

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ

Радне групе за DMS и CMS

Садржај

1	Увод	2
2	Документи на којима се заснива пословање РНИДС-а	3
2.1	Општи акти РНИДС	3
2.2	Акти Управног одбора	3
2.3	Пратећа документа у поступку регистрације домена	3
2.4	Арбитража	3
3	Организациона структура РНИДС-а	4
3.1	Органи РНИДС	4
3.2	Скупштина	4
3.3	Управни одбор	4
3.4	Директор	5
4	DMS систем	6
4.1	Улоге:	6
4.2	Спољне улоге:	6
4.3	Пословни процеси у оквиру РНИДС-а	8
4.3.1	Пословни процеси из домена основне делатности РНИДС-а	8
4.3.2	Пословни процеси из домена рада органа РНИДС-а	13
4.3.3	Послови логистике - Набавке	17
4.4	Функционалности DMS система	22
4.4.1	Архитектура и технологија	22
4.4.2	Рад са документима	22
4.4.3	Корисници, роле, привилегије и безбедност	23
4.4.4	Радни токови докумената и колаборација	23
4.4.5	Остали захтеви	23
5	CMS систем	25
5.1	Архитектура и технологија	25
5.2	Рад са CMS системом	25
5.3	Корисници, роле, привилегије и безбедност	25
5.4	Процес одобравања садржаја	25
5.5	Остали захтеви	25
6	TICKETING систем	27
6.1	Архитектура и технологија	27
6.2	Рад са TICKETING системом	27
6.3	Корисници, роле, привилегије и безбедност	27

1 Увод

На основу одлуке Управног одбора са 59. седнице одржане 11. септембра 2009. године, формирана је Радна група за припрему функционалне спецификације и техничких захтева система за управљање документима и CMS система за сајт РНИДС. Радна група је формирана са следећим члановима:

1. Томислав Цигановић
2. Горан Миланковић
3. Ненад Орлић
4. Бошко Радивојевић
5. Милена Меричка
6. Горан Ненезић
7. Раде Шупица

Као резултат рада Радне групе формиран је овај документ са циљем да се сагледају потребе РНИДС-а у погледу DMS и CMS система, како би се унапредио и технолошки модернизовао рад РНИДС-а увођењем савремених пословних система и њиховом међусобном интеграцијом. Током рада констатовано је да Радна група треба да обухвати и елементе Ticketing решења како би се понудио целовит и заокружен систем који би унапредио рад РНИДС.

Радна Група је на основу постојеће документације која дефинише организацију и пословање РНИДС-а, као и на основу разговора са запосленима и члановима органа РНИДС-а, сагледала потребе РНИДС-а и према тим потребама, у овом документу, дала предлог функционалности DMS, CMS и Ticketing система који задовољавају те потребе.

У оквиру рада групе, детаљно су сагледани пословни процеси који ће били обухваћени овим системима, а посебно DMS системом, и концептуални приказ ових процеса је дат у оквиру овог документа.

Радна група предлаже да се на основу овог документа изврши набавка и имплементација DMS, CMS и Ticketing система.

Додатно, Радна Група имајући у виду потребу за ефикасном имплементацијом и интеграцијом ових система, даје следеће препоруке:

1. Препорука РГ је да се набавка CMS система и израда новог web сајта (која укључује и дизајн сајта) реализују као јединствена набавка, а према спецификацијама датим у овом документу
2. Препорука РГ је да се набавка DMS и Ticketing система реализују као јединствена набавка, што укључује и интеграцију ова два система међусобно, а према спецификацијама датим у овом документу

2 Документи на којима се заснива пословање РНИДС-а

У овом поглављу је дат преглед докумената који су послужили као основ за рад Радне групе, и на основу који је, поред информација добијених од ангажованих у РНИДС-у, и настао овај документ.

Сви наведени документи су јавно доступни на сајту РНИДС-а (<http://www.rnids.rs/>).

2.1 Општи акти РНИДС

- Web сајт РНИДС-а (<http://www.rnids.rs/>)
- Правила фонда РНИДС (<http://www.rnids.rs/files/pravilaFonda2009.pdf>)
- Пословник о раду скупштине RNIDSa (<http://www.rnids.rs/files/Poslovnik-skupstina-RNIDS.pdf>)
- Општи услови регистрације .rs домена (<http://www.rnids.rs/files/list0029.pdf>)
- Општи услови о раду овлашћених регистара .rs домена (<http://www.rnids.rs/files/list0030.pdf>)
- Правилник о арбитражном поступку за решавање спорова поводом регистрације .rs домена (<http://www.rnids.rs/files/list0031.pdf>)
- Технички и административни услови за рад овлашћених регистара .rs домена (<http://www.rnids.rs/files/list0038.pdf>)
- Одлука о исправама за регистрацију .rs домена (<http://www.rnids.rs/files/list0055.pdf>)

2.2 Акти Управног одбора

- Пословник о раду Управног одбора РНИДС
- Правилник о начину располагања финансијским средствима и спровођењу поступка набавки
- Правилник о рачуноводству и рачуноводственим политикама
- Правилник о систематизацији радних места

2.3 Пратећа документа у поступку регистрације домена

- Захтев за стицање статуса овлашћеног регистара .rs домена
- Уговор о обављању послова регистрације .rs домена
- Захтев за проверу техничке и административне оспособљености
- Предрачун за плаћање одговарајућих накнада
- Захтев за пријем Web апликације

2.4 Арбитража

- Правилник о арбитражном поступку за решавање спорова поводом регистрације .rs домена
- Организација арбитраже - Активности
- Поступак и услови за избор арбитра
- Изјава арбитра о прихватању арбитраже

3 Организациона структура РНИДС-а

У овом поглављу је дат преглед организационе структуре РНИДС-а, као и преглед основних послова и задатака органа РНИДС-а.

3.1 Органи РНИДС

Органи РНИДС су:

- скупштина
- управни одбор и
- директор

Скупштина и управни одбор РНИДС-а могу, према потребама, образовати радна тела и службе.

3.2 Скупштина

Скупштину сачињавају овлашћени представници правних лица која имају статус активног члана РНИДС-а.

Скупштина РНИДС-а:

- доноси план и програм рада РНИДС-а
- разматра и усваја извештај о раду Управног одбора (најмање једном годишње)
- разматра и усваја извештај о раду Директора РНИДС-а (најмање једном годишње)
- разматра и усваја финансијски план и извештај
- одлучује о чланству РНИДС у међународним организацијама
- доноси правилнике о функционисању РНИДС-а
- одлучује о формирању радних група и секција
- одлучује о избору и разрешењу чланова управног одбора
- одлучује о закључивању уговора са надлежним државним органима
- усваја, мења и допуњава одредбе Правила фонда РНИДС-а
- обавља и друге послове предвиђене правилима фонда РНИДС-а

3.3 Управни одбор

Управни одбор је највиши извршни орган РНИДС-а, који се стара о спровођењу циљева организације, утврђених статутом и одлукама скупштине.

Управни одбор РНИДС-а:

- руководи радом организације између два заседања скупштине и доноси одлуке ради остваривања циљева РНИДС-а
- организује редовно обављање делатности РНИДС-а
- доноси стратешке финансијске одлуке-а
- предлаже измене правилника о начину функционисања РНИДС-а
- одлучује о броју и структури запослених-а
- отвара и затвара радна места-а
- бира и разрешава директора-а
- одлучује о ценама услуга РНИДС-а и платама запослених
- расправља о чланству РНИДС-а у међународним организацијама
- одлучује о учешћу представника РНИДС-а на стручним скуповима.

