

Broj: 04-34-5-209-13/13

Datum: 15.04.2016.

ANEKS 12

POVJERLJIVO

PROJEKTNI ZADATAK

**Razvoj elektronskih obuka za potrebe državne
službe/uprave u BiH**

1. OSNOVNE INFORMACIJE	3
1.1. Zemlja korisnik	3
1.2. Ugovorni organ.....	3
1.3. Opće informacije o zemlji.....	3
1.4. Trenutno stanje u predmetnoj oblasti (sektoru)	4
1.5. Srodni projekti i aktivnosti ostalih donatora.....	6
2. CILJ, SVRHA I OČEKIVANI REZULTATI.....	7
2.1. Ukupni cilj.....	7
2.2. Svrha.....	7
2.3. Rezultati koji trebaju biti ostvareni.....	7
3. PRETPOSTAVKE I RIZICI.....	7
3.1. Pretpostavke za izvršenje projekta	7
3.2. Rizici.....	7
4. DJELOKRUG RADA.....	8
4.1. Opći dio.....	8
4.2. Specifične aktivnosti	10
4.3. Upravljanje projektom	13
5. LOGISTIKA I ROKOVI.....	16
5.1. Mjesto.....	16
5.2. Datum početka i period izvršenja	16
6. USLOVI.....	16
6.1. Osoblje	16
6.2. Uredski prostor.....	20
6.3. Oprema	20
6.4. Prateći troškovi	20
6.5. Ukupni budžet projekta	21
7. IZVJEŠTAJI	21
7.1. Zahtjevi izvještavanja	21
7.2. Podnošenje i odobravanje izvještaja o napretku.....	24
7.3. Autorsko pravo.....	24
8. MONITORING I EVALUACIJA.....	24
8.1. Posebni zahtjevi	25

1. OSNOVNE INFORMACIJE

1.1. Zemlja korisnik

Bosna i Hercegovina

1.2. Ugovorni organ

Ured koordinatora za reformu javne uprave pri Uredu predsjedavajućeg Vijeća ministara Bosne i Hercegovine

1.3. Opće informacije o zemlji

Približavanje Bosne i Hercegovine Evropskoj uniji je jedan od najvažnijih prioriteta za njene građane, te je pažnja trenutno usmjerena na ispunjavanje obaveza koje proizilaze iz Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju koji je BiH potpisala sa EU 16. juna 2008. godine, kao i ispunjavanju drugih preduslova koji proizilaze iz Evropskog partnerstva za BiH i nastavka integracionog procesa za priključenje EU. Reforma javne uprave u BiH predstavlja ključnu dimenziju reformskog procesa na putu zemlje u članstvo Evropske unije. Bez promjena i modernizacije javne uprave, shodno iskustvima zemlja u tranziciji, nije moguće ni postizanje ekonomskog, socijalnog naučnog i kulturnog napretka.

Obuka državnih službenika, a i ostalih zaposlenih, u zemljama članicama Evropske unije je standard – zbog čega je u članu 111 Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju između evropskih zajednica i njihovih država članica, sa jedne strane, i BiH, sa druge strane, utvrđena saradnja u reformi javne uprave, koja će, između ostalog, biti usmjerena i na stalnu obuku. Trajno usavršavanje i razvoj zaposlenih u organima uprave je polazni i odlučujući faktor za uspješno upravljanje ljudskim potencijalima, a krajnji cilj i očekivani rezultat razvoja zaposlenih jeste povećanje i kvantiteta i kvaliteta rada u svim organima uprave. Svaka reforma ima malo šanse za uspjeh ukoliko reformski zahvati nisu adekvatno praćeni potrebnim znanjem i vještinama, s jedne strane, i adekvatnim zakonskim i institucionalnim rješenjima, s druge strane.

Strategija reforme javne uprave u BiH (Strategija RJU) je finalizirana uz tehničku asistenciju projekta Evropske komisije „Podrška Uredu koordinatora za reformu javne uprave“ i prihvaćena od strane Vijeća ministra BiH, vlada entiteta (FBiH i RS) i Vlade Brčko distrikta BiH u drugoj polovini 2006. godine. U okviru Strategije RJU i pratećeg Revidiranog akcionog plana 1, problematika vezana za predmet ovog projektnog zadatka u oblastima informacionih tehnologija (e-uprave) i upravljanja ljudskim potencijalima je obrađena u posebnim poglavljima. Strategija predviđa velike promjene u nekoliko pravaca i kontinuirani razvoj i modernizaciju politika u oblasti ljudskih potencijala i informacionih tehnologija.

Kroz Strategiju proširenja za period 2014-2015, Evropska komisija (EK) je pojačala svoj fokus na reformu javne uprave (PAR) za zemlje kandidate, predstavljanjem šest ključnih pitanja/odnosno područja reforme¹ i boljim integrisanjem reforme u proces proširenja, kroz jače povezivanje reforme javne uprave sa pregovorima o pristupanju. Za svaku od šest ključnih reformskih oblasti koje je utvrdila Evropska komisija, ustanovljen je set

¹Ključna pitanja : Strateški okvir za reformu javne uprave, Kreiranje politika i koordinacija, Javna služba i upravljanje ljudskim resursima, Odgovornost, Pružanje usluga i Upravljanje javnim finansijama

posebnih principa koje je SIGMA razvila za potrebe javnih uprava zemalja regije Zapadnog Balkana i Turske i objavila u novembru 2014 godine.²

U okviru predmetnog dokumenta "Principa javne uprave", u okviru oblasti državne službe i upravljanja ljudskim potencijalima je definisan poseban princip koji se odnosi na stručno usavršavanje državnih službenika, definisan kao princip broj 6 u ovoj oblasti - „Osigurano je stručno usavršavanje državnih službenika; ono obuhvata redovno obučavanje, pravičnu ocjenu rada, mobilnost i unapređenje na temelju objektivnih i transparentnih kriterija i meritornosti“.

Kao podrška implementaciji Strategije reforme javne uprave u BiH 2007. godine je uspostavljen Fond za reformu javne uprave (u daljem tekstu: Fond za RJU) čija sredstva su namijenjena za finansiranje tehničke i stručne pomoći u provođenju projekata definiranih na osnovu aktivnosti predviđenih Revidiranim akcionim planom 1. Upravljanje Fondom za RJU se vrši posredstvom Upravnog odbora sastavljenog od predstavnika svih donatora koji participiraju u njegovom finansiranju, Koordinatora za reformu javne uprave BiH, koordinatore za reformu javne uprave koje su imenovala vlade entiteta i Brčko distrikta BiH, te predstavnika Ministarstva finansija i trezora BiH.

1.4. Trenutno stanje u predmetnoj oblasti (sektoru)

Strategijom RJU je u okviru reformske oblasti upravljanja ljudskim potencijalima naglašena važnost razvoja i obuke državnih službenika:

„Strukture javne uprave u BiH trebaju da usvoje kulturu „permanentnog učenja“ koja je svjesna činjenice da je stalna obuka i edukacija službenika neophodna u svim oblastima.

Službenike treba ohrabriti i omogućiti im da razvijaju vlastiti potencijal. Mada određeni poslovi zahtijevaju veoma specifičnu obuku (npr. vještine izrade propisa ili menadžmentske vještine), svaka aktivnost u ovoj oblasti treba biti zasnovana na zadovoljavanju prvo organizacijskih, a onda i personalnih potreba“.

Također, Strategijom RJU je istaknut i značaj informacionih tehnologija koje u velikoj mjeri utiču na rad u upravi.:

„Upotrebom IT-a u javnom sektoru unaprijeđuje se pružanje informacija i usluga, podstiče se učešće građana u procesu donošenja odluka, te uprava postaje odgovornija, transparentnija i djelotvornija.

Planiranje i pružanje obuka za kontinuirano unaprijeđenje državne službe zakonima o državnoj službi/upravi na svim upravnim nivoima u BiH povjereno je agencijama za državnu službu/upravu i poodjeljenju za ljudske resurse u Vladi Brčko distrikta BiH. Međutim, hronični problem ovih centralnih institucija za upravljanje ljudskim potencijalima ogleda se u nedostatku budžetskih sredstava za održavanje svih traženih i potrebnih obuka.

Utvrđene potrebe za obukom, kao i nedostatak finansijskih sredstava za održavanje što više specifičnih obuka na svim upravnim nivoima u BiH, prikazani su u strateškim planovima obuke i razvoja:

- ADS BiH - Strategija obuke i razvoja državnih službenika 2013-2015

² « Principi javne uprave », SIGMA 2014. godina

- ADS FBiH - Strategija za obuku uposlenih u organima uprave u Federaciji BiH 2016-2020
- ADU RS – Okvirni plan obuke zaposlenih u republičkim organima uprave Republike Srpske za period 2015-2018.
- Pododjeljenje za ljudske resurse BD - Strategija stručnog usavršavanja i obrazovanja službenika i namještenika zaposlenih u Vladi Brčko distrikta BiH za period 2013–2015.

S tim u vezi, kroz projekte „Sistem obuke za jedinice lokalne samouprave“ FAZA II kojeg provode UNDP i SIDA i „Program jačanja javnih institucija u BiH“ kojeg provodi Njemačko društvo za međunarodnu pomoć (v. tačku 1.5 ovog Projektnog zadatka) uspostavljene su platforme za *e-learning* u korisničkim institucijama na sva četiri upravna nivoa u BiH.

