

Zahtjevi zainteresovanih strana

Verzija 1.2

Istorija revizije

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Verzija** | **Opis** | **Autor** |
| 05.04.2024. | 1.0 | Inicijalizacija dokumenta. | Ivana Elez |
| 09.04.2024. | 1.1 | Ispravke, izmjene i dopune dokumenta | Kristina Knežević |
| 13.04.2024. | 1.2 | Revizija profila zainteresovanih strana | Aleksandar Vidaković |
|  |  |  |  |

Sadržaj

1. Uvod 4

1.1 Svrha 4

1.2 Opseg 4

1.3 Definicije, akronimi i skraćenice 4

1.4 Reference 4

1.5 Pregled 4

2. Uspostavljanje profila zainteresovanih strana 4

Advokat 5

Pripravnik 5

Administrativno osoblje 6

Saradnik za pravna pitanja 6

Administrator informacionog sistema 6

3. Procjena problema 6

4. Razumjevanje korisničkog okruženja 7

5. Zaključak razumijevanja 8

6. Unosi analitičara o problemu zainteresivanih strana (potvrđuju ili poništavaju postavke) 8

7. Procjena rješenja (ako je moguće) 9

8. Procjena mogućnosti 9

9. Procjena pouzdanosti, performansi i potrebe za podrškom 9

9.1 Drugi zahtjevi 10

10. Zaključak 10

11. Sažetak analize 10

Zahtjevi zainteresovanih strana

# Uvod

## Svrha

Dokument *Zahtjevi zainteresovanih strana* predstavlja dokument koji opisuje zahtjeve, potrebe i očekivanja svih zainteresovanih strana. Svrha dokumenta je da osigura da su svi zahtjevi zainteresovanih strana uzeti u obzir prilikom planiranja i realizacije projekta.

## Opseg

Dokument *Zahtjevi zainteresovanih strana* obuhvata profile zainteresovanih strana koji su uključeni u proces izrade specifikacija za sistem, kao i same zahtjeve koje je potrebno realizovati. Dokument pruža pregled svih ključnih aktera u projektu, njihovih uloga i potreba, kao i detaljan opis svih zahtjeva koje su definisali. Ovaj sveobuhvatni pristup omogućava timu da jasno razumije sve relevantne informacije i zahtjeve od strane zainteresovanih strana, što je od ključnog značaja za uspješan razvoj i implementaciju sistema.

## Definicije, akronimi i skraćenice

Svi korišteni nepoznati pojmovi, akronimi i skraćenice opisani su u dokumentu *Rječnik*.

## Reference

[1] Rječnik

## Pregled

Organizacija dokumenta je podijeljena u više sekcija radi jasnog prikaza informacija. Prvo se identifikuje zainteresovana strana ili korisnik sistema. Nakon toga slijedi procjena problema ili potreba koje treba riješiti. Zatim se fokus stavlja na pronalaženje optimalnog korisničkog okruženja kako bi sistem bio privlačniji i lakši za korištenje budućim korisnicima. Projektni tim dopunjuje ove informacije intervjuima i dodatnim pitanjima kako bi se bolje razumjeli zahtjevi i potrebe korisnika. Dokument se završava procjenom mogućnosti, obuhvatajući funkcionalne i nefunkcionalne zahtjeve kako bi se osiguralo da sistem zadovoljava sve potrebne specifikacije. Ova struktura omogućava sistematičan pristup analizi i definisanju zahtjeva, što je ključno za uspješan razvoj sistema.

# Uspostavljanje profila zainteresovanih strana

* Ko su zaintesovane strane?

Zainteresovane strane informacionog sistema Law Bridge su advokatski uredi, koji predstavaljaju pravne kancelarije sa jednim advokatom ili veće pravne firme sa timovima advokata koji rade u različitim pravnim oblastima.

* Ko su korisnici?

Korisnici ovog softvera su isključivo zaposleni u advokatskom uredu: advokati, pripravnici, saradnici za pravna pitanja i administrativno osoblje.

* Da li se potrebe korisnika razlikuju?

