



HRVATSKA TURISTIČKA ZAJEDNICA

DODATAK 1

***Tehnička specifikacija usluge implementacije Microsoft 365
kolaboracijske platforme, migracije podataka i edukacije
krajnjih korisnika***

U Zagrebu, veljača 2025.

Sadržaj

1. Uvod	3
2. Postojeće stanje i zahtjev za realizaciju predmeta nabave	3
3. Predmet nabave.....	4
3.1 Prijedlog projektnih aktivnosti	6
3.1.1 Analiza postojećeg poslovanja	6
3.1.2 Organizacija scenarija adaptacije i realizacije	6
3.1.3 Migracija podataka na Sharepoint/Onedrive te migracija e-mail pretinaca na Exchange Online.....	7
3.1.4 Implementacija sigurnosnih rješenja i rješenja za upravljanje	7
3.1.5 Komunikacijske aktivnosti i izrada SharePoint komunikacijskih stranica	7
3.2 Edukacija zaposlenika kroz on site radionice	7

1. Uvod

Predmet nabave digitalne transformacije i optimizacije kolaboracijskih procesa korištenjem M365 rješenja su usluge migracije s postojećih digitalnih rješenja na Microsoft 365 kolaboracijsku platformu, implementacija sigurnosnih rješenja uključenih u Microsoft 365 Business Premium licenčni paket, te usluge edukacije krajnjih korisnika za korištenje kolaboracijske platforme.

Cilj projekta je optimizacija poslovnih kolaboracijskih procesa što će povećati efikasnost i produktivnost zaposlenika. Usporedno s glavnim ciljem, ključna je uspostava neophodnih sigurnosnih rješenja kako bi aktualni sigurnosni rizici bili što je moguće više minimizirani i kontrolirani.

Kako bi se osiguralo što kvalitetnije provođenje predmeta nabave, od strane HTZ-a, osiguran je tim od najmanje dva stručnjaka koji će biti odgovoran za vođenje svih aktivnosti vezanih uz uslugu iz predmeta nabave te za svu direktnu komunikaciju s Ponuditeljem. Od Ponuditelja će se očekivati tjedni statusni sastanci s timom kako bi se učinkovito pratio napredak.

2. Postojeće stanje i zahtjev za realizaciju predmeta nabave

Glavni dio sustava čine dva (2) fizička poslužitelja koji predstavljaju Hyper-V virtualizacijsku platformu za Windows Server 2019, centralni storage sustav, backup poslužitelj i tape library. Poslužitelji su smješteni u serverske ormare u serverskoj sobi na primarnoj lokaciji ureda HTZ-a u Zagrebu. Svi poslužitelji i radne stanice su spojeni u Active Directory domenu „htz.hr“. Za izlaz na Internet koristi se stalna veza brzine 400/400 Mb/s (download/upload). Poslužitelji se koriste za File sharing, Print Management, e-mail sustav, te poslovne aplikacije za koje su odgovorni vanjski partneri. Sigurnosna kopija podataka pohranjuje se na vlastiti backup sustav, tape library i offsite backup.

Kao sustav za kolaboraciju koristi se Microsoft Exchange 2019 kojem se pristupa pomoću Outlooka ili Webmail-a, zatim Nextcloud, te File share s razgraničenim pravima pristupa po korisnicima.

Za sigurnost mreže od vanjskih prijetnji te kontrolu pristupa korisnika na vanjske resurse koristi se UTM uređaj FortiGate, a za antispam zaštitu i sigurnost e-mail prometa koristi se uređaj FortiMail. Za arhiviranje logova i kasniju analizu koristi se uređaj FortiAnalyzer. Za zaštitu od zlonamjernih programa koristi se ESET Endpoint Protection.

Kad su van ureda korisnici prijenosnih računala resursima pristupaju putem VPN-a.

Pisači su instalirani preko Print servera i direktno preko mreže.

Cilj ovog projekta je zamjena postojećih alata s alatima dostupnim unutar M365 Business Premium licenci. Dodatno, gdje je tehnički izvedivo, potrebno je osigurati hibridnu okolinu u kojoj će se podaci replicirati između onsite i cloud platforme kako bi se osigurala visoka dostupnost usluga, kao i najbolje performanse prema korisnicima unutar ureda.

Svim zaposlenicima prije početka projekta migracije na Microsoft 365 kolaboracijsku platformu biti će dodijeljene i instalirane Microsoft 365 Business Premium licence.

Tokom projekta migracije potrebno je osigurati suživot između postojećih rješenja i buduće kolaboracijske platforme, kako bi se osigurao što jednostavniji prijelaz sa što manje utjecaja na poslovne procese i radne zadatke zaposlenika.