Управни одбор има укупно девет чланова, које бира скупштина. Мандат сваког члана Управног одбора траје две године, а иста особа може бити изабрана на исту функцију највише два пута.

Мандат чланова управног одбора је индивидуалан, тако да члан скупштине који га је предложио нема могућност његовог опозива или замене током трајања мандата. Члан управног одбора не сме заступати интересе било које друге организације осим интереса РНИДС-а.

3.4 Директор

РНИДС представља и заступа директор фонда, кога бира и разрешава управни одбор. Мандат директора РНИДС-а је 4 године.

Директор се стара о:

- свакодневном вођењу пословања РНИДС-а
- заснивању и раскидању радног односа запослених
- извршавању одлука Управног одбора
- управљању активностима стручних служби

Директор представља и заступа РНИДС у правном промету, те има права и дужности финансијског налогодавца. Директор за свој рад одговара управном одбору, коме редовно (најмање једном годишње) подноси извештај о раду. На редовној скупштини РНИДС-а, директор подноси извештај о раду.

Директор присуствује седницама Управног одбора РНИДС-а без права гласа.

4 DMS систем

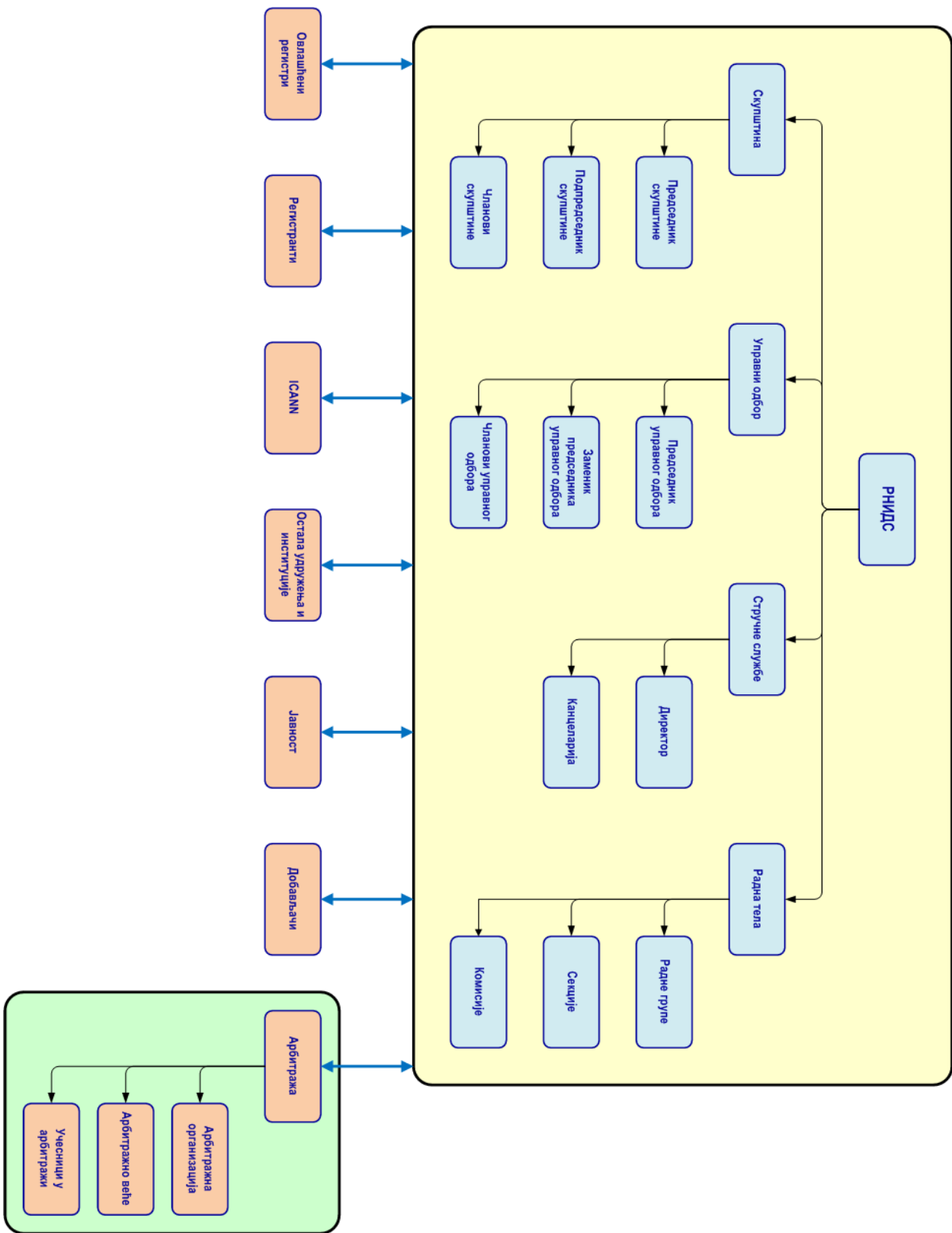
У овом поглављу, на основу докумената из поглавља **Документи на којима се заснива пословање РНИДС-а**, организационе структуре РНИДС-а описане у поглављу **Организациона структура РНИДС-а**, као и на основу информација добијених од чланова органа и запослених у РНИДС-у, идентификоване су улоге и кључни процеси који треба да буду обухваћени DMS системом.

4.1 Улоге:

- Скупштина
 - Председник скупштине
 - Подпредседник скупштине
 - Чланови скупштине
- Управни одбор
 - Председник Управног одбора
 - Заменик председника Управног одбора
 - Чланови Управног одбора
- Стручне службе
 - Директор
 - Канцеларија
- Радна тела
 - Радне групе
 - Секције
 - Комисије

4.2 Спољне улоге:

- Овлашћени регистри
- Регистранти
- ICANN
- Остала удружења и институције
- Јавност
- Добављачи
- Арбитража:
 - Арбитражна организација
 - Арбитражно веће
 - Учесници у арбитражи



