

Br.:04-07-2-225-14/13
Datum: 12.03.2014. godine

PROJEKTNI ZADATAK
Implementacija zajedničkih
servisa za e-usluge

SADRŽAJ

1. OPŠTE INFORMACIJE	4
1.1. Zemlja	4
1.2. Ugovorna institucija	4
1.3. Opšte informacije	4
1.4. Slični projekti i aktivnosti donatora	5
2. CILJ, SVRHA I OČEKIVANI REZULTATI	6
2.1 Ukupan cilj	6
2.2 Svrha	6
2.3 Očekivani rezultati	7
3. PRETPOSTAVKE I RIZICI	8
3.1 Pretpostavke za implementaciju projekta	8
3.2 Rizici	8
4. OBIM RADA	9
4.1 Opšti dio	9
4.1.1 Opis projekta	9
4.1.2 Geografska oblast koja se treba pokriti	11
4.1.3 Ciljne grupe	11
4.2 Specifične aktivnosti	11
4.3 Upravljanje projektom	15
4.3.1 Struktura upravljanja projektom	15
4.3.2 Odgovornost implementatora ugovora	16
4.3.3 Resursi koje treba obezbijediti ugovorni organ i/ili druge strane	17
5. LOGISTIKA I VRIJEME	17
5.1 Mjesto	17
5.2 Datum početka i period izvršenja	17
6. USLOVI	17
6.1 Osoblje	17
6.1.1 Ključni eksperti	17
6.1.2 Drugi eksperti	Error! Bookmark not defined.
6.1.3 Resursi i sredstva koje mora obezbijediti Implementator	19
6.1.4 Vremenski angažman eksperata	20
6.2 Kancelarijski prostor	20
6.3 Oprema	20
6.4 Prateći troškovi	20
6.5 Ukupan budžet projekta	21
7. IZVJEŠTAVANJE	21
7.1 Zahtjevi za izvještavanje	21
7.2 Podnošenje i odobravanje izvještaja o napretku	23

7.3	Autorsko pravo	23
8.	MONITORING I EVALUACIJA	24
8.1	Posebni zahtjevi	24

1. OPŠTE INFORMACIJE

1.1. Zemlja

Bosna i Hercegovina

1.2. Ugovorna institucija

Kancelarija koordinatora za reformu javne uprave

1.3. Opšte informacije

Oktivni sporazum za mir u Bosni i Hercegovini (Dejtonski sporazum), potpisan 1995. godine, uspostavio je BiH kao decentralizovanu zemlju koja se sastoji od dva entiteta: Federacije Bosne i Hercegovine i Republike Srpske. Uz ovo ustavno uređenje, Bosna i Hercegovina je definisana kao suverena država sa decentralizovanom političkom i upravnom strukturom. Brčko distrikt je teritorijalna jedinica, koja je uspostavljena marta 2000. godine kao samoupravna jedinica pod suverenitetom Bosne i Hercegovine, sa sopstvenim zakonodavnim, pravosudnim i izvršnim vlastima, sa istom vrstom autonomije kakvu uživaju dva entiteta u Bosni i Hercegovini (Federacija BiH i Republika Srpska). Dodatno, dva entiteta imaju asimetričnu strukturu, pošto se struktura Federacije sastoji od deset kantona.

Put Bosne i Hercegovine prema Evropskoj uniji je jedan od najvećih prioriteta njenih građana, i pažnja je sada usmjerena na ispunjenje obaveza prema Sporazumu o stabilizaciji i pridruživanju sa Bosnom i Hercegovinom, koji je potpisan sa EU 16. juna 2008. godine, kao i na ispunjenje ostalih preduslova koji proističu iz Evropskog partnerstva za Bosnu i Hercegovinu i nastavka procesa integracija za pristupanje EU. Reforma javne uprave je ključna dimenzija reformskog procesa na putu zemlje prema članstvu u Evropskoj uniji. Bez promjena i modernizacije javne uprave, prema iskustvima iz zemalja u tranziciji, nije moguće postići ekonomski, socijalni, naučni i kulturni napredak.

Strategija reforme javne uprave u BiH (Strategija RJU) je finalizirana uz tehničku pomoć projekta EK "Podrška Kancelariji koordinatora za RJU" i prihvatili su je Savjet ministara, entitetske vlade (FBiH i RS) i Brčko Distrikt Bosne i Hercegovine u drugoj polovini 2006. godine. Usvajanjem Revidiranog akcionog plana 1 za 2011. - 2014. godinu, vlade u BiH su potvrdile svoju posvećenost ispunjenju jednog od ključnih zahtjeva Evropskog partnerstva, tj. reformi javne uprave u BiH. Implementacija ovog projekta je usmjerena prema ispunjavanju ukupnih reformskih prioriteta, definisanih kroz Strategiju reforme javne uprave u sljedećoj reformskoj oblasti:

- IT 4.7. Implementirati zajedničke servise za e-usluge:

- autentikacija i identifikacija;
- plaćanje usluga;
- elektronski obrasci;
- integracija s registrima;
- elektronska obrada;
- elektronsko dostavljanje strankama;

Neposredno, implementacijom ovoj projekta, ubrzati će se i implementacija sljedećih reformskih prioriteta, definisanih kroz Strategiju reforme javne uprave:

- IT 4.8. Implementirati sljedeće prioritetne transakcijske e-usluge za građane: e-porez na ukupan prihod fizičkih lica, registracija motornih vozila, uvjerenje o kretanju

(promjena prebivališta i promjena adrese)

- IT 4.9. Implementirati sljedeće visoko prioritetne transakcije e-usluge za privredne subjekte:

FAZA 1

- Započinjanje posla po sistemu "sve na jednom mjestu" (registracija u sudu, registracija u poreskoj upravi, registracija u agenciji za statistiku, registracija u općini koja se odnosi na saglasnost za obavljanje registrovane djelatnosti na određenoj lokaciji).

FAZA 2

- Započinjanje posla po sistemu "sve na jednom mjestu" - nastavak (registracija u zavodima za zapošljavanje, penzijsko i zdravstveno osiguranje).

FAZA 3

- Usluge za postojeće privredne subjekte (PDV, objavljivanje upražnjenih radnih mjesta, prijavljivanje i odjavljivanje zaposlenih, statističko i drugo izvještavanje vlasti).
- UP 1.3. Smanjenje upravnih prepreka u postojećim propisima.
- UP 1.9 Omogućiti plaćanje upravnih usluga na mjestima gdje se usluga traži/pruža. Omogućiti plaćanje savremenim sredstvima plaćanja (kartice, elektronsko plaćanje i dr.)

1.4. Slični projekti i aktivnosti donatora

Projekat Svjetske banke *Unapređenja investicionog okruženja i institucionalnog jačanja*, koji je u oktobru 2013. godine otpočeo sa implementacijom, za opće ciljeve ima:

- poboljšanje poslovnog okruženja;
- smanjenje troškova i rizika poslovanja u BiH kroz daljnje poboljšanje kvaliteta rada i jačanje inspekcijskih kapaciteta;
- osiguranje rasta poduzeća i pomoći institucijama u cijeloj BiH u njihovim naporima da odgovore na zahtjeve vezane za proces pridruživanja EU;
- racionalizaciju i reorganizaciju inspekcijskih sistema, i dovođenje prakse rada inspekcijskih organa na nivo EU.

Tokom realizacije ovih ciljeva Projekta, poseban akcenat će se staviti na:

- približavanje inspekcijskih organa EU praksi, putem procjene rizika kod planiranja nadzora kao i odabira poslovnih subjekata kontrole;
- poboljšanje transparentnosti i predvidljivosti inspekcijskih organa;
- realizaciju efikasnog nadzora nad tržištem;
- ostvarenje veterinarske i prehrambene sigurnosti na tržištu Bosne i Hercegovine.

Svrha projekta je:

- poboljšanje infrastrukture organa/institucija koje budu uključene u realizaciju i koje prepoznaju značaj i vrijednost povezivanja svog, sa sistemima drugih organa i

institucija, sve u cilju efikasnijeg rada, brže i jednostavnije razmjene podataka, smanjenja nepotrebnih troškova i opterećenja poslovnog sektora u cjelini.

- ubrzanje registracije poslovnih subjekata i razvoj akcijskog plana za reformu stečajnog procesa.
- poboljšanje interoperabilnost između organa uprave/institucija na svim nivoima vlasti u BiH, tj. povezivanje baze informacija/sistema i organa/institucija na svim nivoima u BiH, poput:
 - Registarskih sudova,
 - Baza općinskih organa poduzetnika/obrtnika,
 - Statističkih podataka,
 - Baza poreznih obveznika i
 - Ostalih relevantnih baza podataka.

Projekt je osmišljen u nekoliko komponenti:

1. Uspostavljanje interoperabilnog informacionog sistema (IIS) uz nabavku ESBa za centralne jedinice za e-upravu za svaki nivo vlasti;
2. Nastavak unapređenja inspekcija;
3. Redizajn i ustrojavanje procedura za pokretanje i zatvaranje biznisa;
4. Implementacija projekta;
5. Tehničko savjetovanje i nadzor.

Projekat *Izrada kataloga javnih registara* Kancelarije koordinatora za reformu javne uprave predviđa aktivnosti s ciljem pripreme koncepta (organizacioni, pravni, tehnički) za implementaciju elektronskih usluga najvišeg nivoa sofisticiranosti uz osiguranje razmjene podataka iz registara, te uspostave sistema Jedinstvene Tačke Kontakta (JTK) sa katalogima javnih usluga i registara na svim nivoima vlasti i njegovo praktično korišćenje kroz 4 odabrane pilot elektronske usluge.