3. Predmet nabave

Predmet nabave je Usluga Migracije podataka sa svih sustava koje u opsegu licence može preuzeti Microsoft 365, uključujući prava pristupa svom trenutnom sadržaju, te digitalna transformacije i optimizacija poslovnih kolaboracijskih procesa korištenjem Microsoft 365 kolaboracijske platforme, a navedena usluga će se realizirati kroz sljedeće korake:

1. Migracija s postojeće platforme na Microsoft 365 kolaboracijsku platformu

1.1. Snimka stanja organizacije i postojećih poslovnih kolaboracijskih procesa i organizacija scenarija adaptacije i realizacije

- Analiza postojećeg stanja informacijskog sustava i poslovanja:
- IT infrastruktura, aplikativni sustavi i podatci
 - organizacijska struktura,
 - operativni kolaboracijski procesi,
 - Analiza poslovnih procesa, u sklopu kolaboracije, svih odjela u svrhu prikupljanja informacija o digitalnim alatima koje koriste u trenutnom poslovanju i na koji način ih koriste u operativnim poslovnim kolaboracijskim procesima.
 - postojeći aplikativni sustavi,
 - identifikacija ključnih točaka za poboljšanje i mogućnosti automatizacije.
- Razrada prijedloga optimalnih scenarija za prilagodbu poslovnih kolaboracijskih procesa uzimajući u obzir opseg usluga koje pokriva Microsoft 365 Business Premium licenca.
- Procjena potrebnih resursa.
- Očekivani rezultat dokumenti: "Specifikacija projekta migracije".

1.2. Migracija podataka i migracije trenutnih korisničkih i dijeljenih e-mail pretinaca na Exchange online uz prilagodbu Microsoft 365 aplikacija prema broju korisnika i organizacijskim jedinicama, te implementacija sigurnosnih rješenja i rješenja za upravljanje

- Prijenos e-mail pretinaca na novu platformu:
 - Prijenos e-pošte, kalendara i kontakata,
 - sigurno i bez gubitka podataka,
 - usklađeno s pravilima sigurnosti i privatnosti.
- Podešavanje protoka e-maila i sigurnosne integracije - uspostava hibridnog Exchange okruženja.
- Migracija, konfiguracija i optimizacija postojećih aplikacija.

- Migracija podataka i prava pristupa podacima po korisnicima.
- Skalabilnost prema broju korisnika i organizacijskim jedinicama.
- Testiranje prilagođenih rješenja prije ili za vrijeme implementacije.
- Povezivanje s multimedijским sustavom putem service account-a u dvoranama za sastanke.
- Provedba postupka uz minimalne prekide poslovanja.
- Definiranje i provedba strategije sigurnosne zaštite.
- Završno testiranje.
 - Funkcionalnosti, sigurnost, pristup, performanse i usklađenost.
- Edukacija administratora platforme.
 - Upravljanje aplikacijama kroz admin portale.
- Očekivani rezultat: uspješna migracija korisničkih i dijeljenih e-mail pretinaca na Exchange online, prilagodba aplikacija i povezanost s multimedijским sustavom, te uspješna provedba strategije sigurnosne zaštite, provedena edukacija zaposlenika i dostava dokumenta: "Uputa za zaposlenike o sigurnosnim rizicima i korištenju sigurnosnih zaštita" i dostava izvješća rezultata provedenog završnog testiranja.

2. Edukacija zaposlenika za korištenje Microsoft 365 kolaboracijske platforme

Edukacije trebaju biti organizirane u manjim grupama kako bi krajnji korisnici što bolje usvojili znanja i dobili odgovore na pitanja.

Edukacije se odnose na ranije definirane projekte gdje bi se zaposlenike educiralo o postavljanju i vođenju projekata kroz kolaboracijske alate koje nudi Microsoft 365 kolaboracijska platforma.

Prijedlog organizacija radionica i obuka za zaposlenike:

- On site edukacije zaposlenika prema unaprijed definiranim projektima.
 - minimalno 10 projekata,
 - broj sudionika ovisno o potrebama definiranog projekta,
 - trajanje prve radionice 3 - 4 sata i jedna ili dvije dodatne radionice (ovisno o potrebi) u trajanju od 2 sata nakon određenog vremenskog razmaka za dodatne aktivnosti.
- Očekivani rezultat: uspješno odrađene edukacije zaposlenika i dostava pisanih uputa i edukacijskih materijala za zaposlenike.

3. Jamstvo

- Jamstvo za ispravno funkcioniranje isporučenog sustava i rješenja.
- Postprodajna podrška (minimalno dvanaest (12) mjeseci).
- Plan otklanjanja kvarova i ažuriranja isporučene usluge.
- Očekivani rezultat: godina dana jamstva nakon završetka i primopredaje projekta.

3.1 Prijedlog projektnih aktivnosti

3.1.1 Analiza postojećeg poslovanja

Cilj analize postojećeg poslovanja je razumjeti te dobiti jasnu sliku strukture organizacije, strukture podataka na infrastrukturi neovisno o aplikaciji, koje su uloge i odgovornosti ključnih dionika organizacijske strukture s naglaskom na potencijalna uska grla ili preklapanja u odgovornostima.