Улоге

4.3 Пословни процеси у оквиру РНИДС-а

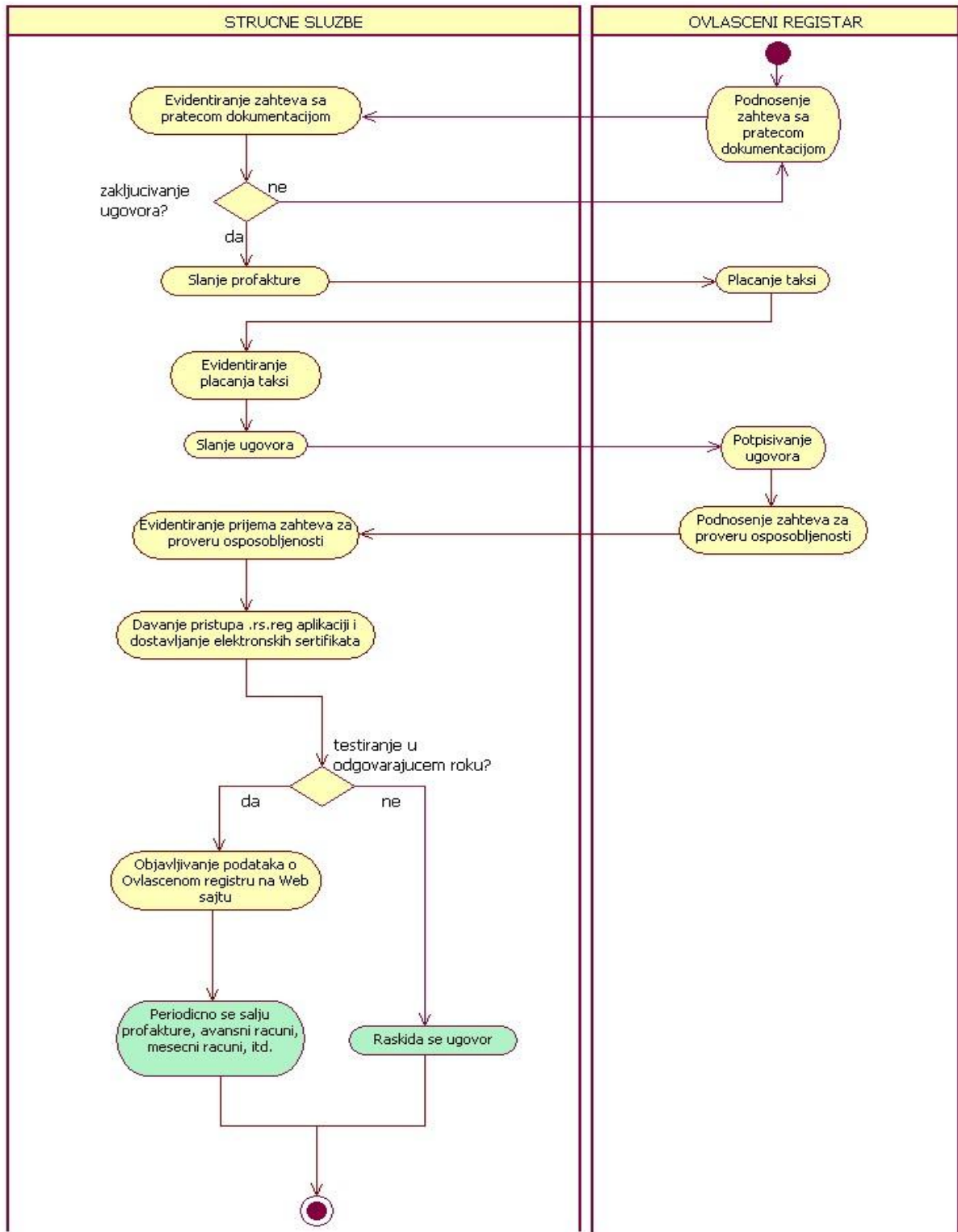
4.3.1 Пословни процеси из домена основне делатности РНИДС-а

4.3.1.1 Рад са овлашћеним регистрима

(Основни документ: Општи услови о раду овлашћених регистара .rs домена <http://www.rnids.rs/files/list0030.pdf>)

Пословни процес „Рад са овлашћеним регистрима“ обухвата следеће активности:

- потенцијални ОВЛАШЋЕНИ РЕГИСТАР подноси захтев и пратећу документацију
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ евидентирају пријем захтева и пратеће документације
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ одлучују о закључењу уговора
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ шаљу профактуру
- ОВЛАШЋЕНИ РЕГИСТАР плаћа таксе
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ евидентирају уплату такси
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ шаљу уговор
- ОВЛАШЋЕНИ РЕГИСТАР потписује уговор
- ОВЛАШЋЕНИ РЕГИСТАР упућује захтев СТРУЧНИМ СЛУЖБАМА за проверу оспособљености
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ евидентирају пријем захтева за проверу оспособљености
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ проверавају техничку и оперативну функционалност система на страни подносиоца захтева
- У случају успешног завршетка тестирања, СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ на Web сајту објављује податке о овлашћеном регистру и СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ дају приступ .rs reg апликацији и достављају потребне електронске сертификате
- У случају неуспешног завршетка тестирања раскида се уговор
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ периодично ОВЛАШЋЕНИ РЕГИСТРИМА:
 - шаљу профактуре
 - шаљу авансни рачун
 - шаљу месечни рачун- пресек стања
 - ОВЛАШЋЕНИ РЕГИСТРИ достављају СТРУЧНИМ СЛУЖБАМА копије књиговодствених картица везаних за РНИДС



Рад са овлашћеним регистрима

4.3.1.2 Остали захтеви од стране регистраната

Пословни процес „Остали захтеви од стране регистраната“ обухвата следеће активности:

- РЕГИСТРАНТ тражи од РНИДС-а издавање одређеног документа (потврда, мишљење...)
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ достављају регистранту одговарајући документ

4.3.1.3 Регистрација домена директно у РНИДС-у

Пословни процес „Регистрација домена директно у РНИДС-у“ обухвата следеће активности:

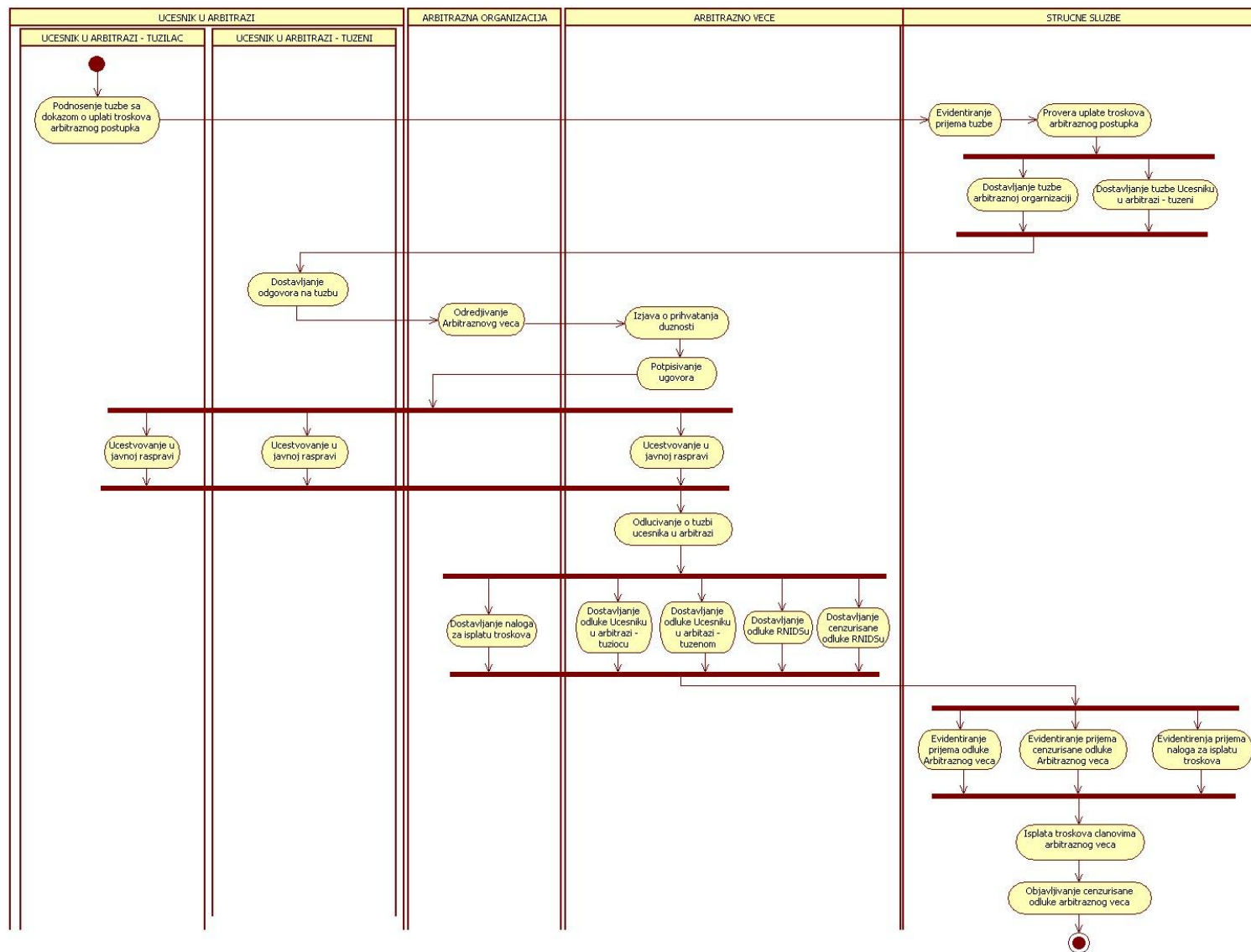
- РЕГИСТРАНТ доставља доказ о уплати и захтев за регистрацију
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ региструју домен