Sve u svemu, ovaj projekat bi trebao nastaviti rad na rezultatima koji su već postignuti i blisko sarađivati sa svim tekućim projektima, kako bi se izbjeglo preklapanje i osigurala komplementarnost u svim njegovim aktivnostima.

2. CILJ, SVRHA I OČEKIVANI REZULTATI

2.1 Ukupan cilj

Ukupan cilj projekta je da osigura uspostavljanje neophodne infrastrukture (pravne, procesne i tehničke) za nesmetano pružanje potpunih transakcionih usluga koje uprava pruža poslovnim subjektima i građanima kroz korištenje inovativne informacione i komunikacione tehnologije u restrukturiranju državne uprave.

2.2 Svrha

Specifična svrha ovog projekta je izgradnja i uspostavljanje infrastrukture (pravne, procesne i tehničke) potrebne za efikasnu i racionalnu implementaciju usluga uprave, kroz jedinstvene tačke kontakta i elektronski, izgradnjom višepotreblijivih zajedničkih servisa e-usluga, pri centralnim jedinicama za e-upravu za svaki nivo vlasti, koji će biti stavljene na raspolaganje institucijama koje žele implementirati elektronske usluge, uključujući:

- repozitorij elektronskih obrazaca za pristup ili podnošenje zahtjeva za uslugu;

- autentikaciju i identifikaciju subjekata;
- elektronsko plaćanje usluga;
- integraciju s bazičnim registrima;
- elektronsku obradu;
- elektronsku dostavu strankama.

Za svaki upravni nivo, BiH, Federacija BiH, Republika Srpska i Brčko Distrikt BiH, po jedan pilot projekat izrade transakcijske online usluge treba da se implementira do nivoa online sofisticiranosti koji je u skladu sa postojećom infrastrukturom (PKI, plaćanje i sl.) kao bi se pokazala upotrebljivost uspostavljenje infrastrukture.

2.3 Očekivani rezultati

Sljedeći rezultati se trebaju postići projektom:

1. U skladu sa najboljim EU praksama, napravljen detaljan koncept uključujući pravne, institucionalne, procesne i tehničke aspekte i dizajn sistema središnje tačke komunikacije i interakcije sa svim korisnicima usluga javne uprave (services gateway) koji će preko jedinstvene tačke kontakta (web i drugih servisa) obavljati sigurne transakcije, preusmjerenje i druge centralizovane usluge koje su potrebne za pristup zajedničkim podacima i uslugama za svaki upravni nivo - BiH, Federacija BiH, Republika Srpska i Brčko Distrikt BiH, a koji će sadržavati minimum sljedeće unificirane višepotrebne zajedničke blokove e-usluga:
 - repozitorija elektronskih obrazaca za pristup ili podnošenje zahtjeva za uslugu;
 - autentikacija i identifikacija subjekata kroz uspostavljanje funkcije Single Sign-On – jedinstvena autentikacija za komunikaciju sa upravom i pristup većem broju usluga i / ili web stranica e-uprave¹;
 - dodavanje priloga;
 - elektronsko plaćanje usluga: izgraditi jedinstveni sistem plaćanja upravnih pristojbi kroz sistem elektroničkih usluga;
 - integracija s registrima za odabrane pilot projekte;
 - elektronska obrada;
 - praćenje statusa, komunikacija;
 - elektronsko dostavljanje strankama.
2. Izrađena analiza pravnih aspekata pružanja elektronskih usluga građanima i poslovnim subjektima za sva četiri upravna nivoa.

¹ IDDEEA je za građane razvila centralnu PKI infrastrukturu i od marta 2013. godine izdaje kvalificirane potvrde za elektronske lične karte (eID) omogućavajući građanima digitalno predstavljanje i digitalno potpisivanje u skladu sa zakonima BiH. U skladu s tim, davaoci usluga, koji žele da koriste eID treba da podnesu zahtjev IDDEEA-i specificirajući sljedeće: osnovne podatke o davaocu usluga i kontakt osobi, tipu i vrsti usluga koje pruža, koje lične podatke davaoc usluga želi da pročita i zašto, te šta će davaoc usluga dalje raditi sa pročitanim podacima. Takođe, davaoc usluga mora razviti sigurnosni koncept u kome će pokazati način sigurnog čuvanja privatnog ključa izdate potvrde i privatnog ključa, te način sigurnog čuvanja pročitanih ličnih podataka i sprečavanja neautorizovanog pristupa tim podacima.

