

Institucija [Naziv]

Projektna povelja

**<Naziv e-Usluge>**

Datum: <Datum>

Verzija dok.: <Verzija>

*Ovaj predložak temelji se na EU PM² metodologiji v0.9*

**Kontrolne informacije dokumenta**

|  |  |
| --- | --- |
| **Postavke** | **Vrijednost** |
| **Naziv dokumenta:** | Projektna povelja |
| **Naziv e-Usluge:** | <Naziv e-Usluge> |
| **Autor dokumenta:** | <Upisati autora dokumenta> |
| **Nositelj e-Usluge:**  | <Upisati naziv institucije koja je nositelj e-Usluge> |
| **Voditelj e-Usluge/ projekta:**  | <Upisati ime i prezime osobe imenovane kao voditelj projekta/e-Usluge> |

**Kontrolor(i) dokumenta:**

NAPOMENA: Svi kontrolori dokumenta trebaju se navesti u tablici, zajedno s ulogom i potpisati.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Naziv** | **Uloga** | **Radnja** | **Datum** |
|  |  | *<Odobrio / Pregledao>* |  |
|  |  | *<Odobrio / Pregledao>* |  |
|  |  | *<Odobrio / Pregledao>* |  |

SADRŽAJ

[Kontrolor(i) dokumenta: 2](#_Toc34979526)

[1 KONTEKST 4](#_Toc34979527)

[2 OPIS E-USLUGE 4](#_Toc34979528)

[2.1 Opseg e-usluge 4](#_Toc34979529)

[2.2 Kompleksnost projekta uspostave e-Usluge 4](#_Toc34979530)

[2.3 Utjecaj na trenutne procese i organizaciju, građane/poslovne subjekte i ostale dionike 5](#_Toc34979531)

[2.4 Potrebe dionika i korisnika 5](#_Toc34979532)

[2.5 Očekivani rezultati i isporuke 5](#_Toc34979533)

[2.5.1 Isključuje ("Izvan" područja primjene) 6](#_Toc34979534)

[2.5.2 Izjava o području primjene 6](#_Toc34979535)

[2.6 Pravni okvir 6](#_Toc34979536)

[2.7 Koristi 6](#_Toc34979537)

[2.8 Pretpostavke 7](#_Toc34979538)

[2.9 Rizici 7](#_Toc34979539)

[3 Troškovi, vrijeme i resursi 8](#_Toc34979540)

[3.1 Troškovi 8](#_Toc34979541)

[3.2 Potrebni resursi 10](#_Toc34979542)

[4 ULOGE I ODGOVORNOSTI 10](#_Toc34979543)

[4.1 Struktura 10](#_Toc34979544)

[4.2 Uloge 10](#_Toc34979545)

[4.3 Ostali dionici 11](#_Toc34979546)

[5 Okvirni plan - roadmap 11](#_Toc34979547)

# KONTEKST

<U ovom odjeljku je potrebno detaljno opisati motivaciju za razvoj e-Usluge odnosno kontekst uspostave e-Usluge. Treba sadržavati sva relevantna razmatranja vezana za potrebu i nužnost uspostave e-Usluge. Ovdje se opisuje teme poput utjecaja i hitnosti trenutne situacije – ključni motivatori za e-Uslugu.

Detaljnije, ovdje je potrebno opisati, na razini e-Usluge, vanjske utjecaje i interne utjecaje, kao što su potrebe korisnika, optimizacija internih procesa ili regulatorne zahtjeve koje je potrebno riješiti. Imajte na umu da hitnost ne bi trebala biti pomiješana s utjecajem jer može imati mali učinak, ali i dalje može biti hitna situacija za rješavanje.>

# OPIS E-USLUGE

## Opseg e-usluge

< Učinkovito upravljanje opsegom e-Usluge zahtijeva da se jasno definira i zatim dobro iskomunicira svim dionicima. Stoga je potrebno detaljno opisati ono što se treba postići e-Uslugom i što sve e-Usluga obuhvaća. U nekoliko rečenica navesti glavne ciljeve, ishode i opravdanje e-Usluge. Precizirati opseg e-Usluge kako bi ovaj dokument poslužio projektnom timu da ostane fokusiran na zadatke.