4.3.1.4 Арбитража

(Основни документи: Правилник о арбитражном поступку за решавање спорова поводом регистрације .rs домена <http://www.rnids.rs/files/list0031.pdf>, Активности у арбитражном поступку поводом регистрације rs домена <http://www.rnids.rs/files/list0065.pdf>)

Пословни процес „Арбитража“ обухвата следеће активности:

- УЧЕСНИК У АРБИТРАЖИ - ТУЖИЛАЦ подноси тужбу (тужба обавезно садржи и доказ о уплати трошкова арбитражног поступка) РНИДС-у
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ евидентирају пријем тужбе
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ проверавју уплате трошкова арбитраже
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ достављају тужбу са прилозима АРБИТРАЖНОЈ ОРГАНИЗАЦИЈИ и УЧЕСНИКУ У АРБИТРАЖИ - ТУЖЕНОМ
- УЧЕСНИК У АРБИТРАЖИ - ТУЖЕНИ (или његов пуномоћник) доставља одговор на тужбу са прилозима
- АРБИТРАЖНА ОРГАНИЗАЦИЈА одређује арбитражно веће
- АРБИТРАЖНО ВЕЋЕ (његови чланови) дају изјаву о прихватању дужности
- АРБИТРАЖНО ВЕЋЕ (његови чланови) потписују уговор са АРБИТРАЖНОМ ОРГАНИЗАЦИЈОМ
- АРБИТРАЖНО ВЕЋЕ, УЧЕСНИК У АРБИТРАЖИ - ТУЖИЛАЦ и УЧЕСНИК У АРБИТРАЖИ - ТУЖЕНИ учествују у расправи (усменој)
- АРБИТРАЖНО ВЕЋЕ већа и доноси одлуку у писаном облику којом одлучује о захтеву УЧЕСНИКА У АРБИТРАЖИ - ТУЖИОЦА
- АРБИТРАЖНО ВЕЋЕ прави одлуку која се доставља УЧЕСНИЦИМА У АРБИТРАЖИ и РНИДСу (РНИДСу се доставља и цензурисана одлука АРБИТРАЖНОГ ВЕЋА)
- АРБИТРАЖНА ОРГАНИЗАЦИЈА доставља РНИДСу налог за исплату трошкова члановима АРБИТРАЖНОГ ВЕЋА
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ евидентирају пријем одлуке АРБИТРАЖНОГ ВЕЋА
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ евидентирају пријем цензурисане одлуке АРБИТРАЖНОГ ВЕЋА
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ евидентирају пријем налога за исплату трошкова члановима АРБИТРАЖНОГ ВЕЋА
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ исплаћују трошкове арбитраже арбитрама
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ цензурисану одлуку достављају јавности



Арбитража

4.3.2 Пословни процеси из домена рада органа РНИДС-а

4.3.2.1 Скупштина - чланови

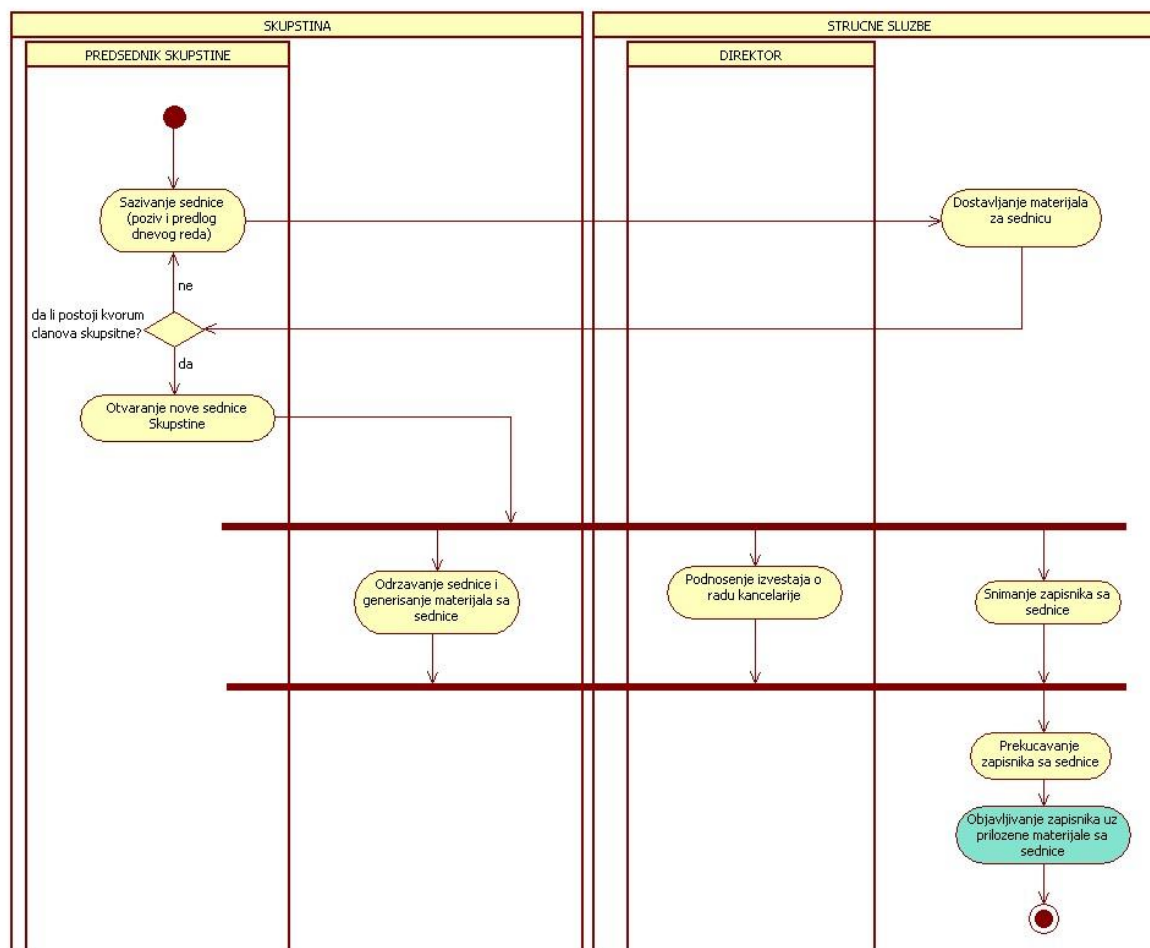
Пословни процес „Скупштина - чланови“ обухвата следеће активности:

- ЧЛАНОВИ СКУПШТИНЕ потписују уговор
- ЧЛАНОВИ СКУПШТИНЕ плаћају чланарину

4.3.2.2 Скупштина –рад/седнице

Пословни процес „Скупштина –рад/седнице“ обухвата следеће активности:

- ПРЕДСЕДНИК СКУПШТИНЕ сазива седницу
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ достављају материјале за седницу члановима скупштине
- СКУПШТИНА одржава седницу на којој се генеришу материјали
- ДИРЕКТОР подноси извештај о раду
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ праве записник са седнице
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ објављују записник са седнице скупштине



Скупштина –рад/седнице

4.3.2.3 Скупштина –рад између седница

Пословни процес „Скупштина –рад између седница“ обухвата следеће активности:

- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ скупштини повремено доставља различите материјали – документа

4.3.2.4 Управни одбор- чланови

Пословни процес „Управни одбор- чланови“ обухвата следеће активности:

- СКУПШТИНА бира чланове скупштине Управног одбора за одређени мандат
- ЧЛАНОВИ УПРАВНОГ ОДБОРА потписују уговор
- ЧЛАНОВИМА УПРАВНОГ ОДБОРА може престати чланство у Управном одбору разрешењем, оставком или крајем мандата

4.3.2.5 Управни одбор –седнице

(Основни документ: Пословник о раду Управног одбора РНИДСа

<http://www.rnids.rs/files/poslovnikUO.pdf>)

Пословни процес „Управни одбор –седнице“ обухвата следеће активности:

- ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА сазива седницу Управног одбора
- ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА предлаже дневни ред
- Достављају се материјали за седницу
- ЧЛАНОВИ УПРАВНОГ ОДБОРА врше усаглашавање материјала за седницу
- УПРАВНИ ОДБОР одржава седницу на којој се генеришу неки материјали (одлуке, закључци, налози директору)
- ДИРЕКТОР подноси извештај о раду (најмање једном годишње)
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ праве записник са седнице
- ЧЛАНОВИМА УПРАВНОГ ОДБОРА се доставља записник
- Записник се усваја:
 - У случају да нико од ЧЛАНОВА УПРАВНОГ ОДБОРА не уложи примедбу на достављени записник у року од 48 сати по достављању записника
 - На следећој седници Управног одбора, ако је било примедби на записник
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ објављују записник са седница управног одбора

4.3.2.6 Електронска седница управног одбора

Пословни процес „Електронска седница управног одбора“ обухвата следеће активности:

- Електронска седница управног одбора се спроводи ради доношења хитних одлука путем телефона, е-мејла
- ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА сазива седницу Управног одбора
- ПРЕДСЕДНИК УПРАВНОГ ОДБОРА предлаже дневни ред
- Достављају се материјали за седницу
- ЧЛАНОВИ УПРАВНОГ ОДБОРА врше усаглашавање материјала за седницу

УПРАВНИ ОДБОР одржава седницу на којој се генеришу неки материјали (одлуке, закључци, налози директору)

- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ праве записник са седнице
- ЧЛАНОВИМА УПРАВНОГ ОДБОРА се доставља записник
- Записник се усваја:
 - У случају да нико од ЧЛАНОВА УПРАВНОГ ОДБОРА не уложи примедбу на достављени записник у року од 48 сати по достављању записника
 - На следећој седници Управног одбора, ако је било примедби на записник
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ објављују записник са седница управног одбора

4.3.2.7 Радна тела

Пословни процес „Радна тела“ обухвата следеће активности:

- УПРАВНИ ОДБОР И СКУПШТИНА иницирају оснивање радног тела
- РАДНА ТЕЛА врше активности и припремају разне документације
- РАДНА ТЕЛА шаљу извештаје управном одбору и скупштини

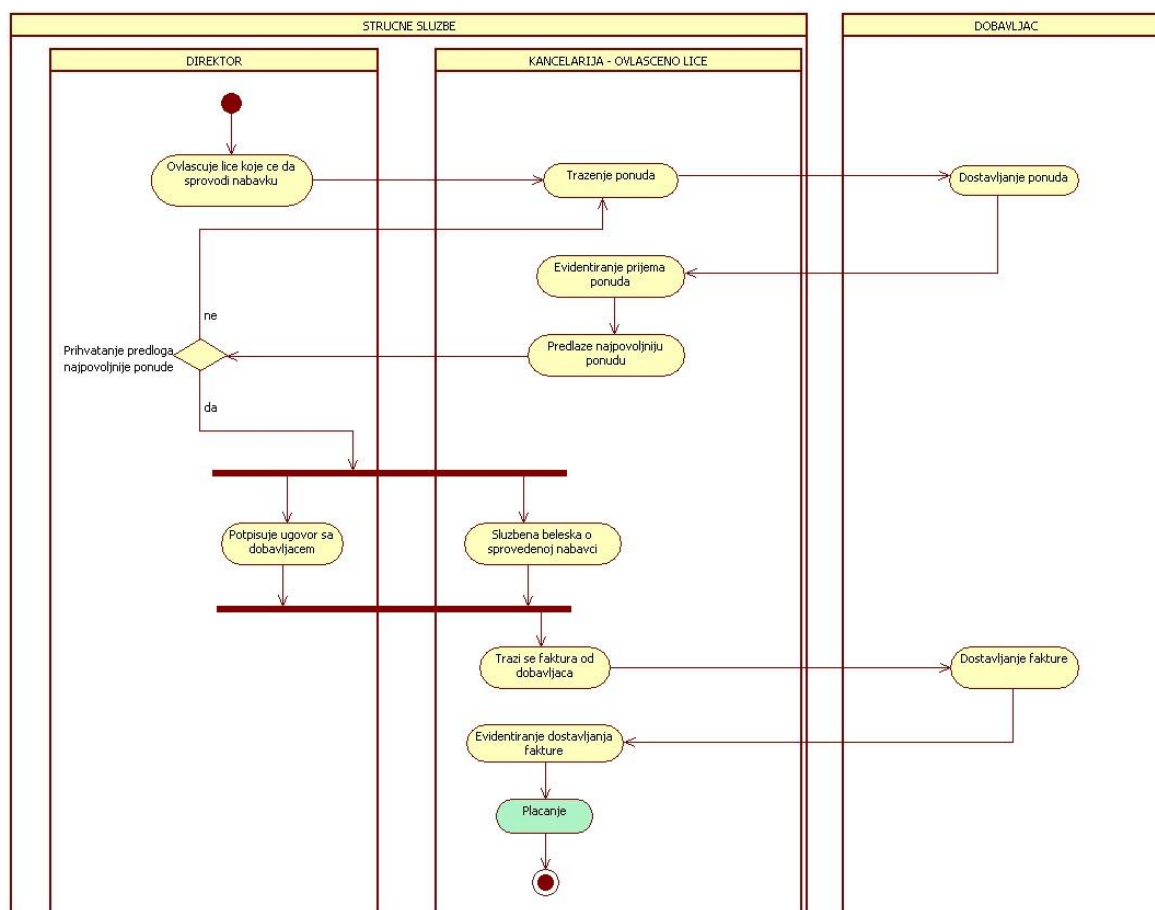
4.3.3 Послови логистике - Набавке

(Основни документ: Правилник о начину располагања финансијским средствима и спровођењу поступка набавки <http://www.rnids.rs/files/pravilnikFinansije.pdf>)