Uspostavom sistema za učenje na daljinu ili *e-Learning* sistema, to jest nabavkom platforme za ovaj sistem, stvoreni su preduslovi za nabavku i elektronskih obuka. Veliki značaj ovog načina obuka jeste u tome da se obuka nabavlja samo jednom (problem sa veoma malim izdvajanjima iz budžetskih sredstava za obuke i izgradnju kapaciteta), a nema fiksnih termina pohađanja obuke, „učionica“ je uvijek otvorena tako da državni službenici mogu učiti usklađujući svoje vrijeme sa profesionalnim obavezama, i to bez odlaska sa svog radnog mjesta.

E-learning je informacioni sistem koji se nalazi na internetu i na raspolaganju je svim državnim službenicima i drugim zaposlenim u javnoj upravi u BiH. Ovaj sistem predstavlja dodatni vid edukacije, kojim će se obuka državnih službenika učiniti još efikasnijom.

Državni službenici u većini evropskih zemalja već imaju priliku pohađati obuke na daljinu, koje im se pružaju elektronskim putem. Prednosti uvođenja ovakvog načina pružanja obuke su višestruke:

Obuke se uklapaju u profesionalni rad državnih službenika. Sve aktivnosti u sklopu pohađanja *online* obuke su „asinhrono“ naravi. Nema fiksnih termina pohađanja obuke, „učionica“ je uvijek otvorena tako da državni službenici mogu učiti usklađujući svoje vrijeme sa profesionalnim obavezama. Državni službenici mogu pohađati obuke tempom i učestalošću koji im se sviđa. Prednost elektronskih sadržaja je i ta što se mogu iznova više puta ponavljati, prema potrebi službenika.

Pristup obuci je fleksibilan. Polaznici mogu pristupati obuci kada im najviše odgovara, u bilo koje doba dana: sa posla ili od kuće. Ranija anketa provedena među državnim službenicima institucija BiH pokazala je da je Internet i PC penetracija na njihovim radnim mjestima gotovo stopostotna, tako da su svi tehnološki preduvjeti za e-Učenje (*e-Learning*) ispunjeni.

Troškovi i kvalitet obuke. Treneri za kurseve koji bi se pružali elektronskim putem moraju biti plaćeni samo jednom za razvoj elektronskog kursa, koji se zatim može koristiti neograničeno mnogo puta za neograničeni broj državnih službenika. Jednokratna investicija u najbolje eksperte u oblasti proizvešće visokokvalitetne obuke dugotrajno dostupnima, čime se postiže ekstremna efikasnost sa aspekta troškova obuke. Dodatno, korištenje multimedijalnih alata može predstaviti sadržaj obuke na način koji nije moguć u konvencionalnom pružanju obuke.

Obzirom da su pružanje obuke državnih službenika i reforma javne uprave u međusobnoj sinergiji, te da sve operativne i organizacijske promjene nastale reformom javne uprave moraju biti popraćene adekvatnim obukama državnih službenika uključenih u navedene

procesu i organizacije, ovaj projekat je od izuzetnog značaja, tim više što pružanje obuke elektronskim putem utiče na masovnost i brzu propagaciju znanja i vještina.

1.5. Srodni projekti i aktivnosti ostalih donatora

Najvažniji realizovani i tekući programi podrške, relevantni za problematiku ovog projektnog zadatka uključuju:

- Projekat „Obuka državnih službenika za primjenu informacionih tehnologija i rad na računarima“ implementiran je od decembra 2010. do maja 2012.godine. Projektom je obuhvaćena obuka i testiranje državnih službenika po ECDL Start sistemu i to: 300 na nivou BiH, 1125 u Federaciji BiH, 750 u Republici Srpskoj i 225 na nivou Brčko distrikta BiH
- Projekat „Sistem obuke za jedinice lokalne samouprave“ FAZA II (UNDP – SIDA), je projekat koji započeo sa implementacijom u 2013. godini, a planirano je da se okonča tokom 2015. godine. Ovaj projekat je usmjeren na jačanje struktura i funkcija sistema obuke za jedinice lokalne samouprave u BiH, kao što je to definirano u strategijama obuke za zaposlene u jedinicama lokalne samouprave 2011.-2015., kako bi se omogućio dugoročan i djelotvoran rad sistema obuke. Također, projektom je podržana participatorna izrada, afirmacija i primjena politika izgradnje kapaciteta, uz komplementarnu primjenu relevantnih sistemskih alata. U okviru ovog projekta je uspostavljen sistem *e-learning* platforme na nivou Federacije BiH, te je razvijen određen broj programa elektronskih obuka.
- Projekat „Program jačanja javnih institucija u BiH“, provodi Njemačko društvo za međunarodnu pomoć (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH), a pokrenut je kako bi se podržala nastojanja institucija BiH da poboljšaju kvalitet svojih servisa i bolje zadovolje potrebe građana. Projekat pruža podršku partnerskim institucijama putem savjetovanja, od strane stranih i domaćih stručnjaka, o poboljšanju procesa unutar institucija, „*on the job*“ obuke, razvoja i implementacije IT rješenja, uvođenja alata za upravljanje kvalitetom, te u ograničenoj mjeri putem nabavljanja potrebne opreme. Sve aktivnosti programa imaju za cilj povećanje efektivnosti, učinkovitosti, transparentnosti i orijentacije prema klijentima kod partnerskih institucija i podsticanje kooperacije među institucijama na svim nivoima vlasti. U okviru ovog projekta je uspostavljen sistem *e-learning* platforme na upravnim nivoima BiH, RS i Brčko distrikt BiH, te je u saradnji sa ADS BiH razvijen određen broj programa elektronskih obuka.
- Direkcija za Europske integracije (DEI) razvila je svoju *e-learning* platformu, te omogućila set elektronskih obuka na temu europskih integracija. U julu 2011.godine DEI je postavila sedam modula na svoju platformu, te je time započet proces edukacije o europskim integracijama u ovom formatu.

2. CILJ, SVRHA I OČEKIVANI REZULTATI

2.1. Ukupni cilj

Ukupni cilj projekta, čiji će ovaj ugovor biti dio, je kako slijedi:

Podrška reformi javne uprave u BiH u segmentu izgradnje profesionalne i djelotvorne državne službe, kroz povećanje primjene informacionih tehnologija u procesu obučavanja državnih službenika i uspostavljanje modernijeg i transparentnog sistema za upravljanje ovim procesom.

2.2. Svrha

Svrha ovog ugovora je kako slijedi:

Uspostava efikasnog i cost-effective sistema edukacije državnih službenika primjenom informacionih tehnologija kroz elektronsko učenje, koje je usmjereno razvoju, promociji i širenju edukacijskih najboljih praksi u državnoj upravi, novih programa i kurseva za usavršavanje državnih službenika, efikasnijoj saradnji među državnim službenicima, te razvijanju i razmjeni iskustava po posebno prilagođenom sistemu pružanja informacija.

2.3. Rezultati koji trebaju biti ostvareni

- R1 Razvijen set od 20 elektronskih obuka i instaliran na postojeće sisteme korisnika po nivoima uprave
- R2 Omogućeno elektronsko učenje engleskog jezika za po hiljadu državnih službenika sa nivoa FBiH i RS
- R3 Osigurana održivost elektronskih obuka i promocija rezultata projekta

3. PRETPOSTAVKE I RIZICI

3.1. Pretpostavke za izvršenje projekta

- Instalirani i funkcionalni *e-learning* sistemi u korisničkim institucijama na nivou BiH, FBiH, RS i BD BiH
- Spremnost odgovornih institucija da osiguraju aktivno učešće u realizaciji projekta i efikasnu koordinaciju projektnih aktivnosti u skladu sa dogovorenim angažmanima zajedničkog rada na projektu
- Zainteresovanost državnih službenika za korištenje novih tehnologija i elektronsko učenje
- Kompetentost i sposobnost izabranog izvođača ugovora da kvalitetno realizira projekat

3.2. Rizici

- Nedovoljni kapaciteti korisničkih institucija za potrebno učešće u implementaciji i verifikaciji projektnih aktivnosti
- Strah od nepoznatog i primjene novih tehnologija može uzrokovati skepticizam i određenu dozu distance državnih službenika prema novom načinu učenja

4. DJELOKRUG RADA

4.1. Opći dio

4.1.1 Opis projekta

Projekat podrazumijeva izradu elektronskih obuka za državne službenike na nivou institucija BiH, FBiH, RS i BD BiH iz oblasti edukacijskih cjelina koje su sadržane u projektu.

Projekat obuhvata razvoj ukupno 20 elektronskih obuka prema potrebama korisnika sa različitih nivoa uprave, te nabavku elektronskih obuka iz engleskog jezika (za nivoe znanja od A1 do C1) za korisnike sa nivoa FBiH i RS. Osnovne informacije o obukama date su u Prilogu 1 ovog Projektnog zadatka. Opće elektronske obuke za kojima postoji potreba na dva ili više nivoa uprave, biti će zajedničke obuke za te nivoe, te će biti istovremeno instalirane na platforme korisnika sa odgovarajućih upravnih nivoa. Obuke pod nazivom „Engleski jezik (od A1 do C1)“ realizirati će se nabavkom licenci za elektronsko učenje uz osiguranje odgovarajuće moderacije elektronskih obuka kako je utvrđeno u specifikaciji datoj u prilogu 4.

