



ВЛАДА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ
Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања

СМЕРНИЦЕ

**ЗА СПРОВОЂЕЊЕ ЈАВНОГ КОНКУРСА
ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПРЕДЛОГА ПРОГРАМА УДРУЖЕЊА
ЗА УСПОСТАВАЊЕ НАЦИОНАЛНЕ СОС ТЕЛЕФОНСКЕ ЛИНИЈЕ
ЗА ПОДРШКУ ЖЕНАМА СА ИСКУСТВОМ НАСИЉА**

27. септембар 2018. године

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања (у даљем тексту: Министарство) пружа стручну и финансијску подршку удружењима, која се баве подршком женама са искуством насиља регистрованим на територији Републике Србије. У складу са одредбама члана 38. став 2. Закона о удружењима („Службени гласник РС”, бр. 51/09 и 99/11 – др. закон), члана 6. Уредбе о средствима за подстицање програма или недостајућег дела средстава за финансирање програма од јавног интереса која реализују удружења („Службени гласник РС”, број 16/18) и Закључка Владе 05 Број: 56-7885/2018-1 од 28. августа 2018. године, Министарство је расписало Јавни конкурс за удружења за подношење предлога програма за успостављање националне СОС телефонске линије за подршку женама са искуством насиља (у даљем тексту: Јавни конкурс).

1. ОБЛАСТ ЈАВНОГ КОНКУРСА

Област Јавног конкурса је успостављање нон-стоп доступне, бесплатне, националне СОС телефонске линије за подршку женама са искуством насиља (у даљем тексту: СОС телефон).

2. ЦИЉЕВИ И ПРИОРИТЕТИ

Реализација овог програма требало би да допринесе смањењу случајева насиља над женама на националном нивоу и доведе до побољшања положаја жена у друштву и остварења принципа родне равноправности.

Програм је усмерен на спровођење активности за подршку женама са искуством насиља пружањем корисних и правовремених информација од стране удружења, које спроводи програм за подршку женама са искуством насиља посредством СОС телефонске линије. С тим у вези, активности пројекта односе се на: а) непосредну подршку и оснаживање жена са искуством насиља, б) спречавање ескалације насиља над женама, в) пружање адекватних информација за жене са искуством насиља, и г) прикупљање података о случајевима насиља над женама.

3. СРЕДСТВА НАМЕЊЕНА ФИНАНСИРАЊУ ПРОГРАМА ПО ЈАВНОМ КОНКУРСУ

Средства за спровођење програма обезбеђена су Законом о буџету Републике Србије („Службени гласник РС”, број 113/17) на Разделу 30 – Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Програм 0903 – Породично–правна заштита, Функција 040 – Породица и деца, Програмска активност 0003 – Подршка женама жртвама насиља у износу од 30.000.000,00 динара, на апропријацији 481 – дотације невладиним организацијама.

Средства се додељују једном удружењу.

Пренос одобрених средстава врши се у складу са прописима којима се уређује пренос средстава и отварање рачуна корисника јавних средстава. У складу са одредбама Правилника о начину утврђивања и евидентирања корисника јавних средстава и о условима и начину за отварање и укидање подрачуна код Управе за трезор („Службени гласник РС”, бр. 113/13, 8/14 и 24/16), посебни корисници јавних средстава, који не припадају јавном сектору, а

којима се врши пренос средстава из буџета, дужни су да отворе посебан наменски динарски рачун код Управе за трезор. Такође, посебни корисници јавних средстава, који не припадају јавном сектору, а којима се врши пренос средстава из буџета дужни су да доставе инструменте обезбеђења за случај ненаменског трошења средстава обезбеђених за реализацију програма/, односно за случај неизвршавања уговорне обавезе.

