

Klinikarij

tehnička i funkcionalna specifikacija

Listopad 2024

Uvod

Baza podataka Pravne klinike Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (u daljnjem tekstu: *Klinikarij*) informatičko je rješenje koje se koristi u praktičnom obliku nastave za studente viših godina pravnog studija. Služi kao centralno mjesto za upravljanje informacijama o klijentima, operaterima sustava, predmetima, kontaktima, itd.

Kao osnovni alat u prikupljanju informacija i sastavljanju pravnih savjeta, nužno je da reflektira poslovni proces sastavljanja pravnih savjeta za krajnje klijente.

Ovaj dokument predstavlja opis poslovnog procesa kao i opis tehničkih zahtjeva rješenja.

O projektu

Klinikarij trenutno postoji kao Drupal 7 aplikacija.

Predmet ovog projekta je izrada novog aplikativnog rješenja Klinikarija.

Ovaj dokument donosi funkcionalne i tehničke značajke i zahtjeve sustava.

O Pravnoj klinici Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

Pravna klinika Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (u daljnjem tekstu: *Pravna klinika*) ustrojstvena je jedinica Fakulteta u kojoj se studenti osposobljavaju za rad u pravnoj struci te pod stručnim nadzorom i u skladu s općim aktima Fakulteta pružaju besplatnu pravnu pomoć građanima (*klijentima*).

Proces se sastoji od:

1. zaprimanja klijenata
2. sastavljanja pravnih savjeta i općih pravnih informacija
3. interne kontrole pravnih savjeta i općih pravnih informacija
4. slanje pravnog savjeta klijentu

Zaprimanje podataka

Zaprimanje klijenata obavlja se ili u Zagrebu na adresi Palmotićeve ulica 30 ili kroz vanjske/mobilne klinike jednom mjesečno. Mobilne klinike trenutno funkcioniraju u 17 gradova.

Trenutno rješenje ne podržava unošenje podataka iz mobilnih klinika direktno u Klinikarij već se prikupljeni podaci (na papiru) unose u Klinikarij u Zagrebu.

Kao dio novog rješenja, predložiti novu korisničku ulogu koja bi mogla unijeti podatke u nekom obliku: bilo direktno u sustav bilo kao scan/slike dokumenata i podataka. Potrebno je da Klinikarij putem OIB-a ili adrese klijenta prepozna prijašnje podatke ako oni postoje te da izravno samostalno ispuni osobne podatke klijenta.

Sastavljanje pravnih savjeta i općih pravnih informacija

Nakon zaprimanja klijenata i analize predmeta, studenti sastavljaju pravne savjete i opće pravne informacije u obliku predmeta. Predmet sadrži sve informacije vezane uz konkretnu interakciju s klijentom o istoj pravnoj stvari.

Nakon što ih student pripremi, pravni savjet i opća pravna informacija prolaze kroz dvije razine interne kontrole.

Interna kontrola

Internu kontrolu obavljaju:

1. **Studentski mentor**
Student koji volontira u Pravnoj klinici dulje od jednog semestra.
2. **Akademski ili vanjski mentor**
Akademski mentor je nastavnik na Pravnom fakultetu u Zagrebu.
Vanjski mentor je sudac, odvjetnik ili drugi stručnjak koji je suradnik Pravne klinike u svojstvu mentora.

Statistike

Pravna klinika postoji od 2010. godine. Do sada je zaprimila preko 20.000 predmeta.
U narednih 5 godina očekuje se ~5.000 novih predmeta.

Cjeline

Na Pravnom fakultetu postoje tri klinička oblika nastave:

1. Pravna klinika - za sveučilišni integrirani prijediplomski i diplomski studij Pravo
2. Upravni kompas - za stručni prijediplomski studij javne uprave na Studijskom centru za javnu upravu i javne financije
3. HOME - za sveučilišni diplomski studij studij socijalnog rada i socijalne politike

Predmet ovog projekta je samo rješenje za Pravnu kliniku studija prava međutim treba ostaviti mogućnost da ostala dva studija u budućnosti mogu imati svoje odvojene baze podataka i mogućnost upravljanja njima kroz Klinikarij.

Drugim riječima, treba ostaviti mogućnost da budući korisnici sa Studija javne uprave i javnih financija i Studija socijalnog rada također mogu upravljati svojim (odvojenim) bazama kroz isto korisničko sučelje (uz moguće male razlike/posebnosti svakog).

Poslovni proces Pravne klinike

Uloge/razine korisnika u sustavu

Sustav treba podržati razne uloge/razine korisnika.

