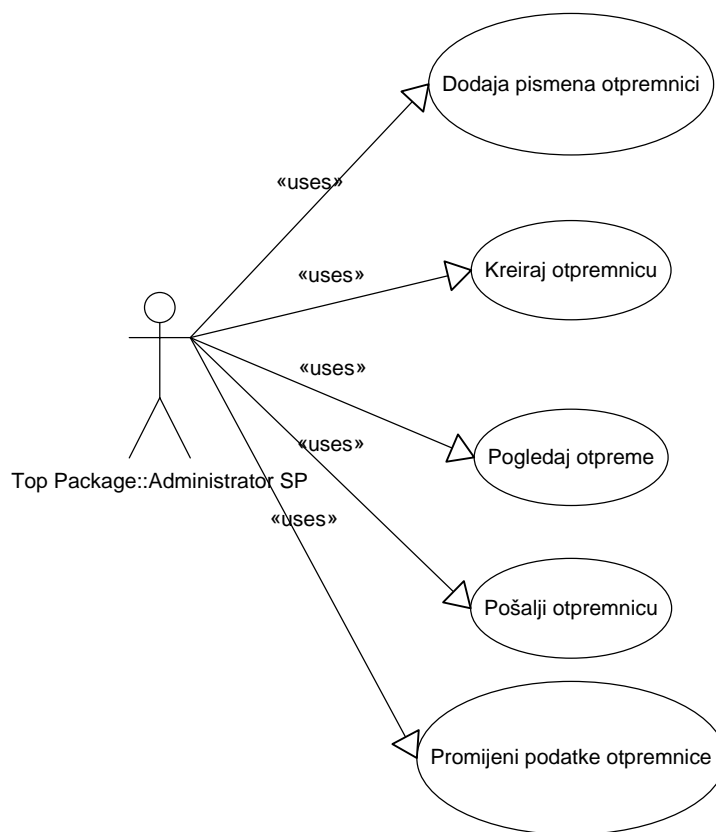
Poslovna pravila:

- Mijenjati se mogu samo dostavnice kojima je status "U radu" ili "Odbijeno"
- Dostavnica nakon spremanja promjena ima status "U radu".

Pregledaj dostave

Use-Case "Pregledaj dostave" omogućava korisniku da dobije popis dostavnica po odabranom kriteriju, koji ovisi o njegovim pravima na sustavu, te trenutnoj poslovnoj funkciji koja se izvršava. Sustav omogućava korisniku da navigira kroz popis na razne načine, te da sortira kolone po vlastitoj volji.

1.1.4 Otprema



Slika 1.4 Slučaj korištenja: Otprema

Kreiraj otpremnicu

Use-Case "Kreiraj otpremnicu" omogućava korisniku da kreira novu otpremnicu. Ovo je početni Use-Case prilikom procesa otpreme. Nakon što je korisnik kreirao otpremnicu može dodavati stavke otpremnice (vidi Use-Case: Dodaj stavke otpremnici) i na kraju poslati otpremnicu (vidi Use-Case: Pošalji otpremnicu). Sve te radnje mogu se obaviti odjednom ili asinkrono u diskretnim vremenskim trenucima.

Nakon što je korisnik kreirao otpremnicu sustav mu pruža mogućnost da odmah dodaje stavke otpremnice (vidi Use-Case: Dodaj stavke otpremnici) ili da tu aktivnosti odgodi za drugi trenutak.

Poslovna pravila:

- Početni status otpremnice je "U radu"

Dodaj pismena otpremnici

Use-Case "Dodaj pismena otpremnici" omogućava korisniku da dodaje pismena postojećoj otpremnici. Prilikom odabira korisnik može izabrati jedno ili više pismena.

Poslovna pravila:

- Stavke se mogu dodavati samo na otpremnice kojima je status "U radu"
- Otpremnica ostaje u tom statusu nakon dodavanja stavaka

- Stavka otpremnice može biti samo pismeno
- Na otpremnicu se mogu dati stavke koje zadovoljavaju:
- Izlazna pismena koji imaju status "U izradi" i Potpisano
- Pismena koja već nisu na nekoj otpremnici koja ima status "U izradi" ili "Otpremljeno"
- Samo ona pismena koja se nalaze (fizički) u dokumentacijskom mjestu iz koje je korisnik koji kreira tu otpremnicu.

Pošalji otpremnicu

Use-Case "Pošalji otpremnicu" omogućava korisniku da gotovu otpremnicu pošalje odgovarajućem dokumentacijskom mjestu.

Poslovna pravila:

- Moguće je otpremiti samo otpremnice kojima je status "U radu"
- Otpremnica mora imati bar jednu stavku
- Samo korisnik koji je kreirao otpremnicu može poslati otpremnicu
- Nakon što korisnik otpremnicu pošalje, ta otpremnica prelazi u stanje "Otpremljeno"

Promijeni podatke otpremnice

Use-Case "Promijeni podatke otpremnice" omogućava korisniku da promijeni osnovne podatke otpremnice. Nakon što je korisnik odabrao neku otpremnicu (vidi Use-Case: Pregledaj otpremnice), prezentiraju mu se podaci otpremnice koji se mogu mijenjati.

Poslovna pravila:

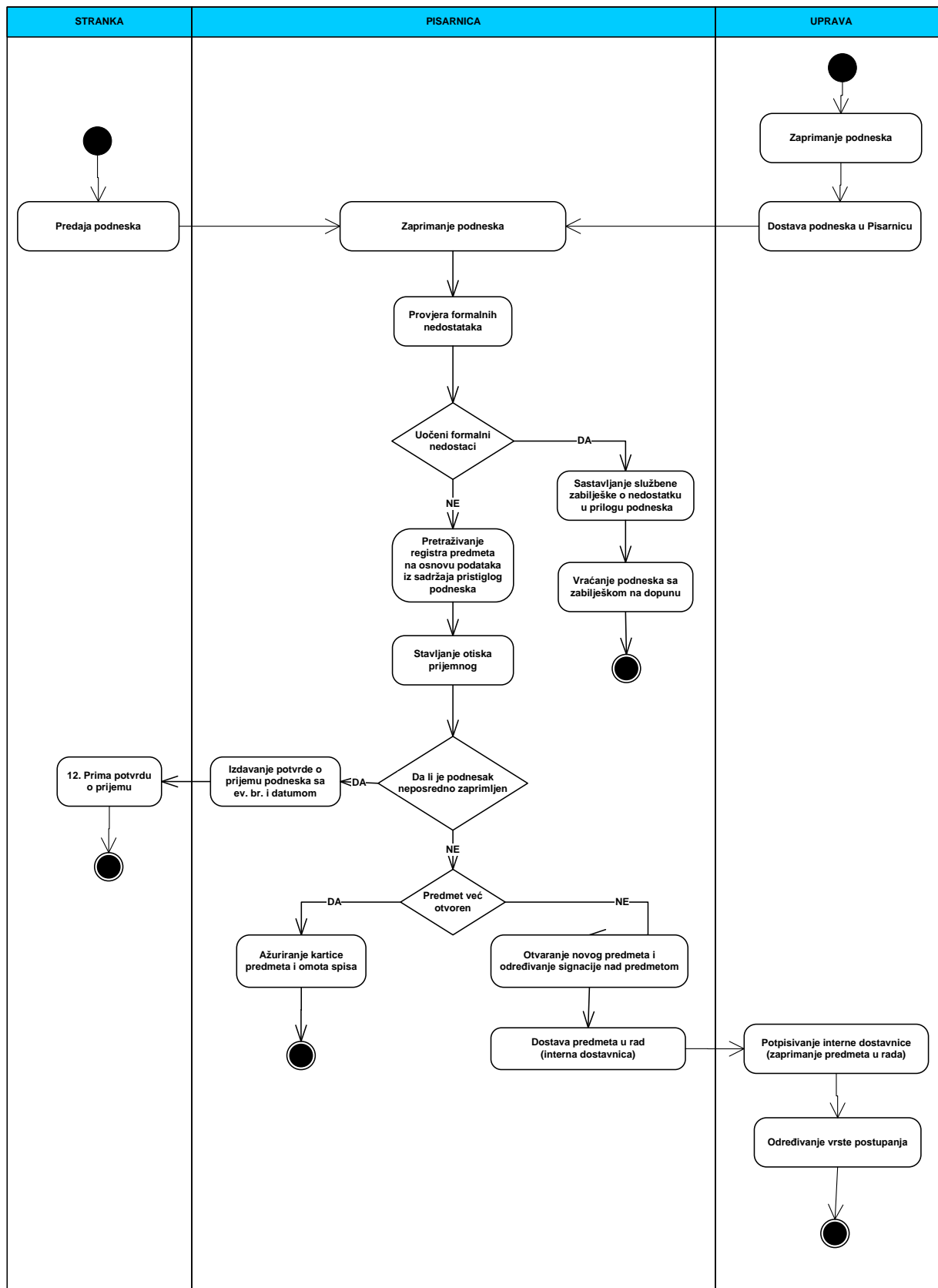
- Mijenjati se mogu samo otpremnice kojima je status "U radu"
- Otpremnica nakon spremanja podataka ostaje u statusu "U radu".

Pregledaj otpreme

Use-Case "Pregledaj otpreme" omogućava korisniku da dobije popis otprema po odabranom kriteriju, koji ovisi o njegovim pravima na sustavu, te trenutnoj poslovnoj funkciji koja se izvršava. Sustav omogućava korisniku da navigira kroz popis na razne načine, te da sortira kolone po vlastitoj volji.

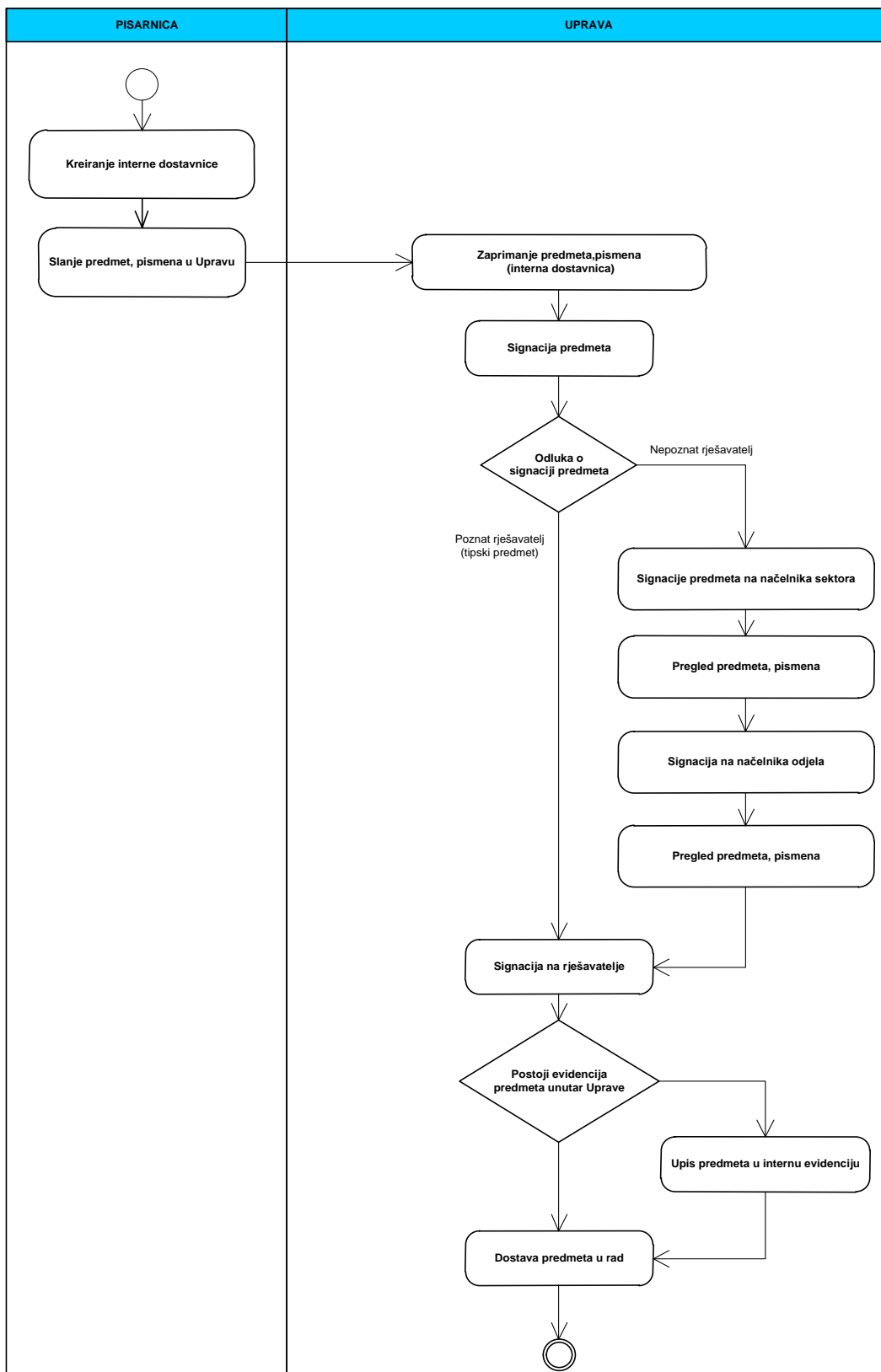
1.2 Primjeri dijagrama aktivnosti internih procesa uredskog poslovanja

1.2.1 Zaprimanje podneska i otvaranje predmeta



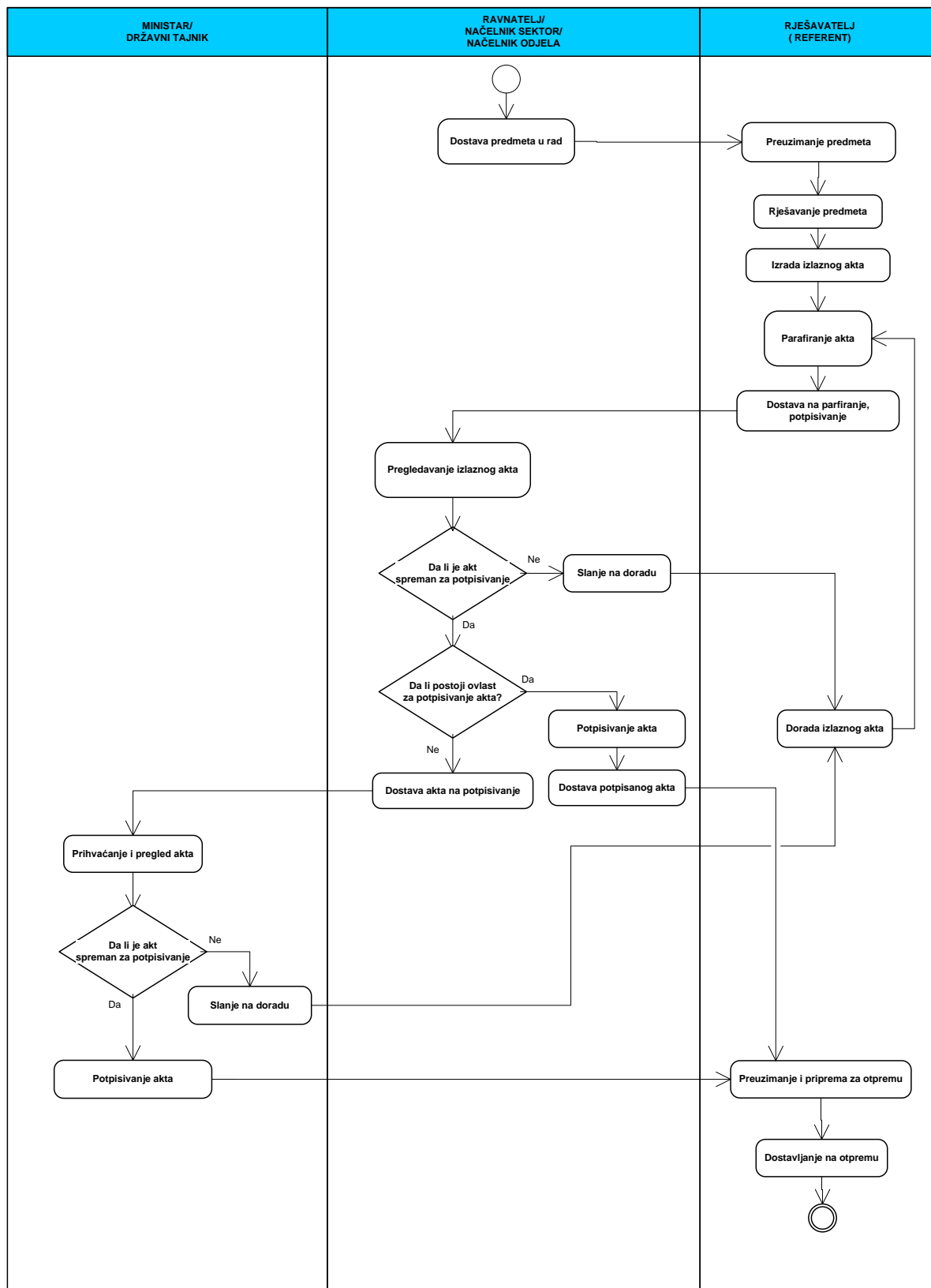
Slika 1.5 Dijagram aktivnosti: Zaprimanje podneska i otvaranje predmeta