Da, potrebe korisnika se razlikuju u skladu sa njihovim odgovornostima i obavezama na poslu. Advokati u uredu mogu imati potrebu za efikasnim alatima za upravljanje pravnim predmetima, organizacijom pravne dokumentacije, dok npr. administrativno osoblje treba redovno kreirati izvještaje u skladu sa različitim aspektima rada, te voditi računa o resursima ureda i finansijama. Pored svega toga, neophodno je efikasno vođenje arhive predmeta. Stoga, softver namijenjen advokatskim uredima treba biti prilagođen kako bi zadovoljio različite potrebe korisnika, pružajući alate za efikasno upravljanje pravnim praksama, što kumulativno dovodi do povećanja kvaliteta pravnih usluga koje se pružaju fizičkim i pravnim licima.

*Advokatski ured*

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis** | Ured koji pruža pravne usluge |
| **Tip** | Poslovni subjekt |
| **Odgovornosti** | - Pružanje resursa i podrške tokom implementacije: Advokatski uredi osiguravaju sve potrebne resurse, kao što su podaci ili hardver, za podršku implementaciji softvera, zatim obuku i podršku svojim zaposlenicima kako bi se osiguralo uspješno uvođenje softvera.  - Osiguravanje usklađenosti sa zakonskim propisima |
| **Uslovi za uspjeh** | Finansijska uspješnost agencije, povećanje efikasnosti poslovanja, zadovoljstvo korisnika, reputacija advokatskog ureda. |
| **Uključenost** | Pružanje inputa o zahtjevima softvera: Predstavnici advokatskih ureda daju svoj input o karakteristikama i funkcionalnostima koje softver treba imati kako bi zadovoljio njihove poslovne potrebe.  Testiranje i davanje povratnih informacija o softveru: Advokatski aktivno učestvuju u testiranju softvera tokom razvoja i daju povratne informacije o svim problemima, greškama ili područjima za poboljšanje. |

### Advokat

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis** | Koristi sistem za rad sa pravnim predmetima. |
| **Tip** | Korisnici sa osnovnom računarskom pismenošću. |
| **Odgovornosti** | Upravljanje pravnim predmetima, podacima o klijentima i dokumentima vezanim za predmete, kreira pravni ugovor, smiješta predmete u arhivu, upravlja zapisnicima sa sastanaka sa klijentima. |
| **Kriterijum uspjeha** | Uspješno riješavanje sudskih sporova |
| **Uključenost** | Ključni korisnik Law Brigde-a, te su uključeni su u proces specifikacije zahtjeva, testiranja i evaluacije rješenja. |

### Pripravnik

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis** | Koristi sistem da bi pomogao advokatima i stručnim saradnicima. |
| **Tip** | Korisnici sa osnovnom računarskom pismenošću. |
| **Odgovornosti** | Upravljanje pravnim predmetima, podacima o klijentima i dokumentima vezanim za predmete, kreira pravni ugovor, obavlja evidenciju ročišta, void zapisnik o sastancima sa klijentima, smiješta predmete u arhivu. |
| **Kriterijum uspjeha** | Ispunjavanje zahtjeva zadatih od strane advokata. |
| **Uključenost** | Ključni korisnik Law Brigde-a, te su uključeni su u proces specifikacije zahtjeva, testiranja i evaluacije rješenja. |

### Administrativno osoblje

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis** | Koristi sistem za pružanje podrške administrativnim i operativnim aktivnostima advokatskog ureda. |
| **Tip** | Korisnici sa osnovnom računarskom pismenošću. |
| **Odgovornosti** | Evidencija ljudskih resursa i inventara ureda, kreiranje neophodnih izvještaja, pretraživanje arhive, fakturisanje usluga |
| **Kriterijum uspjeha** | Efikasnije, brže i izvršavanje zadataka na lakši način. |
| **Uključenost** | Ključni korisnik Law Brigde-a, te su uključeni su u proces specifikacije zahtjeva, testiranja i evaluacije rješenja. |

### 

### Stručni saradnik za pravna pitanja

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis** | Koristi sistem za rad na predmetima i strankama. |
| **Tip** | Korisnici sa osnovnom računarskom pismenošću. |
| **Odgovornosti** | Pružanje podrške advokatima u istraživanju pravnih pitanja, priprema dokumenata, prikupljanje dokaza, saradnja sa klijentima (pravnim i fizičkim licima), smiještanje predmeta u arhivu, upravljanje pravnim ugovorima, vođenje evidencije o sastancima. |
| **Kriterijum uspjeha** | Ispunjavanje dobijenih pravnih zahtjeva. |
| **Uključenost** | Ključni korisnik Law Brigde-a, te su uključeni su u proces specifikacije zahtjeva, testiranja i evaluacije rješenja. |