Ovisno o kompleksnosti e-Usluge (jednostavna ili kompleksna „End-To-End“ koja rješava životnu/poslovnu situaciju) detaljno se opisuje od kojih sastavnica odnosno jednostavnih usluga se e-Usluga sastoji i što obuhvaća pojedina sastavnica. Ako se radi o kompleksnoj usluzi ili usluzi koja rješava životnu/poslovnu situaciju u čijem pružanju sudjeluje više institucija, navodi se tko su nositelji pojedine sastavnice e-Usluge tzv. sunositelji, koja je njihova uloga u pružanju e-Usluge i kako će se pojedinačne usluge integrirati u e-Uslugu.>

## Kompleksnost projekta uspostave e-Usluge

*<Kompleksnost uspostave odnosno razvoja i implementacije e-Usluge sastoji se u tome da se svaka faza životnog ciklusa e-Usluge sastoji od niza aktivnosti za koje su potrebna multidisciplinarna znanja i sposobnosti. Posljedično e-Usluga nosi podlogu za rizik. Ovisno o dimenzijama kompleksnosti same e-Usluge definirajte je li uspostava e-Usluga jednostavna, srednje kompleksna ili visoko kompleksna.>*

|  |  |
| --- | --- |
| **Dimenzije kompleksnosti** | **Kompleksnost e-Usluge** |
| **Jednostavna** | **Visoka** |
| **Procijenjeno vrijeme trajanje procesa razvoja i implementacije e-Usluge** | Od 3 do 6 mjeseci | Više od 6 mjeseci |
| **Veličina tima** | Od 3 do 4 člana tima | Više od 5 članova tima |
| **Sastav tima** | Interni tim Nositelja e-Usluge | Interni zaposlenici Nositelja i sunositelja e-Usluge i vanjski suradnici |
| **Zahtjevi za postići** | Jednostavna e-Usluga | Kompleksna „End-To-End“ e-Usluga |
| **Problem i jasnoća rješenja** | Jednostavan problem i rješenje koje je relativno brzo moguće dizajnirati i razviti korištenjem postojećih tehnologija. | Problem je teško strukturirano definirati i omogućiti sve opcije. Za e-Uslugu će se provoditi složeni proces koji uključuje više dionika i nije jednostavno za ostvariti. |
| **Postojanost zahtjeva** | Zahtjevi su razumljivi, izravni i jednostavni. | Zahtjevi su razumljivi i ne očekuje se njihova promjena ili Zahtjevi nisu dovoljno razumljivi te su pretežito nedefinirani. |
| **Strateška važnostPolitičke implikacijeViše korisničkih skupina** | Nema. | Direktan utjecaj na poslovne procese Nositelja, male političke implikacije, 2-3 korisničke skupine iliUtječe na temeljnu misiju Nositelja i sunositelja i nosi veće političke implikacije. Višestruke skupine dionika i korisnika s različitim očekivanjima. |

## Utjecaj na trenutne procese i organizaciju, građane/poslovne subjekte i ostale dionike

<U ovom odjeljku navode se ključni utjecaji na trenutne procese i organizaciju, građane/poslovne subjekte i ostale dionike. Opisuje se detaljno hoće li se i kako promijeniti poslovni procesi institucije Nositelja, a ako je relevantno i sunositelja te još važnije promjene i utjecaj na krajnje korisnike – građane i poslovne subjekte. Ukoliko je primjenjivo opisuju se utjecaji i na ostale dionike i međuovisnosti ove e-Usluge s drugima.>

## Potrebe dionika i korisnika

<U ovom odjeljku navode se ključne potrebe dionika i korisnika kojima će se e-Usluga bavit na visokoj razini. (Korisnikom se smatra grupa ili osoba koja će se koristiti jednim ili više rezultata e-Usluge).

Pomoću donjih pitanja možete opisati svaku potrebu:

* Tko je dionik ove potrebe?
* Koja je potreba?
* Koji su razlozi koji opravdavaju rješavanje te potrebe?
* Kako se to trenutno rješava?