1.2.2 Dostava predmeta/pismena u rad



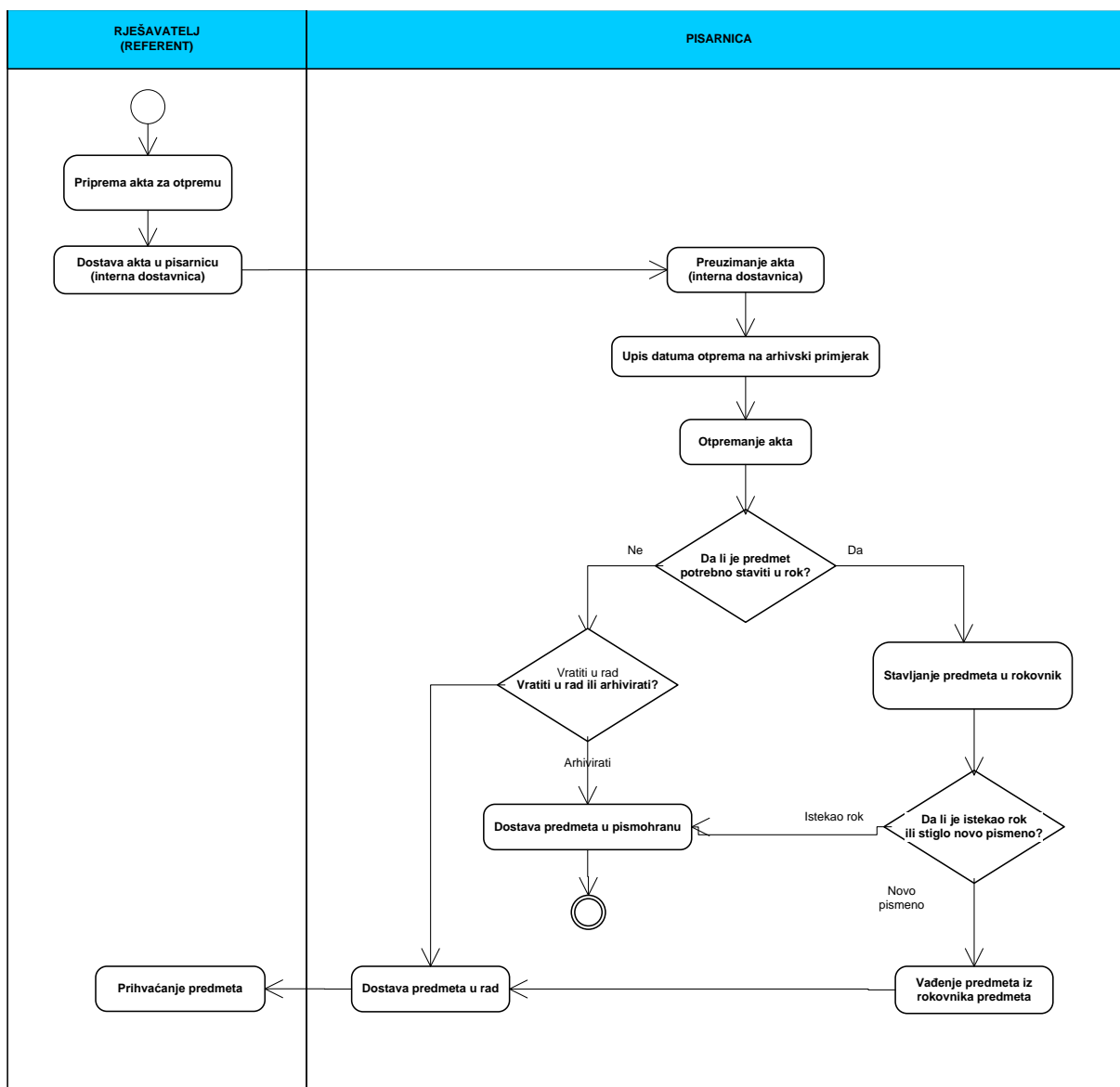
Slika 1.6 Dijagram aktivnosti: Dostava predmeta/pismena u rad

1.2.3 Rješavanje i potpisivanje



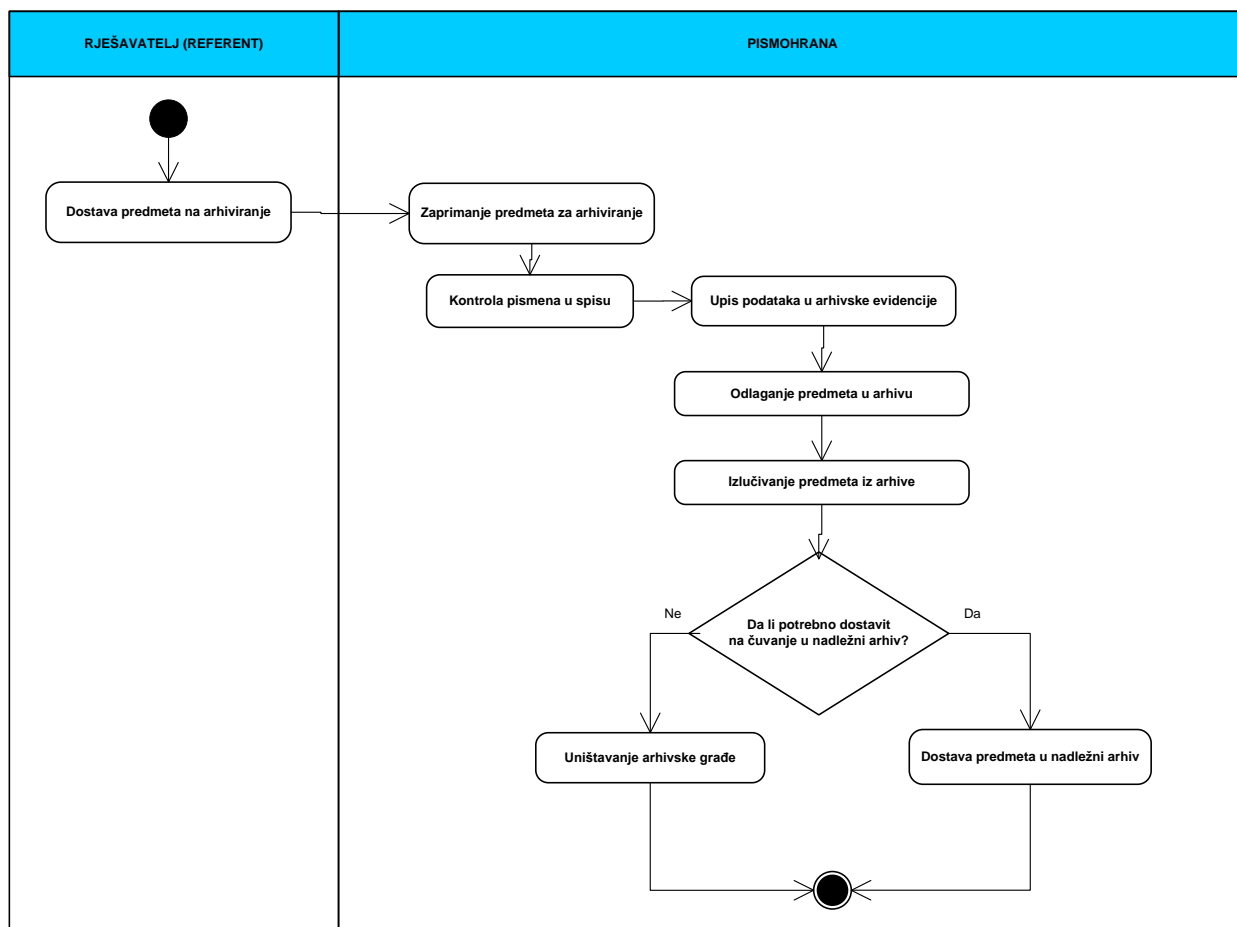
Slika 1.7 Dijagram aktivnosti: Rješavanje i potpisivanje

1.2.4 Otpremanje izlaznih akata



Slika 1.8 Dijagram aktivnosti: Otpremanje izlaznih akata

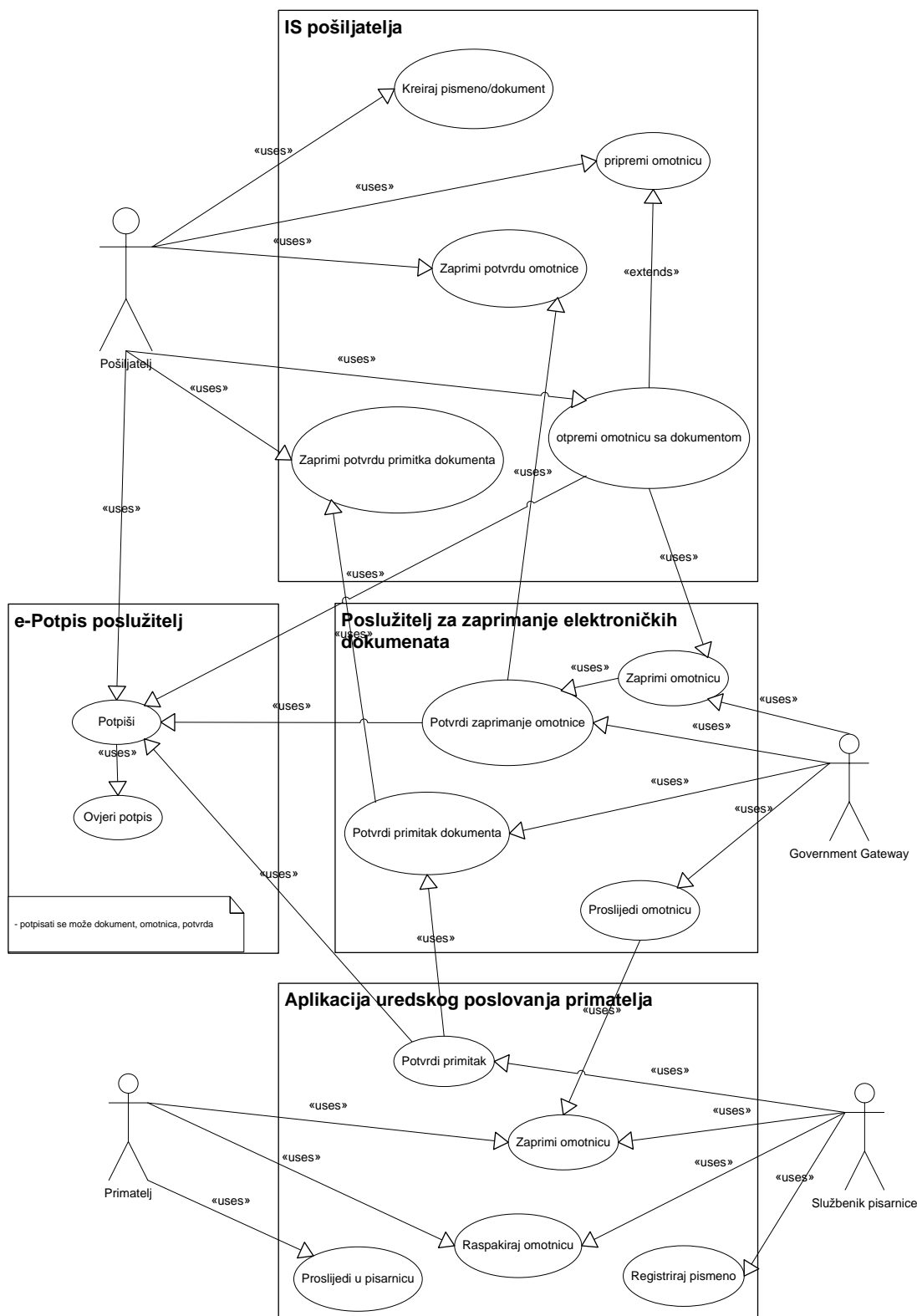
1.2.5 Arhiviranje predmeta



Slika 1.9 Dijagram aktivnosti: Arhiviranje predmeta

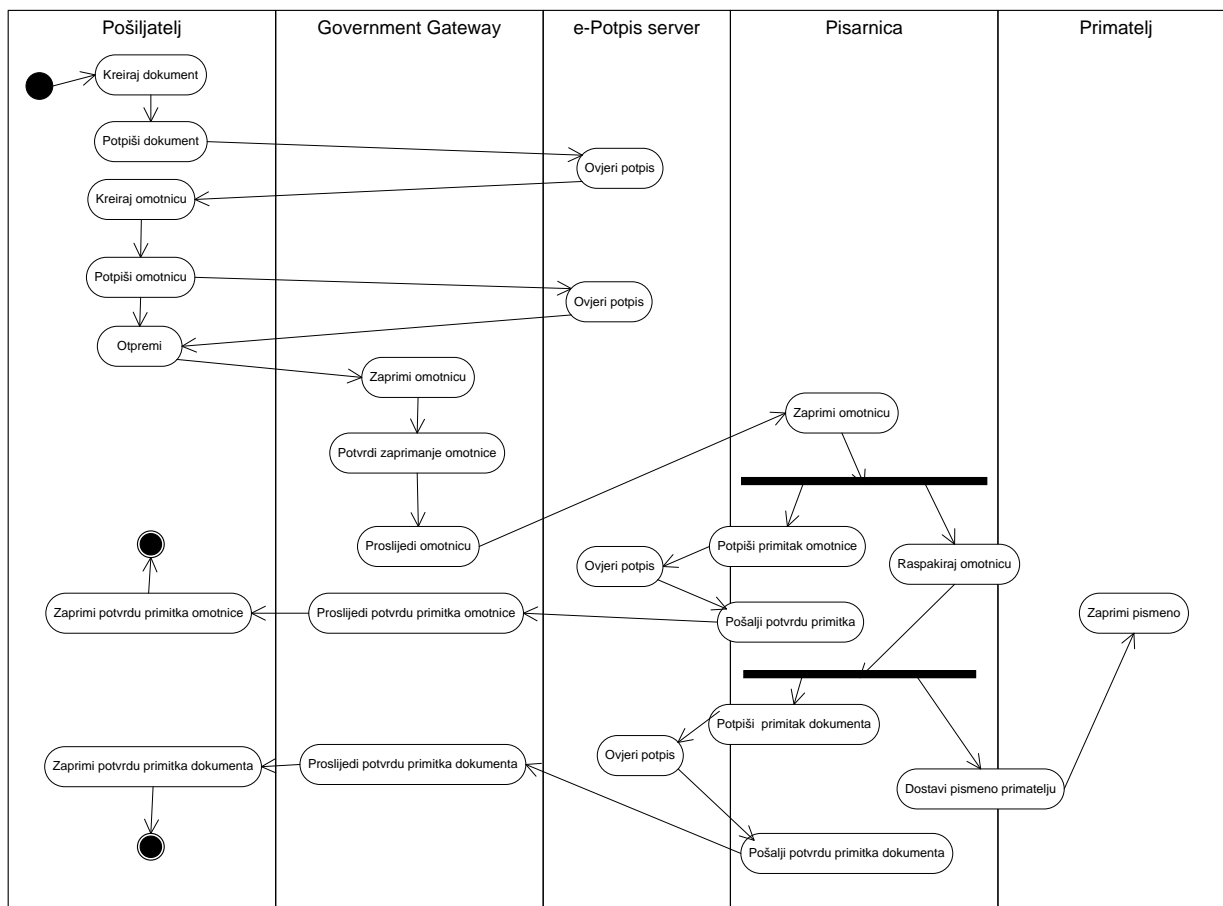
1.3 Primjeri UML modela elektroničkog otpremanja i zaprimanja pismena