### 

### Administrator informacionog sistema

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis** | Održava sistem, kreira i upravlja korisničkim nalozima na sitemu. |
| **Tip** | Korisnik sposoban za instaliranje, konfigurisanje i održavanje softverskih aplikacija koje se koriste u kancelariji. |
| **Odgovornosti** | Nadgleda performanse informacionog sistema i identifikuje potencijalne probleme ili nedostatke, kako bi se osiguralo efikasno funkcionisanje sistema i redovno pravljenje rezervnih kopija podataka za slučaj gubitka podataka ili pada sistema, kreira korisničke naloge i upravlja njima, upravlja šifarnicima i vrši oporavak korisničkih naloga u slučaju zaboravljene lozinke. |
| **Kriterijum uspjeha** | Uspješna kontola i održavanje informacionog sistema. |
| **Uključenost** | Ključni korisnik Law Brigde-a, te su uključeni su u proces specifikacije zahtjeva, testiranja i evaluacije rješenja. |

# Procjena problema

* Šta je problem?

Advokatski ured koji obavlja raznolike pravne poslove može se suočiti s problemima u praćenju pravnih predmeta, upravljanju dokumentacijom i finansijama, te održavanju visokog standarda pravne prakse. Nedostatak efikasnog sistema za upravljanje pravnim slučajevima može dovesti do propuštanja rokova, gubitka dokumentacije i sličnih problema. Loše upravljanje dokumentacijom mogu otežati pristup relevantnim dokumentima i informacijama, dok neadekvatno praćenje finansijskih aspekata poslovanja može dovesti do problema s fakturisanjem, naplatom i upravljanjem računima. Sve ove poteškoće mogu uticati na kvalitet pravne prakse i zadovoljstvo klijenata koji traže pravne usluge, te mogu dovesti do gubitka povjerenja i loše reputacije advokatskog ureda.

* Šta je vrijednost uspješno riješenog problema?

Vrijednost uspješno riješenog problema je u tome što olakšava rad zaposlenima u advokatskom uredu, omogućavajući im efikasnije obavljanje svojih poslova. To rezultuje poboljšanjem usluga koje se pružaju klijentima, jer će advokatski ured moći pravovremeno odgovarati na njihove potrebe, pružati jasne informacije o statusu njihovih pravnih predmeta i tekućim rokovima. Takođe, uspješno rješenje problema doprinosi unapređenju reputacije advokatskog ureda i povećanju zadovoljstva klijenata

* Kako ćete riješiti problem?

Problem ćemo riješiti izradom prilagođenog informacionog sistema za upravljanje pravnom praksom koji će omogućiti efikasno praćenje pravnih slučajeva, upravljanje dokumentacijom i upravljanje finansijskim aspektima poslovanja. Uz to, implementirati ćemo alate za automatizaciju rutinskih zadataka, kao što su generisanje pravnih dokumenata, izvještaja i slanje podsjetnika o rokovima. Na taj način, advokatski ured će moći poboljšati produktivnost, poboljšati uslugu klijentima i osigurati uspješno rješavanje pravnih slučajeva.

|  |  |
| --- | --- |
| Problem je | neefikasno upravljanje predmetima, ručno upravljanje dokumentima i fakturama, ograničena analitika i izvještavanje, loša organizacija arhive |
| što utiče na | otežano vođenje evidencije predmeta i smanjenje efikasnosti zaposlenih u advokatskom uredu |
| i to dovodi do | pogoršanja kvaliteta usluga advokatskog ureda |
| Uspješno rješenje bilo bi | upotreba dobro projektovanog informacionog sistema namjenjenog za čuvanje i upravljanje neograničenog broja slučajeva |

# Razumijevanje korisničkog okruženja

* Ko su korisnici?

Korisnici su svi advokati, pravni saradnici, pripravnici i administrativno osoblje u advokatskim kancelarijama.