Одобрена средства удружење може користити искључиво за реализацију прихваћеног програма и у складу са уговором, који се закључује између Министарства и удружења, које спроводи изабрани програм. Уговором се уређују међусобна права, обавезе и одговорности удружења и Министарства, а нарочито: утврђен предмет програма, рок у коме се програм реализује, конкретне обавезе Министарства и удружења, износ средстава и начин обезбеђења и преноса средстава, инструменти обезбеђења за случај ненаменског трошења средстава обезбеђених за реализацију програма, односно за случај неизвршења уговорне обавезе – предмета програма и повраћај неутрошених средстава. Изабрано удружење је дужно да пре склапања уговора Министарству достави изјаву да средства за реализацију одобреног програма нису на други начин већ обезбеђена као и изјаву о непостојању сукоба интереса и интерни акт о антикорупцијској политици.

Изабрано удружење је дужно да закључи уговор са овлашћеним ревизором, чије се услуге плаћају из буџета програма. Примерак уговора са ревизором (оригинал) доставља се Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања приликом потписивања уговора за одобрени програм.

Током реализације одобреног програма Министарство ће пратити спровођење активности програма у складу са одредбама чл. 12.–16. Уредбе о средствима за подстицање програма или недостајућег дела средстава за финансирање програма од јавног интереса која реализују удружења. Реализатор програма дужан је да надлежном органу омогући праћење реализације програма.

Министарство обавештава корисника средстава да ће покренути поступак за раскид уговора и повраћај средстава са припадајућом каматом уколико су неправилности такве природе да онемогућавају Министарству да утврди да су додељена средства наменски коришћена, односно ако утврди ненаменски утрошак средстава. Ако се приликом праћења реализације програма утврди ненаменско трошење средстава, Министарство ће раскинути уговор, захтевати повраћај пренетих средстава, односно активирати инструменте обезбеђења, а удружење је дужно да средства врати са законском каматом.

4. ОПШТИ УСЛОВИ ЗА УЧЕШЋЕ НА ЈАВНОМ КОНКУРСУ

1. Учесници Јавног конкурса могу бити удружења са седиштем на територији Републике Србије, која поседују важећу лиценцу за пружање услуге СОС телефона за жене са искуством насиља, издату у складу са Законом о социјалној заштити („Службени гласник РС“, број 24/11).

2. Једно удружење може предложити само један програм.

3. Предлози програма достављају се на Обрасцу за предлог програма за који се тражи финансирање Министарства, који приложен уз Јавни конкурс и ове смернице и доступан је на Интернет страни Министарства www.minrzs.gov.rs, као и на порталу е-Управе www.euprava.gov.rs.

4. Део предлога програма је Елаборат, заједно са Трошковником, о функционисању нон-стоп доступне, бесплатне, националне СОС телефонске линије за подршку женама са искуством насиља, који садржи:

- план простора,
- правни основ коришћења простора,
- опис досадашњих активности удружења на подршци женама са искуством насиља у породици и у партнерским односима,

- приказ организације рада и функционисања СОС телефонске линије по систему 24/7/365, које мора бити усклађено са прописима којима се уређују рад и радни односи, као и са Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуге СОС телефона за жене са искуством насиља („Службени гласник РС”, број 93/15),
- територијалну (националну) покривеност.
- опис партнерства за програме који то предвиђају.

5. Све активности утврђене предлогом програма морају се реализовати на територији Републике Србије и уз коришћење телефонског броја 0800/222-003 (види прилог!).

6. Програм СОС телефона мора обезбедити заштиту података о личности на начин, који не угрожава безбедност тражиоцу подршке и рањивим лицима повезаним са њим, као и особља, које пружа подршку женама са искуством насиља СОС телефоном.

7. Предлог програма мора бити достављен на начин, који је утврђен Јавним конкурсом.

5. ОБЈАВЉИВАЊЕ ЈАВНОГ КОНКУРСА

Текст Јавног конкурса са Смерницама за подносиоце предлога програма за успостављање националне СОС телефонске линије за подршку женама са искуством насиља, као и Образац о предлогу програма за који се тражи финансирање Министарства доступни су на Интернет страни Министарства www.minrzs.gov.rs, као и на порталу е-Управе www.euprava.gov.rs од 27. септембра 2018. године.