3. Implementiran sistem u skladu sa detaljnim konceptom i dizajnom usaglašenim od strane svih zainteresiranih strana u skladu sa politikom otvorenih sistema i normi, te načelima dostupnosti i razumljivosti sadržaja i ostalim industrijskim standardima.
4. Implementirana po jedna pilot elektronska usluga za svaki upravni nivo uz izvršenu prilagodbu „back-end“ servisa i sistema i osigurana dostupnost pilot usluge preko jedinstvene tačke kontakta odgovarajućeg upravnog nivoa:
 - BiH: dostizanje najvećeg mogućeg nivoa zrelosti elektronskih usluga iz nadležnosti Instituta za mjeriteljstvo s ciljem omogućavanja građanima i pravnim licima da podnose online zahtjeve za ostvarivanje usluga, da dodaju elektronske priloge, da izvrše elektronsko plaćanje, da dobiju termin za realizaciju usluge, da dobiju informaciju o statusu predmeta, i da dobiju tražene certifikate, rješenja i sl. elektronski.
 - FBiH: dostizanje najvećeg mogućeg nivoa zrelosti elektronskih usluga korištenja podataka i vršenja usluga u oblasti premjera i katastra nekretnina (izdavanje kopije plana, prepis posjedovnog lista i zahtjev za cijepanje parcela) Federalne uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove.
 - RS: dostizanje najvećeg mogućeg nivoa zrelosti elektronske usluge dobivanja digitalizovanog zemljišnoknjižnog uloška.
 - BD BiH: dostizanje najvećeg mogućeg nivoa zrelosti elektronske usluge zapošljavanja u javnoj upravi BD BiH tj. usluga za građane koji žele da se prijave na konkurs za popunjavanje radnog mjesta u javnoj upravi BD BiH.
5. Pripremljeni uvjeti i norme za korištenje zajedničkih servisa i objavu novih e-usluga preko centralnih portala odgovarajućeg upravnog nivoa.

3. PRETPOSTAVKE I RIZICI

3.1 Pretpostavke za implementaciju projekta

Sljedeće pretpostavke su u osnovi intervencije programa:

- Politička podrška, saradnja i motivacija za sve zainteresovane strane, kako bi se provele aktivnosti projekta;
- Aktivno učešće u projektnim aktivnostima, uključujući visoko rangirane državne službenike, i pravne i IT eksperte;
- Volja vlada svakog od upravnih nivoa da pregledaju / izmjene postojeću legislativu, olakšaju svoje procedure i dijele podatke;
- Blagovremena izmjena zakonskih i podzakonskih akata.

3.2 Rizici

Postoji određeni broj rizika koje treba razmotriti:

- Manjak političke podrške, saradnje i motivacije svih zainteresovanih strana, kako bi se provele aktivnosti projekta;
- Manjak aktivnog učešća u projektnim aktivnostima, uključujući visoko rangirane državne službenike, i pravne i IT eksperte;
- Manjak volje da se procesi učine transparentnijim;
- Odbijanje uvođenja novog i izmjene postojećeg zakonodavstva;
- Odbijanje da se upravni postupci učine jednostavnijim i efikasnijim;
- Manjak koordinacije / komunikacije između institucija;

- Manjak volje institucija da dijele podatke;
- Projekat nije dobro koordinisan sa drugim tekućim inicijativama.

4. OBIM RADA

4.1 Opšti dio

Ovaj projektni zadatak definiše kontekst projekta i okolinu, njegove ciljeve i željene rezultate. On takođe identifikuje očekivanu aktivnost i tipove izlaznih rezultata i dostupne ulazne podatke korisnika. Ovaj projektni zadatak je početna tačka za proces nabavke i implementacije, napisan da adekvatno razradi projekat, njegovu okolinu i ekspertizu potrebnu za zadatak. Kroz početni period, ugovorena ekspertiza će se pokazati kroz puniju definiciju projektnih operativnih modaliteta i aktivnosti koji su potrebni za postizanje ciljeva. Očekuje se da implementator analizira zadatak sa iskustvom "na terenu" i da potpuno razradi operativnu strategiju implementatora za isporuku u odnosu na ugovor, uključujući plan rada, specifične aktivnosti i izlazne rezultate i pokazatelje, očekivane rezultate, vremenski okvir, korištenje budžeta i ulazne podatke u odnosu na predložene aktivnosti, i kvantifikovane indikatore postizanja projektnih ciljeva.

4.1.1 Opis projekta

Projekat "Implementacija zajedničkih servisa za e-usluge" je visokoprioritetni projekat. Blagovremenom izgradnjom višepotreblijvih zajedničkih servisa e-usluga postižu se velike uštede, jer besmisleno je da ove servise razvija svaka institucija posebno, odnosno da se razvijaju za svaki tip elektronske usluge posebno. S druge strane, implementacijom infrastrukture višepotreblijvih zajedničkih servisa e-usluga, centralne jedinice za e-upravu će svaka za svoj nivo, osigurati dostupnost svih novih usluga preko jedinstvenih tačaka kontakta, te uz korištenje unificiranih sistema autentifikacije i identifikacije, elektronskih obrazaca, plaćanja usluga, i sl.