Slučajevi korištenja



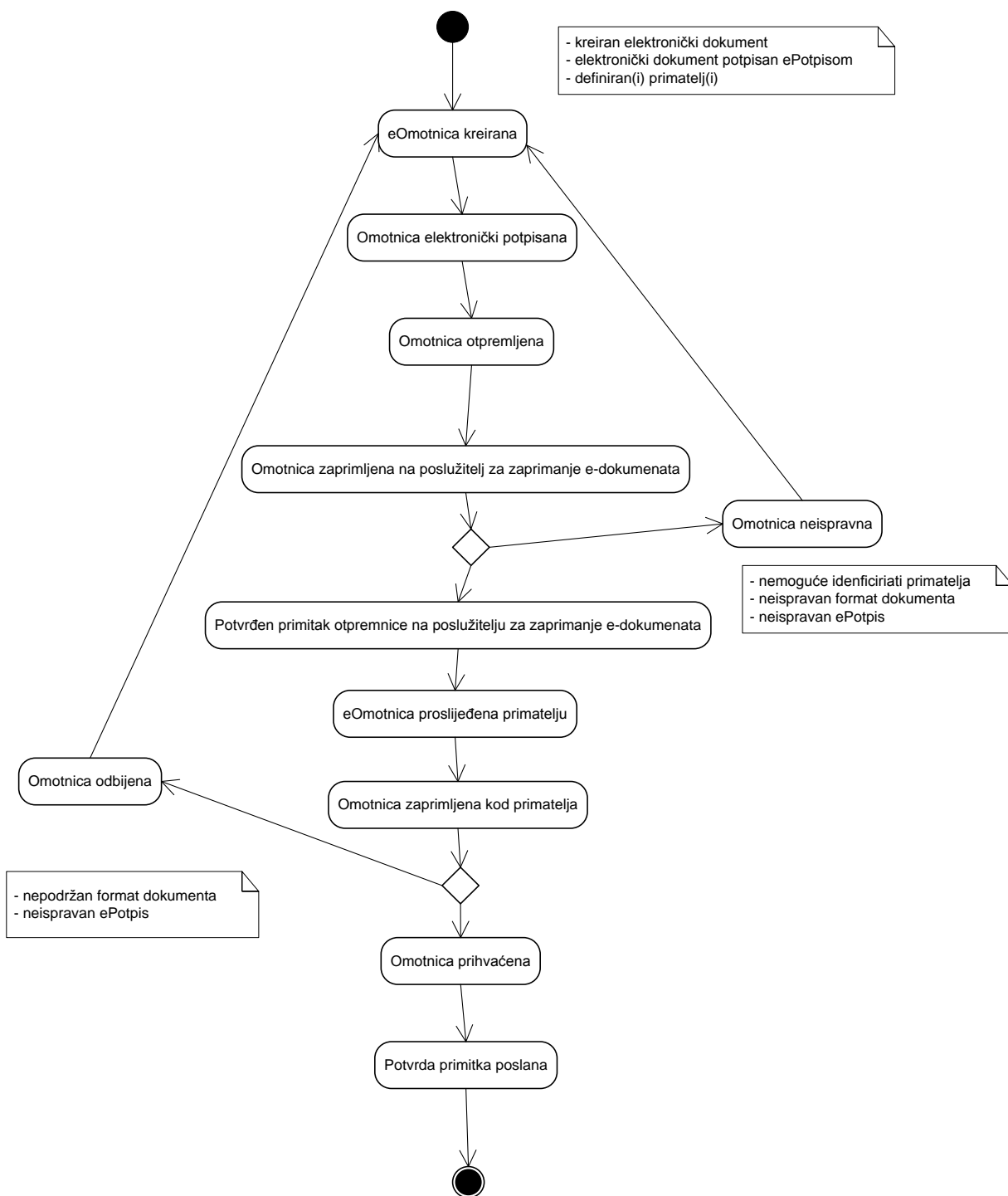
Slika 1.10 Slučaj korištenja: Elektroničko otpremanje i zaprimanje pismena

Dijagrami aktivnosti



Slika 1.11 Dijagram aktivnosti: Elektroničko otpremanje i zaprimanje pismena

Dijagram stanja



Slika 1.12 Dijagram stanja: Elektroničko otpremanje i zaprimanje pismena

1.4 Specifikacija WEB servisa za e-Ured

U ovom poglavlju dani su primjeri web servisa za neke funkcionalnosti u uredskom poslovanju.

1.4.1 Web Service „PREDMET“

Metoda *KreirajPredmet*

Tablica 1.1 Metoda *KreirajPredmet*

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
upisnaKnjiga	String	Oznaka upisnika u kojem se otvara predmet	DA
vrstaPredmeta	String	šifra vrste predmeta iz plana klasifikacijskih oznaka	DA
nadleznaOrgJedinica	Int	šifra ustrojstvene jedinice nadležne za rješavanje predmeta. Ako se ne preda rješavatelj, onda je ovaj parametar obvezan	NE
rjesavatelj	String	Identifikator službenika koji je zadužen za rješavanje predmeta	NE
subjekt	Int	Identifikator stranke	DA
nazivPredmeta	String	Ako naziv predmeta nije predan, generira se konkatencijom naziva subjekta i naziva vrste predmeta	NE
datumOtvaranja	Date	Ako se ne preda datum, koristi se trenutno vrijeme na serveru	NE
Username	String	Identifikator službenika koji otvara predmet	DA

Metoda *OdrediRjesavatelja*Tablica 1.2 Metoda *OdrediRjesavatelja*

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
klasifikacijskaOznaka	String	Identifikator predmeta kojem se određuje rješavatelj	DA
Rjesavatelj	String	Identifikator službenika koji je zadužen za rješavanje predmeta	DA
Username	String	Identifikator službenika koji određuje rješavatelja	DA

Metoda *ZatvoriPredmet*Tablica 1.3 Metoda *ZatvoriPredmet*

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
klasifikacijskaOznaka	String	Identifikator predmeta koji se zatvara	DA
Username	String	Identifikator službenika koji zatvara predmet	DA

Metoda *StornirajPredmet*Tablica 1.4 Metoda *StornirajPredmet*

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
klasifikacijskaOznaka	String	Identifikator predmeta koji se stornira	DA
Username	String	Identifikator službenika koji stornira predmet	DA

Metoda *PostaviSubjektaNaPredmetu*Tablica 1.5 Metoda *PostaviSubjektaNaPredmetu*

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
klasifikacijskaOznaka	String	Identifikator predmeta kojem se postavlja subjekt (stranka)	DA
Username	String	Identifikator službenika koji postavlja subjekta na predmetu	DA
subjekt	Int	Identifikator stranke	DA
uloga	Int	Identifikator uloge subjekta u predmetu	DA
isGlavni	Boolean	True = glavni subjekt na predmetu, False = ostali subjekti	DA

Metoda *ObrisiSubjektaNaPredmetu*Tablica 1.6 Metoda *ObrisiSubjektaNaPredmetu*

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
klasifikacijskaOznaka	String	Identifikator predmeta kojem se postavlja subjekt (stranka)	DA
Username	String	Identifikator službenika koji briše subjekta na predmetu	DA
subjekt	Int	Identifikator stranke	DA

Metoda DohvatiPodatkePredmeta

Tablica 1.7 Metoda DohvatiPodatkePredmeta

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
klasifikacijskaOznaka	String	Identifikator predmeta kojem se postavlja subjekt (stranka)	DA
Username	String	Identifikator službenika koji dohvaća podatke	DA

1.4.2 Web Service „PISMENO“**Metoda KreirajPismo**

Tablica 1.8 Metoda KreirajPismo

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
klasifikacijskaOznaka	String	Identifikator predmeta unutar kojeg se kreira pismo	DA
Username	String	Identifikator službenika koji kreira pismo	DA
subjekt	Int	Identifikator stranke	DA
vrstaPismena	String	šifra vrste pismena	DA
nazivPismena	String	Naziv pismena (stvaratelj/stranka, vrsta, kratak sadržaj)	DA
datumNastanka	Date	Datum nastanka pismena	DA
datumRegistriranja	Date	Datum registriranja pismena u sustav. Ako se ne preda, uzima se trenutno vrijeme na serveru	NE

Metoda *PostaviSubjektaNaPismenu*Tablica 1.9 Metoda *PostaviSubjektaNaPismenu*

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
Jop	Int	Identifikator pismena	DA
Username	String	Identifikator službenika koji kreira subjekta na pismenu	DA
Subjekt	Int	Identifikator stranke	NE
uloga	Int	Identifikator uloge subjekta u predmetu	DA
isGlavni	Boolean	True = glavni subjekt na pismenu, False = ostali subjekti	DA

Metoda *DohvatiPodatkePismena*Tablica 1.10 Metoda *DohvatiPodatkePismena*

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
Jop	Int	Identifikator pismena	DA
Username	String	Identifikator službenika koji dohvaća podatke	DA

Metoda *KreirajDokumentZaPismeno*Tablica 1.11 Metoda *KreirajDokumentZaPismeno*

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
Jop	Int	Identifikator pismena	DA
Username	String	Identifikator službenika koji kreira dokument	DA
Extension	String	Ekstenzija datoteke	DA
Attachement	Base64 Binary	Base 64 enkodiran binary byte stream (datoteka)	DA

Metoda *ObrisiDokumentZaPismo*Tablica 1.12 Metoda *ObrisiDokumentZaPismo*

Parametar	Tip	Opis	Obveznost
Jop	Int	Identifikator pismena	DA
Username	String	Identifikator službenika koji briše dokument	DA

2 POPIS SLIKA

Slika 1.1 Slučaj korištenja: Predmet.....	3
Slika 1.2 Slučaj korištenja: Pismeno.....	8
Slika 1.3 Slučaj korištenja: Dostava.....	12
Slika 1.4 Slučaj korištenja: Otprema	15
Slika 1.5 Dijagram aktivnosti: Zaprimanje podneska i otvaranje predmeta	17
Slika 1.6 Dijagram aktivnosti: Dostava predmeta/pismena u rad	18
Slika 1.7 Dijagram aktivnosti: Rješavanje i potpisivanje	19
Slika 1.8 Dijagram aktivnosti: Otpremanje izlaznih akata.....	20
Slika 1.9 Dijagram aktivnosti: Arhiviranje predmeta.....	21
Slika 1.10 Slučaj korištenja: Elektroničko otpremanje i zaprimanje pismena	22
Slika 1.11 Dijagram aktivnosti: Elektroničko otpremanje i zaprimanje pismena.....	23
Slika 1.12 Dijagram stanja: Elektroničko otpremanje i zaprimanje pismena.....	24

3 POPIS TABLICA

Tablica 1.1 Metoda <i>KreirajPredmet</i>	25
Tablica 1.2 Metoda <i>OdrediRjesavatelja</i>	26
Tablica 1.3 Metoda <i>ZatvoriPredmet</i>	26
Tablica 1.4 Metoda <i>StornirajPredmet</i>	26
Tablica 1.5 Metoda <i>PostaviSubjektaNaPredmetu</i>	27
Tablica 1.6 Metoda <i>ObrisiSubjektaNaPredmetu</i>	27
Tablica 1.7 Metoda <i>DohvatiPodatkePredmeta</i>	28
Tablica 1.8 Metoda <i>KreirajPismo</i>	28
Tablica 1.9 Metoda <i>PostaviSubjektaNaPismenu</i>	29
Tablica 1.10 Metoda <i>DohvatiPodatkePisma</i>	29
Tablica 1.11 Metoda <i>KreirajDokumentZaPismo</i>	29
Tablica 1.12 Metoda <i>ObrisiDokumentZaPismo</i>	30



REPUBLIKA HRVATSKA

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja

Privitak 4

Podatkovni model za razmjenu elektroničkih isprava (XML shema)

Ver. 1.0

1 Podatkovni model za razmjenu elektroničkih isprava (XML shema)

Prikazana XML shema također je pripremljena i kao datoteka u *.XSD formatu pod nazivom **xmlspeup-schema.xsd**. Ta datoteka se nalazi u pravitku (engl. *Attachment*) unutar PDF datoteke osnovnog dokumenta, kao i na internetskim stranicama www.e-hrvatska.hr Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku, za potrebe on-line referenciranja na njezin sadržaj.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns="http://www.e-hrvatska.hr/xmlns/speup"
xmlns:dsig="http://www.w3.org/2000/09/xmlsig#" targetNamespace="http://www.e-hrvatska.hr/xmlns/speup"
elementFormDefault="qualified" attributeFormDefault="unqualified" version="1.0" xml:lang="hr">
  <!-- Importing XMLDSig-Schema -->
  <xs:import namespace="http://www.w3.org/2000/09/xmlsig#" schemaLocation="http://www.w3.org/TR/xmlsig-core/xmlsig-core-schema.xsd"/>
  <xs:element name="Posiljka">
    <xs:annotation>
      <xs:documentation>Krovni element poruke za razmjenu sadržaja</xs:documentation>
    </xs:annotation>
    <xs:complexType>
      <xs:sequence>
        <xs:element name="Omotnica">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Zaglavlje pošiljke</xs:documentation>
          </xs:annotation>
          <xs:complexType>
            <xs:sequence>
              <xs:element name="Identifikacija">
                <xs:annotation>
                  <xs:documentation>Identifikacija pošiljke</xs:documentation>
                </xs:annotation>
                <xs:complexType>
                  <xs:complexContent>
                    <xs:extension base="IDPorukeTip">
                      <xs:sequence>
                        <xs:element name="Ponavljanje" type="xs:positiveInteger" minOccurs="0">
                          <xs:annotation>
                            <xs:documentation>Oznaka da se ponavlja neuspješno poslana pošiljka.
                              Vrijednost sadrži broj prethodnih neuspješnih pokušaja.
                            </xs:documentation>
                          </xs:annotation>
                        </xs:element>
                      </xs:sequence>
                    </xs:extension>
                  </xs:complexContent>
                </xs:complexType>
              </xs:element>
            </xs:sequence>
          </xs:complexType>
        </xs:element>
      </xs:sequence>
    </xs:complexType>
  </xs:element>
</xs:schema>
```

```
        </xs:sequence>
      </xs:extension>
    </xs:complexContent>
  </xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="Primatelj" type="StrankaTip" maxOccurs="unbounded">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Primatelj(i) pošiljke</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="Posiljatelj" type="StrankaTip" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Pošiljatelj pošiljke</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="Tip" type="SifraTip" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Tip pošiljke (dostavnica, otpremnica)</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="SigurnaDostava" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Parametri za sigurnu dostavu pošiljke i vraćanje potvrde/poruke o grešci</xs:documentation>
  </xs:annotation>
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:element name="PovratnaObavijest" type="EAdresaTip" minOccurs="0"/>
    </xs:sequence>
    <xs:attribute name="traziPotvrdu" type="xs:boolean">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Ako je vrijednost "true", pošiljatelj će ponavljati slanje poruke dok ne dobije potvrdu ili se ne prekorače vrijednosti definirane u @ttl i @ponavljanje
        </xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:attribute>
    <xs:attribute name="ttl" type="xs:dateTime">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Krajnji rok dostave poruke</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:attribute>
  </xs:complexType>
</xs:element>
```