6. ПРЕГЛЕД КОНКУРСНЕ ДОКУМЕНТАЦИЈЕ КОЈУ ТРЕБА ДОСТАВИТИ

- Предлог програма доставља се на српском језику, ћирилицом, написан обавезно на персоналном рачунару. Предлози програма писани руком или писаћом машином, као и они, који се доставе без електронске верзије документације на CD или мимо прописаног Обрасца – неће се узети у разматрање. Образац о предлогу програма за који се тражи финансирање или суфинансирање Министарства, који је приложен уз Јавни конкурс и ове смернице и доступан на Интернет страни Министарства www.minrzs.gov.rs, као и на порталу е-Управе www.euprava.gov.rs;
- Елаборат, заједно са Трошковником, о функционисању нон-стоп доступне, бесплатне, националне СОС телефонске линије за подршку женама са искуством насиља, који садржи:
 - план простора,
 - правни основ коришћења простора,
 - опис досадашњих активности удружења на подршци женама са искуством насиља у породици и у партнерским односима,
 - приказ организације рада и функционисања СОС телефонске линије по систему 24/7/365, које мора бити усклађено са прописима којима се уређују рад и радни односи, као и са Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуге СОС телефона за жене са искуством насиља („Службени гласник РС”, број 93/15),
 - територијалну (националну) покривеност,
 - опис партнерства за програме који то предвиђају.
- Пријаву за учешће по Јавном конкурсуну подноси овлашћено лице удружења и оно је одговорно за тачност свих података из пријаве. Уколико се утврди нетачност података садржаних у пријави, иста ће бити одбачена.

7. РОК И НАЧИН ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПРИЈАВА ПРОГРАМА

Подносиоци предлога пројекта дужни су да предлог пројекта доставе најкасније у року од 15 дана од дана објављивања Јавног конкурса.

Благовременом доставом сматра се и препоручена пошиљка предата пошти најкасније до наведеног рока.

Предлог програма доставља се Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

Ако се пријава доставља препорученом поштом или курирским путем односно личношћу доставом, доставља се у затвореној коверти, у једном одштампаном примерку као и у електронској форми на CD (искључиво у форматима Word и Excel), са знаком:

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања

Немањина 22-24

11000 Београд

На коверти обавезно треба назначити: пуно име и адресу пошиљача, назив предлога програма и следећи текст: „НЕ ОТВАРАТИ ”

Адреса за електронску доставу пријаве је: soskonkurs@minrzs.gov.rs.

Неблаговремене и непотпуне пријаве неће се узети у разматрање.

Листа вредновања и рангирања пријављених програма доноси се у року не дужем од 60 дана од дана истека рока за подношење пријава на овај јавни конкурс и објављује на Интернет страни Министарства www.minrzs.gov.rs, као и на порталу е-Управе www.euprava.gov.rs.

Учесници у Јавном конкурсy имају прво увида у поднете пријаве и приложену документацију у року од три радна дана од дана објављивања листе вредновања и рангирања програма.

На листу вредновања и рангирања програма учесници имају право приговора у року од осам дана од дана њеног објављивања. Одлуку о приговору, која мора бити образложена, Министарство доноси у року од 15 дана од дана његовог пријема.

Одлуку о избору програма, Министарство доноси у року од 30 дана од дана истека рока за подношење приговора. Ова одлука објављује се на Интернет страни Министарства www.minrzs.gov.rs, као и на порталу е-Управе www.euprava.gov.rs.

8. КРИТЕРИЈУМИ ЗА ИЗБОР ПРОГРАМА:

Избор програма, који ће се финансирати средствима из буџета Републике Србије врши се применом критеријума дефинисаних одредбама члана 5. Уредбе о средствима за подстицање програма или недостајућег дела средстава за финансирање програма од јавног интереса која реализују удружења, као и:

- **референци програма:** иновативни приступ решавања одабраног проблема, практично решавање одабраног проблема, могућност развијања програма и његова одрживост;
- **циљева који се постижу:** обим задовољавања јавног интереса, степен унапређења стања у области у којој се програм спроводи;
- **финансирања:** могућност суфинансирања програма из других извора;
- **законитости и ефикасности коришћења средстава и одрживости ранијих програма:** ако су раније коришћена средства из буџета, да ли су испуњене уговорне обавезе.