Utvrđene teme elektronskih obuka su kako slijedi:

nivo institucija Bosne i Hercegovine:

- Etika u javnoj upravi
- Značaj odnosa s javnošću u državnim institucijama
- Zaštita ljudskih prava i građanskih sloboda
- Upravljanje ljudskim potencijalima
- Pisana i usmena prezentacija

nivo Federacije Bosne i Hercegovine:

- Engleski jezik (od A1 do C1)
- Uvodna obuka za novozaposlene i pripravnike
- Upravljanje ljudskim potencijalima
- Prevencija i zaštita od diskriminacije
- Pisanje akata i jezik u javnoj upravi
- Pravila i postupci za izradu zakona i drugih propisa Federacije BiH
- Uredba o postupku procjene uticaja propisa
- Uredba o procesu planiranja i izvještavanja Vlade FBiH

nivo Republike Srpske:

- Engleski jezik (od A1 do C1)
- Uvodna obuka za novozaposlene i pripravnike
- Upravljanje ljudskim potencijalima
- Strateško planiranje
- Prevencija i suzbijanje korupcije
- Odnosi s javnošću
- Tim i timski rad
- Prevencija i zaštita od diskriminacije
- Pisanje akata i jezik u javnoj upravi
- Pravila i procedure izrade akata
- Kurs iz oblasti EU integracija

nivo Brčko distrikta BiH:

- Engleski poslovni jezik
- Kancelarijsko poslovanje
- Zakon o upravnom postupku

Sa tehničkog aspekta, ovaj projekat je usko povezan sa projektom „Sistem obuke za jedinice lokalne samouprave“ (UNDP – SIDA), a u okviru kojeg je uspostavljen sistem *e-learning* platforme na nivou Federacije BiH, te projektom „Program jačanja javnih institucija u BiH“ (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH) u okviru kojeg je uspostavljen sistem *e-learning* platforme na nivou institucija BiH, te na upravnim nivoima RS i Brčko distrikt BiH. Izvođač ugovora treba da instalira elektronske programe obuke razvijene u okviru ovog projekta na ove platforme na serverima korisnika. Elektronske obuke trebaju biti dostupne zaposlenima u organima državne službe/uprave, kao i zaposlenicima u jedinicama lokalne samouprave koji obavljaju poslove iz nadležnosti organa uprave. Elektronske obuke će biti dostupne na platformama za *online* učenje:

- Agencije za državnu službu BiH
- Agencije za državnu službu FBiH
- Agencije za državnu upravu RS
- Vlade Brčko Distrikta.

Elektronske obuke će biti obuke za samostalno učenje (*self-paced learning*), kreirane s ciljem da polaznici mogu učiti samostalno i po asinhronom modelu koji omogućava potpunu fleksibilnost u učenju. Izvođač će pripremiti *e-learning* edukacijski sadržaj u obliku interaktivnih objekata za učenje (eng. *learning objects*), kao i mehanizme za provjeru znanja i evaluaciju.

Sve elektronske obuke/kursevi moraju ispunjavati sljedeće minimalne tehničke zahtjeve:

- Izrađeni elektronski kursevi moraju biti u skladu sa SCORM³ 1.2.
- Izrađeni elektronski kursevi moraju raditi na odgovarajućem uspostavljenom sistemu *e-learning* platforme (koji je zasnovan na *Moodle* LMS⁴, www.moodle.org) za odnosa nivo vlasti u BiH
- Sadržaj elektronskih kurseva mora biti pripremljen na jednom od službenih jezika u BiH u dogovoru sa predstavnicima korisnika sa odgovarajućeg nivoa uprave⁵, dok sadržaj zajedničkih elektronskih obuka mora biti pripremljen na oba pisma u službenoj upotrebi u BiH.

Detaljni tehničko-funkcionalni zahtjevi koje moraju ispunjavati sve elektronske obuke/kursevi dati su u Prilogu 2. ovog Projektnog zadatka. Ponuđači moraju biti saglasni sa svim definisanim tehničko-funkcionalnim zahtjevima.

³ Sharable Content Object Reference Model (SCORM) predstavlja zbir standarda i specifikacija za e-learning tehnologiju

⁴ Moodle predstavlja besplatni open-source software za sistem za upravljanje znanjem (learning management system - LMS)

⁵ Izuzev odgovarajućeg sadržaja za obuku iz engleskog jezika

Specifični zahtjevi vezani za funkcionalnost pojedinačnih elektronskih obuka mogu biti detaljnije utvrđeni u početnoj fazi projekta u saradnji sa predstavnicima korisnika.

4.1.2 Geografsko područje koje bi trebalo biti pokriveno projektom

Bosna i Hercegovina

4.1.3 Ciljne grupe

Ključnu ciljnu grupu ovog projekta čine institucije na nivoima BiH, FBiH, RS i Brčko distrikta BiH koje u svom fokusu primarno imaju upravljanje ljudskim resursima, te osiguravanje obuka i razvoj državne službe. U tom smislu, direktni korisnici projekta su **Agencija za državnu službu BiH, Agencija za državnu upravu Republike Srpske, Agencija za državnu službu Federacije BiH i Pododjeljenje za ljudske resurse Brčko distrikta BiH** kojima pripada vlasništvo nad izlaznim rezultatima projekta.

Osim navedenih institucija, direktni individualni korisnici projekta su svi državni službenici zaposleni u institucijama i organima državne službe/uprave na sva četiri upravna nivoa kao potencijalni polaznici obuke, kao i sve institucije svih nivoa čiji su zaposleni polaznici elektronskih obuka.

Indirektni korisnici projekta su i svi građani BiH, kroz buduće efekte podizanja kvaliteta rada državnih službenika kao rezultat pohađanja elektronskih obuka, a time i kvalitetnije državne službe u cjelini kao servisa građana.

4.2. Specifične aktivnosti

Izvođač ugovora će prilikom razvoja elektronskih obuka uzeti u obzir specifičnosti teme koja se obrađuje u smislu instruktivskih strategija koje će se koristiti i načina sprovođenja obuke (*self-paced, mentored, blended learning, webinar*). Od izvođača ugovora se očekuje da za svaku obuku izvrši sljedeće aktivnosti:

A 1. Priprema plana projekta

- A 1.1. Priprema i usaglašavanje opšteg terminskog plana razvoja elektronskih obuka na dva nivoa;
 - i. (1) nivo uprave – plan visokog nivoa koji podrazumijeva utvrđivanje obuka koje će se realizovati na odgovarajućem nivou uprave i plan isporuke elektronskih obuka i
 - ii. (2) nivo elektronske obuke – plan koji podrazumijeva detaljni plan razvoja elektronske obuke sa svim fazama i podfazama.
- A 1.2. Definisanje projektnog tima, oblasti odgovornosti članova tima te načina komunikacije i izvještavanja, u skladu sa tačkom 4.3.1. ovog projektnog zadatka.
- A 1.3. Definisanje načina donošenja odluka, kontrole kvaliteta i uslova za prelaz na narednu fazu razvoja elektronske obuke, u skladu sa tačkom 4.3.1. ovog projektnog zadatka. U smislu verifikacije izlaznih rezultata, pojedinih rješenja i prijedloga elemenata e-learning kurseva i drugih materijala koji budu razvijeni u toku trajanja projekta, implementacioni tim će po provođenju svake aktivnosti opisane u tački 4.2. ovog Projektnog zadatka pregledati završeni rad i dati izvođaču ugovora svoje komentare koji potom trebaju biti ugrađeni prije konačnog odobrenja svakog radnog produkta u svakoj od faza razvoja e-learning obuka

A 2. Analiza

- A 2.1. Nadležne agencije su definisale svrhu, ciljnu grupu, ciljeve učenja i druge osnovne informacije za svaku elektronsku obuku kako je dato u Prilogu 1. ovog Projektnog zadatka. U skladu sa definisanim ciljevima učenja, izvođač će pripremiti analizu trenutno dostupnih nastavnih sadržaja zajedno sa projektnim timom. Predmet analize će biti relevantna dokumentacija za temu obuke, zakonski, podzakonski akti i drugi propisi i dokumenti.
- A 2.2. Analiza ciljne grupe u smislu stepena poznavanja predmetne oblasti obuke, poznavanja IT tehnologija i demografskih karakteristika. Analiza će se sprovesti putem intervjua i istraživačkih upitnika.

A 3. Priprema i usaglašavanje nastavnog sadržaja

- A 3.1. Izvođač će pripremiti nastavni sadržaj za elektronske obuke u skladu sa definisanim ciljevima i karakteristikama ciljne grupe obuke. Ovaj prijedlog treba da sadrži samo tekst koji će kasnije biti prikazan tokom kursa. Nastavni sadržaj mora biti odobren od strane predstavnika korisnika kako je propisano u tački 4.3.1. ovog Projektnog zadatka.
- A 3.2. Ukoliko korisnici posjeduju spreman ili djelimično spreman nastavni sadržaj (podaci dati u Prilogu 1. ovog Projektnog zadatka), izvođač ugovora će, uz konsultaciju i odobrenje predstavnika korisnika, prilagoditi nastavni sadržaj za *e-learning* materijal.

A 4. Dizajn elektronskih obuka

- A 4.1. Dizajn elektronske obuke/kursa obuhvata definisanje instrukcijske strategije, redoslijeda lekcija, načina provjere znanja i evaluacijske strategije.
- A 4.2 Izvođač ugovora će prilagoditi dizajn elektronskog kursa na osnovu povratnih informacija koje će pružiti predstavnici korisnika.