```
<xs:attribute name="ponavljanje" type="xs:integer">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Broj ponavljanja slanja poruke u slučaju neuspjeha</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:attribute>
<xs:attribute name="interval" type="xs:duration">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Najmanji razmak između dva uzastopna ponavljanja</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:attribute>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="PotvrdaPrijema" type="SigurnaDostavaTip" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Potvrda dostave pošiljke i vraćanje potvrde/poruke o grešci</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="PoslovniProces" type="PoslovniProcesTip" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Parametri vezani uz poslovni proces unutar kojega se obavlja razmjena sadržaja</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:group ref="EpotpisGrupa">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Digitalni potpis i timestamp pošiljke</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:group>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="DostavniList" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Lista stavki sadržaja pošiljke (Otpremna/dosavna knjiga)</xs:documentation>
  </xs:annotation>
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:element name="SadržajRef">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Referenca sadržaja pošiljke</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:element>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>
```

```

    <xs:complexType>
      <xs:complexContent>
        <xs:extension base="DokumentRefTip">
          <xs:attribute name="tipSadržaja">
            <xs:annotation>
              <xs:documentation>Tip referenciranog sadržaja (Dokument, Pismo, Predmet, Ekstenzija) </xs:documentation>
            </xs:annotation>
          </xs:attribute>
        </xs:extension>
      </xs:complexContent>
    </xs:complexType>
  </xs:element>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="brStavki">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Broj stavki sadržaja pošiljke</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:attribute>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="Sadržaj" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Ovojnica za sadržaj pošiljke</xs:documentation>
  </xs:annotation>
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:choice maxOccurs="unbounded">
        <xs:element ref="Dokument"/>
        <xs:element ref="Pismo"/>
        <xs:element ref="Predmet"/>
        <xs:element name="Ekstenzija">
          <xs:complexType>
            <xs:sequence>
              <xs:any namespace="##any" processContents="lax" maxOccurs="unbounded">
                <xs:annotation>
                  <xs:documentation>Bilo koji dokument</xs:documentation>
                </xs:annotation>
              </xs:any>
            </xs:sequence>
          </xs:complexType>
        </xs:element>
      </xs:choice>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>
<xs:anyAttribute namespace="##other" processContents="lax"/>

```

```

        </xs:complexType>
      </xs:element>
    </xs:choice>
  </xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:element>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="Dostavnica">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Krovni element poruke za razmjenu sadržaja</xs:documentation>
  </xs:annotation>
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:element name="Identifikacija">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Identifikacija poruke</xs:documentation>
        </xs:annotation>
        <xs:complexType>
          <xs:complexContent>
            <xs:extension base="IDPorukeTip">
              <xs:sequence>
                <xs:element name="Ponavljjanje" type="xs:positiveInteger" minOccurs="0">
                  <xs:annotation>
                    <xs:documentation>Oznaka da se ponavlja neuspješno poslana poruka.
                      Vrijednost sadrži broj prethodnih neuspješnih pokušaja.
                    </xs:documentation>
                  </xs:annotation>
                </xs:element>
              </xs:sequence>
            </xs:extension>
          </xs:complexContent>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
      <xs:element name="Primatelj" type="StrankaTip" maxOccurs="unbounded">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Primatelj(i) povratnice</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:element>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

```

```
<xs:element name="Posiljatelj" type="StrankaTip" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Pošiljatelj povratnice</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="PotvrdaPrijema" type="SigurnaDostavaTip" maxOccurs="unbounded">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Parametri za vraćanje potvrde/poruke o grešci</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:group ref="EpotpisGrupa">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Digitalni potpis i vremenska oznaka poruke</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:group>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="Predmet">
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:group ref="IDPredmetaGrupa"/>
      <xs:group ref="MetapodaciPredmetaGrupa"/>
      <xs:group ref="ProcesniMetapodaciGrupa"/>
      <xs:element name="DokumentRef" type="DokumentRefTip" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Referenca na eksterne dokumente iz predmeta</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:element>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="Pismo">
  <xs:complexType>
    <xs:complexContent>
      <xs:extension base="PismoTip">
        <xs:sequence>
          <xs:element name="Prilog" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
            <xs:annotation>
              <xs:documentation>Prilog pismenu</xs:documentation>
            </xs:annotation>
          </xs:element>
        </xs:sequence>
      </xs:extension>
    </xs:complexContent>
  </xs:complexType>
</xs:element>
```

```
        </xs:annotation>
        <xs:complexType>
          <xs:complexContent>
            <xs:extension base="PrilogTip">
              <xs:attribute name="uloga">
                <xs:annotation>
                  <xs:documentation>Uloga priloga</xs:documentation>
                </xs:annotation>
              </xs:attribute>
            </xs:extension>
          </xs:complexContent>
        </xs:complexType>
      </xs:element>
    </xs:sequence>
  </xs:extension>
</xs:complexContent>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="Dokument">
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:group ref="ZaglavljeGrupa" minOccurs="0"/>
      <xs:group ref="PravaGrupa"/>
      <xs:group ref="AdministrativniMetapodaciGrupa"/>
      <xs:group ref="OpisSadrzajaGrupa"/>
      <xs:any namespace="##other"/>
      <xs:element name="Sadrzaj" type="SadrzajTip"/>
      <xs:group ref="EpotpisGrupa"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>
<xs:complexType name="AdresaTip">
  <xs:sequence>
    <xs:choice>
      <xs:element name="LinijaAdrese" maxOccurs="unbounded"/>
      <xs:sequence>
        <xs:element name="Ulica">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Naziv ulice u tijelu elementa</xs:documentation>
          </xs:annotation>
        </xs:element>
      </xs:sequence>
    </xs:choice>
  </xs:sequence>
</xs:complexType>

```

```
<xs:complexType>
  <xs:simpleContent>
    <xs:extension base="xs:string">
      <xs:attribute name="rpjMaticniBroj">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Matični broj ulice u Registru prostornih jedinica</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
    </xs:extension>
  </xs:simpleContent>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="KucniBroj">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Kućni broj - puni sadržaj u tijelu elementa</xs:documentation>
  </xs:annotation>
  <xs:complexType>
    <xs:simpleContent>
      <xs:extension base="xs:string">
        <xs:attribute name="kucniBroj" type="xs:integer">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Kućni broj</xs:documentation>
          </xs:annotation>
        </xs:attribute>
        <xs:attribute name="dodatakAlfa" type="xs:string">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Slovačani dodatak kućnom broju</xs:documentation>
          </xs:annotation>
        </xs:attribute>
        <xs:attribute name="dodatakNumericki" type="xs:int">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Brojčani dodatak kućnom broju</xs:documentation>
          </xs:annotation>
        </xs:attribute>
      </xs:extension>
    </xs:simpleContent>
  </xs:complexType>
</xs:element>
</xs:sequence>
</xs:choice>
```

```
<xs:element name="Naselje" minOccurs="0">
  <xs:complexType>
    <xs:simpleContent>
      <xs:extension base="xs:string">
        <xs:attribute name="rpjMaticniBroj">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Maticni broj u registru prostornih jedinica</xs:documentation>
          </xs:annotation>
        </xs:attribute>
      </xs:extension>
    </xs:simpleContent>
  </xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="Grad">
  <xs:complexType>
    <xs:simpleContent>
      <xs:extension base="xs:string">
        <xs:attribute name="postanskiBroj"/>
        <xs:attribute name="rpjMaticniBroj">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Maticni broj u Registru prostornih jedinica</xs:documentation>
          </xs:annotation>
        </xs:attribute>
      </xs:extension>
    </xs:simpleContent>
  </xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="Drzava" type="SifraTip" minOccurs="0"/>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="DokumentRefTip">
  <xs:sequence>
    <xs:group ref="ZaglavijeGrupa" minOccurs="0"/>
  </xs:sequence>
  <xs:attribute name="redniBroj">
    <xs:annotation>
      <xs:documentation>Redni broj reference</xs:documentation>
    </xs:annotation>
  </xs:attribute>
  <xs:attribute name="idRef">
```

```
<xs:annotation>
  <xs:documentation>Referenca na id sadržaja</xs:documentation>
</xs:annotation>
</xs:attribute>
<xs:attributeGroup ref="AtributiSadrzajaGrupa"/>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="EAdresaTip">
  <xs:sequence>
    <xs:element name="URL">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Adresa</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="TipPoruke" type="SifraTip" minOccurs="0">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Format poruke</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
  </xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="IdentifikatorTip">
  <xs:simpleContent>
    <xs:extension base="xs:string">
      <xs:attribute name="domena" type="xs:anyURI">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Opcionalni URI koji označava domenu (authority) koji upravlja vrijednostima identifikatora</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
      <xs:attribute name="uloga">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Oznaka uloge identifikatora u poslovnom procesu. Poželjno je za vrijednost atributa koristiti URI
        </xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
    </xs:extension>
  </xs:simpleContent>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="IDPorukeTip">
  <xs:sequence>
    <xs:element name="ID" type="xs:string">
```



```

    <xs:annotation>
      <xs:documentation>Jedinstveni identifikator pošiljke</xs:documentation>
    </xs:annotation>
  </xs:element>
  <xs:element name="VrijemeSlanja" type="xs:dateTime" minOccurs="0">
    <xs:annotation>
      <xs:documentation>Vrijeme slanja pošiljke ili potvrde prijema pošiljke</xs:documentation>
    </xs:annotation>
  </xs:element>
  <xs:element name="RedniBroj" type="xs:string" minOccurs="0">
    <xs:annotation>
      <xs:documentation>Oznaka rednog broja pošiljke u nizu ukoliko je redosljed pošiljki bitan</xs:documentation>
    </xs:annotation>
  </xs:element>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="IzvornaPorukaTip">
  <xs:complexContent>
    <xs:extension base="IDPorukeTip">
      <xs:sequence>
        <xs:element ref="dsig:Reference" minOccurs="0"/>
      </xs:sequence>
    </xs:extension>
  </xs:complexContent>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="KlasaTip">
  <xs:simpleContent>
    <xs:extension base="xs:string">
      <xs:attribute name="upisnaKnjiga">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Upisnik predmeta - prema uredbi o uredskom poslovanju (UP/I, UP/II, nepravni)</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
      <xs:attribute name="grupe">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Glavna grupa, grupa i podgrupa - klasifikacija prema sadržaju prema uredbi o uredskom poslovanju
        </xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
      <xs:attribute name="djelatnost">

```

```
<xs:annotation>
  <xs:documentation>Djelatnost prema uredbi o uredskom poslovanju</xs:documentation>
</xs:annotation>
</xs:attribute>
<xs:attribute name="godina">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Godina stvaranja predmeta porema uredbi o uredskom poslovanju</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:attribute>
<xs:attribute name="dosje">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Klasifikacija prema obliku prema uredbi o uredskom poslovanju</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:attribute>
<xs:attribute name="predmet">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Redni broj predmeta porema uredbi o uredskom poslovanju</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:attribute>
</xs:extension>
</xs:simpleContent>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="OsobaTip">
  <xs:sequence maxOccurs="unbounded">
    <xs:choice>
      <xs:sequence>
        <xs:element name="Titula" type="xs:string" minOccurs="0">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Titula osobe</xs:documentation>
          </xs:annotation>
        </xs:element>
        <xs:element name="Prezime" type="xs:string">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Prezime osobe</xs:documentation>
          </xs:annotation>
        </xs:element>
        <xs:element name="Ime" type="xs:string">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Ime osobe</xs:documentation>
          </xs:annotation>
        </xs:element>
      </xs:sequence>
    </xs:choice>
  </xs:sequence>
</xs:complexType>
```

```

    </xs:element>
    <xs:element name="Adresa" type="AdresaTip" minOccurs="0">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Adresa osobe</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
  </xs:sequence>
  <xs:element name="Id" type="IdentifikatorTip">
    <xs:annotation>
      <xs:documentation>Oznaka osobe u računalnom sustavu (npr. OIB). Tijelo elementa sadrži identifikator, a po potrebi se domena i uloga mogu
preciznije opisati predviđenim atributima. Ne smiju postojati dvije oznake sa istim vrijednostima domene i uloge
      </xs:documentation>
    </xs:annotation>
  </xs:element>
</xs:choice>
<xs:element name="Id" type="IdentifikatorTip" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Dodatna oznaka osobe u računalnom sustavu.</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="Funkcija" type="xs:string">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Funkcija koju osoba obavlja ili njen položaj u administrativnoj hijerarhiji</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="PismenoTip">
  <xs:sequence>
    <xs:group ref="IdentifikacijaGrupa">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Identifikacija pismena</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:group>
    <xs:group ref="PravaGrupa">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Prava vezana uz pismeno ili dokument.</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:group>
  </xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:group ref="ProcesniMetapodaciGrupa"/>

```

```

<xs:group ref="AdministrativniMetapodaciGrupa"/>
<xs:group ref="OpisSadržajaGrupa">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Metapodaci za opis sadržaja pismena.</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:group>
<xs:any namespace="##other" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Proširenje elementima iz drugih namespace-a</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:any>
<xs:element name="Sadržaj" type="SadržajTip">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Sadržaj pismena</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:group ref="EpotpisGrupa" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Digitalni potpis i vremenska oznaka</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:group>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="PoslovniProcesTip">
  <xs:sequence>
    <xs:element name="Proces" type="SifraTip">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Oznaka poslovnog procesa unutar kojeg se obavlja razmjena sadržaja.
Vrijednost elementa sadrži atribut @sifra, a u tijelo elementa može sadržavati tekst za prikaz korisnicima.
        </xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="Akcija" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Oznaka akcije unutar poslovnog procesa koju poruka inicira.</xs:documentation>
      </xs:annotation>
      <xs:complexType>
        <xs:complexContent>
          <xs:extension base="SifraTip">
            <xs:attribute name="redniBroj" type="xs:positiveInteger">

```

```
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Redni broj akcije ako ih ima više</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
    </xs:extension>
  </xs:complexContent>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="Korak" type="xs:integer" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Oznaka koraka unutar poslovnog procesa na koji se poruka odnosi.</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="ZavrснаObavijest" type="EAdresaTip" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Adresa na koju treba poslati poruku nakon okončanja procesiranja sadržaja poruke.</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="PrilogTip">
  <xs:sequence>
    <xs:group ref="AdministrativniMetapodaciGrupa"/>
    <xs:group ref="OpisSadržajaGrupa"/>
    <xs:any namespace="##other" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>
    <xs:element name="Sadržaj" type="SadržajTip">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Binarni sadržaj priloga</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:group ref="EpotpisGrupa">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Elektronički potpis i vremenska oznaka</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:group>
  </xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="RadnjaTip">
  <xs:sequence>
    <xs:element name="Vrsta" type="SifraTip">
```

```
<xs:annotation>
  <xs:documentation>Vrsta radnje s pismenom (prijem, otprema, arhiviranje)</xs:documentation>
</xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="Vrijeme" type="VrijemeTip">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Vrijeme radnje s pismenom (npr. prijema ili otpreme pismena)</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="Kanal" type="SifraTip" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Komunikacijski kanal preko kojeg je obavljena razmjena</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="Stranka" type="StrankaTip" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Stranka s kojom se razmjenjuje pismo (pošiljalatelj ili primatelj)</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="Izvršitelj" type="OsobaTip" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Osoba koja je izvršila radnju</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="Status" type="SifraTip" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Status poruke prije izvršenja radnje</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="Verzija" type="xs:integer" minOccurs="0">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Verzija zapisa o pismenu </xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="IDPoruke" type="IdentifikatorTip" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="SadržajTip">
  <xs:choice>
    <xs:element name="BinarniSadržaj">
```