Trenutno, postoji potreba za sljedećim ulogama:

1. Voditelj Pravne klinike
2. Zamjenik voditelja Pravne klinike
3. Pomoćnik voditelja Pravne klinike
4. Administrator Pravne klinike
5. Student mentor
6. Student na vanjskim klinikama
7. Akademski mentor
8. Vanjski mentor

Sustav treba podržati moguće dodavanje novih uloga u budućnosti.

Razne uloge će imati razne ovlasti u sustavu, sukladno poslovnom procesu. S obzirom da se ove ovlasti mogu mijenjati, potrebno je izraditi rješenje koje podržava promjenu raznih kombinacija uloga i ovlasti kroz konfigurator.

Npr. voditelj Pravne klinike ima najviše ovlasti: uvid u sve predmete, unošenje/izmjena/brisanje podataka, itd...).

Ostale uloge imaju mogućnost unosa i izmjene podataka.

Akademski i vanjski mentori imaju mogućnost davanja odobrenja predmeta od svoje strane. Potencijalno, omogućiti dodatne komentare uz davanje i uskraćivanje odobrenja.

Svi korisnici u sustavu trebaju imati svoju kombinaciju korisničkog imena i zaporke za pristup sustavu.

Svaka uloga može biti dodijeljena jednom ili više korisnika (neograničeno).

Poslovni entiteti u Klinikariju

Klijent

Klijent je stranka, primatelj pravne pomoći. Klinikarij treba podržati mogućnost vođenja podataka o klijentima.

Minimalno potrebni podaci o klijentu:

1. Ime i prezime
2. Spol
3. Dob
4. Državljanstvo (ako je stranac, mogućnost odabira državljanstva)

5. OIB
6. Kontakt podaci (email, telefon)
7. Prihodi
8. Broj uzdržavanih članova
9. Adresa
10. Skupina (npr. žrtva kaznenog djela, žrtva diskriminacije..)

Kod pregleda podataka o klijentu omogućiti pretragu svih prošlih, zaprimljenih i aktivnih predmeta vezanih uz klijenta unosom OIBa.

Opcija prihodi je važna jer postoji imovinski cenzus do kojeg se može pružiti besplatna pravna pomoć. Omogućiti da sustav automatski prepozna ukoliko klijent prelazi imovinski cenzus i u tom slučaju predmet povezan uz tog klijenta mora biti odbijen. Treba dodati opciju odabira broja uzdržavanih članova obitelji.

Predmet

Predmet je svaki pojedinačni skup podataka za koji klijent traži pravnu pomoć. Jedan klijent može imati neograničen broj predmeta.

Obrada predmeta podijeljena je u tri glavne faze:

1. Prikupljanje podataka
2. Izrada pravnog savjeta i opće pravne informacije
3. Interna kontrola

Prikupljanje podataka o predmetu

Podaci o predmetu trebaju sadržavati:

1. Oznaku predmeta (automatski generirano)
2. Referencu prema entitetu *Klijent*
3. Opis činjeničnog stanja koji sadrži sve informacije važne za slučaj
4. Pitanja koja je postavio klijent
5. Priloženu dokumentaciju ako je ima (presude sudova, rješenja nadležnih institucija, izvadci, spisi i slično)
6. Datum zaprimanja predmeta
7. Imena studenata koji su proveli intervju
8. Ime studenta koji je preuzeo predmet u rješavanje
9. Vrstu predmeta (građanski, upravni ili kazneni)
10. Lokaciju preuzimanja predmeta (Zagreb ili neka od vanjskih klinika)
11. Informaciju da li je klijent osobno došao u kliniku ili je tražio pravni savjet poštom/emailom
12. Nakon odabira grupe kojoj predmet pripada, dodijeliti poslovni broj
13. Kategorija predmeta (žrtva diskriminacije, nasilje, invaliditet, manjine, mobing, itd.)
14. Subjektivno ili objektivno hitan (subjektivno kada to studenti procjene i objektivno hitan je kada postoji rok određen zakonom kao što je primjerice rok za žalbu)
- 15. Ostalo sa snimki zaslona (screenshots)**