A 5. Priprema „storyboard“-a elektronskih obuka

- A 5.1. Na osnovu odobrenog dizajna elektronske obuke izvođač ugovora će pristupiti razvoju „storyboard“ tabele koja će sadržavati detaljne informacije o instrukcijskim i tehničkim detaljima na nivou ekrana (opisno predstavljanje vizuala, animacija, simulacija, audio skripti, navigacije i drugih elementa).
- A 5.2 Izvođač ugovora će usaglasiti „storyboard“ prema komentarima predstavnika korisnika. „Storyboard“ mora biti odobren od strane predstavnika korisnika kao uslov prije započinjanja rada na aktivnosti A 6.

A 6. Tehnički razvoj elektronskih obuka

- A 6.1. Nakon usaglašavanja „storyboard“ tabele sa predstavnicima korisnika, izvođač ugovora će početi sa tehničkom izradom elektronskih obuka.
- A 6.2. *E-learning* sadržaj će se razvijati sekvencijalno modul po modul pri čemu će se u maksimalno u 3 iteracije moduli dorađivati do finalne verzije.

- A 6.3. Izvođač ugovora će tehničke karakteristike elektronskih obuka prilagoditi prema tehničko-funkcionalnim zahtjevima datim u Prilogu 2. ovog projektnog zadatka.

A 7. Testiranje

- A 7.1. Nakon tehničke implementacije elektronske obuke slijedi proces testiranja elektronske obuke od strane korisnika. Nadležna agencija će sve komentare i eventualne korekcije koje se odnose na tehničku implementaciju kompletirane elektronske obuke dostaviti izvođaču ugovora elektronske obuke po unaprijed definisanim rokovima i terminima koji će biti usaglašeni prilikom pripreme plana projekta na nivou elektronske obuke. Predviđeno vrijeme za testiranje ne može trajati duže od 10 dana.
- A 7.2. Na osnovu dostavljenih komentara od strane predstavnika korisnika, izvođač ugovora će izvršiti ispravke i fina podešavanja nakon čega će elektronska obuka biti spremna za upotrebu. Izvođač ugovora je dužan da izvrši završne korekcije na *e-learning* sadržaju u roku od 7 dana od dostave komentara i zahtjeva za korekcije.

A 8. Instalacija elektronskih obuka na platforme sistema za upravljanje elektronskim učenjem

- A 8.1. Nakon testiranja elektronske obuke te dostavljanja *offline* verzije izvođač ugovora vrši instaliranje elektronske obuke na *e-learning* platforme za odgovarajuće upravne nivoe.
- A 8.2. Nakon instaliranja elektronske obuke na platforme sistema za elektronsko učenje, obuka je spremna za pohađanje a korisnici odlučuju o tome kada će elektronska obuka biti dostupna za polaznike.
- A 8.3. Ukoliko se radi o *blended learning* obuci, izvođač ugovora je dužan pripremiti i postaviti na *e-learning* platforme materijale koji su predviđeni za učenje u učionici (npr. prezentacije, materijali za radionice i sl.) i komunikacijske alate koji se mogu koristiti prije i nakon obuke u učionici.

A 9. Instalacija kurseva/licenci engleskog jezika

- A 9.1. S obzirom da će se kursevi engleskog jezika za potrebe korisnika sa nivoa Republike Srpske i Federacije BiH realizovati kupovinom licenci kurseva, izvođač se obavezuje da će izvršiti instalaciju kurseva/licenci na LMS Agencije za državnu upravu RS i LMS Agencije za državnu službu FBiH.
- A 9.2 Ukoliko instalacija na Moodle LMS nije moguća, ponuđači treba da opišu način pristupa i pohađanja online obuka iz engleskog jezika.
- A 9.3 Dobavljač je dužan osigurati pristup virtuelnoj učionici (web conference tool) za e-moderatora i polaznike obuka engleskog jezika za minimalno 25 istovremenih korisnika prema specifikaciji u prilogu 4.
- A 9.4. S obzirom da Agencija za državnu službu FBiH ne posjeduje platformu za sprovođenje webinara, izvođač ugovora je dužan ponuditi *Cloud Based Open Source* rješenje prema specifikaciji u Prilogu 3. ovog Projektnog zadatka.

A 10. Razvoj osiguranja održivosti elektronskih obuka i promocija projekta

A 10.1. Izvođač ugovora je dužan predstavnicima korisnika dostaviti kreiranu elektronsku obuku u *offline* formi na CD-u ili DVD-u.

A 10.2. Izvođač ugovora će predstavnicima korisnika isporučiti svu originalnu izvornu dokumentaciju i fajlove (u istoj elektronskoj formi kao što su bili tokom faze izrade) tako da korisnici mogu samostalno doradivati i poboljšavati kurs. Ovaj zahtjev se ne primjenjuje za kurseve engleskog jezika koji se nabavljaju kupovinom licenci.

A 10.3. Promocija rezultata projekta i organizacija završne konferencije.

4.3. Upravljanje projektom

4.3.1 Struktura menadžmenta projekta

Generalna odgovornost za rukovođenje projektom je raspodijeljena između Ureda koordinatora za reformu javne uprave (Ured koordinatora za RJU) kao ugovornog organa i predstavnika korisnika projekta, te članova Upravnog odbora Fonda za reformu javne uprave u smislu donošenja odgovarajućih odluka o implementaciji projektnih aktivnosti i izlaznim rezultatima projekta, a prema relevantnim sadržajima dokumenata *Memorandum o razumijevanju za uspostavljanje Fonda za reformu javne uprave i Zajednička platforma o principima i načinu implementacije Akcionog plana 1 Strategije reforme javne uprave u BiH*⁶.

Zajednička platforma predstavlja dokument kojim je utvrđen politički i pravni okvir i osnov za saradnju organa uprave sa različitim nivoa vlasti u BiH na provođenju reformskih mjera i aktivnosti Strategije RJU i Akcionog plana 1. Pored ostalog, ovim dokumentom su uređena i pitanja delegiranja i rada predstavnika organa uprave u zajednička radna tijela za implementaciju reforme i nadzor nad njenim provođenjem (uključujući i implementaciju projekata u određenom reformskom području). Za reformsku oblast upravljanje ljudskim potencijalima formiran je poseban Nadzorni tim koji broji 7 članova i uključuje predstavnike agencija za državnu službu/upravu sa nivoa BiH, FBIH i RS, Pododjeljenja za ljudske potencijale Brčko distrikta BiH, Ministarstva pravde BiH, Ministarstva pravde Federacije BiH i Ministarstva uprave i lokalne samouprave Republike Srpske (Nadzorni tim za ULJP). U kontekstu implementacije ovog projektnog zadatka, Nadzorni tim za ULJP će imati pretežno savjetodavnu funkciju i predstavljati će interese korisnika u smislu: procjene napretka projekta i postizanja pretpostavljenih ukupnih očekivanih rezultata, razmatranja prijedloga i zajedničkog usaglašavanja oko pojedinih projektnih rješenja, konsultacija oko važnih pitanja koja mogu imati uticaj na buduću implementaciju projekta, razmatranja različitih aspekata podrške projektu na nivou korisnika i pojedinačnih nivoa vlasti.

Ured koordinatora za RJU prati provođenje ugovora na temelju pripremljenih izvještaja izvođača ugovora i informacija koje dostave korisnici projekta, te dostavlja izvještaje Upravnom odboru Fonda za RJU na odobrenje. Izvještaji i drugi dokumenti nastali u toku implementacije projekta se dostavljaju članovima i zamjenicima članova Nadzornog tima za oblast ULJP kao informacija. Izvještaji koji su odobreni od strane ugovornog organa

⁶ Zajednička platforma o principima i načinu implementacije Akcionog plana 1 Strategije reforme javne uprave u Bosni i Hercegovini je usvojena od strane Vijeća ministara BiH, Vlade FBIH, Vlade RS i Vlade Brčko distrikta u BiH u periodu od aprila do juna 2007. godine. Dokumenti su potpisani na zajedničkom sastanku predstavnika vlada u BiH, Delegacije Evropske komisije u BiH, i donatora koji participiraju u Fondu za reformu javne uprave 12.07.2007.god u Sarajevu.

(uključujući odobrenje Upravnog odbora Fonda za RJU), predstavljaju osnov za periodična plaćanja izvršenih usluga u skladu sa ugovorom.

Za potrebe implementacije ovog projekta, Ured koordinatora za RJU će predstavljati osoba koja obavlja poslove stručnog savjetnika za reformu javne uprave za oblast upravljanje ljudskim potencijalima. Predstavnik Ureda koordinatora za RJU će imati odgovornost za praćenje i operativnu koordinaciju projekta u smislu izvršenja ugovora koji je zasnovan na ovom projektnom zadatku.

Za potrebe ovog projekta, na strani korisnika projekta predviđeno je formiranje posebnog **radnog tijela (implementacioni tim)** koje treba da predstavlja interese korisnika i osigura njihovu neposrednu uključenost u implementaciju projektnih aktivnosti. Uloga implementacionog tima je, između ostalog, da: pruži stručni doprinos i potrebne inpute u kreiranju specifičnih rezultata projekta, verificira izlazne rezultate, pojedina rješenja i prijedloge mjera koji budu razvijeni u toku trajanja projekta, informira Nadzorni tim za ULJP i korisničke insitucije o napretku i dinamici realizacije aktivnosti i postizanju projektnih rezultata, omogućava koordinaciju projektnih aktivnosti i komunikaciju na relevantnom nivou (institucije BiH, FBiH, RS i Brčko distrikt BiH) i slično. Predviđa se da će implementacioni tim okvirno imati do 4 člana koji će biti imenovani od strane predstavnika korisnika sa svih nivoa uprave u BiH. Struktura i sastav implementacionog tima će biti utvrđeni u toku inicijalne (početne) faze realiziranja projekta uz konsultacije sa predstavnicima Nadzornog tima za ULJP.