```
<xs:annotation>
  <xs:documentation>Enkodirani binarni podaci</xs:documentation>
</xs:annotation>
<xs:complexType>
  <xs:simpleContent>
    <xs:extension base="xs:base64Binary">
      <xs:attribute name="kodiranje" type="xs:string">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Način enkodiranja sadržaja. Za binarne dokumente standardno kodiranje je Base64
          </xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
    </xs:extension>
  </xs:simpleContent>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="XmlISadrzaj">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Podaci u XML obliku</xs:documentation>
  </xs:annotation>
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:any namespace="##other">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>XML sadržaj u drugom namespace-u</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:any>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="DokumentRef" type="EAdresaTip">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Referenca na eksterni dokument</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
</xs:choice>
<xs:attributeGroup ref="AtributiSadrzajaGrupa"/>
<xs:attribute name="id" type="xs:ID">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Lokalni identifikator sadržaja</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:attribute>
```

```

    </xs:annotation>
  </xs:attribute>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="SifraTip">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Metapodatak označen kodom u atributu "sifra".
    Element može sadržavati opcionalni tekst koji se može koristiti za prikaz korisnicima vrijednosti označene šifrom
  </xs:documentation>
</xs:annotation>
  <xs:simpleContent>
    <xs:extension base="xs:string">
      <xs:attribute name="domena" type="xs:anyURI">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Opcionalni URI koji označava domenu (authority) koji upravlja kodovima</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
      <xs:attribute name="sifra" use="required">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Sadrži kod koji označava vrijednost elementa.</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
    </xs:extension>
  </xs:simpleContent>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="SigurnaDostavaTip">
  <xs:sequence minOccurs="0">
    <xs:element name="Status" type="SifraTip">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Status prijema i parsiranja pošiljke.
        Koristi se kod vraćanja potvrde prijema pošiljke za indicaciju uspješnog ili neuspješnog prijema i parsiranja pošiljke
      </xs:documentation>
    </xs:annotation>
  </xs:element>
    <xs:element name="VrijemePrijema" type="VrijemeTip" minOccurs="0">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Datum i opcionalno vrijeme prijema ili obrade pošiljke čiji se prijem potvrđuje</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="PorukaGreske" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <xs:annotation>

```


`<xs:documentation>`Poruka o grešci nastala prilikom prijema ili parsiranja pošiljke.
Tekstualni sadržaj poruke o grešci nalazi se u tijelu elementa.

```

</xs:documentation>
</xs:annotation>
<xs:complexType>
  <xs:simpleContent>
    <xs:extension base="xs:string">
      <xs:attribute name="kodGreske" type="xs:integer">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Kod poruke o grešci</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
      <xs:attribute name="timestamp" type="xs:dateTime">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Vremenska oznaka greške</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
    </xs:extension>
  </xs:simpleContent>
</xs:complexType>
</xs:element>

```

`<xs:choice maxOccurs="unbounded">`
`<xs:element name="IzvornaPoruka" type="IzvornaPorukaTip">`
`<xs:annotation>`
`<xs:documentation>`ID pošiljke za koju se potvrđuje status.
Moguće je istovremeno potvrditi status za više od jedne pošiljke ako se radi o uspješnom prijemu.

```

</xs:documentation>
</xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="IzvorniDokument" type="DokumentRefTip">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Referenca na dokument za koji se potvrđuje prijem</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
</xs:choice>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="StrankaTip">
  <xs:sequence>
    <xs:choice>

```

```

<xs:sequence>
  <xs:element name="Naziv" type="TekstUlogaTip" maxOccurs="unbounded">
    <xs:annotation>
      <xs:documentation>Službeni naziv stranke</xs:documentation>
    </xs:annotation>
  </xs:element>
  <xs:element name="Adresa" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
    <xs:complexType>
      <xs:complexContent>
        <xs:extension base="AdresaTip">
          <xs:attribute name="uloga">
            <xs:annotation>
              <xs:documentation>Uloga adrese ako ih ima vise</xs:documentation>
            </xs:annotation>
          </xs:attribute>
        </xs:extension>
      </xs:complexContent>
    </xs:complexType>
  </xs:element>
</xs:sequence>
<xs:element name="Id" type="IdentifikatorTip">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Identifikator stranke (npr OIB). Vrijednost identifikatora sadržana je u tijelu elementa. U slučaju više identifikatora oni moraju imati različite ulogu ili domenu.
    </xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
</xs:choice>
<xs:element name="Id" type="IdentifikatorTip" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>
<xs:choice minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
  <xs:element name="Osoba">
    <xs:annotation>
      <xs:documentation>Oznaka osobe unutar Stranke</xs:documentation>
    </xs:annotation>
    <xs:complexType>
      <xs:complexContent>
        <xs:extension base="OsobaTip">
          <xs:attribute name="uloga">
            <xs:annotation>
              <xs:documentation>Uloga osobe unutar Stranke</xs:documentation>
            </xs:annotation>
          </xs:attribute>
        </xs:extension>
      </xs:complexContent>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

```

```
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
    </xs:extension>
  </xs:complexContent>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="OrganizacijskaJedinica" type="SifraTip">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Organizacijska jedinica unutar Stranke </xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:element>
</xs:choice>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="TekstUlogaTip">
  <xs:simpleContent>
    <xs:extension base="xs:string">
      <xs:attribute name="jezik">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Jezik metapodatka</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
      <xs:attribute name="uloga">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Uloga metapodatka - npr web ili mobile</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
    </xs:extension>
  </xs:simpleContent>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="UrBrTip">
  <xs:simpleContent>
    <xs:extension base="xs:string">
      <xs:attribute name="stvaratelj">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Oznaka stvaratelja pismena prema uredbi o uredskom poslovanju</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:attribute>
      <xs:attribute name="godina">
        <xs:annotation>
```

```

        <xs:documentation>Godina nastanka pismena prema uredbi o uredskom poslovanju</xs:documentation>
    </xs:annotation>
</xs:attribute>
<xs:attribute name="redniBroj">
    <xs:annotation>
        <xs:documentation>redni broj pismena unutar predmeta</xs:documentation>
    </xs:annotation>
</xs:attribute>
</xs:extension>
</xs:simpleContent>
</xs:complexType>
<xs:simpleType name="VrijemeTip">
    <xs:annotation>
        <xs:documentation>The type of a date (required) and a time (optional).</xs:documentation>
    </xs:annotation>
    <xs:union memberTypes="xs:date xs:dateTime"/>
</xs:simpleType>
<xs:group name="AdministrativniMetapodaciGrupa">
    <xs:sequence>
        <xs:element name="Stvaratelj" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
            <xs:complexType>
                <xs:complexContent>
                    <xs:extension base="StrankaTip">
                        <xs:attribute name="uloga">
                            <xs:annotation>
                                <xs:documentation>Uloga stvaratelja u nastanku pismena</xs:documentation>
                            </xs:annotation>
                        </xs:attribute>
                    </xs:extension>
                </xs:complexContent>
            </xs:complexType>
        </xs:element>
        <xs:element name="VrijemeNastanka" type="VrijemeTip" minOccurs="0">
            <xs:annotation>
                <xs:documentation>Vrijeme nastanka dokumenta ili pismena. Najraniji trenutak postojanja sadržaja u računalnom sustavu.
            </xs:documentation>
            </xs:annotation>
        </xs:element>
        <xs:element name="Vrsta" type="SifraTip" minOccurs="0">
            <xs:annotation>

```

```
        <xs:documentation>Vrsta sadržaja dokumenta ili pismena (rješenje, molba, zahtjev...)</xs:documentation>
    </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="Model" type="SifraTip" minOccurs="0">
    <xs:annotation>
        <xs:documentation>Predložak / model po kojem je napravljen sadržaj u slučaju tipskih dokumenata ili pismena</xs:documentation>
    </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="DokumentacijskoMjesto" type="StrankaTip" minOccurs="0">
    <xs:annotation>
        <xs:documentation>Mjesto fizičke pohrane dokumenta</xs:documentation>
    </xs:annotation>
</xs:element>
</xs:sequence>
</xs:group>
<xs:attributeGroup name="AtributiSadrzajaGrupa">
    <xs:annotation>
        <xs:documentation>Atributi za opis sadržaja</xs:documentation>
    </xs:annotation>
    <xs:attribute name="format" type="xs:string">
        <xs:annotation>
            <xs:documentation>Oznaka formata sadržaja</xs:documentation>
        </xs:annotation>
    </xs:attribute>
    <xs:attribute name="imeDatoteke" type="xs:string">
        <xs:annotation>
            <xs:documentation>Izvorno ime datoteke</xs:documentation>
        </xs:annotation>
    </xs:attribute>
    <xs:attribute name="ekstenzija" type="xs:string">
        <xs:annotation>
            <xs:documentation>Izvorna ekstenzija datoteke</xs:documentation>
        </xs:annotation>
    </xs:attribute>
    <xs:attribute name="aplikacija" type="xs:string">
        <xs:annotation>
            <xs:documentation>Oznaka aplikacije u kojoj je kreiran sadržaj</xs:documentation>
        </xs:annotation>
    </xs:attribute>
    <xs:attribute name="contentType" type="xs:string">
```

```
<xs:annotation>
  <xs:documentation>ContentType sadržaja</xs:documentation>
</xs:annotation>
</xs:attribute>
<xs:attribute name="contentLength" type="xs:integer">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Dužina sadržaja u bajtovima prije enkodiranja</xs:documentation>
  </xs:annotation>
</xs:attribute>
</xs:attributeGroup>
<xs:group name="EpotpisGrupa">
  <xs:sequence>
    <xs:element ref="dsig:Signature" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>
    <xs:element name="timestamp" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <xs:complexType>
        <xs:sequence>
          <xs:any namespace="##any" processContents="lax" maxOccurs="unbounded"/>
        </xs:sequence>
        <xs:anyAttribute namespace="##other" processContents="lax"/>
      </xs:complexType>
    </xs:element>
  </xs:sequence>
</xs:group>
<xs:group name="ExtensionGrupa">
  <xs:sequence>
    <xs:any namespace="##other"/>
  </xs:sequence>
</xs:group>
<xs:group name="IdentifikacijaGrupa">
  <xs:sequence>
    <xs:group ref="ZaglavljeGrupa"/>
    <xs:element name="Verzija" type="xs:integer" minOccurs="0">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Verzija pismena </xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="PREDMET" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Oznaka predmeta kojima pismeno pripada</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
  </xs:sequence>
</xs:group>
```

```
<xs:complexType>
  <xs:group ref="IDPredmetaGrupa"/>
  <xs:attribute name="redniBroj">
    <xs:annotation>
      <xs:documentation>Redni broj dokumenta u predmetu</xs:documentation>
    </xs:annotation>
  </xs:attribute>
  <xs:attribute name="godina">
    <xs:annotation>
      <xs:documentation>Godina predmeta</xs:documentation>
    </xs:annotation>
  </xs:attribute>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="Veza" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
  <xs:annotation>
    <xs:documentation>Veza na drugo pismeno</xs:documentation>
  </xs:annotation>
  <xs:complexType>
    <xs:group ref="ZaglavljeGrupa"/>
    <xs:attribute name="uloga">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Uloga vezanog pismena</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:attribute>
  </xs:complexType>
</xs:element>
</xs:sequence>
</xs:group>
<xs:group name="IDPredmetaGrupa">
  <xs:sequence>
    <xs:choice>
      <xs:element name="KLASA" type="KlasaTip">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Klasa predmeta</xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:element>
      <xs:element name="IdPredmeta" type="IdentifikatorTip">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Jedinstvena oznaka predmeta </xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:element>
    </xs:choice>
  </xs:sequence>
</xs:group>
```

```
        </xs:annotation>
      </xs:element>
    </xs:choice>
    <xs:element name="IdPredmeta" type="IdentifikatorTip" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Dodatna oznaka predmeta (npr. redni broj predmeta unutar godine) </xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
  </xs:sequence>
</xs:group>
<xs:group name="MetapodaciPredmetaGrupa">
  <xs:sequence>
    <xs:element name="Naziv" type="TekstUlogaTip">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Naziv predmeta</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="Vrsta" type="SifraTip" minOccurs="0">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Vrsta predmeta </xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="DokumentacijskoMjesto" type="StrankaTip" minOccurs="0">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Mjesto fizičke pohrane predmeta </xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="NadleznaJedinica" type="StrankaTip" minOccurs="0">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Jedinica nadležna za rješavanje predmeta</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="Subjekt" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Subjekt povezan s predmetom</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
  </xs:sequence>
</xs:group>
<xs:group name="OpisSadržajaGrupa">
```



```

<xs:sequence>
  <xs:choice minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
    <xs:element name="Naziv" type="TekstUlogaTip">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Naslov pismena</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="KljucnaRijec">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Ključna riječ koja označava sadržaj pismena</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="Kategorija" type="SifraTip">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Kategorija koja označava sadržaj pismena.      Vrijednost kategorije dana je u atributu @sifra, a sadržaj elementa može
se koristiti za prikaz kategorije korisnicima
      </xs:documentation>
    </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="Subjekt" type="SifraTip">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Osoba, organizacija ili lokacija relevantna za sadržaj</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="Sazetak" type="TekstUlogaTip">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Kratki sažetak pismena</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="Jezik" type="SifraTip">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Jezik korišten u sadržaju pismena.</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="Napomena" type="TekstUlogaTip">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Napimena o sadržaju pismena.</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
  </xs:choice>

```

```
</xs:sequence>
</xs:group>
<xs:group name="PravaGrupa">
  <xs:sequence>
    <xs:element name="Povjerljivo" type="SifraTip" minOccurs="0">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Stupanj tajnosti pismna</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
  </xs:sequence>
</xs:group>
<xs:group name="ProcesniMetapodaciGrupa">
  <xs:sequence>
    <xs:element name="Tip" type="SifraTip" minOccurs="0">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Podnesak (ulazno pismo) ili Akt (izlazno pismo) </xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="Status" type="SifraTip" minOccurs="0">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Trenutni status pismena ili predmeta</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="Vrijednost" type="xs:string" minOccurs="0">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Vrijednosti priložene pismenu prema uredbi o uredskom poslovanju</xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
    <xs:element name="Rjesavatelj" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Osoba zadužena za sljedeću radnju s pismenom ili predmetom</xs:documentation>
      </xs:annotation>
      <xs:complexType>
        <xs:complexContent>
          <xs:extension base="OsobaTip">
            <xs:attribute name="uloga">
              <xs:annotation>
                <xs:documentation>Uloga rješavatelja u poslovnom procesu</xs:documentation>
              </xs:annotation>
            </xs:attribute>
          </xs:extension>
        </xs:complexContent>
      </xs:complexType>
    </xs:element>
  </xs:sequence>
</xs:group>
```

```
        </xs:extension>
    </xs:complexContent>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="Zadnjilzmjenio" type="OsobaTip" minOccurs="0">
    <xs:annotation>
        <xs:documentation>Osoba koja je zadnja izmijenila pismeno ili zapis</xs:documentation>
    </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="VrijemeZadnjelzmjene" type="VrijemeTip" minOccurs="0">
    <xs:annotation>
        <xs:documentation>Vrijeme zadnje promjene sadržaja pismena ili zapisa </xs:documentation>
    </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="Odobrio" type="OsobaTip" minOccurs="0">
    <xs:annotation>
        <xs:documentation>Osoba koja je odobrila sadržaj pismena</xs:documentation>
    </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:element name="VrijemeOdobrenja" type="VrijemeTip" minOccurs="0">
    <xs:annotation>
        <xs:documentation>Vrijeme odobrenja sadržaja pismena od nadležne osobe</xs:documentation>
    </xs:annotation>
</xs:element>
<xs:choice minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
    <xs:element name="Radnja">
        <xs:complexType>
            <xs:complexContent>
                <xs:extension base="RadnjaTip">
                    <xs:attribute name="redniBroj" type="xs:integer">
                        <xs:annotation>
                            <xs:documentation>Redni broj radnje</xs:documentation>
                        </xs:annotation>
                    </xs:attribute>
                </xs:extension>
            </xs:complexContent>
        </xs:complexType>
    </xs:element>
</xs:choice>
</xs:sequence>
```