4.3.3.1 Набавка мале вредности

Пословни процес „Набавка мале вредности“ обухвата следеће активности:

- ДИРЕКТОР доноси одлуку о покретању поступка мале набавке
- ДИРЕКТОР решењем одређује лице које ће спровести набавку (овлашћено лице из канцеларије)
- ОВЛАШЋЕНО ЛИЦЕ самостално тражи понуде од ДОБАВЉАЧА
- ОВЛАШЋЕНО ЛИЦЕ евидентира пријем понуда
- ДИРЕКТОР доноси одлуку на предлог овлашћеног лица
- ОВЛАШЋЕНО ЛИЦЕ –креира службену белешку о спровођењу поступка набавке
- ДИРЕКТОР потписује уговор са ДОБАВЉАЧЕМ
- ОВЛАШЋЕНО ЛИЦЕ тражи фактуру од одабраног добављача
- ДОБАВЉАЧ шаље фактуру
- ОВЛАШЋЕНО ЛИЦЕ евидентира пријем фактуре
- ДИРЕКТОР даје сагласност за плаћање
- ОВЛАШЋЕНО ЛИЦЕ врши плаћање

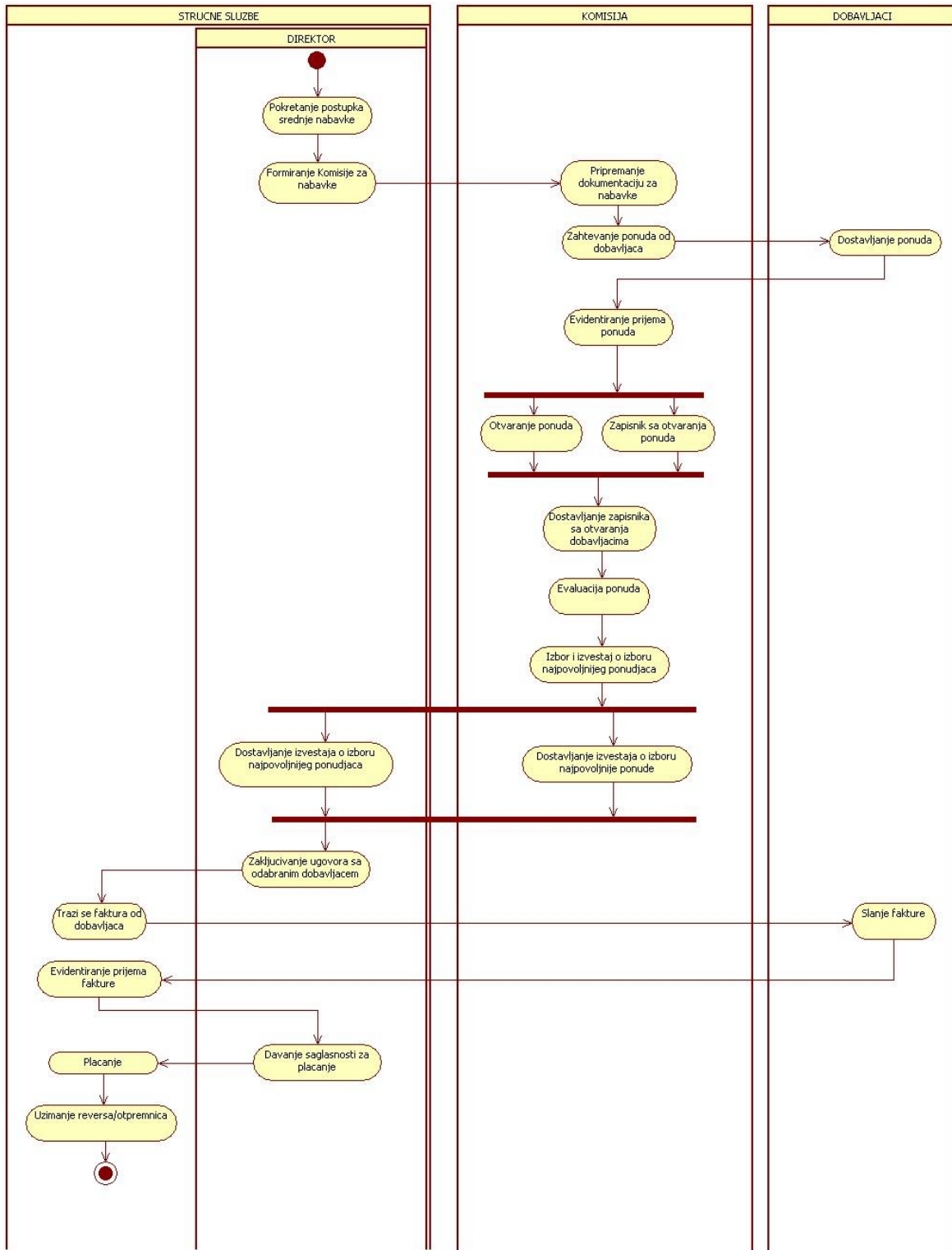


Набавка мале вредности

4.3.3.2 Средња набавка - три понуде

Пословни процес „Средња набавка - три понуде“ обухвата следеће активности:

- ДИРЕКТОР иницира покретање поступка средње набавке
- ДИРЕКТОР доноси решење о формирању комисије
- КОМИСИЈА припрема документацију за набавку
- КОМИСИЈА тражи минимум 3 понуде од добављача
- ДОБАВЉАЧИ достављају понуде
- КОМИСИЈА евидентира пријем понуда
- КОМИСИЈА отвара понуде и прави записник са отварања понуда
- КОМИСИЈА доставља записник са отварања понуда свим добављачима
- КОМИСИЈА евалуира понуде
- КОМИСИЈА врши избор и саставља извештај о избору најповољнијег добављача
- КОМИСИЈА добављачима шаље обавештење о избору најповољније добављача
- ДИРЕКТОР на основу извештаја комисије закључује уговор са изабраним добављачем
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ траже фактуру од добављача
- ДОБАВЉАЧ шаље фактуру
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ евидентирају пријем фактуре
- ДИРЕКТОР даје сагласност за плаћање
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ врше плаћање
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ узимају реверс- отпремнице