Također je važno naznačiti relativnu važnost svake potrebe (iz perspektive dionika/korisnika). Rangiranje i kumulativne tehnike glasovanja mogu otkriti potrebe koje se moraju rješavati u odnosu na potrebe koje bi dionici/korisnici željeli riješiti (potencijalno). >

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Opis potrebe** | **Prioritet** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Očekivani rezultati i isporuke

<*Ovaj odjeljak treba detaljno identificirati očekivane rezultate e-Usluge, tj. rezultate koje ĆE se isporučiti po završetku razvoja i implementacije e-Usluge i koji čine rješenje koje rješava trenutačnu situaciju (kontekst: problem, potreba ili prilika). Ovaj odjeljak može se dopuniti opsegom aktivnosti upravljanja organizacijskim promjenama povezanih s provedbom e-Usluge i potrebnih za ostvarivanje predviđenih koristi.* *Ovaj odjeljak treba identificirati sve artefakte, koji će se razviti tijekom procesa dizajna e-Usluge, razvoja IT sustava i implementacije e-Usluge.>*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RBr.** | **Naziv rezultata/ isporuke** | **Opis rezultata** |
|  | <npr. Koncept e-Usluge e-Novorođenče> | <opisati ukratko rezultat npr. Koncept e-Novorođenče je detaljan dizajn kako će se prijavljivati novorođeno dijete za korisničke skupinu: hrvatski državljani. > |
|  | <npr. e-Usluga e-Novorođenče> | <opisati ukratko rezultat npr. e-Novorođenče je e-Usluga koja omogućava putem interneta rješavanje životne situacije Rođenje djeteta za hrvatske državljane odnosno prijave rođenja djeteta svim nadležnim institucijama na jednom mjestu. > |
|  |  |  |

### Isključuje ("Izvan" područja primjene)

<U ovom odjeljku trebalo bi utvrditi ono što se smatra izvan područja primjene e-Usluge, tj. što se NEĆE isporučiti. Iz sinergija, međuodnosa i ovisnosti predloženog opsega može se činiti da su neka područja koja izazivaju zabrinutost dio područja primjene e-Usluge. Važno je definirati što je u području primjene, kao i što je izvan područja primjene e-Usluge, kako bi se adekvatno upravljalo očekivanjima svih dionika e-Usluge. Primjeri su isporuke o kojima se raspravljalo kao dio područja primjene, ali s obzirom na ograničenja e-Usluge označena su kao područja izvan primjene. >

### Izjava o području primjene

<Ovaj odjeljak treba predstaviti cjelokupnu izjavu o području primjene e-Usluge u jednom ili dva retka. To bi trebalo biti dovoljno kompletno da uprava i neupućeni shvate područje primjene e-Usluge.>

## Pravni okvir

*<Aktivnosti koje se provode e-Uslugom trebaju biti izravno usmjerene k ispunjavanju obveza propisanih zakonskom regulativom RH i odredbama iz EU direktiva. Navedite i opišite pravni okvir usluge i na koje zakonske obveze su usmjerene aktivnosti e-Usluge. Opišite kojim zakonskim i podzakonskim aktima te internim aktima institucije je definirana postojeća usluga koju se želi digitalizirati. Opišite, ukoliko postoje ograničenja postojećeg pravnog okvira razvoja e-Usluge, sve potrebne izmjene pravnih akata, kako bi se omogućilo izvršavanje e-Usluge, kao i sama pravna valjanost (npr. izmjene zakonskih odredbi kojima se definira da se instituciji Nositelju e-Usluge mora dostaviti fizički originalan dokument s potpisom i pečatom druge institucije.>*

## Koristi

*<Ovaj odjeljak treba definirati na visokoj razini očekivane koristi korisnicima i svim ostalim dionicima – instituciji Nositelju, sunositeljima…. Opišite koristi na visokoj razini i usredotočite se na same učinke i zašto se očekuju, pri čemu ne treba opisivati kako će se postići. Te će se koristi kasnije detaljnije opisivati u Konceptu e-Usluge jer će biti potrebno adresirati kako će se ostvariti kroz Koncept e-Usluge.*

*Kako bi strukturirali način na koji su koristi identificirane i opisane, uskladite ih s prethodno definiranim potrebama dionika i korisnika. Imajte na umu da se na jednu potrebu može odgovoriti primjenom nekoliko koristi.*