U smislu verifikacije izlaznih rezultata, pojedinih rješenja i prijedloga mjera koji budu razvijeni u toku trajanja projekta, implementacioni tim će po provođenju svake aktivnosti opisane u tački 4.2. ovog Projektnog zadatka pregledati završeni rad i dati izvođaču ugovora svoje komentare koji potom trebaju biti ugrađeni prije konačnog odobrenja svakog radnog produkta. Za elektronske obuke iz tačke 4.1.1. ovog Projektnog zadatka koje se odnose na pojedinačne nivoe uprave, verifikaciju vrše samo članovi implementacionog tima koji su predstavnici korisnika sa odnosnog nivoa uprave, dok za elektronske obuke koje su zajedničke za dva ili više nivoa, verifikaciju vrše članovi implementacionog tima sa odgovarajućih nivoa uprave

U postupku praktične implementacije na pojedinim nivoima uprave mogu se dodatno odrediti odgovorne osobe koji će biti zadužene za praćenje operativne realizacije projekta i koordinaciju projektnih aktivnosti na relevantnom nivou (institucije BiH, FBiH, RS i Brčko distrikt BiH).

Ključni elementi kvaliteta za e-learning kurs su:

- **Sadržaj koji odgovara potrebama polaznika:** E-learning programi trebaju biti relevantni i odgovarati specifičnim potrebama učenika, njihovim ulogama i odgovornostima u profesionalnom životu. Vještine, znanja i informacija trebaju pružiti u tom cilju.
- **Granularnost:** E-learning sadržaj treba biti segmentiran radi lakše asimilacije novog znanja i kako bi se omogućilo fleksibilno raspoređivanje vremena za učenje.
- **Privlačan sadržaj:** Nastavne metode i tehnike treba koristiti kreativno za razvijanje privlačnog i motivirajućeg iskustva učenja.
- **Interaktivnost:** Česta interakcija je potrebna da održi pažnju učenika i promovira učenje.

- **Personalizacija:** Self-paced kursevi trebaju biti prilagodljivi i odražavati interese i potrebe učenika; u kursevima pod vodstvom instruktora, mentori i treneri trebaju biti u mogućnosti da prate napredak i performans učenika pojedinačno⁷.

Implementacioni tim će procijeniti kvalitetu elektronske obuke na osnovu međunarodnih standarda kvaliteta za elektronske obuke. Implementacioni tim će pritom koristiti prilagođene alate bazirane na ECBCheck (<http://ecbcheck.efquel.org/criteria-2/>) koji pruža niz kvalitetnih kriterija za procjenu e-learning dizajna, razvoja, upravljanja, isporuke i evaluacije, kao i kvaliteta materijala za učenje, metodologija, medija, tehnologija i e-tutoring.

4.3.2 Odgovornosti izvođača ugovora

Izvođač ugovora imaće odgovornost za izbor i primjenu odgovarajuće metodologije za upravljanje i implementaciju projekta, koja mora biti bazirana na najboljim praksama standardnog koncepta upravljanja projektnim ciklusom i posebno, uz obavezujuću primjenu metodologije matrice logičkog okvira (LFM).

Jedan od ključnih stručnjaka angažovan od strane izvođača ugovora, imati će odgovornosti rukovodioca projektnog tima koje uključuju nadležnosti za menadžment, koordinaciju i implementaciju pratećih projektnih aktivnosti, planiranje i raspodjelu resursa. Dio vremena angažmana stručnjaka koji bude angažovan za rukovodioca projektnog tima treba biti određen za upravljanje programom, a preostali dio vremena za pružanje stručnih usluga relevantnih za predmet ovog projekta.

Izvođač ugovora će imati slijedeće obaveze i odgovornosti prema ugovornom organu u smislu organizacije upravljanja projektom:

- Administracija projekta i finansijski menadžment
- Osiguranje cjelokupne tehničke podrške za ključne i druge (kratkoročne) stručnjake angažovane na projektu (posebno u realiziranju aktivnosti obuke)
- Osiguranje sve potrebne opreme koja je potrebna za nesmetano odvijanje aktivnosti na implementaciji projekta
- Koordinaciju rada sa predstavnicima korisnika posredstvom prethodno navedenih implementacijskih i nadzornih struktura i po potrebi, sa drugim predstavnicima korisnika i donatora koji podržavaju rad Fonda za RJU, kao i drugim srodnim projektima koji su od značaja za predmet ugovora.

Izvođač ugovora treba u dogovoru sa ugovornim organom osigurati podršku i usmjeravanje rada implementacionog tima, uključujući utvrđivanje dinamike i područja zajedničkog rada na pojedinim cjelinama projekta, održavanje redovnih sastanaka i njihovu organizaciju, izvještavanje o tekućim i planovima rada za naredni period, pripremu materijala za sastanke i praćenje realiziranja usaglašenih mjera, i slično. Za pojedina rješenja i preporuke nastale u toku projekta, izvođač ugovora će biti u obavezi osigurati odgovarajuće prezentacije, provesti konsultacije i pribaviti mišljenja Nadzornog tima za oblast ULJP.

Izvođač ugovora treba osigurati potrebne preduvjete za mobilnost angažovanih stručnjaka na području Bosne i Hercegovine. Također, on će imati odgovornost za organizaciju lokalnog transporta, te prevođenje dokumenata i druge sekretarske i prevodilačke usluge u toku realiziranja projekta, ukoliko se ukaže potreba za ovakvim vidovima usluga.

⁷ Izvor: "E-learning metodologije - vodič za dizajn i razvoj e-learning kurseva"

4.3.3 Resursi koje mora osigurati Ugovorni organ i/ili druge strane

Ugovorni organ i predstavnici korisnika ne osiguravaju posebne resurse za izvršenje ovog projekta osim angažiranja ljudskih resursa kako je prethodno navedeno.

5. LOGISTIKA I ROKOVI

5.1. Mjesto

Većina aktivnosti na projektu će se provoditi u gradovima Sarajevo, Banja Luka i Brčko. Sjedište projekta (operativna baza) treba biti ustanovljeno na području Sarajeva, uzimajući u obzir činjenicu da je i sjedište ugovornog organa na istoj lokaciji.

5.2. Datum početka i period izvršenja

Ukupni period izvršenja ugovora je **12 mjeseci**. Tačan datum početka će biti utvrđen u zavisnosti od perioda potrebnog za završetak tenderske procedure i sklapanje ugovora.

6. USLOVI

6.1. Osoblje

6.1.1 Ključni eksperti

Pod ključnim ekspertima podrazumijeva se stručno osoblje koje osigurava izvođač ugovora koje ima ključnu ulogu u implementaciji ugovora. Svi ključni eksperti trebaju posjedovati odgovarajuća profesionalna znanja i imati relevantno iskustvo, kao i praktične sposobnosti komunikacije i fleksibilnost za rad sa predstavnicima korisnika koji dolaze sa različitih nivoa vlasti.

Ključni ekspert 1: Vođa tima – *E-learning Project Manager*

Osim odgovornosti za implementaciju projektnih aktivnosti, vođa tima će imati odgovornosti za upravljanje projektom i organizaciju rada na nivou projektnog tima izvođača ugovora, koordinaciju aktivnosti i podršku ukupnom radu predstavnika korisnika. On je odgovoran za podnošenje svih izvještaja, komunikaciju sa članovima implementacionog tima i saradnju sa korisnicima, komunikaciju sa rukovodiocem projekta ugovornog organa, organizaciju proizvodnje izlaznih rezultata, isporuku izlaznih rezultata, testiranje i simulaciju izlaznih rezultata, kontrolu kvaliteta izlaznih rezultata, te osiguranje vidljivosti projekta.

Kvalifikacije i vještine

- Univerzitetska diploma (minimalno 240 ETCS, odnosno VII stepen stručne spreme po pred-Bolonjskom sistemu studiranja)
- Izvršne sposobnosti rukovođenja i organizacije, komunikacije i analitičke vještine, uključujući i sposobnosti pisanja kompleksnih studija i izvještaja
- Znanje i iskustvo u analizi potreba, nastavnom dizajnu, edukacijskim tehnologijama i razvojnim procesima elektronskih obuka

- Poznavanje engleskog jezika
- Poznavanje jednog od jezika u službenoj upotrebi u BiH

Opće profesionalno iskustvo

- Najmanje 5 godina profesionalnog iskustva stečenog u oblasti realizacije edukacijskih programa i drugih aktivnosti razvoja ljudskih resursa
- Prethodno iskustvo u realizaciji najmanje dva projekta u oblasti razvoja elektronskih obuka ili najmanje 3 godine profesionalnog iskustva u razvoju elektronskih obuka

Specifično profesionalno iskustvo

- Prethodno iskustvo na poslovima vođe tima projekta ili pozicijama sa višim rukovodnim odgovornostima kod najmanje dva slična profesionalna angažmana (realizacija projekata, programa i sl.)