9. НАЧИН ДОДЕЛЕ И КОРИШЋЕЊЕ СРЕДСТАВА

Након доношења, односно објављивања одлуке о избору програма, са удружењем/носиоцем програма закључује се уговор, којим се прецизно одређују међусобна

права, обавезе и одговорности Министарства и удружења/носиоца програма, а нарочито: утврђени предмет уговора, рок у коме се програм реализује, конкретне обавезе уговорних страна, износ средстава и начин обезбеђења и преноса средстава, инструменте обезбеђења за случај ненаменског трошења средстава обезбеђених за реализацију програма, односно за случај неизвршења уговорне обавезе тј. предмета програма и повраћај неутрошених средстава, начин извештавања и потребна документација, која се доставља у циљу правдања утрошка одобрених средстава, као и друга питања која су од значаја за реализацију програма. **Уговором се регулише и изглед и садржај Обрасца за извештавање, као и начин извештавања, достављања, прегледања и процене извештаја о спровођењу активности програма у складу са чл. 13. и 14. Уредбе о средствима за подстицање програма или недостајућег дела средстава за финансирање програма од јавног интереса која реализују удружења.**

Пренос средстава за изабрани програма врши се у складу са прописима којима се уређује пренос средстава и отварање рачуна корисника јавних средстава, односно одредбама Правилника о начину утврђивања и евидентирања корисника јавних средстава и о условима и начину за отварање и укидање подрачуна код Управе за трезор. С тим у вези, **удружење чији програм је изабрани за финансирање Министарства у обавези је да достави број наменског рачуна, који је отворен код Управе за трезор и наведени податак мора да буде садржан у конкурсној документацији ради склапања уговора.**

Корисник средстава дужан је да пре склапања уговора Министарству достави изјаву да средства за реализацију одобреног програма нису на други начин већ обезбеђена, као и изјаву о непостојању сукоба интереса као интерни акт о антикорупцијској политици.

Изабрано удружење је дужно да закључи уговор са овлашћеним ревизором, чије се услуге плаћају из буџета програма. Примерак уговора са ревизором (оригинал) доставља се Министарству за рад, запошљавање, борачка и социјална питања приликом потписивања уговора за одобрени програм.

У случају да се изабрани носилац програма не одазове закључењу уговора у року од 7 дана од дана позива од стране Министарства, сматраће се да је одустао од закључења уговора.

Одобрена средства се могу користити искључиво за реализацију одобреног програма и у складу са одредбама закљученог уговора.

Реализација програмских активности не може почети пре потписивања уговора и преноса одобрених средстава од стране Министарства.

10. ВИДЉИВОСТ ПРОГРАМА

У сврху видљивости програма, представљања активности и резултата програма, удружење/носилац програма у обавези је да:

- информисање јавност, а посебно циљну групу, користећи нека од средстава информисања и комуникације (Интернет, ТВ, радио, новине, штампани информативно-промотивни материјал) и на својој Интернет страни објављује: информације о одобреном програма, као и најаве програмских активности;
- приликом обраћања јавности наведе да је реализацију програма финансирало Министарство, а у штампаном и другим материјалима, који се односе на програм видно истакне обележје Министарства;
- води календар догађаја и активности, који доставља и Министарству, као и прес клипинг, који садржи све чланке, емисије, новинарске прилоге, које су медији објавили о програму.

11. ПРАЋЕЊЕ И МОНИТОРИНГ РЕАЛИЗАЦИЈЕ ПРОГРАМА

Министарство прати реализацију програма за који су одобрена средства. Праћење реализације програма обухвата:

- а) обавезу удружења да обавештава Министарство о реализацији програма, у роковима одређеним уговором,
- б) прегледање извештаја од стране Министарства,
- в) мониторинг посете представника Министарства,
- г) обавезу удружења да омогући представницима Министарства да изврше увид у релевантну документацију насталу у току реализације програма,
- 5) прикупљање информација од корисника програма,
- б) друге активности предвиђене уговором.