```

</xs:group>
<xs:group name="ZaglavljeGrupa">
  <xs:sequence>
    <xs:choice>
      <xs:sequence>
        <xs:element name="KLASA" type="KlasaTip">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Klasifikacijska oznaka pismena</xs:documentation>
          </xs:annotation>
        </xs:element>
        <xs:element name="URBROJ" type="UrBrTip">
          <xs:annotation>
            <xs:documentation>Urudžbeni broj pismena</xs:documentation>
          </xs:annotation>
        </xs:element>
      </xs:sequence>
      <xs:element name="Id" type="IdentifikatorTip">
        <xs:annotation>
          <xs:documentation>Oznaka pismena u računalnom sustavu (poslovni broj).
Tijelo elementa sadrži identifikator, a po potrebi se domena i uloga mogu preciznije opisati predviđenim atributima.
Ne smiju postojati dvije oznake sa istim vrijednostima domene i uloge
          </xs:documentation>
        </xs:annotation>
      </xs:element>
    </xs:choice>
    <xs:element name="Id" type="IdentifikatorTip" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <xs:annotation>
        <xs:documentation>Dodatna oznaka dokumenta u računalnom sustavu </xs:documentation>
      </xs:annotation>
    </xs:element>
  </xs:sequence>
</xs:group>
</xs:schema>

```



REPUBLIKA HRVATSKA

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja

Privitak 5

Funkcionalni zahtjevi – kontrolna lista

Ver. 1.0

Funkcionalni zahtjevi – kontrolna lista

Funkcionalni zahtjevi opisuju što sustav elektroničkog uredskog poslovanja treba raditi i definirani su za svaki od procesa koji je opisan i prikazan u poglavlju 5. Procesi uredskog poslovanja, odnosno u poglavlju 7. Funkcionalni zahtjevi u osnovnom dokumentu Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja (SPEUP).

U ovom su privitku ti funkcionalni zahtjevi numerirani i grupirani prema navedenim procesima, te su prikazani u tabličnom obliku kao kontrolna lista koju je moguće koristiti kao podlogu za provjeru i ocjenu usklađenosti postojećeg rješenja za elektroničko uredsko poslovanje ili za pripremu tehničke dokumentacije za nabavu novog rješenja.

Svakom od funkcionalnih zahtjeva u tablici, pridružena je oznaka obvezatnosti u sustavu koja je prikazana u koloni 'OBVEZAN (DA/NE)'. Ukoliko je funkcionalni zahtjev označen sa oznakom 'DA', to znači da sustav elektroničkog uredskog poslovanja MORA osigurati navedenu funkcionalnost. U slučaju kada je oznaka 'NE' sustav MOŽE, ali NE MORA podržavati navedenu funkcionalnost. Međutim pojedino javnopravnotijelo, kao naručitelj, može ju zahtijevati od isporučitelja sustava ukoliko procjeni da je ta funkcionalnost nužna za rješavanje njegovih poslovnih potreba u okviru sustava elektroničkog uredskog poslovanja.

Posljednja kolona u tablici 'ZADOVOLJAVA (DA/NE)' predviđena je za ocjenjivanje i vrednovanje karakteristika nekog konkretnog sustava.

REDNI BROJ	NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
1.	Planiranje dosjea i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja akata		
1.1	Dodavanje nove pisarnice	NE	
1.2	Mogućnost korištenja samo propisanih glavnih grupa, grupa, podgrupa i djelatnosti; potreban jedinstveni šifarnik	DA	
1.3	Priprema klasifikacijskih oznaka za sljedeću godinu	DA	
1.4	Otvaranje novih dosjea tijekom godine	DA	
1.5	Deaktiviranje/ukidanje klasifikacijske oznake	DA	
1.6	Pretraživanje klasifikacijskih oznaka; mogućnost pretraživanja po svim godinama	DA	

REDNI BROJ	NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
1.7	Mogućnost korištenja samo propisanih stvaratelja akata na razini države; potreban jedinstveni šifarnik	DA	
1.8	Priprema unutarnjih ustrojstvenih jedinica za sljedeću godinu	DA	
1.9	Dodavanje novih unutarnjih ustrojstvenih jedinica tijekom godine	DA	
1.10	Deaktiviranje/ukidanje ustrojstvenih jedinica	DA	
1.11	Promjena brojčane oznake i naziva unutarnjih ustrojstvenih jedinica	DA	
1.12	Pretraživanje ustrojstvenih jedinica	DA	
1.13	Dodavanje brojčanih oznaka pojedinačnih izvršitelja	DA	
1.14	Ukidanje brojčane oznake pojedinačnog izvršitelja	DA	
1.15	Pretraživanje pojedinačnih izvršitelja	DA	
2.	Primitak, otvaranje i pregled pošiljki		
2.1	Preuzimanje pošiljke	DA	
2.2	Slanje potvrde prijema pošiljke pošiljatelju; automatski s poslužitelja	DA	
2.3	Provjera tehničke ispravnosti pošiljke i formata sadržaja pošiljke	DA	
2.4	Slanje obavijesti u slučaju da se pošiljka ne može pročitati iz tehničkih razloga ili pošiljka nije u jednom od standardnih formata koji je izabran za razmjenu elektroničkih isprava	DA	
2.5	Zapisivanje točnog vremena zaprimanja pošiljke na poslužitelju (timestamp)	DA	

REDNI BROJ	NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
2.6	Prikazivanje pošiljke na popisu novozaprimljenih pošiljki	DA	
2.7	Zapisivanje komunikacijskog kanala kojim je pošiljka dostavljena	DA	
2.8	Mogućnost automatskog upisivanja jednog ili više pismena iz pošiljke; samo za strukturirane i aplikativno podržane vrste posla	NE	
2.9	Upisivanje primljene pošte	DA	
2.10	Evidentiranje službene bilješke o neplaćenju upravnoj pristojbi	DA	
2.11	Pretraživanje pošiljki po različitim kriterijima	DA	
3.	Zaprimanje pismena		
3.1	Otvaranje predmeta; upisivanje novog predmeta u neki od postojećih dosjea	DA	
3.2	Izbor unutarnje ustrojstvene jedinice kojoj se predmet upućuje na rješavanje	DA	
3.3	Ispisivanje omota spisa (košuljica predmeta)	DA	
3.4	Traženje i prikaz pojedinačnog predmeta; utvrđivanje gdje se predmet nalazi	DA	
3.5	Vađenje predmeta iz rokovnika; evidentira se promjena na predmetu	DA	
3.6	Zahtjev za izdavanje predmeta iz pismohrane, ako je predmet u pismohrani	DA	
3.7	Upisivanje pismena, urudžbenog broja i ostalih podataka koje traži evidencija u koju se upisuje; povezano s predmetom kojem se pridružuje pismo	DA	

REDNI BROJ	NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
3.8	Pridruživanje pristiglih e-dokumenata uz pismeno; upisivanje osnovnih podataka o e-dokumentu, dohvaćanje e-dokumenta (folder ili pristigla pošta) i njegovo spremanje u sustav	DA	
3.9	Priprema potvrde o zaprimanju podneska	NE	
3.10	Skeniranje pismena i pridruživanje skeniranog priloga pismenu	NE	
3.11	Formiranje popisa pismena koji se upućuju u pojedine ustrojstvene jedinice; interna dostavna knjiga	NE	
3.12	Pretraživanje predmeta po različitim kriterijima	DA	
3.13	Povezivanje predmeta	DA	
4.	Dostava pismena u rad		
4.1	Evidentiranje dostave predmeta/pismena iz pisarnice u ustrojstvenu jedinicu	DA	
4.2	Mogućnost upisa potvrde primitka predmeta/pismena iz pisarnice u ustrojstvenu jedinicu	NE	
4.3	Mogućnost upisa potvrde primitka predmeta /pismena kod referenta	NE	
4.4	Mogućnost upisa dostave rješениh predmeta/pismena iz ustrojstvene jedinice u pisarnicu	DA	
4.5	Mogućnost upisa potvrde primitka rješениh predmeta/pismena u pisarnici	NE	
4.6	Pregled i ispis dostavne knjige	DA	
4.7	Pretraživanje dostavne knjige po različitim kriterijima (datum upisa pismena,	DA	

REDNI BROJ	NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
	klasifikacijska oznaka i urudžbeni broj, nadležna ustrojstvena jedinica, i sl.)		
4.8	Mogućnost elektroničke dostave u rad pismena koja su zaprimljena elektroničkim putem	DA	
4.9	Označavanje predmeta i pismena bar kod oznakama radi lakše manipulacije	NE	
5.	Administrativno-tehnička obrada akata		
5.1	Mogućnost izrade forme i sadržaja akta prema digitalnom predlošku	NE	
5.2	Mogućnost upisa upute za otpremu	DA	
5.3	Mogućnost automatske popune akta podacima iz pismena i/ili spisa	NE	
5.4	Mogućnost elektroničkog potpisivanja akta	DA	
5.5	Upravljanje statusima akta	NE	
5.6	Mogućnost rješavanja više predmeta jednim aktom	NE	
5.7	Evidentiranje kada je akt poslan na potpisivanje	NE	
5.8	Mogućnost elektroničke dostave od osobe koja je kreirala akt do ovlaštenog potpisnika	DA	
5.9	Evidentiranje kada je potpisivanje izvršeno	NE	
5.10	Mogućnost dostave akta na otpremu	NE	
5.11	Ispis elektronički potpisanog akta od strane ovlaštene osobe (u skladu sa Zakonom o elektroničkoj ispravi)	DA	
5.12	Ovjera primjerka elektronički potpisanog akta od strane ovlaštene osobe	NE	

REDNI BROJ	NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
6.	Otpremanje akata		
6.1	Mogućnost upisa potvrde primitka (kod otpremanja poštom upisuje se broj preporuke, podaci o uručenju)	NE	
6.2	Evidentirati datum i vrijeme otpreme s poslužitelja pošiljatelja kod otpremanja elektroničkim komunikacijskim kanalima	DA	
6.3	Evidentirati datum i vrijeme primitka pošiljke od strane primatelja (informacijski sustav ili pošiljatelj osobno), kod otpremanja elektroničkim komunikacijskim kanalima	DA	
6.4	Pregled i ispis dostavne knjige (za mjesto, za poštu, dostavu elektroničkim komunikacijskim kanalima)	DA	
6.5	Pregled i ispis popisa pismena za otpremu	DA	
6.6	Pretraživanje popisa pismena prema različitim kriterijima	DA	
6.7	Ispis koverti s adresama	NE	
7.	Rokovnik i razvođenje akata		
7.1	Mogućnost razvođenja predmeta; evidentira se promjena na predmetu i upisuju propisani podaci	DA	
7.2	Formiranje popisa predmeta za dostavu u pismohranu	NE	
7.3	Stavljanje predmeta u rokovnik; evidentira se promjena na predmetu i upisuju propisani podaci	DA	
7.4	Formiranje popisa predmeta kojima ističe rok	DA	
7.5	Mogućnost vađenja predmeta iz rokovnika;	DA	

REDNI BROJ	NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
	evidentiranje promjene na predmetu		
7.6	Mogućnost pridruživanja predmeta koji se vadi iz roka na internu dostavnu knjigu	NE	
8.	Stavljanje predmeta u pismohranu i čuvanje		
8.1	Prilikom izdavanja predmeta iz pismohrane u rad evidentira se promjena na predmetu, predmet se vraća u rad	DA	
8.2	Izrada popisa predmeta koji se iz pismohrane izdaju u rad	DA	
8.3	Potvrda preuzimanja predmeta u rad	NE	
8.4	Evidentiranje izdavanja predmeta iz pismohrane službeniku na uvid	NE	
8.5	Formiranje potvrde o izdavanju predmeta na uvid	NE	
8.6	Formiranje popisa izdanih predmeta (knjiga reversa koja se sastoji od potvrda o izdanim predmetima)	NE	
8.7	Ispis potvrde o izdavanju predmeta; potvrda se stavlja na mjesto predmeta u pismohrani	NE	
8.8	Vraćanje izdanog predmeta	NE	
8.9	Izrada popisa dosjea i predmeta koji se izlučuju; predmeti kojima je istekao rok čuvanja	DA	
8.10	Izlučivanje predmeta; evidentira se promjena na predmetu	DA	
8.11	Zabrana promjene podataka o izlučenim predmetima	DA	
8.12	Uvid u provedena izlučivanja	DA	
8.13	Predavanje podataka nadležnom arhivu	NE	

REDNI BROJ	NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
9.	Statistika i mjerenje efikasnosti		
9.1	Mogućnost evidentiranja svake aktivnosti nad predmetima i pismenima.	DA	
9.2	Mogućnost statističkog praćenja i prikazivanja broja predmeta i broja pismena na svim razinama poslovnog odlučivanja.	DA	
9.3	Mogućnost generiranja izvještaja propisanih zakonima ili drugim propisima	DA	
9.4	Mogućnost generiranja upravljačkih izvještaja na svim razinama poslovnog odlučivanja (analiza uspješnosti po ustrojstvenim jedinicama i tijela u cjelini)	DA	
9.5	Mogućnost generiranja operativnih izvještaja (analiza uspješnosti svakog zaposlenika)	DA	
9.6	Mogućnost generiranja izvještaja sa sljedećim dimenzijama: - broj predmeta sukladno razinama poslovnog odlučivanja (po upravama, upravnim tijelima, ustrojstvenim jedinicama, referentima) - vremenskoj dimenziji (dnevni, mjesečni, kvartalni, godišnji) - vrsti evidencije (nepravni postupak, UP/I, UP/II) - statusu riješenosti (riješeni predmeti po statusima, neriješeni predmeti po statusima) - klasa odnosno dosje, upravno područje.	DA	
10.	Dodatne funkcionalnosti - ovlaštenja		
10.1	Ovlaštenje za obavljanje pojedinih funkcija	DA	
10.2	Ovlaštenje za rad na određenom skupu predmeta	DA	
10.3	Ovlaštenje za uvid u određeni skup predmeta	DA	

REDNI BROJ	NAZIV FUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
10.4	Ovlaštenje za rad na sadržaju određenih dokumenata	DA	
10.5	Ovlaštenje za uvid u sadržaj određenih dokumenata.	DA	



REPUBLIKA HRVATSKA

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja

Privitak 6

Nefunkcionalni zahtjevi – kontrolna lista

Ver. 1.0

Nefunkcionalni zahtjevi – kontrolna lista

Nefunkcionalni zahtjevi definiraju razinu kvalitete s kojom sustav elektroničkog uredskog poslovanja treba izvršavati svoje funkcije. Uobičajeno se dijele na zahtjeve ili atribute kvalitete na rad sustava te u zahtjeve u razvoju samog sustava. Uz njih se mogu svrstati još i ograničenja na karakteristike sustava koja proizlaze iz uvjeta u kojima sustav radi, kako je to opisano u poglavlju 8. Nefunkcionalni zahtjevi u osnovnom dokumentu Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja (SPEUP).

U ovom su privitku svi nefunkcionalni zahtjevi numerirani i grupirani prema navedenim atributima kvalitete, te su prikazani u tabličnom obliku kao kontrolna lista koju je moguće koristiti kao podlogu za provjeru i ocjenu usklađenosti postojećeg rješenja za elektroničko uredsko poslovanje ili za pripremu tehničke dokumentacije za nabavu novog rješenja.