* Kakvo je njihovo obrazovanje?

Korisnici tj. zaposleni u advokatskom uredu imaju visoko obrazovanje u pravnom ili srodnom području.

* Kakvo je njihovo dosadašnje iskustvo sa ovakvim tipom aplikacija?

Zaposleni u advokatskom uredu mogu imati različito iskustvo s pravnim softverima, zavisno od njihovog prethodnog radnog iskustvu i obuci.

* Koje dodatne aplikacije trebate koristiti za rad sa vašim softverom?

Softver za upravljanje pravnom praksom trebao bi biti povezan s drugim aplikacijama za pravno istraživanje, komunikaciju s klijentima, elektronsko potpisivanje dokumenata i ostale alate koji su ključni za pravni rad.

* Kakva su vaša očekivanja u pogledu upotrebljivosti proizvoda?

Očekujemo da će softver biti intuitivan i jednostavan za korištenje, kako za zaposlene u uredu tako i za klijente. Važno je da softver pruži efikasno rješenje za upravljanje pravnim slučajevima i olakša rad svim korisnicima.

* Kakva su vaša očekivanja vezana za obuku korisnika?

Očekujemo da će zaposleni u uredu brzo naučiti koristiti softver uz minimalnu obuku.

* Koje vrste štampane i online dokumentacije su vam potrebne?

Potrebna nam je dokumentacija koja pruža detaljne upute za korištenje softvera, kao i pristup online resursima za podršku i rješavanje problema. Ova dokumentacija treba biti dostupna kako u štampanom tako i u elektronskom formatu kako bi korisnici imali pristup informacijama kad god im je potrebno.

# Zaključak razumijevanja

Lista zahtjeva zainteresovanih strana za softver namijenjen advokatskom uredu:

1. U odnosu na druge slične proizvode, softver mora biti znatno brži i lakši za korištenje, pružajući efikasnije upravljanje pravnim slučajevima i dokumentacijom.
2. Korisničko okruženje softvera mora biti intuitivno i jednostavno za korištenje, kako bi zaposleni u uredu mogli brzo pristupiti potrebnim funkcijama i informacijama.
3. Softver mora biti usklađen s bazom podataka koja omogućava sigurno i efikasno pohranjivanje i upravljanje pravnom dokumentacijom, kao i praćenje podataka o pravnim slučajevima i klijentima.
4. Softver mora biti nezavisan od drugih sistema, ali istovremeno mora imati mogućnost integracije i saradnje s drugim sistemima, poput pravnih baza podataka, alata za elektronsko potpisivanje dokumenata ili aplikacija za komunikaciju s klijentima. Ova funkcionalnost omogućava efikasnije upravljanje pravnim praksama i olakšava komunikaciju i razmjenu informacija između različitih sistema.

# Unosi analitičara o problemu zainteresivanih strana (potvrđuju ili poništavaju postavke)

* Da li je problem stvaran?

Da, problem je stvaran i veoma značajan za advokatske urede... Efikasno upravljanje pravnim slučajevima i dokumentacijom su ključni aspekti pravne prakse, a nedostatak odgovarajućeg softvera može dovesti do propuštanja rokova i loše usluge klijentima.

* Koji su razlozi ovog problema?

Razlozi ovog problema mogu uključivati nedostatak adekvatnih alata za upravljanje pravnim slučajevima, komplikovane procedure praćenja dokumentacije, nedostatak efikasne komunikacije s klijentima i nedostatak integracije s drugim sistemima. Prethodno korišteni softveri možda nisu bili dovoljno prilagođeni potrebama advokatskog ureda ili nisu pružali potrebne funkcionalnosti.

* Kako biste voljeli da riješite problem?

Voljeli bismo da riješimo ovaj problem pružanjem potpuno prilagođenog softvera za upravljanje pravnom praksom koji će biti brz, jednostavan za korištenje i efikasan u upravljanju pravnim slučajevima, dokumentacijom i komunikacijom s klijentima . Želimo da ovaj softver omogući advokatskom uredu da efikasno obavlja svoje poslove i pruža visokokvalitetnu uslugu klijentima, olakšavajući im pristup pravnim uslugama i rješavanje njihovih pravnih problema.