*Budući da ovaj dokument pregledava i čita širok raspon dionika, razina detalja trebala bi ostati dovoljno općenita da ga svi razumiju. Međutim, mora biti dostupno dovoljno detalja kako bi se sljedećim fazama e-Usluge osigurale informacije potrebne za detaljno određivanje načina na koji će rezultati odgovoriti potrebama dionika i korisnika.*

*Napomena: primjer koristi sustava za praćenje problema (IT sustav) može biti mogućnost podnošenja određene vrste izvješća. Kako model upotrebnog slučaja poprima oblik, preporučuje se ažurirati njihove opise kako bi se uputili u slučajeve uporabe koji ih detaljno opisuju.>*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Povezana potreba** | **Korist** | **Isporuka(e)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

*<Primjer:*

* *Potreba: mogućnost prijave novorođenog djeteta.*
* *Isporuka: web-mjesto koje omogućuje prijavu djeteta svim nadležnim institucijama.*
* *Korist: internetske stranice trebale bi potrošaču omogućiti u sklopu jedne prijave ispunjavanje zakonskih obaveza prema svim nadležnim institucijama i ostvarivanje pripadnih građanskih prava.>*

## Pretpostavke

*<U ovom odjeljku trebale bi se opisati sve pretpostavke odnosno promjene koje je nužno provesti kako bi se realizirala uspostava nove e-Usluge. Na visokoj razini potrebno je opisati sve promjene povezane s poslovanjem (promjena poslovnih procesa pružanja e-Usluge), tehnologijom (npr. novi IT sustav koji omogućava izvršavanje e-Usluge), resursima (npr. novi ljudski ili tehnološki resursi), postojećim uslugama (npr. gašenje pojedinih postojećih fizičkih usluga), organizacijskim okruženjem, područjem primjene, očekivanjima ili rasporedima.>*

## Rizici

*<U ovom bi odjeljku trebalo istaknuti ključne rizike razvoja i implementacije e-Usluge, koji su utvrđeni u ovoj početnoj fazi i predložiti odgovarajuće strategije upravljanja rizicima. Ovom početnom procjenom rizika ne zamjenjuje se potpuna procjena rizika koja se provodi tijekom faze analize.*

| **ID** | **Opis i detalji rizika** | **Status** | **Vjerojatnost**[[1]](#footnote-1) | **Utjecaj**[[2]](#footnote-2) | **Razina rizika**[[3]](#footnote-3) | **Vlasnik rizika** | **Strategija odgovora na rizik[[4]](#footnote-4)** | **Detalji radnje** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

#

# Troškovi, vrijeme i resursi

## Troškovi

*<U ovom odjeljku treba definirati sve planirate aktivnosti do puštanja e-Usluge u produkcijski rad te definirati strukturu financiranja: procijenjene napore (č/d) i iznose.*

*Procijeni angažman u čovjek danima sudjelovanja zaposlenika Nositelja odnosno cijelog internog tima i svih dionika (uključujući angažman, ako postoji, za sunositelje i/ili vanjske dionike). Navedite informacije zatražene u donjoj tablici. >*

| **Godina**  |  | **202a** | **202b** | **202c** |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aktivnost** | **Resursi (interni/ vanjski)** | **Iznos[[5]](#footnote-5)** | **Iznos** | **Iznos** | **Ukupni napor internih zaposlenika[[6]](#footnote-6)** | **Ukupni trošak** |
| *<Aktivnosti 1 npr. kvalitativno i kvantitativno istraživanje potreba korisnika>* |  |  |  |  |  |  |
| *<Aktivnosti 2>* |  |  |  |  |  |  |
| *<Aktivnosti 3>* |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
| *<Aktivnosti n>* |  |  |  |  |  |  |
| **Ukupno godišnje** |  |  |  |  |  |  |

## Potrebni resursi

*<U ovom odjeljku treba opisati zahtjeve u pogledu resursa: ljudski i oprema. Sažmite ovdje potrebne brojeve i vrstu kompetencija - stručnjaka, uključujući sve posebne vještine ili iskustvo, prema fazama životnog ciklusa e-Usluge definiranih standardiziranim procesom upravljanja e-Usluge. Opišite kako ćete pristupiti pronalaženju i stjecanju resursa potrebnih za projekt: osoblja i opreme. Uključite sve resurse potrebne za provedbu e-Usluge za sve skupine korisnika/dionika uključujući resurse potrebne u drugim institucijama i/ili vanjskim dionicima (ako postoje).*