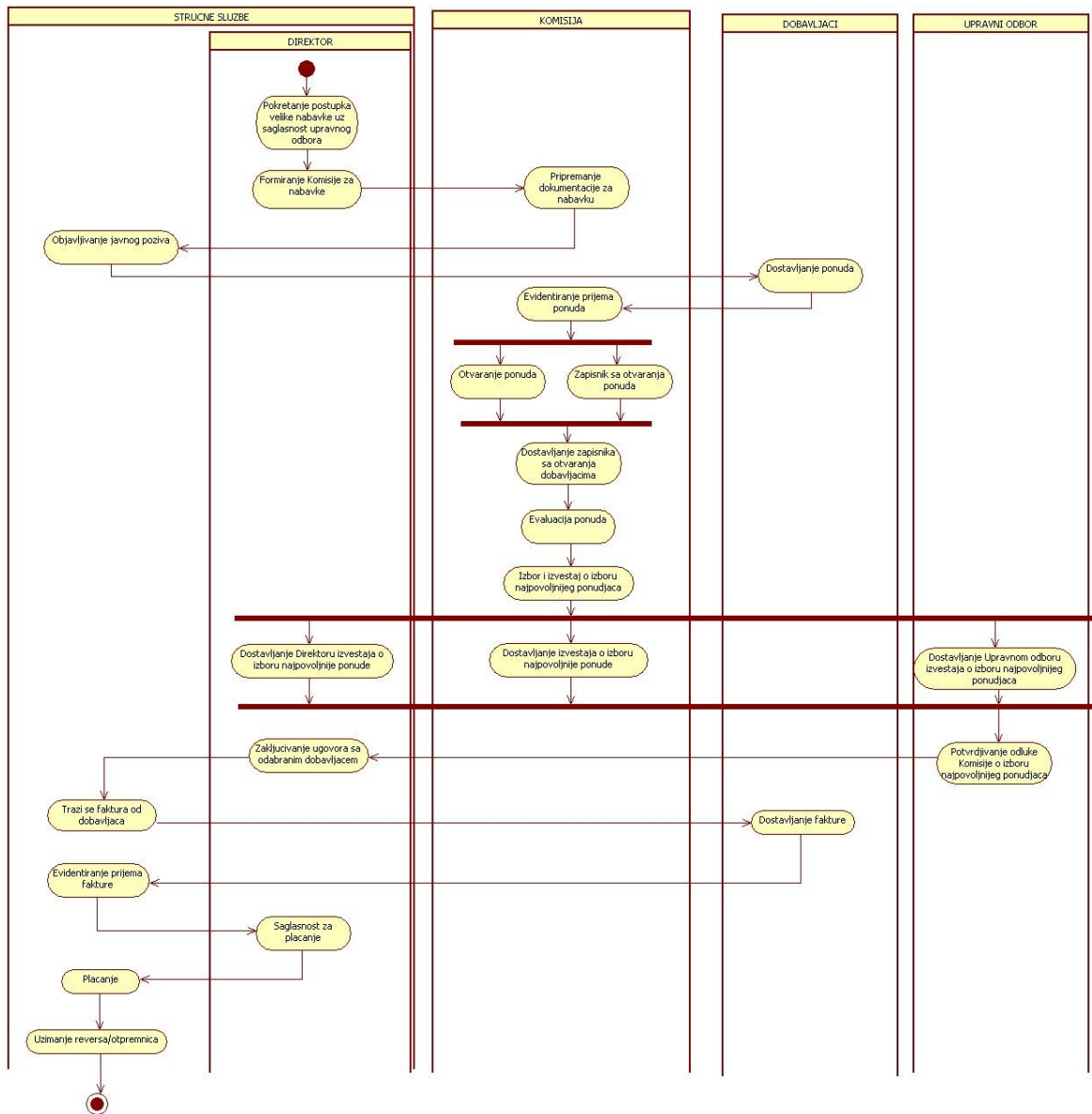


Средња набавка - три понуде

4.3.3.3 Велика набавка

Пословни процес „Велика набавка“ обухвата следеће активности:

- УПРАВНИ ОДБОР, СКУПШТИНА (даје задатак управном одбору) и ДИРЕКТОР (уз сагласност Управног одбора) иницира покретање поступка набавке
- ДИРЕКТОР формира Комисију за припрему документације за набавку
- КОМИСИЈА припрема документацију за набавке
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ објављују јавни позив за набавке
- ДОБАВЉАЧИ достављају понуде
- КОМИСИЈА евидентира пријем понуда
- КОМИСИЈА отвара понуде и прави записник са отварања понуда
- КОМИСИЈА доставља записник са отварања понуда свим добављачима
- КОМИСИЈА евалуира понуде
- КОМИСИЈА врши избор и саставља извештај о избору најповољнијег добављача
- КОМИСИЈА добављачима шаље обавештење о избору најповољнијег добављача
- УПРАВНИ ОДБОР усваја – потврђује одлуку Комисији о избору најповољнијег добављача
- ДИРЕКТОР на основу извештаја Комисије закључује уговор са изабраним добављачем
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ траже фактуру од добављача
- ДОБАВЉАЧ шаље фактуру
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ евидентирају пријем фактуре
- ДИРЕКТОР даје сагласност за плаћање
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ врше плаћање
- СТРУЧНЕ СЛУЖБЕ узимају реверс - отпремнице



Велика набавка

4.4 Функционалности DMS система

У овом поглављу су дефинисане функционалности које DMS систем треба да пружи.

4.4.1 Архитектура и технологија

- Приступ DMS систему треба да буде могућ са више локација
- DMS систем треба да буде отворене платформе погодне за интеграцију са другим системима РНИДС-а
- Приступ DMS систему са клијентске стране треба да буде могућ из различитих оперативних система (Windows, Linux)
- DMS систем мора да подржи вишејезичност тј. могућност избора језика на коме ће се приказивати кориснички интерфејс. Основни језик корисничког интерфејса треба да буде српски језик, и то одабиром латиничног или ћириличног писма
- DMS систем треба да за бележење података користи одговарајућу кодну страну која омогућава унос латиничног и ћириличног текста
- DMS систем треба да чува документе на такав начин да им је једино могуће приступити из DMS система уз претходну ауторизацију корисника. DMS систем треба да онемогући неовлашћени физички приступ фајловима
- У оквиру DMS система морају бити уграђене и документоване одговарајуће процедуре за прављење редовних копија података („backup“), као и процедуре за опоравак („restore/recovery“) система у случају отказа
- DMS систем треба да поседује процедуре за извоз података из система
- DMS систем треба да омогући праћење система путем одговарајућих log фајлова
- DMS систем треба да омогући праћење битних акција корисника (нпр. брисање докумената)
- Ауторизација за приступ DMS систему треба да буде омогућена и коришћењем одговарајућег LDAP система

4.4.2 Рад са документима

- DMS систем треба да омогући рад са свим типовима електронских докумената
- DMS систем треба да омогући рад са појединачним документима и групама докумената
- DMS систем треба да омогући груписање докумената у фолдер, предмете, e-mail са прилозима, пројекте
- DMS систем треба да омогући категоризацију докумената према потребама РНИДС-а
- DMS систем треба да омогући унос одговарајућих метаподатака докумената
- DMS систем треба да омогући унос одговарајућих метаподата група докумената
- DMS систем треба да омогући унос специфичних метаподатака докумената и метаподатака група докумената, а коју су специфични за потребе пословања РНИДС-а
- DMS систем треба да омогући интеграцију са другим системима РНИДС-а и коришћење података из других система при уносу мета података (коришћење каталога и шифарника из других система који садрже те податке)
- DMS систем треба да омогући претрагу по метаподацима докумената и група докумената
- DMS систем треба да омогући претрагу по садржају докумената („full text search“)
- DMS систем треба да омогући индексирање ради убрзања претрага

- DMS систем треба да омогући именовање и чување упита за претрагу, тако да се исте претраге могу користити више пута
- DMS систем треба да омогући верзионирање докумената и праћење историја верзија, при чему је у сваком тренутку могућ повратака на неку од претходних верзија
- DMS систем треба да омогући брисање докумената и ресторе обрисаних докумената
- DMS систем треба да омогући „Check-in and Check-out“ докумената. „Check –out“ опцијом корисник одјављује документ са система, „Check –in“ опција пријављује измене одјављеног документа. Одјављени документ није доступан за вршење измена осталим корисницима система
- DMS систем треба да омогући архивирање докумената, при чему се по пребацивању у архиву забрањују даље измене над архивираним документима
- DMS систем опционо (пожељно) треба да има могућност за имплементацију подршке за електронско потписивање докумената