Удружење односно реализатор програма је дужно да Министарству омогући праћење реализације програма.

ЗАХТЕВАНЕ ТЕХНИЧКЕ ФУНКЦИОНАЛНОСТИ СОС ТЕЛЕФОНСКЕ ЛИНИЈЕ ЗА ПОДРШКУ ЖЕНАМА СА ИСКУСТВОМ НАСИЉА

Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања подржава програм удружења за успостављање СОС националне телефонске линије која ће служити женама за пријаву насиља које су претрпеле или трпе. У удружењу ће радити оператери којима се пријављује насиље 24 сата дневно, 7 дана у недељи. При СОС телефону ће радити и супервизори.

Како би СОС национална телефонска линија функционисала, удружење је у обавези да обезбеди виртуелну серверску инфраструктуру и на њој да подигне телефонску централу на централној локацији Министарства, односно Дата центар у Катићевој 14 у Београду и имплементира систем који ће користити оператери и супервизори.

Удружење мора да обезбеди следеће функционалности:

- Доступност телефонске линије и система 24 сата дневно, 7 дана у недељи,
- Евиденцију полицијских станица, домова здравља и других релевантних институција у систему,
- Снимање разговора вођеног између оператера и жртве (оператер на почетку разговора саопштава жртви да се разговор снима),
- Евиденцију сваког позива у систему и акција које је оператер предузео,
- Разговори могу бити анонимни, жртва није у обавези да саопшти оператеру личне податке, поред тога оператер бележи позив у систему,
- Удружење треба да креира упитник, који ће оператера „водити“ кроз разговор са жртвом и да постави упитник у систем,
- Неопходно је јасно дефинисати сигурносни модел јер се ради о осетљивим подацима о личности,
- Омогућити вођење информација у који државни орган је упућена жртва, тј. релацију жртва – државни орган,
- Предвидети да је у некој од наредних фаза могућ спољни приступ систему ауторизованим корисницима унапред дефинисаном скупу података.

Оператер удружења треба да приступа систему преко веб претраживача. Процес треба да почиње пријемом позива преко телефонске централе. Оператер треба да креира нови предмет у систему. Сваки предмет треба да има јединствени идентификатор и треба да садржи све информације које су неопходне у процесу евиденције пријаве насиља. Оператер у току процеса пријаве треба да буде вођен од стране система кроз унапред дефинисане кораке тј. неопходне информације, које може да прикупи и акције, које је потребно предузети. Кораци треба да буду дефинисани упитником. У зависности од комплексности упитника, који ће бити достављен зависиће и тачан начин реализације „водича“ унутар система.

Систем треба да обједињава приказ свих информација прикупљених у току позива као и свих акција које је оператер спровео. То могу да буду подаци о позиваоцу (у случају да жели да их да), локација на којој се налази, врсти насиља, степену повреда, контактираној полицијској станици или здравственој установи итд. Оператер ће пружати помоћ у складу са навођеним упутством и обавештавати надлежне органе. Систем мора да пружи могућност аутоматског слања Е-mailа надлежној установи (неопходна је интеграција са Е-mail системом) или позив оператера инициран директно из самог система (неопходна интеграција са телефонском централом коришћењем конектора).

Спољни приступ систему мора да буде омогућен преко апликације/портала коме ће моћи да приступају ауторизовани корисници из Министарства. Ниво приступа такође мора бити ограничен на релевантни скуп података.

Систем мора да даје могућност напредног извештавања коришћењем системских извештаја, графикана, контролних табли или интеграцијом SSRS системима за извештавање.

За ове потребе, за иницијалну продукцију, а касније и надоградњу система, потребно је обезбедити следећу конфигурацију:

компоненте	Број vCPU	RAM (GB)	HD (GB)
	30	52	1.640

Серверска инфраструктура мора да укључи WINDOWS, SQL и Microsoft Dynamics лиценце или одговарајуће.