Ključni ekspert 2: Instrukcijski dizajner

Odgovoran za konceptualno osmišljavanje elektronskih obuka u saradnji sa predstavnicima korisnika i ekspertima iz predmetnih oblasti obuka, te praćenje tehničke realizacije dizajna elektronskih obuka.

Kvalifikacije i vještine:

- Univerzitetska diploma (minimalno 240 ETCS, odnosno VII stepen stručne spreme po pred-Bolonjskom sistemu studiranja)
- Dokaz o pohađanju i certifikaciji znanja iz oblasti andragogije - obrazovni rad sa odraslima
- Dokaz o pohađanju i certifikaciji znanja iz oblasti naprednog e-learning instrukcijskog dizajna (ATD – Association for Talent Development ili uporedivo)
- Poznavanje Moodle LMS-a
- Poznavanje engleskog jezika
- Poznavanje jednog od jezika u službenoj upotrebi u BiH

Opće profesionalno iskustvo

- Najmanje 5 godina profesionalnog iskustva stečenog u oblasti edukacije i podučavanja odraslih
- Prethodno iskustvo u realizaciji najmanje dva projekta u oblasti razvoja elektronskih obuka

Specifično profesionalno iskustvo

- Najmanje 3 godine iskustva u oblasti razvoja visoko-kvalitetnih video i audio tutoriala, kao i *computer* i *web-based* tutoriala i procjena, koristeći *e-learning* alate

Ključni ekspert 3: Vođa tima za tehnički razvoj elektronskih obuka

Odgovoran za organizaciju i nadzor tehničkog tima izvođača ugovora, projektovanje, tehnički i logički dizajn, testiranje i provjeru funkcionalnosti kurseva.

Kvalifikacije i vještine

- Univerzitetska diploma (minimalno 240 ETCS, odnosno VII stepen stručne spreme po pred-Bolonjskom sistemu studiranja)
- Dokaz o pohađanju i certifikaciji znanja za korištenje Moodle LMS-a (MCCC – Moodle Course Creator Certificate ili uporedivo)
- Poznavanje engleskog jezika
- Poznavanje jednog od jezika u službenoj upotrebi u BiH

Opće profesionalno iskustvo

- Najmanje 5 godina profesionalnog iskustva stečenog u oblasti razvoja elektronskih obuka i upravljanja procesom razvoja
- Prethodno iskustvo u realizaciji najmanje tri projekata u oblasti razvoja elektronskih obuka

Specifično profesionalno iskustvo

- Najmanje tri godine iskustva u oblasti razvoja visoko-kvalitetnih video i audio tutorijala, kao i computer-based tutorijala i procjena, koristeći e-learning alate

Ključni ekspert 4: *E-learning developer* (minimalno dva izvršioca)

Odgovoran za izradu dizajna i tehnički razvoj elektronskih obuka.

Kvalifikacije i vještine

- Univerzitetska diploma (minimalno 240 ETCS, odnosno VII stepen stručne spreme po pred-Bolonjskom sistemu studiranja)
- Poznavanje engleskog jezika
- Poznavanje jednog od jezika u službenoj upotrebi u BiH

Opće profesionalno iskustvo

- Najmanje 2 godine profesionalnog iskustva stečenog u oblasti edukacije i podučavanja odraslih
- Prethodno iskustvo u realizaciji najmanje tri projekta u oblasti razvoja elektronskih obuka

Specifično profesionalno iskustvo

- Najmanje tri godine iskustva u oblasti razvoja visoko-kvalitetnih video i audio tutoriala, kao i *computer* i *web-based* tutoriala i procjena, koristeći *e-learning* alate

6.1.2 Drugi eksperti

Drugi stručnjaci za potrebe realiziranja usluga u sklopu ovog projekta (u nastavku: „ostali eksperti“) biti će angažovani nakon zaključenja ugovora sa odabranim izvođačem i otpočinjanja operativnog realiziranja projekta. Izvođač ugovora treba izvršiti odabir i angažiranje ostalih eksperata u skladu sa indikativnim profilima osoblja koji su navedeni u ovom projektnom zadatku, a koji će biti dodatno usaglašeni i verificirani sa ugovornim organom u toku početne faze implementacije projekta.

Biografije ostalih eksperata nije potrebno dostavljati u sklopu ponuda potencijalnih izvođača ugovora za realiziranje ovog projektnog zadatka i ugovorni organ ih neće razmatrati prije potpisivanja ugovora. Raspodjela angažmana ostalih eksperata će

biti utvrđena u toku implementacije shodno zahtjevima projekta, dogovorenom radnom planu i uz odobrenje ugovornog organa.

Procedure odabira koje bude koristio izvođač ugovora moraju biti transparentne i zasnovane na unaprijed utvrđenim kriterijima koji uključuju profesionalne kvalifikacije, vještine i relevantno radno iskustvo. Svi angažovani eksperti moraju biti nezavisni i bez sukoba interesa u odgovornostima koje su im dodijeljene. Procedure odabira i selekciju ostalih eksperata, izvođaču ugovora u pisanoj formi mora odobriti ugovorni organ.

Ostali eksperti trebaju pružiti odgovarajuću podršku radu ključnih eksperata na realiziranju projektnog zadatka i osigurati potrebnu fleksibilnost u realiziranju ugovora. Područja u kojima se predviđa i traži angažman ostalih eksperata prvenstveno uključuju, ali se ne ograničavaju na slijedeće:

- analizu ciljnih grupa u smislu stepena poznavanja predmetne oblasti obuke, poznavanja IT tehnologija i demografskih karakteristika. Analiza će se sprovesti putem intervjua i istraživačkih upitnika;
- definisanje ciljeva učenja za pojedinačne elektronske obuke u koordinaciji sa predstavnicima korisnika;
- analizu dostupnih nastavnih sadržaja za pojedinačne elektronske obuke;
- kreiranje nastavnog sadržaja u skladu sa definisanim ciljevima učenja (60.000 karaktera bez razmaka za 1 sat e-learning obuke) za one elektronske obuke za koje ne postoji dostupni nastavni sadržaj;
- usklađivanje nastavnog sadržaja u skladu sa preporukama i komentarima predstavnika korisnika;
- nadzor i pomoć ključnim ekspertima u smislu dodatnih objašnjenja koncepata, procesa, primjera i drugih elemenata nastavnog sadržaja tokom pripreme dizajna obuke, multimedijalnog *e-learning* sadržaja i načina provjere znanja;
- reviziju pripremljenog *e-learning* sadržaja.

Traženi profil ostalih eksperata podrazumijeva da posjeduju univerzitetsku diplomu u odgovarajućoj oblasti i imaju najmanje 5 godina profesionalnog radnog iskustva u oblasti ekspertize, odnosno području predmetne elektronske obuke, kao i specifično iskustvo u pripremi programa obuke za zaposlene u javnoj upravi, te iskustvo u dizajnu i isporuci obuke.

Odabir eksperata će biti predmet odobrenja od strane Ugovornog organa.

U slučaju da se na raspisani tender o javnoj nabavci usluga za realizaciju ovog projekta ne prijavi dovoljan broj kvalifikovanih ponuđača ili za slučaj da se prijave ponuđači koji ne ispunjavaju tražene kvalifikacione uslove, Uredu koordinatora za RJU kao ugovornom organu se daje diskreciono pravo da u ponovljenim postupcima javne nabavke može prilagoditi zahtjeve koji se postavljaju za ponuđače u pogledu kvalifikacija osoblja/eksperata.

6.1.3 Resursi i sredstva koje treba osigurati izvođač ugovora

Izvođač ugovora će osigurati potrebnu tehničku podršku i opremu za nesmetan rad eksperata. Prethodno naročito podrazumijeva adekvatnu uredsku/biro opremu i dovoljno administrativnih, sekretarskih i prevodilačkih resursa koji će omogućiti da eksperti budu koncentrisani na svoje primarne zadatke i odgovornosti za realiziranje projektnih aktivnosti u sklopu ugovora. Preporuka da eksperti trebaju posjedovati sopstvene prenosive računare.

Izvođač ugovora također mora osigurati blagovremen transfer potrebnih finansijskih sredstava kako bi podržao realiziranje ugovorenih aktivnosti i omogućio redovno plaćanje zaposlenog osoblja.

Izvođač ugovora treba, između ostalog, osigurati pokriće sljedećih troškova:

- Troškovi zakupa prostora za potrebe projekta;
- Nabavka ili iznajmljivanje objektivno potrebne uredske, informatičke i komunikacijske opreme za nesmetano funkcioniranje projektnog tima, te režijski troškovi koji nastanu u periodu upotrebe uredskog/poslovnog prostora;
- Troškovi osoblja za podršku projektu i ekspertima (prevodilački, administrativni, sekretarski i sl. poslovi);
- Reprodukcijska, umnožavanje, lektorisanje i prevođenje osnovnih izvještaja koji su specifikovani u okviru projektnog zadatka kao i drugih ad hoc (posebnih i/ili operativnih) izvještaja o napretku koje bude zahtijevao rukovodilac projekta ugovornog organa;
- Putne troškove raspoređivanja osoblja na lokaciju izvršenja ugovora (troškovi avio prevoza za slučaj angažiranja eksperata koji dolaze izvan BiH, uključujući i troškove viza i sl.);
- Logističke i putne troškove vezane za osiguranje mobilnosti eksperata na području BiH izvan mjesta sjedišta projekta (troškovi prevoza, goriva, smještaja iznajmljivanje i održavanje vozila, osiguranje, i sl.).
- Ostali nespecificirani troškovi, izuzev troškova koji su navedeni u sklopu kategorije pratećih troškova.