Od samog početka razvoja e-uprave, za mjerenje zrelosti elektronskih usluga su se koristila 3 pokazatelja:

1. Pokazatelj sofisticiranosti daje portret napretka jedne zemlje u osiguravanju da sve bazične usluge budu dostupne online.
2. Pokazatelj pune dostupnosti online ocjenjuje broj bazičnih javnih usluga koje mogu u potpunosti biti obrađene online (tj. osim što mogu pronaći informacije o usluzi, građani ili firme mogu poslati popunjene obrasce ili izvršiti plaćanje online).
3. Pokazatelj nacionalnog portala ocjenjuje stepen u kome glavna stranica Vlade pruža "one-stop-shop" (sve na jednom mjestu) za korisnike koji pristupaju javnim uslugama.

Tri gore navedena pokazatelja se evaluiraju prema modelu kojim se ocjenjuje kako poslovni subjekti i građani mogu komunicirati sa javnom upravom sa definiranih pet nivoa zrelosti servisa e-Uprave:

1. Ima informacija: na Internetu imaju samo informacije o uslugama (opis procedure, legislative itd.).
2. Jednosmjerna interakcija (na raspolaganju su obrasci za pohranjivanje): moguće je pohranjivanje praznih formulara i formulara prijava sa Interneta na lični računar. Prazni formulari se takođe mogu štampati.
3. Dvosmjerna interakcija (na raspolaganju su elektronički obrasci za popunjavanje): moguće je popunjavanje praznih formulara ili formulara prijava putem Interneta, što takođe uključuje provjeru vjerodostojnosti. Popunjavanjem praznog formulara ili formulara prijave, aktivira se određena usluga putem Interneta.

4. Transakcija (u potpunosti elektronička obrada slučaja): moguća je realizacija cijele usluge putem Interneta, uključujući popunjavanje praznih formulara ili formulara prijava, provjeru vjerodostojnosti, plaćanje i izdavanje potvrda, pisanih naloga ili drugih oblika rezultata izvršene usluge putem Interneta.
5. Personalizacija: personalizirana i proaktivna u potpunosti automatizirana usluga.

Trenutno stanje u BiH je takvo da je većina elektronskih usluga zastala na nivou 2 okvira sofisticiranosti, tj. na raspolaganju su prazni obrasci za pokretanje usluga za pohranjivanje na vlastiti računar ili za printanje. Stoga je i pokazatelj pune online dostupnosti koji izračunava postotak e-servisa koji su stigli u četvrtu fazu zrelosti, jako nizak, a slično je i sa dostupnošću pruženih usluga preko portala, gdje se gleda pružanje informacija i usluga koncentrisanih na korisnike – građani i firme trebaju biti u mogućnosti pristupiti uslugama što je brže i učinkovitije moguće na način koji olakšava pristup njima s tačke gledišta korisnika, po temi ili životnom događaju, na primjer. Razlozi za ovakvo stanje leže u nepotpunom pravnom okviru², neadekvatnim budžetima za IKT projekte, manjkom IT

² Pravni okvir koji je potreban za ekspanziju elektronskih usluga je još uvijek nepotpun na pojedinim nivoima vlasti. Tako na primjer, država je usvojila suvremeno zakonodavstvo, prije svega Zakon o elektronskom potpisu, Zakon o elektronskom pravnom i poslovnom prometu i prateća podzakonska akta za područja elektronskih potpisa, elektronskih sjednica vlade, Internet stranica, itd. Izmjene i dopune Zakona o općem upravnom postupku, koji uređuje najširi mogući spektar vladinih postupaka, su također usvojene kako bi se stvorili temelji za elektronske usluge, ali to nije slučaj sa ostalim nivoima vlasti.

U tom smislu trenutno su na snazi sljedeći pravni akti:

- Zakon o elektronskom potpisu („Službeni glasnik BiH“, broj 91/06);
- Zakon o elektronskom pravnom i poslovnom prometu („Službeni glasnik BiH“, broj 88/07);
- Zakon o upravnom postupku („Službeni glasnik BiH“ br. 29/02, 12/04, 88/07, 93/09);
- Odluka o osnovama upotrebe elektronskog potpisa i pružanja usluga ovjeravanja („Službeni glasnik BiH“, broj 21/09);
- Odluka o elektroničkom poslovanju i e-vladi („Službeni glasnik BiH“ broj 07/10);
- Odluka o kancelarijskom poslovanju ministarstava, službi, institucija i drugih tijela Vijeća ministara BiH – („Službeni glasnik BiH“ br. 21/01, 29/03);
- Uputstvo o izradi i održavanju službenih Internet stranica institucija BiH (Službeni glasnik BiH broj 21/09).