▼ Podaci o predmetu

Stranka se obratila *

- ☐ osobnim dolaskom
- ☐ putem telefona
- ☐ putem pošte
- ☐ putem maila

— ▶ Intervju

— ▶ Vrsta predmeta / Preliminarna

— ▶ Činjenično stanje / Pitanja

— ▶ Dokumentacija

— ▶ Hitno / Za grupu / Napomene

▼ Intervju

Hide row weights

Intervju proveli

Order

0 ▼

Add another item

Generacija

▼ Preliminarne po vrsti predmeta

▼ Građanski

- ► Obvezno pravo
- ► Stvarno pravo
- ► Nasljedno pravo
- ► Zemljišnoknjižno pravo
- ► Obiteljsko pravo
- ► Radno pravo

▼ Upravni

- ► Socijalno pravo
- ► Građevinsko pravo i legalizacija gradnje
- ► Porezno pravo
- ► Prava stranaca i stjecanje državljanstva

▼ Kazneni

- ► Kazneno materijalno pravo
- ► Kazneni postupak

Činjenično stanje

Text format Plain text ▼

[More information about text formats ?](#)

- ☐ No HTML tags allowed.
- ☐ Web page addresses and e-mail addresses turn into links automatically.
- ☐ Lines and paragraphs break automatically.

[Hide row weights](#)

Pitanja

Order

0 ▼

Add another item

▼ Dokumentacija

- None -

☒ nema dokumentacije

☐ dokumentacija u spisu

☐ dokumentacija na e-mailu

☐ stranka treba donijeti dokumentaciju

☐ dokumentacija u klinikariju

Upload

Files must be less than **180 MB**.
Allowed file types: **txt doc docx pdf**.

[Hide row weights](#)

Dokumentacija

Order

0 ▼

Add another item

▼ Hitno / Za grupu / Napomene

Hitno!?

☒ - None -

☐ ma nije hitno

☐ HITNO!

Dodatne napomene

Unos predmeta u Klinikarij mogu obavljati ili studenti administratori ili studenti na vanjskim klinikama s tim da, ako je predmet unesen od strane studenata na vanjskim klinikama, studenti administratori moraju imati mogućnost izmjene podataka.

Za vrijeme unosa predmeta od strane studenata na vanjskim klinikama, predmet je vidljiv samo osobi koja ga unosi i studentima administratorima. Tek kada su svi podaci o predmetu provjereni, ispravljani i odobreni od strane studenta administratora, predmet postaje vidljiv ostalima u Klinikariju.

Predmet može imati različite statuse koji odgovaraju poslovnom procesu Pravne klinike.
Npr.:

1. **Prijedlog unosa** - predmet unesen od strane studenta na vanjskim klinikama
2. **Zaprimljen** - predmet je pregledan i odobren od strane studenta administratora
3. **Dodijeljen / U obradi** - predmet je dodijeljen studentu i na njemu se aktivno radi
4. **Spreman za internu kontrolu** - predmet je spreman za kontrolu od strane studenta mentora i akademskog/vanjskog mentora
5. **Odobren** - predmet je odobren od strane studenta mentora i akademskog/vanjskog mentora

Nazivi statusa mogu varirati i bit će odabrani od strane osoblja Pravne klinike u procesu izrade rješenja.

Izrada pravnog savjeta i opće pravne informacije

Student kojem je dodijeljen predmet unosi pravni savjet i opću pravnu informaciju i time je obrada predmeta završila te je on spreman za internu kontrolu.

Interna kontrola

Nakon što je student završio izradu pravnog savjeta i opće pravne informacije, predmet se kao link šalje akademskim i/ili vanjskim mentorima na odobrenje. Link vodi na predmet gdje ga akademski/vanjski mentor može pregledati (uz prethodni login) i odobriti.

Bilježenje događaja vezanih uz predmet

Svaki predmet treba imati povijest povezanih događaja. Događaji mogu biti, npr.: *stranka kontaktirala Kliniku putem emaila/telefona, otkrivena nova relevantna činjenica (npr. presuda, odluka, itd...), predmet dodijeljen nekom drugom studentu*, i slično.

Događaj može biti izveden kao generička lista sa slobodnim unosom.

Bilježenje promjena vezanih uz predmet

Sve promjene vezane uz predmet moraju biti zabilježene u sustavu u svrhu kasnijeg auditinga.

Pretraživanje predmeta

Potrebno je omogućiti pretraživanje predmeta kroz određeni vremenski period (tekuća godina, posljednjih N godina) uz mogućnost filtriranja prema grani prava, dobi/spolu klijenta, opciji pravni savjet ili opća pravna informacija.