Realizacija kroz aktivnosti:

- analiza trenutne organizacijske sheme,
- identifikacija hijerarhije i međusobnih odnosa među odjelima,
- pregled komunikacijskih kanala i načina donošenja odluka,
- snimka operativnih poslovnih kolaboracijskih procesa,
- razrada projektnih faza na temelju odobrenih scenarija,
- procjena vremenskih okvira za sve aktivnosti i dostava vremenskog plana projekta unutar dokumenta "Specifikacija projekta migracije".

3.1.2 Organizacija scenarija adaptacije i realizacije

Za organizaciju scenarija adaptacije i realizacije u kontekstu migracije, potrebno je pažljivo strukturirati zadatke kako bi se osigurala učinkovitost i pravovremenost isporuke dokumenta "Specifikacije projekta migracije". Predlaže se sljedeći okvir:

Razrada prijedloga optimalnih scenarija za prilagodbu poslovnih kolaboracijskih procesa:

- analiza postojećeg stanja operativnih kolaboracijskih procesa,
- identifikacija ključnih točaka prilagodbe,
- definiranje potencijalnih scenarija,
- izrada strategije korištenja M365 kolaboracijskih alata,
- prezentacija mogućnosti pojedinih M365 kolaboracijskih alata,
- povezivanje identificiranih poslovnih procesa vezanih uz kolaboraciju, s pojedinim alatima M365 platforme,
- identifikacija scenarija korištenja,
- pregled i odobrenje scenarija s Naručiteljem.

Predlažu se elementi dokumenta "Specifikacija projekta migracije":

1. ciljevi i opseg projekta,
2. odobreni scenariji prilagodbe poslovnih kolaboracijskih procesa,
3. detaljan vremenski plan implementacije,
4. procjena potrebnih resursa,
5. potencijalni rizici i mitigacijske strategije.

3.1.3 Migracija podataka na Sharepoint/Onedrive te migracija e-mail pretinaca na Exchange Online

Projekt migracije na Microsoft 365 kolaboracijsku platformu trebao bi se sastojati minimalno od cjelina:

1. Migracija e-mail pretinaca s Exchange Servera na Exchange Online.
2. Migracija podataka s File share-a i NextCloud rješenja na Sharepoint/Onedrive.
3. Migracija postojećih aplikativnih sustava na digitalne alate koje nudi Microsoft 365 platforma.
4. Implementacija sigurnosnih rješenja, i rješenja za upravljanje uključenih u Microsoft 365 Business Premium licencu.

3.1.4 Implementacija sigurnosnih rješenja i rješenja za upravljanje

Pomoću Microsoft 365 Business Premium licencnog paketa i Office 365 platforme za kolaboraciju, potrebno je omogućiti realizaciju strategije slojevite sigurnosne zaštite, čime bi se sigurnosni rizici minimizirali na više razina. Potrebno je navesti sve razine zaštite koje omogućuje tehnologija koja će biti implementirana, kao što su:

- zaštita korisničkih identiteta i upravljanje pristupom uslugama pomoću Microsoft Authenticator App i FIDO2 Sigurnosnih Ključeva,
- zaštita i upravljanje uređajima (MDM),
- zaštita od sigurnosnih prijetnji,
- endpoint zaštita,
- zaštita sadržaja, informacijska zaštita i upravljanje podacima,
- kolaboracijska sigurnost.

3.1.5 Komunikacijske aktivnosti i izrada SharePoint komunikacijskih stranica

Uz SharePoint stranice za pohranu materijala očekuje se izrada odjelskih, zajedničkih stranica i dodatnih tematskih stranica u službi Intraneta organizacije, te ostalih funkcija SharePoint alata. Kroz isporuku komunikacijskih materijala, zaposlenicima se daju informacije o alatima koje dobivaju kao i o benefitima i scenarijima korištenja tih alata. Za informiranje zaposlenika potrebno je uspostaviti SharePoint stranicu za pohranu uputa za korištenje te mogućih snimki radionica, kako bi bile dostupne svim zaposlenicima.

3.2 Edukacija zaposlenika kroz on site radionice

Edukacije je potrebno isporučiti u formatu i načinu koji je primjeren za organizaciju i prirodu radnih mjesta kroz on site radionice. Uz same mogućnosti alata, zaposlenike se educira i o konkretnim poslovnim primjenama i procesima.

Ključna vrijednost edukacija je da se edukacija zaposlenika provodi na pripremljenim Microsoft 365 alatima, kako bi zaposlenici mogli na što jednostavniji način koristiti nove digitalne alate u svakodnevnom radu. Projekti i odjeli i koji sudjeluju na radionicama biti će unaprijed definirani i organizirani od strane tima HTZ-a.

Edukacije o unaprijed definiranim projektima trebaju biti organizirane kao interaktivne radionice, na kojima će zaposlenici koji rade na definiranom projektu naučiti kako organizirati i postaviti praćenje projektnih zadataka, rokova i dokumenata te kako upravljati projektom putem Microsoft 365 kolaboracijske platforme kroz osnovne i dodatne aplikacije.