U Republici Srpskoj, Zakon o elektronskom potpisu RS („Službeni glasnik RS“, broj 59/08) uređuje upotrebu elektronskog potpisa u pravnim poslovima i drugim pravnim radnjama, kao i prava, obaveze i odgovornosti u vezi s elektronskim certifikatima (potvrdama). Uz sam zakon, donesen je cijeli niz podzakonskih akata koji uređuju područja kao što su evidencija davaoca usluga certificiranja elektronskih potpisa, jedinstveni registar davaoca usluga certificiranja elektronskih potpisa koji izdaju kvalificirane certifikate, mjere i postupci upotrebe i zaštite elektronskog potpisa, sredstava za izradu elektronskog potpisa, obaveznog osiguranja davaoca usluga izdavanja kvalifikacionih certifikata itd. tj. sljedeće:

- Uredba o nosiocu poslova elektronske certifikacije u republičkim organima uprave („Službeni glasnik RS“ br. 114/08, 73/09);
- Pravilnik o evidenciji davatelja usluga certificiranja elektronskog potpisa certificiranih tijela („Službeni glasnik RS“ broj 88/09);
- Pravilnik o sadržaju i načinu vođenja registra certifikacijskih tijela za izdavanje kvalificiranih elektronskih certifikata („Službeni glasnik RS“ broj 88/09);
- Pravilnik o mjerama zaštite elektronskog potpisa, i kvalificiranog elektronskog potpisa, najnižem iznosu obaveznog osiguranja i primjeni organizacionih i tehničkih mjera zaštite certifikata – („Službeni glasnik RS“ broj 88/09);
- Pravilnik o tehničkim pravilima za osiguranje povezanosti evidencija („Službeni glasnik RS“ broj 88/09).

Na osnovu odredaba Zakona o Vladi Republike Srpske i Zakona o sistemu javnih službi, Vlada Republike Srpske je 2007. godine donijela Odluku o osnivanju Javne Ustanove „Agencija za informaciono društvo Republike Srpske“. Ovim aktom Republika Srpska osnovala je instituciju zaduženu za praćenje razvoja informacionog društva, te promociju upotrebe informaciono-komunikacionih tehnologija. Nadzor nad radom Agencije, u ime Vlade RS, obavlja Ministarstvo nauke i tehnologije RS.

Nadalje, Zakon o elektronskom dokumentu RS („Službeni glasnik RS“, broj 110/08) uređuje pravo fizičkih i pravnih lica na upotrebu elektronskog dokumenta u svim poslovnim radnjama i djelatnostima, te u postupcima

stručnjaka koji bi mogli provesti takvu implementaciju, te u kompleksnosti razvoja elektronskih usluga s punom online dostupnošću, jer za svaku uslugu, svaka institucija pružalac te usluge, bi trebala razviti sve elemente koji su potrebni za to, poput: popunjavanje praznih formulara ili formulara prijava, provjeru vjerodostojnosti, plaćanje i izdavanje potvrda, pisanih naloga ili drugih oblika rezultata izvršene usluge putem Interneta.

Stoga je ideja ovog projekta izgraditi višeupotrebljive zajedničke blokove e-usluga, pri centralnim jedinicama za e-upravu za svaki nivo vlasti i staviti ih na raspolaganje institucijama koje žele implementirati elektronske usluge. Na ovaj način, centralne jedinice za e-upravu će, svaka za svoj nivo, osigurati dostupnost svih novih usluga preko jedinstvenih tačaka kontakta, tj. sistema jedinstvene komunikacije i interakcije sa svim korisnicima usluga, koji koriste unificirane zajedničke blokove e-usluga poput autentikacije i identifikacije, elektronskih obrazaca, plaćanja usluga i sl.

U sklopu ovog projekta, planirano je takođe implementirati i po jednu određenu pilot elektronsku uslugu za svaki upravni nivo: BiH, Federacija BiH, Republika Srpska i Brčko Distrikt BiH, koja bi koristila izgrađenu infrastrukturu i dokazala upotrebljivost iste.

4.1.2 Geografska oblast koja se treba pokriti

Bosna i Hercegovina

4.1.3 Ciljne grupe

Implementacijom pilot online usluga, građani i poslovni subjekti će imati direktne koristi od projekta, jer će im te usluge biti dostupne u bilo koje vrijeme i s bilo kojeg mjesta, neovisno o spolu, dobi, naobrazbi, socijalnoj skupini, imovinskoj sposobnosti ili bilo kojoj drugoj posebnosti. S druge strane, uspostavom infrastrukture višeupotrebljivih zajedničkih servisa e-usluga, centralne jedinice za e-upravu svakog upravnog nivoa: BiH, Federacija BiH, Republika Srpska i Brčko Distrikt BiH, će dobiti bazičnu infrastrukturu za brzo, jednostavno i unificirano razvijanje ostalih e-usluga, te osiguranje njihove dostupnosti preko jedinstvenih tačaka kontakta.