Svakom od nefunkcionalnih zahtjeva u tablici, pridružena je oznaka obvezatnosti u sustavu koja je prikazana u koloni 'OBVEZAN (DA/NE)'. Ukoliko je zahtjev označen sa oznakom 'DA', to znači da sustav elektroničkog uredskog poslovanja MORA osigurati navedeni zahtjev. U slučaju kada je oznaka 'NE' sustav MOŽE, ali NE MORA podržavati navedeni zahtjev, međutim pojedino javnopravno tijelo, kao naručitelj, može ga zahtijevati od isporučitelja sustava ukoliko procjeni da je taj zahtjev nužan za rješavanje njegovih poslovnih potreba u okviru sustava elektroničkog uredskog poslovanja.

Posljednja kolona u tablici 'ZADOVOLJAVA (DA/NE)' predviđena je za ocjenjivanje i vrednovanje nekog konkretnog sustava.

REDNI BROJ	NAZIV NEFUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
1.	Jednostavnost korištenja		
1.1	Transakcije koje se najčešće provode moraju biti dizajnirane tako da se mogu izvesti s najmanjim brojem interakcija (pritisaka na tipke miša ili tipkovnice).	NE	
1.2	Sustav treba grafički prikazati procesne korake i označiti korak u kojem se proces trenutno nalazi.	NE	
1.3	Sustav treba sadržavati pomoć (on-line help) za sve funkcionalnosti. Pomoć mora biti organizirana na dva načina: (i) preko ključnih riječi i elemenata sučelja i (ii) preko opisa procesa („Kako...?“).	DA	

REDNI BROJ	NAZIV NEFUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
1.4	Sve poruke o greškama moraju biti jasne, kako bi korisnik razumio u kojem je statusu transakcija i kako može ispraviti grešku ili odustati od procesa.	DA	
1.5	Pravila i ponašanje korisničkog sučelja moraju biti konzistentni kroz cijeli sustav, uključujući prozore, izbornike i komande.	DA	
1.6	Sustav mora ponuditi smislene podrazumijevane vrijednosti (engl. default value) u sva polja za unos podataka gdje to ima smisla. Podrazumijevane vrijednosti mogu biti unaprijed fiksirane, definirane od strane korisnika, prenesene iz prethodnog unosa ili određene prema kontekstu.	DA	
2.	Podrška u radu sustava		
2.1	Osigurati usluge produkcijske podrške za sustav	DA	
2.2	Osigurati instalaciju, konfiguraciju i nadzor rada sustava na svim lokacijama	DA	
2.3	Osigurati edukaciju korisnika	DA	
2.4	Osigurati e-Learning materijale za edukaciju stalno dostupne korisnicima	NE	
2.5	Osigurati help-desk usluge za korisnike putem telefona ili interneta prema raspoloživosti definiranoj u SLA ugovoru	DA	
2.6	Osigurati redovno preventivno održavanje sustava	DA	
2.7	Osigurati praćenje i mjesečno/tromjesečno izvješćivanje o aktivnostima u radu sustava	NE	
2.8	Osigurati identifikaciju i izvješćivanje o izvanrednim događajima	NE	

REDNI BROJ	NAZIV NEFUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
2.9	Osigurati sistemsko održavanje, održavanje baza podataka, održavanje aplikacijskog i sistemskog softvera, održavanje hardvera i mreža	DA	
2.10	Osigurati korektivno održavanje sustava	DA	
2.11	Osigurati ispravljanje grešaka i otklanjanje kvarova prema kategorijama ozbiljnosti kvara u rokovima prema SLA modelu	DA	
2.12	Osigurati tehnološko usavršavanje sustava	DA	
2.13	Osigurati zamjene softvera novim verzijama	NE	
2.14	Osigurati prilagodbe aplikacijske programske opreme i podataka novim verzijama programskih alata i hardvera	NE	
2.15	Osigurati tehničku i korisničku dokumentaciju	DA	
2.16	Osigurati prilagodbe sustava promjenama pravnog okvira i poslovnih procesa	DA	
2.17	Osigurati konzultantsku podršku u definiranju i analizi zahtjeva za prilagodbe	NE	
2.18	Osigurati izradu procedura za čišćenje, konsolidaciju i migraciju podataka sa starih sustava	DA	
3.	Pouzdanost		
3.1	Garantirano srednje vrijeme između kvarova (engl. <i>mean time between failures</i> – MTBF) za hardverski i komunikacijski dio sustava je [XX] dana	NE	
3.2	Garantirano srednje vrijeme za popravak sustava (engl. <i>mean time to repair</i> – MTTR) za hardverski i komunikacijski dio sustava je [XX] sati	NE	

REDNI BROJ	NAZIV NEFUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
3.3	Osigurane procedure za upravljenje kontinuitetom poslovanja(business continuity)	NE	
3.4	Sustav mora imati arhitekturu i mehanizme koji povećavaju pouzdanost rada sustava: prebacivanje poslova s primarne na pričuvne komponente, prvenstveno korištenjem serverskih klastera (clustering), praćenje izvršenih operacija (logging), automatsko stavljanje sigurnosne kopije i njen povratak (automatski backup and recovery), uravnotežavanje opterećenja(load-balancing), prebacivanje poslova s primarne na pričuvne komponente u slučaju nepredviđenih situacija(DB failover)	NE	
4.	Dostupnost		
4.1	Sustav mora biti dostupan najmanje svaki radni dan u radno vrijeme ustanove, a sustav razmjene podataka 24 sata dnevno.	DA	
4.2	Vrijeme u kojem sustav ne radi zbog kvarova i izvanrednih događaja je manje od [XX] sati godišnje	NE	
4.3	Vrijeme u kojem sustav ne radi zbog održavanja je manje od [XX] sati godišnje	NE	
4.4	Help-desk mora potvrditi primitak poruke u roku od [XX] sati, a prosječno vrijeme za rješavanje poruke je [XX] dana	NE	
4.5	Kvarovi i neispravnosti koji uzrokuju potpuni zastoj poslovnog procesa (potpuni pad sustava) moraju biti riješeni u roku od [XX] sati	DA	
4.6	Kvarovi i neispravnosti koji uzrokuju znatno otežano odvijanje poslovnog procesa (djelomičan pad sustava) moraju biti riješeni	DA	

REDNI BROJ	NAZIV NEFUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
	u roku od [XX] sati		
4.7	Kvarovi i neispravnosti koji ugrožavaju odvijanje poslovnog procesa (značajan utjecaj na sustav) moraju biti riješeni u roku od [XX] sati	DA	
4.8	Kvarovi i neispravnosti koji zahtijevaju nadzor ponašanja sustava radi prevencije (djelomičan utjecaj na sustav) moraju biti riješeni u roku od [XX] sati	NE	
5.	Performanse		
5.1	Sustav podržava ukupno barem [XX] registriranih korisnika	DA	
5.2	Sustav podržava rad barem [XX] korisnika istovremeno	DA	
5.3	Vrijeme odziva sustava prilikom izvođenja standardnih operacija (navesti kojih: npr. unos pismena, pregled dokumenta, jednostavno pretraživanje itd.) u normalnom opterećenju sustava (navesti broj aktivnih korisnika, broj otvorenih dokumenata ili drugu prikladnu mjeru) je najviše [XX] sekundi	NE	
5.4	Vrijeme odziva sustava prilikom izvođenja standardnih operacija (navesti kojih: npr. unos pismena, pregled dokumenta, jednostavno pretraživanje itd.) u predviđenom vršnom opterećenju sustava (navesti broj aktivnih korisnika, broj otvorenih dokumenata ili drugu prikladnu mjeru) je najviše [XX] sekundi	NE	
5.5	Sustav može izvršiti [XX] standardnih operacija (npr. operacija u bazi podataka) u sekundi	NE	

REDNI BROJ	NAZIV NEFUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
6.	Upravljivost i osmotrivost		
6.1	Sustav treba osigurati administrativne alate za standardne administrativne operacije (npr. monitoring aktivnosti i performansi u radu sustava, upravljanje korisničkim računima i ulogama, upravljanje sigurnošću sustava, alerti itd.)	NE	
6.2	Sustav treba periodično: dnevno / tjedno / mjesečno / kvartalno / godišnje, kreirati automatska izvješća o radu (definirati koje podatke izvješća trebaju sadržavati)	NE	
6.3	Sustav treba trenutno automatski slati izvješća o izvanrednim događajima i slati ih putem e-maila, sms-a ili na drugi način definiranoj grupi korisnika	NE	
6.4	Sustav treba podržavati mogućnost rekonfiguracije hardvera i softvera bez prekida rada	NE	
6.5	Sustav treba omogućavati administratoru da po potrebi uključuje dodatne čvorove	NE	
6.6	Sustav treba omogućavati da administrator ugrađuje nove mehanizme zaštite	NE	
7.	Sigurnost		
7.1	Autentikacija i autorizacija korisnika	DA	
7.2	Upravljanje korisničkim računima, ulogama i pravima	NE	
7.3	Sustav ispunjava zahtjeve za razinu tajnosti [XX] prema Uredbi o mjerama informacijske sigurnosti i Pravilniku o standardima sigurnosti informacijskih sustava	NE	
7.4	Monitoring aktivnosti na sustavu	DA	

REDNI BROJ	NAZIV NEFUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
7.5	Povijesnost promjena podataka	DA	
7.6	Usklađenost sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka, Uredbom o načinu pohranjivanja i posebnim mjerama tehničke zaštite posebnih kategorija osobnih podataka	DA	
7.7	Usklađenost sa Zakonom o tajnosti podataka, Zakonom o pravu na pristup informacijama, Zakonom o informacijskoj sigurnosti, Uredbi o mjerama informacijske sigurnosti, Pravilnikom o standardima sigurnosti informacijskih sustava, Pravilnikom o prevenciji i odgovoru na računalno-sigurnosne incidente i drugom regulativom RH	DA	
8.	Otpornost na greške		
8.1	Redundantna arhitektura, automatsko oporavljanje (recovery), failover mehanizmi	NE	
9.	Neovisnost o promjenama tehnologije i starenju		
9.1	Sustav omogućava i postoje procedure za nadzor nad kvalitetom medija za pohranu podataka i preventivnu zamjenu medija	NE	
9.2	Sustav pohranjuje podatke na više medija, omogućava usporedbe kopija podataka i automatske zamjene nekonzistentnih kopija	NE	
9.3	Sustav podržava migraciju podataka na nove medije	NE	
9.4	Definiran je program obnavljanja opreme kako bi se osigurala stalna dostupnost podataka	NE	
10.	Backup		

REDNI BROJ	NAZIV NEFUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
10.1	Mogućnost povrata izgubljenih podataka	DA	
10.2	Mogućnost izrade sigurnosne kopije podataka	DA	
10.3	Mogućnost inkrementalne pohrane podataka	NE	
11.	Skalabilnost		
11.1	Sustav se može proširiti za rad povećanog broja korisnika (povećanje za [XX] korisnika) bez prekida pružanja usluga	NE	
11.2	Sustav se može proširiti na druge ustrojstvene jedinice ili druge lokacije u roku od [XX] mjeseci bez prekida pružanja usluga	NE	
12.	Testiranje		
12.1	Definirana procedura testiranja i prihvaćanja sustava koja uključuje testove komponenti, testove integracije (funkcionalne testove, testove kompatibilnosti, testove performansi, testove pod normalnim i vršnim opterećenjem), testove prihvatljivosti	NE	
12.2	U proceduri testiranja i prihvaćanja sustava je definirano da knjigu testiranja ovjerava naručitelj, da naručitelj nadzire i ovjerava rezultate testova, sudjeluje u integracijskim testovima i provodi testove prihvatljivosti sustava	NE	
12.3	U proceduri testiranja i prihvaćanja sustava su definirani način i rokovi za otklanjanje nedostataka utvrđenih testovima	NE	
13.	Proširivost		
13.1	Sustav se može povezati s određenim drugim sustavima u roku [XX] mjeseci bez prekida pružanja usluga	NE	
13.2	Sustav se može proširiti određenim novim funkcionalnostima u roku [XX] mjeseci bez	NE	

REDNI BROJ	NAZIV NEFUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
	prekida pružanja usluga		
14.	Prilagodljivost		
14.1	Sustav sadrži alate za prilagodbu sustava promjenama poslovnih procesa, poslovnih pravila, regulative, obrazaca, izvješća i dr. (navesti što) koji omogućavaju prilagodbe sustava bez promjena programskog koda	NE	
14.2	Sustav omogućava da korisnici prilagode sadržaj grafičkog sučelja svojim potrebama (navesti koje elemente sučelja, npr. polja u tablicama i formama, komande u izbornicima, boje i izgled sučelja (skin) i sl.)	NE	
14.3	Sustav se može proširiti (navesti kako: broj korisnika, organizacijske jedinice, lokacije, nove funkcionalnosti, povezivanje s drugim sustavima) u roku od [XX] mjeseci bez prekida pružanja usluga.	DA	
15.	Mogućnost lokalizacije		
15.1	Sustav omogućava promjenu jezika sučelja.	NE	
16.	Mogućnost višestrukog korištenja modula		
16.1	Sustav će koristiti određenu postojeću infrastrukturu ili aplikacijske module.	NE	
16.2	Sustav će se povezati s određenim postojećim aplikacijama ili sustavima.	NE	
17.	Usklađenost s pravnom regulativom		
17.1	Sustav mora biti usklađen s pravnom regulativom Republike Hrvatske navedenom u poglavlju Pravni okvir u Republici Hrvatskoj Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja.	DA	
18.	Interoperabilnost i otvorenost		
18.1	Sustav treba biti usklađen s okvirom za interoperabilnost.	DA	

REDNI BROJ	NAZIV NEFUNKCIONALNOG ZAHTJEVA	OBVEZAN (DA/NE)	ZADOVOLJAVA (DA/NE)
19.	Podrška za druge platforme		
19.1	Aplikacijski sustav se može koristiti na različitim hardverskim platformama (npr. mobilni uređaji)	NE	
19.2	Aplikacijski sustav se može koristiti na različitim operativnim sustavima (npr. verzije Windowsa, UNIX, Linux - na serverima i na klijentskim računalima...).	NE	
19.3	Aplikacijski sustav se može koristiti na različitim klijentskim softverima (npr. web preglednicima IE, Mozilla Firefox...).	NE	



REPUBLIKA HRVATSKA

Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja

Privitak 7

Rječnik korištenih pojmova

Ver. 1.0

Rječnik korištenih pojmova

NAZIV POJMA	SKRAĆENICA	OBJAŠNJENJE	IZVOR
AD-HOC IZVJEŠĆA		izvješća „za tu svrhu“	
AKT		pismeno kojim tijelo odlučuje o predmetu postupka, odgovara na podnesak stranke, određuje, prekida ili završava neku službenu radnju te obavlja službeno dopisivanje s drugim tijelima odnosno pravnim osobama koje imaju javne ovlasti	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)
APPLICATION IMPLEMENTATION METHOD (ORACLE)	AIM	metodologija implementacije	
ASAP – A SAP	SAP	metodologija implementacije	
AUTENTIKACIJA		proces provjere identiteta nekog subjekta, najčešće se odnosi na fizičku osobu. U praksi subjekt daje određene podatke po kojima druga strana može utvrditi da je subjekt upravo taj kojim se predstavlja	
AUTORIZACIJA		proces kojim se određuje do kojih dijelova sustava korisnik sustava ima pravo pristupa	
BACKUP		sigurnosna pohrana	
BANDWIDTH		širina pojasa za prijenos podataka	