- Također, potrebno je omogućiti pretraživanje i statističkog prikaza predmeta prema:
 1. **vrsti**
građanski, upravni, kazneni, obiteljski, ovršni, mirovinski, državljanstvo, zemljišne knjige, kupoprodaja, potrošači
 2. **statusu**
otvoreni, zatvoreni, odbijeno ili stranka odustala

(Ne)Aktivnost predmeta

Omogućiti postavljanje krajnjeg roka do kojeg predmet mora biti riješen. Također, pred nastupanje roka omogućiti obavijesti da se bliži rok rješavanja predmeta.

Student Kliničar

Student kliničar je uloga/korisnik u sustavu koji rješava predmet.

Studenti kliničari su klasificirani u grupe.

Osim osnovnih podataka, na profilu svakog studenta kliničara potrebno je omogućiti uvid u:

1. **Mjesečnu, godišnju i ukupnu statistiku učinka**
Praćenje zaprimljenih predmeta, broja riješenih predmeta
2. **Dnevnik rada**
Predmete na kojima aktivno radi, njihovo stanje i posljednje događaje koje je odabrani student kreirao ili promjene koje je unio

Akademski/vanjski mentor

Potrebno je omogućiti praćenje učinka akademskih/vanjskih mentora prema učinku za razne vremenske periode: mjesečno, godišnje, ukupno.

Prikazati broj zaprimljenih/riješenih predmeta za zadani vremenski period.

Grupa

Studenti su svrstani u grupe.

Potrebno je omogućiti praćenje statistike opterećenosti grupa studenata. Statistika treba prikazati sve grupe poredane prema opterećenosti u smislu broja predmeta dodijeljenih studentima iz pripadajuće grupe.

Također, unutar grupe, potrebno je prikazati statistiku opterećenosti studenata od najmanje do najviše opterećenih a u skladu sa:

1. Datumom preuzimanja predmeta
2. Broju riješenih predmeta

Također, na profilu grupe, pored imena svakog studenta kliničara, potrebno je iskazati:

1. Broj otvorenih predmeta
2. Broj riješenih/zatvorenih predmeta
3. Broj predmeta potrebnih za ispunjavanje kvote (svaki student kliničar ima određenu kvotu predmeta koje mora riješiti po semestru)

Vanjske klinike

Vanjske klinike su sve klinike izvan sjedišta koje prikupljaju podatke o predmetima u raznim gradovima Republike Hrvatske. Trenutno ih je 17, ali je moguće da ih u budućnosti bude više. Potrebno je omogućiti definiranje ovih klinika u sustavu.

Pri pregledu vanjskih klinika, potrebno je omogućiti praćenje statistike vanjskih klinika prema gradovima i granama prava.

Potrebno je omogućiti i pretraživanje predmeta po vanjskim klinikama (gradovima) te u rezultatima prikazati granu prava (građanski, upravni kazneni).

Omogućiti pretraživanje također i prema krugu vanjskih klinika :

- I. krug (listopad)
- II. krug (studenj),
- III. krug (prosinac),
- IV. krug - siječanj,
- V.krug - ožujak,
- VI. krug - travanj i
- VII. krug - svibanj.

Prikupljanje podataka/zahtjeva direktno od klijenata

Potrebno je omogućiti prikupljanje podataka/zahtjeva od strane klijenta.

Klijenti se Pravnoj klinici mogu obratiti poštom, email, telefonom.

Izraditi obrazac gdje klijenti mogu postaviti pitanja i/ili dodati informacije vezane uz određeni predmet. Uz obrazac, klijenti bi trebali imati mogućnost priložiti dokumentaciju (npr. osobnu iskaznicu) uz mogućnost brisanja dokumentacije nakon uvida (od strane administratora).

Onemogućavanje pristupa Klinikariju

Potrebno je omogućiti vođenje popisa osoba kojima pravna pomoć neće biti pružena (iz raznih razloga, npr. prijetnje studentima, nastavnicima ili bilo što drugo što bi moglo ugroziti rad Pravne klinike)

Izvješća

Sustav treba ponuditi mogućnost izrade izvješća u kojima bi se vidjelo npr.:

1. Koliko se muškaraca obratilo Pravnoj klinici u određenoj godini
2. Koliko se stranaca obratilo Pravnoj klinici u određenoj godini
3. Koliko je bilo upita vezanih uz mirovinsko osiguranje, ovrhe, itd...

Povezivanje

Klinikarij sustav potrebno je povezati sa ISVU sustavom radi pružanja uvida studentskoj referadi (detalji će biti definirani u suradnji sa vodstvom Pravne klinike i studentske referade).