6.1.4 Vremenski angažman eksperata

Predviđeno je da ukupno procijenjeno vrijeme angažovanja ključnih eksperata tokom 12 mjeseci trajanja projekta, bude realizirano na području BiH. Eventualno realiziranje pojedinih ugovorenih usluga (projektnih aktivnosti) izvan mjesta izvršenja ugovora, predstavljat će predmet posebnog odobrenja od strane ugovornog organa.

6.2. Uredski prostor

Izvođač ugovora će imati obavezu da osigura odgovarajući uredski - poslovni prostor za rad eksperata u toku perioda izvršenja ugovora, odnosno implementacije projektnih aktivnosti u skladu sa usaglašenim vremenskim planom.

Izvođač ugovora je odgovoran za organizaciju i opremanje prostora na način da osigura adekvatno radno okruženje, infrastrukturu i druge preduvjete za smještaj i normalan rad eksperata i drugog osoblja izvođača ugovora, koje bude angažirao za izvršenje aktivnosti koje se realiziraju u sklopu projekta.

6.3. Oprema

U sklopu ovog projektnog zadatka predviđena je nabavka licenci za potrebe korisnika projekta sa nivoa Federacije BiH i Republike Srpske za elektronsko učenje engleskog jezika (nivoi znanja od A1 do C1), u skladu sa poglavljima 4.1 i 4.2 ovog projektnog zadatka i prema specifikaciji datoj u Prilogu 4 ovog projektnog zadatka.

Maksimalan budžet za nabavku licenci iznosi 100.000,00 KM (bez PDV-a).

6.4. Prateći troškovi

Prateći troškovi pokrivaju dodatne troškove koji nastanu u okviru implementacije ugovora i utvrđuju se u fiksnom ukupnom iznosu u odnosu na ukupni budžet projekta. Iznos za prateće troškove je sadržan u ukupnoj budžetskoj strukturi projekta bez mogućnosti promjene namjene (gornja granica). Izvođač ugovora će morati osigurati

pisanu saglasnost ugovornog organa prije trošenja sredstava iz budžeta utvrđenog za prateće troškove.

Prateći troškovi za ovaj ugovor iznose KM 5.120,00 (bez PDV-a). Ovaj iznos mora biti uključen u budžet bez izmjena.

U prateće troškove spadaju:

- Tehnički troškovi organiziranja završne konferencije/skupa, uključujući i organizaciju pres-konferencije, sa ciljem prezentacije projekta i projektnih rezultata kao i promocije procesa reforme javne uprave, te ostali eventualni troškovi promotivnih aktivnosti i osiguranja „vidljivosti“ projekta u toku njegove realizacije.

6.5. Ukupni budžet projekta

Ukupan maksimalan budžet za implementaciju ugovora po ovom projektu iznosi KM 378.520,00 (bez PDV-a).

Ukupan maksimalan budžet sa PDV-om iznosi KM 442.868,40. Od ovog iznosa budžet utvrđen za usluge izrade elektronskih obuka iznosi najviše KM 319.878,00 (sa PDV-om), budžet za nabavku licenci iznosi najviše KM 117.000,00 (sa PDV-om), a ukupan budžet za prateće troškove utvrđen je u tački 6.4 i iznosi KM 5.990,40 (sa PDV-om).

7. IZVJEŠTAJI

7.1. Zahtjevi izvještavanja

Izvođač ugovora će u pripremi svih izvještaja voditi računa o zahtjevima koji su definirani u nastavku ovog projektnog zadatka, odredbama ugovora i uputstvima koje nakon potpisivanja ugovora osigura ugovorni organ i rukovodilac projekta ugovornog organa.

U vezi sa zahtjevima za izvještavanje, utvrđene su slijedeće kategorije izvještaja:

- osnovni izvještaji o napretku - koji su ključni za realiziranje ovog projektnog zadatka i izvršenje ugovora;
- posebni (operativni) izvještaji i dokumentacija – koje zahtjeva rukovodilac projekta ugovornog organa u zavisnosti od specifičnih područja rada i aktivnosti vezanih za implementaciju ugovora.

Rukovodilac projekta ugovornog organa će izvršiocu ugovora dostaviti odgovarajuće smjernice i formate za podnošenje osnovnih izvještaja neposredno nakon potpisivanja ugovora.

7.1.1. Osnovni izvještaji

a) Početni izvještaj

Izvođač ugovora treba pripremiti i podnijeti ugovornom organu početni izvještaj u roku od 30 dana od dana potpisivanja i otpočinjanja operativnog provođenja ugovora. Početni izvještaj treba biti znanovan na sadržaju ovog Projektnog zadatka i ažuriran sa relevantnim podacima i saznanjima do kojih je izvođač ugovora došao u toku početne faze implementacije projekta. Ovaj izvještaj će pored ostalog kao minimum uključiti:

- rezultate pregleda i preliminarnih nalaza vezanih za izvršenje i operativnu implementaciju projekta, uključujući i pregled eventualnih izmjena na terenu do kojih je došlo u periodu nakon pripreme projektnog zadatka, a koje mogu imati uticaja na strukturu projekta i relevantnost sadržaja pripadajućih aktivnosti,
- jasnu specifikaciju ciljeva, metodologiju, planirane aktivnosti, ulazne podatke i resurse za predviđene aktivnosti, te planirane izlazne rezultate (ishode i učinke koji proističu po realiziranju aktivnosti),
- detaljan radni plan za sve utvrđene aktivnosti sa vremenskim odrednicama za period cjelokupne implementacije projekta,
- identificiranje zadataka, rasporeda i procjenu angažiranja eksperata (ključnih i ostalih) i ostalog osoblja izvršioca ugovora, upravljanje projektom i zahtjeve u vezi sa doprinosima i područjima zajedničkog rada na projektu sa predstavnicima korisnika projekta,
- listu kvantitativnih i mjerljivih indikatora napretka projekta po izlaznim rezultatima u cilju postizanja projektnih rezultata, uz procjenu pretpostavki,
- matricu logičkog okvira (LFM) pripremljenu u skladu sa standardnom metodologijom upravljanja projektnim ciklusom i prema sadržaju projektnog zadataka i predloženog pristupa implemetatora.

Početni izvještaj mora uključiti odgovarajući izvršni sažetak i osnovni tekstualni sadržaj (na najviše 40 strana A4 formata). Sve dodatane informacije trebaju biti osigurane u formi priloga. Izvođač ugovora treba u okviru početne faze identificirati eventualne promjene koje su od značaja u odnosu na sadržaj projektnog zadatka i usaglasiti ove izmjene sa ugovornim organom prije podnošenja početnog izvještaja. Prihvatanje početnog izvještaja od strane ugovornog organa i Upravnog odbora Fonda za RJU je preduvjet za naredne aktivnosti na implementaciji projekta, a kako će biti utvrđeno kroz odredbe ugovora.

b) Periodični izvještaji

Izvođač ugovora također treba pripremiti i podnijeti **periodične izvještaje o napretku** u realizaciji projektnih aktivnosti koji se podnose u roku od 10 dana po isteku svakog tromjesečnog perioda u toku ukupnog perioda utvrđenog za izvršenje ugovora. Prvi periodični izvještaj treba biti dostavljen po proteku prva 4 mjeseca implementacije projekta, odnosno 3 mjeseca od datuma utvrđenog za podnošenje početnog izvještaja.

Periodični izvještaji trebaju istaći napredak projekta u odnosu na utvrđene izlazne projektne rezultate i očekivane ishode, dati pregled ključnih realiziranih aktivnosti, prepreke i poteškoće u realiziranju projekta i predložena rješenja za njihovo prevazilaženje, pregled rezultata i učinaka projektnih aktivnosti po nivoima uprave u odnosu na utvrđene indikatore, iskorištene resurse i sredstva, preporuke, nalaze i zahtjeve do kojih se došlo kroz realizaciju projekta, te dati pregled plana rada za naredni izvještajni period implementacije projekta (uključujući planirane ciljeve, izlazne rezultate, aktivnosti i resurse u okviru LFM matrice). Periodični izvještaji će takođe uključivati relevantne sadržaje vezane za opći napredak reforme javne uprave i razvoja državne službe – posebno aktivnosti drugih projekata i inicijativa u oblasti upravljanja ljudskim potencijalima koje su od značaja za realiziranje projekta i/ili ciljeve i izlazne rezultate.

Ažurirani finansijski izvještaji, koji sadrže informacije o realizovanim projektnim isporukama potvrđenim od strane krajnjih korisnika i ostvarenim troškovima iz budžeta za prateće troškove, se predaju zajedno sa Periodičnim izvještajima, u skladu sa odredbama ugovora.

Periodični izvještaji će se pripremati u skladu sa zahtjevima, uputstvima i formatima koje je dostavio ugovorni organ.

c) Završni izvještaj

Nacrt završnog izvještaja se dostavlja ugovornom organu u roku od mjesec dana prije isteka perioda utvrđenog za izvršenje ugovora, s ciljem potvrđivanja sadržaja i otklanjanja eventualnih nedostataka, shodno nalazima pregleda ugovornog organa. **Konačni završni izvještaj** se podnosi po završetku svih projektnih aktivnosti i u roku od najviše 15 dana po okončanju perioda izvršenja ugovora.