4.2 Specifične aktivnosti

Sa blagovremenom izgradnjom višeupotrebljivih zajedničkih servisa e-usluga postići će se velike uštede, jer besmisleno je da ove servise razvija svaka institucija posebno, odnosno da se razvijaju za svaki tip elektronske usluge posebno. Implementacijom infrastrukture višeupotrebljivih zajedničkih servisa e-usluga, centralne jedinice za e-upravu će svaka za svoj nivo, osigurati lakšu implementaciju i dostupnost svih novih usluga preko jedinstvenih tačaka kontakta, te uz korištenje višeupotrebljivih zajedničkih servisa e-usluga, poput unificiranih sistema autentikacije i identifikacije, elektronskih obrazaca, plaćanja usluga, i sl. Kako bi se to postiglo, potrebno je implementirati sljedeće aktivnosti:

koji se vode pred organima republičke uprave u kojima se elektronska oprema i programi mogu primjenjivati u izradi, prijenosu, pohranjivanju i čuvanju informacija u elektronskom obliku. Ovaj Zakon takođe uređuje pravnu valjanost te upotrebu i promet elektronskih dokumenata, a Zakon o elektronskom poslovanju RS (Službeni glasnik RS 59/09) definira pružanje usluga i pravila u vezi sa sklapanjem ugovora u elektronskom obliku.

Federacija Bosne i Hercegovine nema legislativu za primjenu elektronskog potpisa, jer se oslanja na Zakon o elektronskom potpisu BiH, ali je usvojila Zakon o elektronskom dokumentu.

U Brčko distriktu BiH, doneseni su Zakon o elektronskom potpisu Brčko distrikta BiH („Službeni glasnik BD br. 39/10, 61/10) i Zakon o elektronskoj ispravi Brčko distrikta BiH („Službeni glasnik BD br. 39/10, 61/10), ali ni jedan još nije stupio na snagu, jer se čeka uspostava Nadzornog organa koji bi vršio nadzor i akreditaciju CA u skladu sa Zakonom o elektronskom potpisu BiH.

A. 1. U skladu sa najboljim EU praksama i analiziranim stanjem u BiH, napraviti odgovarajući detaljan koncept obuhvatajući sve potrebne zakonodavne, procesne i tehničke aspekte i dizajn sistema središnje tačke komunikacije i interakcije sa svim korisnicima usluga javne uprave (services gateway) koji će obavljati transakcije, preusmjeravanje i druge centralizovane usluge koje su potrebne za pristup zajedničkim podacima i uslugama, prilagođen stanju na svakom upravnom nivou - BiH, Federacija BiH, Republika Srpska i Brčko Distrikt BiH, a koji će sadržavati minimum sljedeće unificirane višeuropotrebne zajedničke blokove e-usluga:

A.1.1. Repozitorij elektronskih obrazaca za pristup ili podnošenje zahtjeva za uslugu;

A.1.2. Autentikacija i identifikacija subjekata kroz uspostavljanje funkcije Single Sign-On – jedinstvena autentikacija za pristup većem broju usluga i / ili web stranica e-uprave;

A.1.3. Dodavanje priloga;

A.1.4. Elektronsko plaćanje usluga: izgraditi jedinstveni sistem plaćanja upravnih pristojbi kroz sistem elektroničkih usluga:

- omogućiti primanje elektroničkih računa te istodobno kreiranje e-Uplatnica za te račune;

- ugovoriti formalno pravno, te implementirati jedan od moguća tri načina plaćanja: platne kartice, plaćanjem preko mobilnog telefona ili e-bankingu okviru internetskog bankarstva kojega korisnici koriste (plaćanjem direktno nalogom sa računa)³.

A.1.5. Integracija s registrima za odabrane pilot projekte;

A.1.6. Elektronska obrada;

A.1.7. Praćenje statusa, komunikacija;

A.1.8. Elektronsko dostavljanje strankama;

U skladu sa analizom stanja na svakom upravnom nivou i pripremljenim konceptom, te u uskoj saradnji sa centralnim jedinicama za e-Upravu pri svakom upravnom nivou, pripremiti detaljnu tehničku specifikaciju potrebne opreme, koja će biti predmet odvojene procedure javne nabavke.

A. 2. Analizirati pravne aspekte pružanja elektronskih usluga od strane upravnih organa prema građanima i poslovnim subjektima za sva četiri upravna nivoa:

A.2.1. Analizirati postojeći pravni okvir i procedure;

A.2.2. Identificirati sve potrebne pravne, regulatorne i procesne preduslove;

A.2.3. Izraditi preporuke i nacрте ugovora (terms and conditions) za korištenje e-servisa

³ U trenutnom sistemu IDDEEA-a postoje dvije opcije za plaćanje: plaćanje putem banke ili elektronsko plaćanje. Ako korisnik odabere „elektronsko plaćanje“, sistem će ga automatski preusmjeriti na vanjski portal za plaćanje, gdje će korisnik unijeti broj kreditne kartice i platiti taksu. Ako korisnik odabere „plaćanje putem banke“, sistem će pokazati uplatnicu, na način na koji treba biti popunjena, i daće opciju za štampanje ove uplatnice, tako da je korisnik može uplatiti u banci ili pošti. Na ovoj uplatnici, identifikacioni dio će biti generisan i oštampiran, i ova identifikacija će biti korištena da se ovaj zahtjev automatski poveže sa informacijama o plaćanju koje daju banke.