Лиценце	Број
Production Environment	
Windows license	Дељени физички кластер хостова који има на себи инсталирање Datacenter лиценце
Dynamics 365 Customer Engagement CAL (Contact Center Users)	6
Dynamics 365 for Team Members CAL (Supervisors)	3
SQL Server 2014 Standard x64 2-Core licence	4
3rd Party Licenses & Certificates	
MS CRM Addons - TelephoneIntegration	1
SSL Certificate	

- Удружење мора да обезбеди телефонске апарате, који могу бити software-ски и hardware-ски.
- Удружење мора да обезбеди коришћење телефонских услуга повезивањем виртуелне IP централе путем SIP trunk-ова.
- Број трунк линија, којима се IP централа повезује на јавну телекомуникациону мрежу једнак је броју истовремених позива, који се могу остварити (минималан број трунк линија је 6 са могућношћу проширења како се повећава број оператера).
- Обавеза је удружења да обезбеди повезивање локације са које се пружа подршка за жене са искуством насиља са Дата центром у Катићевој 14 у Београду путем две L2VPN везе, односно два VLAN-а минималне брзине 2/2Мбс.
- Под L2VPN везом подразумева се формирање вода тачка-тачка, у оквиру комуникационе инфраструктуре (IP/MPLS), који функционише на 2. нивоу OSI референтног модела. Комуникациони саобраћај наручиоца треба да буде невидљив за остале кориснике удружења.
- На својој локацији удружење је дужно да обезбеди структурно каблирање, које треба да обухвата инсталацију пасивне мрежне опреме (каблова, patch панела, конектора и друге неопходне опреме) за почетак 8 ЛАН прикључака (убудуће и могућност проширења) и израду документације изведеног стања, као и активну мрежну опрему (свичеве), чиме се омогућава успешна комуникација између локација, односно пренос података у оквиру локалне рачунарске и телефонске мреже.

- Такође, морају бити урачунати сви трошкови обезбеђивања ПВЦ каналица, надзидних утичница, каблова, спојница и RJ45 модула.
- За сервис бесплатног позива удружење се обавезује да омогући бесплатно позивање негеографског броја корисницима из мобилних и фиксних националних мрежа.
- Број мора бити: 0800-222-003.
- Обрачунати саобраћај плаћа удружење.
- Број мора да се користи преко SIP trunk-a
- Сваки позив на 0800 број треба да долази преко трункова на носећи број и на самој централи треба да се врши расподела позива. Сваки оператер треба да има могућност пријаве на систем, паузе, преусмеравања позива, конференцијске везе. Супервизор система треба да има могућност слушања разговора, који је у току и то на 3 начина:
 1. Само слушање разговора,
 2. Слушање, уз сугестију оператеру, где само оператер може чути супервизора,
 3. Попутно „упадање“ у везу, где и оператер и странка могу чути супервизора.

Систем треба да поседује детаљне извештаје о раду оператера, као и упис CDR-ова (Call Detail Records). Конфигурација система треба да се врши путем Web Interface-a и да постоји подешавање права корисника, који се логују на систем. Статистике, подешавања и преслушавање разговора могу вршити само овлашћени корисници.

Захтеви за кориснички сервис:

Систем мора да подразумева подршку у процесу рада и обраде захтева, ефикасно решавање корисничких проблема, те проширени сет функционалности специјално дизајнираних у циљу повећања ефикасности сервисних операција и побољшања пружања услуга.

Dynamics 365 или одговарајући кориснички сервис треба да подржи:

- Праћење корисничких пријава и жалби кроз предмете,
- Бележење свих интеракција и активности учесника у предмету,
- Размену информација из базе знања,
- Дефинисање тока и неопходних корака које је потребно предузети у циљу успешног решавања предмета,
- Приоритизацију предмета,
- Креирање и праћење Service Level Agreement (SLA),
- Коришћење календара, дефинисање радних сати, државних празника, одмора,
- Мерење перформанси кроз извештаје и контролне табле.