# Procjena rješenja (ako je moguće)

* Šta ako biste mogli da napravite rješenje koje:
  + adekvatno odgovara potrebama tržišta advokatskih usluga
  + naiđe na razumijevanje od strane advokatskih ureda
  + bude interesantno investitorima, te se odluče ulagati u taj softver
  + bude prepoznato od strane advokatskih kancelarija koji se odluče kupiti ga
  + predstavlja zanimljivu, jednostavnu, ali i korisnički prijateljsku aplikaciju
* Kako biste ocijenili važnost ovoga?

Ocijenili bismo da je izuzetno važno ostvariti navedene ciljeve kako bismo stvorili uspješan softver za upravljanje pravnom praksom. Adekvatno odgovaranje na potrebe tržišta osiguraće široku prihvaćenost softvera među advokatskim uredima. Interes investitora osiguraće potrebna sredstva za daljnji razvoj i unapređenje softvera.Konačno, stvaranje zanimljive, jednostavne i korisnički prijateljske aplikacije osiguraće pozitivno iskustvo korisnicima i povećati njihovo zadovoljstvo, što će rezultirati dugoročnim uspjehom softvera.

# Procjena mogućnosti

* Čije potrebe zadovoljava ova aplikacija?

Ova aplikacija zadovoljava potrebe advokatskih ureda.

* Koliko različitih tipova korisnika će koristiti ovu aplikaciju?

Ovu aplikaciju će koristiti različiti tipovi korisnika. To uključuje advokate, administrativno osoblje u uredu, pripravnike i stručne saradnike za pravna pitanja i administrator sistema. Svaka od tih grupa ima svoje specifične potrebe i zahtjeve u vezi s korištenjem softvera.

* Kako biste ocijenili rješenje?

Rješenje je adekvatno potrebama tržišta i zainteresovanih strana, jer je rezultat realizacije njihovih zahtjeva i očekivanja. Obzirom na to da softver omogućava efikasno upravljanje pravnim slučajevima, dokumentacijom i komunikacijom s klijentima, te podržava različite tipove korisnika, ocijenili bismo ga kao zadovoljavajuće i korisno za advokatske urede.

# Procjena pouzdanosti, performansi i potrebe za podrškom

* Koja su vaša očekivanja po pitanju pouzdanosti?

Očekujemo da softver za upravljanje pravnom praksom bude izuzetno pouzdan, tj. da radi bez grešaka i zastoja tokom cijelog svog životnog ciklusa. Korisnici trebaju imati povjerenje u softver kako bi mogli efikasno obavljati svoj posao bez prekida ili problema.

* Koja su vaša očekivanja po pitanju performansi?

Očekujemo da softver ima izvrsne performanse, što znači da će brzina i odziv funkcija u aplikaciji biti u skladu s potrebama korisnika.

* Da li ćete vi ili neko drugi podržati proizvod?

Tehnička podrška i pomoć biće obezbijeđeni putem zvaničnog sajta softvera kako bi korisnicima bila dostupna pomoć u rješavanju problema ili nedoumica. Osobe zadužene za podršku korisnicima će biti na raspolaganju kako bi pružili neophodnu pomoć.

* Imate li posebne potrebe za podrškom?

U početku će postojati osobe koje će pružati podršku korisnicima, a kasnije će se na osnovu identifikovanih problema i čestih pitanja korisnika kreirati FAQ sekcija na sajtu softvera. Ova sekcija će sadržati odgovore i objašnjenja za najčešće probleme s kojima se korisnici susreću.

* Šta je sa održavanjem i servisom?

Održavanje softvera će biti planirano i obavljano periodično prema definisanom rasporedu kako bi se osiguralo optimalno funkcionisanje softvera. Servisiranje će se odnositi na rješavanje specifičnih problema ili zahtjeva korisnika koji zahtijevaju posebnu pažnju i intervenciju izvan redovnih aktivnosti održavanja.

* Koji su sigurnosni zahtjevi?

Softver će biti dizajniran s bezbjednošću kao prioritetom, obezbjeđujući sigurnost podataka korisnika i pravnu usaglašenost sa zakonskim regulativama Republike Srpske i Bosne i Hercegovine.

* Koji su zahtjevi za instalaciju i konfiguraciju?