*Za resurse kao što su uredski prostor, računalna oprema, uredska oprema i pomoćni alati, također možete identificirati koja je funkcija odgovorna za izdvajanje određenih predmeta.>*

| **ID** | **Zahtijevani resursi** | **Opis** |
| --- | --- | --- |
|  | *<npr. Stručnjak za dizajn usluga>* | *Npr. Budući da institucija nema vlastite kompetentne stručnjake, angažirati će se vanjski stručnjak.* |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# ULOGE I ODGOVORNOSTI

## Struktura

*<Ovaj odjeljak treba opisati organizacijsku strukturu cijelog projektnog tima i dionika, po mogućnosti dajući grafički prikaz. Molimo da također obratite pozornost da je potrebno definirati i članove I odgovornosti Nadzornog odbora e-Usluge (NOP), nositelja e-Usluge, voditelja e-Usluge/projekta (PM), razvojnog tima odnosno pružatelja rješenja (ako je vanjski stručnjak) itd.>*

## Uloge

*<Ovaj odjeljak treba opisati uloge i odgovornosti u cjelokupnom procesu uspostave e-Usluge. Minimalno treba definirati:*

* ***Član Nadzornog odbora e- Usluge/projekta***
* ***Voditelj e-Usluge/projekta - <najčešće zaposlenik Nositelja e-Usluge.>***
* ***Tim za identifikaciju potreba -*** *<najčešće tim Nositelja te vanjski stručnjak koji se angažira za dio aktivnosti npr. kvantitativno istraživanje potreba korisnika putem anketa.>*
* ***Tim zadužen za dizajn e-Usluge -*** *<najčešće tim Nositelja te vanjski stručnjak koji se angažira za dio aktivnosti, može činiti jedan tim zajedno s timom za identifikaciju potreba i razvoj funkcionalne specifikacije.>*
* ***Tim za razvoj funkcionalne specifikacije -*** *<najčešće tim Nositelja te vanjski stručnjak koji se angažira za dio aktivnosti, može činiti jedan tim zajedno s timom za identifikaciju potreba i dizajn e-Usluge.>*
* ***Razvojni tim -*** *najčešće tim Nositelja te vanjski stručnjak koji se angažira za razvoj IT sustava za podršku e-Usluzi.>*
* ***Implementacijski tim - <****najčešće tim Nositelja, može činiti jedan tim zajedno s timom za identifikaciju potreba i dizajn e-Usluge>.*

## Ostali dionici

*<U ovom bi se odjeljku trebalo navesti sve ostale dionike e-Usluge (ako ih ima) i dati kratak opis profila ključnih dionika (i korisničkih skupina) uključenih u projekt.>*

# Okvirni plan - roadmap

*<Okvirni plan daje grafički pregled grupa aktivnosti na vremenskoj liniji (Gantogram). Potrebno je uključiti artefakte i kontrolne točke e-Usluge, vremenska linija koja pokazuje raspored ključnih isporuke tj. artefakte te međuovisnosti aktivnosti.>*

1. Brojčana vrijednost koja označava relativnu vjerojatnost da će se rizik dogoditi. [↑](#footnote-ref-1)
2. Numerička vrijednost koja označava relativnu težinu učinka rizika ako do njega dođe. [↑](#footnote-ref-2)
3. Razina rizika produkt je vjerojatnosti i utjecaja (RR = V \* u). [↑](#footnote-ref-3)
4. Moguće strategije odgovora na rizik su: izbjegavanje/prijenos ili dijeljenje/smanjenje/prihvaćanje. [↑](#footnote-ref-4)
5. Ako ne možete dati iznos, priložite barem kvalitativnu izjavu (npr. 20 dana obuke, 2 prijenosna računala itd.) [↑](#footnote-ref-5)
6. Ukupan napor internog osoblja: navedite ukupni (očekivani) napor koji će interno osoblje potrošiti na projekt (u danima, tjednima, mjesecima ili godinama rada). [↑](#footnote-ref-6)