Предмети су фундаментални записи у корисничком сервису и представљају јединствени захтев. Различите организације могу користити различите термине; као што су: случај, инцидент, тикет, сервисни захтев и слично. Унутар Dynamics 365 Customer Service или одговарајуће услуге корисник може да:

- Креира предмет,
- Конвертује активности у предмет (E-mail, позив, и слично),
- Дефинише правила за аутоматско креирање предмета,
- Користи унапред дефинисану хијерархију захтева,
- Додељује предмет корисницима на решавање,
- Дефинише приоритете и додељује предмете,
- Дефинише правила за аутоматско додељивање предмета,
- Користи алате за колаборацију и има обједињени увид у целокупну комуникацију и активности везаних за предмет по свим каналима,
- Мења статус предмета,
- Спаја више предмета у један,
- Креира хијерархију у смислу parent – child cases,
- Пролази кроз дефинисане кораке у пословном процесу,

- Прати SLA (Service Level Agreement),
- Претражује и користи чланке из базе знања,
- Брише или отказује предмете,
- Решава предмете.

Такође потребно је обезбедити базу знања, која ће да представља централни репозиторијум за информације о организацији, складиштене као чланци базе знања и организовани по темама. База знања треба да представља скуп чланака претраживих по кључним речима, тексту заглавља, називу, теми или целокупном текстуалном садржају. Чланци у бази знања могу да се односе на процедуре, да садрже питања и одговоре, или да представљају решење за одређени проблем. Удружење мора обезбедити да Министарство може:

- Претраживати чланке у бази знања и повезује их са предметима,
- Брже решавати предмете коришћењем чланака из базе знања,
- Креирати шаблоне и чланке у бази знања коришћењем шаблона,
- Слати администратору на одобравање нове чланке,
- Одобрвати и објављивати чланке,
- Мењати или предлагати администратору измене чланака,
- Одбацивати или одобравати предложене измене, креира нове верзије,
- Делити и слати путем Е-mail чланке из базе знања.

SLA (Service Level Agreement) представља начин праћења и дефинисања отворених предмета. Коришћењем SLA се могу изразити очекивана времена за разрешавање предмета или до неке активности коју је неопходно предузети. SLA прати успешност поштовања задатих рокова, даје упозорења или предузима дефинисане кораке код прекорачења или приближавања унапред дефинисаном року. Dynamics 365 или одговарајући мора да пружа могућност кориснику да:

- Креира SLA и примењује исти на предмете у решавању,
- Дефинише временске рокове за решавање предмета или предузимања дефинисаних активности,
- Прати извршење активности и поштовање рокова,
- Креира бројаче и упозорења за истек рока или приближавање истеку рока,
- Дефинише акције које се предузимају након пробијања рокова,
- Дефинише акције које се дешавају у случају завршетка активности у року,
- Паузира SLA у случају потребе.

Форма предмета садржи детаље о предмету, повезане податке о клијенту, комуникацију и акције, које је оператер предузео. Систем треба да омогући да предмети, који су дизајнирани, прате процес од иницијалног догађаја (позив из институције), бележења детаља кроз процес до коначног решења. Оператер удружења води предмет кроз процес, фазе у процесу и кораке за сваки тип интеракције, прикупљања и уноса релевантних података у процесу.

Кориснички сервис зато мора да даје вишеструке начине за извештавање и праћење сервисних активности:

- Системски извештаји или графикони као што су:
 - Отворени предмети
 - Предмети по приоритету
 - Просечно време за решавање предмета
 - Број решених предмета по дану
 - Број решених предмета по оператеру
 - Број предмета по типу
 - Успешност разрешавања предмета
 - Успешност поштовања задатих рокова (SLA)
 - Најчешће коришћени чланци из базе знања,

- Контролне табле, које представљају персонализоване странице, базиране на корисничким улогама, које могу да садрже различите визуелизације за приказ релевантних података као што су: листе, графикони, извештаји, записи и слично,
- Могућност Power BI интеграције и коришћење Power BI извештаји и контролних табли,
- Могућност интеграције са SSRS системом за извештавање,
- Дефинисање метрика и циљева,
- Праћење остваривања дефинисаних циљева.

Сигурност података је од изузетног значаја па треба предвидети да се аутентификација корисника врши путем АД (Active Directory) за који су обезбеђени backup и redudance рада. Министарство приступа систему и представља се путем HTTPS веза.