4.4.3 Корисници, роле, привилегије и безбедност

- DMS систем треба да омогући рад са корисницима и групама корисника, при чему се привилегије у оквиру система могу давати и појединачним корисницима и групама корисника
- DMS систем треба да омогући контролисање права приступа документу на нивоу привилегија за читање, унос и измену докумената

4.4.4 Радни токови докумената и колаборација

- DMS систем треба да омогући рад са радним токовима докумената („workflow“)
- DMS систем треба да омогући праћење радних токова од стране корисника (увид у списак примљених, послатих и докумената у раду)
- DMS систем треба да омогући сарадњу-колаборација више корисника над једним документом

4.4.5 Остали захтеви

- DMS систем треба да поседује одговарајући модул еПисарнице који омогућује завођење улазне и излазне документације, као и унос улазне документације у DMS систем у електронском облику
- DMS систем опционо (пожељно) треба да има могућност за интеграцију са „Office“ пакетом
- DMS систем треба да омогући коришћење шаблона-темплета за групе докумената, документе, радне токове и остале ентитете у систему, који омогућују лакши рад корисника
- DMS систем треба да омогући генерисање, преглед и штампање одговарајућих извештаја
- DMS систем треба да омогући OCR скенираних докумената ради уноса докумената у електронском облику у DMS систем
- DMS систем треба да омогући интеграцију са CMS системом РНИДС-а на такав начин да се одговарајући документи аутоматски прослеђују CMS систему, а такође да се документи могу проследити CMS систему, уз ауторизацију од стране овлашћене особе, путем одговарајућег радног тока („workflow“)
- DMS систем треба да буде доступан следећим класама корисника:
- Корисници који могу да врше унос и измену докумената, као и OCR-овање – 10 корисника који припадају Канцеларији РНИДС-а

- Корисници који могу да врше унос и измену докумената - додатних 10 корисника који припадају Управном одбору РНИДС-а
- Корисници који могу да само читају документа, без могућности уноса и измене докумената – додатних 40 корисника који припадају Скупштини РНИДС-а
- Испоручилац DMS система треба да да своју процену броја одговарајућих лиценци који је потребан да би задовољио истовремени рад свих претходно набројаних корисника, при чему је максималан број лиценци који ће бити прихваћен: 30 конкурентних лиценци или еквивалент
- Испоручилац DMS система треба да да спецификацију потребног хардвера који је потребан за његово решење, при чему простор за податке (укључујући и документа) не сме бити мањи од 1ТВ

5 CMS систем

У овом поглављу су дефинисане функционалности које CMS систем треба да пружи.

5.1 Архитектура и технологија

- CMS систем треба да буде отворене платформе погодне за интеграцију са DMS системом и осталим системима РНИДС-а
- Приступ CMS систему треба да буде преко web интерфејса
- CMS систем мора да поседује могућност серверске инсталације и на Linux OS и на Microsoft Windows OS
- У оквиру CMS система морају бити уграђене и документоване одговарајуће процедуре за прављење редовних копија података („backup“), као и процедуре за опоравак („restore“/„recovery“) система у случају отказа
- CMS систем треба да омогући детаљно праћење система путем одговарајућих log фајлова
- Ауторизација за приступ CMS систему треба да буде омогућена и коришћењем одговарајућег LDAP система

5.2 Рад са CMS системом

- CMS систем треба да омогући измену постојећег и додавање нових садржаја путем одговарајућег web интерфејса, заснованог на WYSIWYG принципу
- CMS систем треба да подржава рад преко шаблона (templates)
- CMS систем треба да подржава рад са стиловима и скиновима
- CMS систем треба да подржава рад са Newsletters-има
- CMS систем треба да омогући једноставан рад са садржајем на више језика, као и ефикасну презентацију садржаја на више језика
- CMS систем треба да омогући ефикасну претрагу по садржајима у CMS систему и по садржајима фајлова у CMS систему
- Пожељно је да CMS систем поседује опцију верзионирања садржаја и праћења историја верзија, при чему је у сваком тренутку могућ повратак на неку од претходних верзија
- CMS систем треба да омогући праћење историје измена садржаја

5.3 Корисници, роле, привилегије и безбедност

- CMS систем треба да омогући рад са корисницима и групама корисника, при чему се привилегије у оквиру система могу давати и појединачним корисницима и групама корисника
- CMS систем треба да омогући контролисање права приступа садржајима на нивоу привилегија за читање, унос и измену садржаја, при чему се право приступа може доделити целом сајту, појединим странама или деловима одређене стране

5.4 Процес одобравање садржаја

- CMS систем треба да подржи процес одобравања садржаја пре њиховог објављивања

5.5 Остали захтеви

- CMS систем треба да омогући штампање садржаја директно са сајта („Print friendly“ опција)

- Испоручилац имплементације и инсталације CMS система треба да понуди одржавање CMS система, укључујући и редовне безбедносне исправке („Security update“)

6 TICKETING систем

6.1 Архитектура и технологија

- TICKETING систем треба да буде отворене платформе погодне за интеграцију са e-mail системом
- Приступ TICKETING систему треба да буде преко веб интерфејса, са могућношћу коришћења путем e-mail-а
- TICKETING систем треба да омогући детаљно праћење система путем одговарајућих log фајлова

6.2 Рад са TICKETING системом

- TICKETING систем треба да поседује могућност дефинисања статуса захтева и приоритета за захтеве
- TICKETING систем треба да поседује могућност дефинисања улазних канала за захтеве, као и могућност дефинисања одговарајућих редова за чекање
- TICKETING систем треба да поседује ефикасну претрагу
- Пожељно је да TICKETING систем поседује могућност дефинисања SLA („Service Level Agreements“) плана и одговарајући механизам за „Automatic Ticket Escalation“
- TICKETING систем треба да поседује могућност прегледа текућих захтева, као и историје захтева
- TICKETING систем треба да поседује могућност генерисања аутоматских одговора према дефинисаним правилима
- TICKETING систем треба да поседује могућност парсирања e-mail-ова према дефинисаним правилима
- TICKETING систем треба да поседује могућност доделе захтева одређеним корисницима или групама корисника система
- TICKETING систем треба да поседује могућност генерисања одговарајућих извештаја (преглед тренутног стања, историју, као и статистике и анализе)
- TICKETING систем треба да поседује могућност извоза захтева и историје захтева у PDF формат
- TICKETING систем треба да поседује могућност прављења базе знања („Knowledge base“), као и могућност генерисања FAQ листе
- TICKETING систем опционо (пожељно) треба да има могућност коришћења RSS Feed-а

6.3 Корисници, роле, привилегије и безбедност

- TICKETING систем треба да омогући рад са корисницима и групама корисника, при чему се привилегије у оквиру система могу давати и појединачним корисницима и групама корисника

Чланови радне групе сагласни са овим извештајем:

1. Томислав Цигановић
2. Горан Миланковић
3. Ненад Орлић
4. Бошко Радивојевић
5. Милена Меричка
6. Горан Ненезић
7. Раде Шупица

Београд,
6. новембар 2009.