Završni izvještaj sadrži pregled i opis svih dokumenata nastalih u toku realiziranja projekta (izvještaji, analitičke studije i dokumenti, zapisnici sa sastanaka i konsultacija, i sl), , sumarni pregled i analizu provedenih aktivnosti, ostvarene rezultate, preporuke i zaključke za buduće aktivnosti koje trebaju uslijediti nakon okončanja projekta u formi izlazne strategije (uključujući i procjene održivosti i mjere koje neposredno trebaju biti realizirane na strani korisnika). U završnom izvještaju treba istaći realizirane zadatke i u potpunosti dovršene rezultate u predmetnoj oblasti, u odnosu na procese i aktivnosti koje su u toku, te dati prijedloge za prioritete, smjernice i pravce budućeg rada u oblasti projektne intervencije.

Izvještaj također treba sadržavati ukupnu analizu postignuća i procjene učinaka projekta u odnosu na indikatore progresa i sredstva za njihovo potvrđivanje koji su uključeni u LFM matricu koja je usaglašena u toku početne faze projekta, kao i kritičku analizu svih rizika i prepreka koji su identificirani u toku operativnog provođenja projekta. Sastavni dio završnog izvještaja čini i njegov finansijski dio koji sadrži ukupan pregled svih realiziranih troškova u odnosu na utvrđenu budžetsku strukturu projekta, a prema relevantnim odredbama ugovora i uputstvima i obrascima za finansijsko izvještavanje koje bude dostavio ugovorni organ.

Svi izvještaji će biti izrađeni u A4 formatu i odštampani na obje strane papira. Proračunske tablice statistike i rasporedi će biti izrađeni maksimalno u A3 formatu za svrhe izvještavanja i mogu biti odštampani jednostrano. Porijeklo dokumenata treba biti naznačeno u zaglavlju. Izvještaji trebaju imati naslovnu stranu koja će uključivati: naziv projekta, šifru ili broj protokola projekta, naslov izvještaja, datum izdavanja izvještaja i period obuhvaćen izvještajem, te ime i adresu izvođača ugovora.

7.1.2. Posebni izvještaji i dokumentacija

Osim prethodno opisanih osnovnih izvještaja o napretku, ugovorni organ i/ili rukovodilac projekta ugovornog organa mogu zahtijevati od izvođača ugovora da osigura dodatne informacije o toku implementacije projektnih aktivnosti tokom izvršenja ugovora. Informacije mogu biti zahtijevane u obliku: izvještaja o napretku koji se odnose na kraće vremenske periode i osiguravaju podatke za procjenu napretka realizacije specifičnih projektnih aktivnosti i/ili operativnih izvještaja; izvještaja o radu ključnih i ostalih stručnjaka na posebnim zadacima iz opsega projekta; preporukama i zaključcima koje su proizašle iz aktivnosti zajedničkog rada sa predstavnicima korisnika; tehničkih izvještaja u vezi sa korelacijom i napretkom u implementaciji drugih projekata i informacija koje su relevantni za rad na projektu.

Izvođač ugovora će, dodatno, dostaviti ugovornom organu sve dokumente, tehničke izvještaje i radne materijale ili prezentacije koji budu pripremljeni za potrebe korisnika i/ili korišteni tokom implementacije projekta, kao i elektronske obuke sa izvornim fajlovima, uključujući prava korištenja, modifikacije i pregledanja *software*-a bez ikakvih ograničenja.

7.2. Podnošenje i odobravanje izvještaja o napretku

Osnovni izvještaji o napretku, moraju biti dostavljeni ugovornom organu u po 4 (četiri) kopije na svakom od službenih jezika u BiH i engleskom jeziku. Svi osnovni izvještaji moraju biti dostavljeni u štampanom ("hard copy") formatu i po zahtjevu Ugovornog organa trebaju se dodatno dostavljati i u elektronskom obliku (zajedno s pratećim materijalima).

Izvještaji moraju biti dostavljeni ugovornom organu koji ih odobrava i/ili proslijeđuje drugim interesnim stranama u skladu s tačkom 4.3.1. ovog Projektnog zadatka. Početni izvještaj, periodični izvještaji o napretku i završni izvještaj će, nakon što ih odobri Ugovorni organ, biti odrednice za terminske i završne isplate.

Osnovni zahtjevi u pogledu strukture, formata, i sadržaja finansijskog i općeg dijela izvještaja o napretku, te procedura i rokovi odobravanja izvještaja o napretku detaljnije su određeni odredbama ugovora.

7.3. Autorsko pravo

Pravo vlasništva i autorsko pravo nad svim izlaznim rezultatima projekta (dokumentacijom, obrascima, pravilnicima, video zapisima, elektronskim obukama sa izvornim fajlovima, uključujući autorska prava prenešena od strane provajdera znanja i svim drugim podacima koji ne sadrže povjerljive poslovne informacije o individualnim firmama) pripada direktnim korisnicima projekta: **Agenciji za državnu službu BiH, Agenciji za državnu upravu Republike Srpske, Agenciji za državnu službu Federacije BiH i Pododjeljenju za ljudske resurse Brčko distrikta BiH**, kao nadležnim institucijama na državnom, entitetskom i nivou BD BiH.

U slučaju da neka od isporuka (poput *software-a*) sadrži intelektualno vlasništvo prethodno razvijeno od strane implementatora ili treće strane, implementator će dostaviti korisnicima projekta odgovarajući broj licenci za korištenje takvog intelektualnog vlasništva (*software-a*), a ovakvo prethodno razvijeno intelektualno vlasništvo (*software*) mora biti identificirano u ponudi i cijene licenci za to moraju biti uključene u ponudu.

8. MONITORING I EVALUACIJA

Ugovorni organ će osigurati praćenje i nadgledati izvršenje projekta koji je predmet ovog ugovora. Praćenje realizacije projekta će biti bazirano na periodičnim procjenama napretka u isporuci utvrđenih izlaznih rezultata projekta i nivou postizanja specifičnih projektnih ciljeva.

Ugovorni organ će pratiti implementaciju projekta na osnovu verificiranja i komentiranja redovnih izvještaja o napretku i drugih informacija koje će obezbjeđivati izvođač ugovora, kao i na osnovu posjeta, sastanaka s predstavnicima institucija/korisnicima i podataka koje osiguraju predstavnici korisnika tokom implementacije projekta, prema Smjernicama za monitoring i evaluaciju projekata finansiranih iz Fonda za reformu javne uprave u BiH. Nije predviđena mogućnost eksternog monitoringa projekta koje ugovara implementator projekta.

Za potrebe ukupnog praćenja projekta, izvođač ugovora treba, u toku početne faze implementacije, da izradi ažuriranu matricu logičkog okvira i usaglasi sa ugovornim organom listu kvantitativnih i mjerljivih indikatora napretka projekta. Prethodno, polazna matrica logičkog okvira struktuirana na osnovu ciljeva, rezultata i aktivnosti predočenih u ovom projektnom zadatku treba biti pripremljena u sklopu ponude.

8.1. Posebni zahtjevi

Ugovorni organ i izvođači ugovora za implementaciju projekata u domenu reforme javne uprave imaju obavezu da promoviraju reformski proces. Od izvođača ugovora se zahtijeva da primijene odgovarajući vizuelni identitet Ugovornog organa, predstavnika donatora i/ili korisnika projekta u skladu sa zahtjevima koji budu ispostavljeni u toku realiziranja projekta.

Od izvođača ugovora se može zahtijevati da u konsultacijama s nadležnim službenikom ugovornog organa zaduženim za informisanje, razvije odgovarajući plan promotivnih aktivnosti projekta koji će, između ostalog, uključivati pripremu saopćenja za javnost i medije, informacije za web stranice ugovornog organa i druge komunikacijske radnje u cilju osiguranja „vidljivosti“ projekta i promocije reforme javne uprave.

Također, izvođač ugovora je dužan **u periodu od 12 mjeseci** nakon instaliranja elektronskih obuka **pružati usluge tehničke podrške i održavanja** elektronskih obuka bez dodatnog naplaćivanja, o čemu će sklopiti pojedinačne ugovore sa institucijama korisnicima projekta. Ove usluge će uključivati tehničku i korisničku podršku i održavanje elektronskih obuka, te će izvođač ugovora pružati i konsultantsku pomoć u smislu savjetovanja i rješavanja tehničkih problema na elektronskoj obuci (dodatni funkcionalni zahtjevi vezani za period tehničkog održavanja elektronskih obuka dati su u Prilogu 2. R.b. 5. ovog Projektnog zadatka). Izmjene do 25% sadržaja, izvođač ugovora će implementirati besplatno tokom perioda održavanja. Po okončanju ovog perioda, troškove održavanja će snositi korisnici za što trebaju planirati sredstva u svojim budžetima. Svaki upravni nivo mora imati mogućnost sklapanja pojedinačnih ugovora o održavanju po završetku projekta.

Svojim potpisom ponuđač potvrđuje da je upoznat i da prihvata sve elemente ovog projektnog zadatka i pratećih Priloga, te da ga je spreman i osposobljen realizirati u potpunosti, ukoliko ugovorni organ ponudu ponuđača proglasi najprihvatljivijom shodno utvrđenim kriterijima vrednovanja ponuda.

Potpis ovlaštenog lica ponuđača