BROJČANA OZNAKA		identifikacija predmeta odnosno pismena koja se sastoji od klasifikacijske oznake i urudžbenog broja	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)
BULK SCANNING PROCESS		skeniranje više dokumenata istovremeno	
BUSINESS PROCESS MODELING NOTATION	BPMN	notacija korištena za modeliranje poslovnih procesa	

NAZIV POJMA	SKRAĆENICA	OBJAŠNJENJE	IZVOR
CHARGING RULE FUNCTION	CRF	funkcija pravila registriranja korisničkih zahtjeva	
CONTENT MANAGEMENT SYSTEM	CMS	sustav za upravljanje sadržajem	
DATA RECOVERY PLAN	DRP	plan očuvanja podataka	
DEVELOPMENT REQUIREMENTS		zahtjevi u razvoju sustava	
DOCUMENT LIFECYCLE MANAGENMENT	DLM	upravljanje životnim ciklusom dokumenata	
DOKUMENT		svaki podatak, odnosno svaki napisani, umnoženi, nacrtani, slikovni, tiskani, snimljeni, magnetni, optički, elektronički ili bilo koji drugi zapis podatka, fizički predmet, priopćenje ili informacija, koji sadržajem i strukturom čini raspoznatljivu i jednoznačno određenu cjelinu povezanih podataka	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)
DOSJE		skup predmeta koji se odnose na istu cjelinu, istu osobu, tijelo ili zadaću	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)
DOSTUPNOST (ENG. AVAILABILITY)		koliko vremena je određena usluga dostupna u nekom periodu	
ELECTRONIC RECORD MANAGEMENT SYSTEM	ERMS	sustav upravljanja elektroničkim zapisima	

NAZIV POJMA	SKRAĆENICA	OBJAŠNENJE	IZVOR
ELEKTRONIČKA ISPRAVA		jednoznačno povezan cjelovit skup podataka koji su elektronički oblikovani (izrađeni pomoću računala i drugih elektroničkih uređaja), poslani, primljeni ili sačuvani na elektroničkom, magnetnom, optičkom ili drugom mediju, i koji sadrži svojstva kojima se utvrđuje izvor (stvaratelj), utvrđuje vjerodostojnost sadržaja te dokazuje postojanost sadržaja u vremenu. Sadržaj elektroničke isprave uključuje sve oblike pisanog teksta, podatke, slike i crteže, karte, zvuk, glazbu, govor	Zakon o elektroničkoj ispravi (NN 150/2005)
ELEKTRONIČKI CERTIFIKAT		potvrda u elektroničkom obliku koja povezuje podatke za verificiranje elektroničkog potpisa s nekom osobom i potvrđuje identitet te osobe	Zakon o elektroničkom potpisu (NN 10/2002, 80/2008)
ELEKTRONIČKI DOKUMENT		bilo koja vrsta elektroničkog zapisa koji nema svojstva elektroničke isprave	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)
ELEKTRONIČKI POTPIS		skup podataka u elektroničkom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani s drugim podacima u elektroničkom obliku i koji služe za identifikaciju potpisnika i vjerodostojnosti potpisanoga elektroničkog dokumenta	Zakon o elektroničkom potpisu (NN 10/2002, 80/2008)
ENTERPRISE APPLICATION INTEGRATION/ GOVERNMENT SERVICE BUS	EAI/GSB	centralna podatkovna sabirnica za razmjenu podataka između tijela javne uprave	

NAZIV POJMA	SKRAĆENICA	OBJAŠNENJE	IZVOR
EUROPEAN INTEROPERABILITY FRAMEWORK, VERSION 2.0	EIF 2.0	Europski okvir za interoperabilnost, verzija 2.0	
EUROVOC		multidisciplinarni, višejezični pojmovnik Europske unije namijenjen indeksiranju dokumenata iz djelatnosti Europskih zajednica dopunjen dodatkom hrvatskih specifičnih naziva.	
EVENT DRIVEN PROCESS CHAIN DIJAGRAM	EPC dijagram	dijagram za modeliranje procesa i događaja	
EVOLUTION QUALITIES		atributi kvalitete u razvoju sustava	
EXECUTION QUALITIES		atributi kvalitete u radu sustava	
EXTENSIBLE MARKUP LANGUAGE	XML	jezik za označavanje podataka koji je jednostavno čitljiv i ljudima i računalnim programima	
EXTENSIBLE MARKUP LANGUAGE Schema	XML Schema	<ul style="list-style-type: none"> • noviji način određivanja pravila strukturiranja XML dokumenta • format se kreira prema pravilima XML jezika • korištenjem XML Scheme moguće je na vrlo detaljnom nivou odrediti opis sadržaja odgovarajućeg elementa 	
FAILOVER MEHANIZAM		korištenje mehanizama za prebacivanje poslova s primarne na pričuvne komponente	
FOLDER		mapa, fascikl - virtualna mapa u digitalnom sustavu, a služi za organizaciju datoteka i dokumenata	

NAZIV POJMA	SKRAĆENICA	OBJAŠNENJE	IZVOR
GRUPA (ENG. FILE)		organizirana skupina zapisa koji su povezani putem iste teme, aktivnosti ili transakcije	
INTEROPERABLE DELIVERY OF EUROPEAN EGOVERNMENT SERVICES TO PUBLIC ADMINISTRATIONS, BUSINESSES AND CITIZENS	IDABC	EU program za financiranje projekata i infrastrukturnih servisa za uspostavljanje paneuropskih servisa javne uprave	
IPMA METODOLOGIJA (INTERNATIONAL PROJECT MANAGEMENT ASSOCIATION)	IPMA	metodologija vođenja projekta	
JAVNOPRAVNA TIJELA		Svi obveznici primjene Uredbe o uredskom poslovanju (NN 7/09): <ul style="list-style-type: none"> • Tijela državne uprave • Stručne službe Hrvatskog sabora i Vlade Republike Hrvatske, Ureda predsjednika Republike Hrvatske i drugih državnih tijela, tijela i službi jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravnih osoba koje imaju javne ovlasti 	
JOINT PHOTOGRAPHIC EXPERTS GROUP	JPEG	komprimirani slikovni format najčešće korišten u normalnom radu sa slikama	
KLASIFIKACIJSKA OZNAKA	KLASA	označava predmet prema sadržaju, godini nastanka, obliku i rednom broju predmeta	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)

NAZIV POJMA	SKRAĆENICA	OBJAŠNENJE	IZVOR
KLASIFIKACIJSKA SHEMA (ENG. CLASSIFICATION SCHEME)		hijerarhijska organizacija klasa(eng. class), grupa (eng. file), podgrupa (eng. sub-file), svezak (eng. volume), i zapisa (eng. record)	
LOAD BALANCING MEHANIZAM		tip servisa koji izvršava računar koji dodjeljuje radno opterećenje grupi (umreženih) serverskih stanica tako da se kompjuterski resursi koriste optimalno	
MEAN TIME BETWEEN FAILURES	MTBF	označava koliko prosječno vremena prođe između dva događaja u kojima je sustav prestao raditi	
MEAN TIME TO REPAIR	MTTR	srednje vrijeme za popravak sustava	
MODEL REQUIREMENTS FOR MANAGEMENT OF ELECTRONIC RECORDS	MoReq2	referentni model za uspostavu sustava elektroničkog upravljanja zapisima	
MOGUĆNOST LOKALIZACIJE (ENG. LOCALIZABILITY)		svojstvo sustava da se na jednostavan način može mijenjati jezik ili terminologija sučelja	
MOGUĆNOST VIŠESTRUKOG KORIŠTENJA MODULA (ENG. REUSABILITY)		svojstvo da se neki moduli sustava mogu koristiti i u drugim sustavima	
MOGUĆNOSTI TESTIRANJA SUSTAVA (ENG. TESTABILITY)		karakteristika sustava koja osigurava da se ispituju svi funkcionalni i nefunkcionalni zahtjevi na rad sustava	
MONITORING		praćenje, nadgledanje	

NAZIV POJMA	SKRAĆENICA	OBJAŠNENJE	IZVOR
OPTEREĆENJA (ENG. LOAD SCALABILITY)		mogućnost obavljanja povećanog broja operacija, pružanja većeg broja usluga ili povećanja broja korisnika	
OPTIČKO PREPOZNAVANJE ZNAKOVA (ENG. OPTICAL CHARACTER RECOGNITION)	OCR	računalni softver koji je dizajniran tako da prevodi sliku u editabilni tekst, ili prevodi sliku sa znakovima u standardnu kodnu shemu predstavljajući ih u ASCII ili Unicode kodu	
OSMOTRIVOST (ENG. OBSERVABILITY)		mogućnosti praćenja informacija o stanju sustava (teorija upravljanja)	
OTPORNOST NA GREŠKE (ENG. FAULT TOLERANCE)		svojstvo sustava da nastavi raditi i nakon što je došlo do greške ili kvara u radu jednog dijela sustava	
PISARNICA		posebna unutarnja ustrojstvena jedinica koja obavlja poslove primanja i pregleda pismena i drugih dokumenata, njihovog razvrstavanja i raspoređivanja, upisivanja u odgovarajuće evidencije (očevidnike), dostave u rad, otpremanja, razvođenja te njihova čuvanja u pismohrani	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)
PISMENO		podnesak ili akt	Uredskom poslovanju (NN 7/2009)
PISMOHRANA		dio pisarnice koja obavlja poslove čuvanja i izlučivanja pismena te drugih dokumenata	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)

NAZIV POJMA	SKRAĆENICA	OBJAŠNENJE	IZVOR
PODGRUPA (ENG. SUB-FILE)		logička podjela organizirane jedinice zapisa u kojoj su pohranjeni specifični zapisi (npr. računi, korespondencija, elektronička pošta i sl.)	MoReq2
PODNEŠAK		pismeno kojim stranka pokreće postupak, dopunjuje, mijenja svoj zahtjev odnosno drugo traženje ili od tog odustaje	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)
PODRŠKA ZA DRUGE OPERATIVNE SUSTAVE I HARDVERSKE PLATFORME (ENG. PORTABILITY)		uključuje zahtjeve izgradnje sučelja za pristup preko mobitela ili osiguranja mogućnosti prebacivanja sustava na drugi operativni sustav bez promjene programskog koda	
PORTABLE DOCUMENT FORMAT FOR LONG-TERM ARCHIVING	PDF/A	međunarodni ISO standard i hrvatska norma za dugoročno pohranjivanje elektroničkih dokumenata	
POŠILJATELJ		fizička ili pravna osoba koja šalje ili u ime koje se primatelju šalje elektronička isprava i ne uključuje informacijskog posrednika	Zakon o elektroničkoj ispravi (NN 150/2005)
POTPISNIK		osoba koja posjeduje sredstvo za izradu elektroničkog potpisa kojim se potpisuje, a koja djeluje u svoje ime ili u ime fizičke ili pravne osobe koju predstavlja	Zakon o elektroničkom potpisu (NN 10/2002, 80/2008)
POUZDANOST (ENG. RELIABILITY)		svojstvo sustava (najčešće – nekog uređaja ili tehničkog sustava) da obavlja svoju funkciju neprekidno kroz određeno vrijeme u okvirima zadanih uvjeta	

NAZIV POJMA	SKRAĆENICA	OBJAŠNENJE	IZVOR
PRILAGODLJIVOST (ENG. MODIFABILITY, FLEXIBILITY)		(ili mogućnost prilagodbe sustava) opisuje sposobnost sustava da se prilagodi za promjene npr. regulative ili poslovnih procesa na ekonomski prihvatljiv način	
PRILOG		svaki pisani sastavak ili slikovni prikaz (tablica, slika, crtež ili slično) kao i fizički predmet koji se prilaže uz podnesak ili akt radi nadopune, pojašnjenja ili dokazivanja njegovog sadržaja	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)
PRIMATELJ		fizička ili pravna osoba koja prima njoj upućenu elektroničku ispravu i ne uključuje informacijskog posrednika,	Zakon o elektroničkoj ispravi (NN 150/2005)
PRINCE 2 METODOLOGIJA		metodologija vođenja projekta	
PROŠIRIVOST SUSTAVA (ENG. EXTENSIBILITY)		mogućnost ugradnji novih svojstava u sustav na ekonomski prihvatljiv način i bez negativnih efekata na postojeće funkcionalnosti.	
RATIONAL UNIFIED PROCESS	RUP	metodologija razvoja softvera	
REDO LOG FILE		datoteka za obnavljanje (kod potpunog backupa – kopiraju se sve podatkovne stranice koje se koriste i dio REDO loga koji uključuje sve otvorene transakcije i transakcije koje su izvršene tijekom trajanja backupa)	
RESOURCE DESCRIPTION FRAMEWORK	RDF	W3C specifikacija za metadata podatkovni model; koristi se kao metodologija za konceptualni opis i modeliranje informacija (web servisi i tehnologije semantičkog weba)	

NAZIV POJMA	SKRAĆENICA	OBJAŠNENJE	IZVOR
RUN-TIME REQUIREMENTS		zahtjevi u radu sustava	
SERVICE LEVEL AGREEMENT	SLA	ugovori o razini pružanja usluga – služe za definiranje kvalitete elektroničko komunikacijskih usluga i Help-desk usluga vezanih za rad poslovnih sustava	
SIGURNOST (ENG. SECURITY)		sposobnost sustava da spriječi pristup, pregled i promjene podataka ili aplikacija neautoriziranim stranama	
SKALABILNOST (ENG. SCALABILITY)		svojstvo sustava da opsluži naglo povećan broj korisnika ili obavi povećan broj transakcija	
SLUČAJ KORIŠTENJA (ENG. USE-CASE)		prikazuje odnos između izvođača (sudionika) i korisničke funkcije	
SPIS (PREDMET)		skup pismena, priloga i drugih dokumenata koji se odnose na isto pitanje ili zadaću ili koji na drugi način čine posebnu cjelinu	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)
STVARATELJ		fizička ili pravna osoba koja primjenom elektroničkih sredstava (uređaji i programi) izrađuje, oblikuje i potpisuje elektroničku ispravu svojim naprednim elektroničkim potpisom	Zakon o elektroničkoj ispravi (NN 150/2005)
SVEZAK (ENG. VOLUME)		<ul style="list-style-type: none"> • manji blokovi podjedinica koji se dijele u manje organizacijske blokove radi poboljšanja upravljivosti • podjela se radi na temelju broja zapisa, raspona oznaka, vremenskog perioda i sl. 	
TAGGED IMAGE FILE FORMAT	TIFF	jedan od slikovnih formata	

NAZIV POJMA	SKRAĆENICA	OBJAŠNJENJE	IZVOR
THE PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE	PMI	metodologija vođenja projekta	
THROUGHPUT		kapacitet za izvršenje određene količine usluga u zadanom vremenu	
TIJELA DRŽAVNE UPRAVE	TDU	tijela državne uprave su ministarstva, državne upravne organizacije i uredi državne uprave	Zakon o sustavu državne uprave (NN 190/2003)
TIMESTAMP		Vremenski žig je elektronički potpisana potvrda izdavatelja koja potvrđuje sadržaj podataka na koje se odnosi u navedenom vremenu	Zakon o elektroničkom potpisu (NN 10/2002, 80/2008)
UČINKOVITOST (ENG. PERFORMANCE)		učinkovitost ili performanse sustava opisuju koliko jedinica posla sustav može obaviti u određenom vremenu i s određenim resursima	
UPRAVLJIVOST (ENG. CONTROLABILITY)		moгуćnost prebacivanja sustava u željeno stanje (teorija upravljanja)	
URUDŽBENI BROJ		označava stvaratelja pismena, godinu nastanka i redni broj pismena unutar predmeta	Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)
JEDNOSTAVNOST KORIŠTENJA (ENG. USABILITY)		svojstvo sustava da primarnim ciljanim grupama korisnika omogućava jednostavno ostvarenje ciljeva s kojima koriste sustav	
WEB ONTOLOGY LANGUAGE	OWL	web servisi i tehnologije semantičkog weba	
XMLDSIG (ENG. DIGITAL SIGNATURE)		digitalni potpis	
ZAPIS (ENG. RECORD)		informacija stvorena, zaprimljena i održavana kao dokaz/informacija o poslovnom događaju	MoReq2