Mobilna aplikacija

Web sustav bi trebao imati sekciju (stranicu) koja bi bila prilagođena za korištenje na mobilnim uređajima. Ta stranica bi bila korištena od strane studenata u vanjskim klinikama i to za:

1. Upload slika i podataka o troškovima (zasebno dnevnice i zasebno troškovi puta)
2. Upload dokumenata

Ti dokumenti bi bili dodani kao prilozi na Predmet.

Tehničke značajke sustava

Osnovne značajke

Sustav Klinikarij je potrebno izvesti kao web aplikaciju koja se sastoji od nekoliko glavnih cjelina:

1. **Web sučelja**
Koristiti neko od modernih rješenja kao npr.: Angular, React, Vue.
2. **Poslužitelj (API)**
Koristiti neko od modernih rješenja kao npr.: .Net, Node.js i slično.
3. **Baze podataka**
Baza podataka treba biti relacijska. Koristiti neko od modernih rješenja kao npr.: PostgreSQL
4. **Identity providera**
Provjera i upravljanje identitetima korisnika (postojeće ili custom rješenje)
5. **Servisa za pohranu dokumenata**
Servis gdje su pohranjeni svi dokumenti (Azure Blob Storage, Google Cloud Storage i slično)

Za određene dijelove sustava moguća je potreba za npr.:

1. **Message queue rješenjem**
Za slanje notifikacija, emailom ili drugim kanalima
2. **Schedulerom**
Za povremene provjere ili postavljanje rokova izvršenja zadataka (npr. krajnji rok predmeta)

Hosting

Rješenje je potrebno izvesti kao cloud rješenje.

Pritom se treba voditi:

1. dostupnošću cloud rješenja
2. sigurnošću
3. troškovima
4. tržišnim udjelom odabranog cloud rješenja (radi dostupnosti kadra za kasnije održavanje) i slično

Dimenzioniranje

Sustav je potrebno dimenzionirati za (navedene brojke su redovi veličine):

1. stotine korisnika
2. desetine tisuća predmeta (5 tisuća predmeta godišnje)
3. generiranje izvješća u raznim formatima (pdf/xls)

Sigurnost i GDPR

Sustav mora zadovoljavati zahtjeve sigurnog pristupa korisnika koji se sustavom služe i sigurnosti podataka koji se u sustavu pohranjuju.

Pri logiranju i autorizaciji korisnika, nužno je koristiti provjerene identity provider i mehanizme kao što su: access tokeni, refresh tokeni (sa rotacijama), PKCEi i slično.

Pristup bazi i upravljanje podacima moraju biti izvedeni na siguran način i u skladu sa GDPR-om. To uključuje (a ne mora biti ograničeno samo na) sljedeće mjere:

1. Pri radu sa bazom podataka, potrebno je onemogućiti direktan, udaljeni pristup bazi podataka.
2. Korisnik pod kojim aplikacija pristupa bazi podataka treba imati minimalnu razinu pristupa potrebnu za normalno funkcioniranje.
3. Podaci za pristup bazi podataka moraju biti sigurno pohranjeni i ne smiju biti dio koda.
4. Sva komunikacija između raznih dijelova sustava mora biti enkriptirana (SSL) certifikatom provjerenog izdavača.

Validacija unosa podataka

Svaki unos podataka mora biti provjeren i validiran u skladu s uputama osoblja Pravne klinike (koji podaci su neophodni, koji format je prihvatljiv za određeni podatak i slično).

Uvoz postojećih podataka

Podaci iz trenutne verzije Klinikarija trebaju biti uvezeni u novi sustav u svrhu statistika.

Testiranje

Za sve važne dijelove sustava trebaju biti napisani unit testovi kako bi se automatizirala provjera ispravnosti sustava i smanjila mogućnost pogreške. Prije svega, testovi moraju postojati za sve operacije vezane uz predmet i njegove statute.

Održavanje koda

Kod Klinikarija treba biti pohranjen na nekom od servisa za pohranu i upravljanjem kodom (Github, Bitbucket i slično).

Kod ne smije sadržavati nikakve povjerljive informacije (kodove za pristup servisima, bazi podataka, zaporke i slično).

Testovi moraju biti dio procesa objave koda prema poslužitelju (CI/CD pipelines).

Održavanje sustava

Ponuda treba obuhvatiti i održavanje sustava na godišnjoj razini.

Održavanje sustava podrazumijeva:

1. Uklanjanje kritičnih kvarova (sustav nije dostupan)
2. Redovno održavanje (baza podataka, sigurnosne postavke i slično)
3. Proširivanje funkcionalnosti