Softverski alat za upravljanje pravnom praksom će biti dizajniran tako da se jednostavno i brzo instalira i konfiguriše pomoću Wizarda za instalaciju, omogućavajući korisnicima da brzo započnu s korišćenjem softvera.

* Koji su posebni zahtjevi za licenciranje?

Za licenciranje softverskog proizvoda Law Bridge postoji dva pristupa: individualne licence (advokatskim uredima omogućeno da kupe pojedinačne licence za svakog korisnika softvera, što je pogodno za manje kancelarije) i korporativne licence (moguća kupovina licence koja pokriva određeni broj korisnika ili računara u okviru organizacije). Potrebno je napraviti ugovor, gdje su opisani uslovi licenciranja, ograničenje korištenja, naknade, trajanje licence, informacije o pravima vlasništva i obaveze korisnika. Nakon uspješnog zaključenja transakcije, osigurana je instalacija i tehnička podršku za softver kako bi kupac mogao što prije početi koristiti softver. U skladu sa zakonskim propisima i zaštitom privatnosti podataka, neovlašćena upotreba softvera može rezultovati sudskim postupkom od strane članova tima koji su bili uključeni u razvoj softverskog proizvoda, a koji polažu prava na korišćenje tog softvera.

* Kako će se softver distribuirati?

Softver će biti dostupan za instalaciju nakon uspješnog zaključenja transakcije između advokatskog ureda koji je naručilac softvera i proizvođača, te je osigurana i tehnička podršku za softver kako bi kupac mogao što prije početi koristiti softver. U skladu sa zakonskim propisima i zaštitom privatnosti podataka, neovlašćena upotreba softvera može rezultovati sudskim postupkom od strane članova tima koji su bili uključeni u razvoj softverskog proizvoda, a koji polažu prava na korišćenje tog softvera.

## Drugi zahtjevi

* Koji, ako postoje, regulatorni ili ekološki zahtjevi/standardi trebaju biti podržani?

Nema specifičnih regulatornih ili ekoloških zahtjeva ili standarda koji se odnose na softver za upravljanje pravnom praksom. Međutim, softver će biti dizajniran tako da poštuje relevantne pravne regulative u vezi sa zaštitom podataka i privatnosti korisnika.

* Možete li se sjetiti još nekih zahtjeva o kojima bismo trebali znati?

Trenutno nema dodatnih zahtjeva koji nisu već navedeni. Međutim, tokom daljeg razvoja softvera, možda će se identifikovati dodatni zahtjevi ili potrebe korisnika koji će biti uključeni u razvoj softvera.

# Zaključak

* Da li postoje još neka dodatna pitanja koja bismo vam trebali postaviti?

Na ključna pitanja smo već odgovorili u dosadašnjem razgovoru, trenutno ne postoje dodatna.

* Ako budemo imali dodatnih pitanja, da li Vas smijemo nazvati?

Naravno. Ako budete imali bilo kakvih dodatnih pitanja ili nedoumica, slobodno me nazovite, pa ćemo razriješiti problem.

* Da li biste željeli da učestvujete u pregledu zahtjeva?

Da, vrlo rado. Spremna sam da Vam pomognem i stojim Vam na raspolaganju.

# Sažetak analize

Na kraju intervjua, zaključujemo da glavni problemi advokatskog ureda mogu biti:

1. Nedostatak efikasnog sistema za upravljanje pravnim slučajevima i dokumentacijom: Advokatski ured možda ima izazove u vođenju evidencije o pravnim slučajevima, dokumentaciji i podacima o klijentima koji koriste pravne usluge, što može dovesti do nedostatka efikasnosti i manje produktivnosti u pravnoj praksi.

2. Potreba za unapređenim sistemom za komunikaciju i saradnju: Ured možda ima potrebu za boljim alatima za komunikaciju i saradnju među zaposlenima kako bi se osiguralo efikasno vođenje pravnih slučajeva i pružanje usluga klijentima.

3. Zahtjevi za sigurnošću i zaštitom podataka: S obzirom na osjetljivu prirodu pravne dokumentacije i informacija o klijentima, advokatski ured može imati potrebu za pouzdanim sistemom koji osigurava sigurnost i zaštitu podataka, u skladu sa relevantnim pravnim regulativama.