A. 3. Implementirati sistem u skladu sa detaljnim konceptom i dizajnom poštujući politiku otvorenih sistema i normi, te načela dostupnosti i razumljivosti sadržaja i ostale industrijske standarde:

A.3.1. Razviti tražene funkcionalnosti sistema u skladu sa prihvaćenim dizajnom;

A.3.2. Osigurati ispunjenje osnovnih nefunkcionalnih zahtjeva u cilju osiguranja konzistentnosti, učinkovitosti i pouzdanosti sistema e-usluga: dostupnost, sigurnost i pouzdanost, proširivost i interoperabilnost te tehnološka neovisnost⁴;

A.3.3. Osigurati pravovaljanu instalaciju specificirane opreme.

A.3.4. Instalirati, konfigurirati i testirati sistem i dostaviti izvorni kod, sve potrebne licence i sistemsku dokumentaciju, sa pravima za korištenje i modificiranje razvijenog sistema.

A.3.5. Osigurati adekvatnu obuku za centralne jedinice za e-upravu svakog upravnog nivoa, distribuirati korisnička i administratorska uputstva i raspored obuke, te provesti korisničku, tehničku i administratorsku obuku.

A. 4. Implementirati po jednu pilot elektronsku uslugu za svaki upravni nivo uz izvršenu prilagodbu „back-end“ servisa i sistema i sa poveznicom na unificirane višepotrebne zajedničke blokove e-usluga:

Pilot usluga za BiH (detaljnije specifikacije priložene u Aneksu 1): dostizanje najvećeg mogućeg nivoa zrelosti elektronskih usluga iz nadležnosti Instituta za mjeriteljstvo s ciljem omogućavanja građanima i pravnim licima da podnose online zahtjeve za ostvarivanje usluga, da dodaju elektronske priloge, da izvrše elektronsko plaćanje, da dobiju termin za realizaciju usluge, da dobiju informaciju o statusu predmeta, i da dobiju tražene certifikate, rješenja i sl. elektronski.

Pilot usluga za FBiH (detaljnije specifikacije priložene u Aneksu 2): dostizanje najvećeg mogućeg nivoa zrelosti elektronskih usluga korištenja podataka i vršenja usluga u oblasti premjera i katastra nekretnina (izdavanje kopije plana, prepis posjedovnog lista i zahtjev za cijepanje parcela) Federalne uprave za geodetske i imovinsko-pravne poslove.

Pilot usluga za RS (detaljnije specifikacije priložene u Aneksu 3): dostizanje najvećeg mogućeg nivoa zrelosti elektronske usluge dobivanja digitaliziranog zemljišnoknjižnog uložka. Trenutno su ZK ulošci digitalizirani u 18 općina u RS, te će se razvijena usluga bazirati na ovoj zajedničkoj bazi, a usluga će biti interesantna prvenstveno notarima, advokatima i bankama, ali i građanima. Specijalni metod pristupa za sve institucije koji koriste često usluge ZK kancelarija (banke, notari itd) bi takođe trebao biti omogućen. Navedena usluga bi trebala biti dostupna preko jedinstvene tačke kontakta preko koje će se omogućiti uvid u

⁴ Dostupnost podrazumijeva mogućnost korištenja usluga od strane bilo kojeg korisnika kroz raspoložive komunikacijske kanale; pouzdanost i sigurnost podrazumijevaju postupke koji u potpunosti omogućuju zaštitu podataka informacija za cijelo vrijeme prijenosa u procesima komunikacije te djelotvornost e-usluge i u izvanrednim situacijama; proširivost i interoperabilnost podrazumijevaju oblikovanje i izvedbu e-usluga na način koji omogućava neometanu nadogradnju postojećih e-usluga te njihovo povezivanje s ciljem objedinjenog pružanja istih dok tehnološka neovisnost podrazumijeva uvođenje i djelovanje e-usluga bez ograničavanja na upotrebu specifične tehnološke platforme koja nije u skladu s osobinama proširivosti i interoperabilnosti.

zemljišnoknjižnu evidenciju, grafički prikaz katastarske čestice (opciono), kao i mogućnost dobijanja pravno valjanih elektronskih zemljišnoknjižnih podataka korištenjem zajedničkih blokova iz prethodne aktivnosti, poput elektronskog plaćanja. Imajući u vidu da postoji Zakon o digitalnom dokumentu eZKK treba da bude legitiman dokument u skladu sa EU direktivama.

Pilot usluga za BD BiH (detaljnije specifikacije priložene u Aneksu 4): dostizanje najvećeg mogućeg nivoa zrelosti elektronske usluge zapošljavanja državnih službenika tj. usluga za građane koji žele da se prijave na konkurs za popunjavanje radnog mjesta državnog službenika uključujući:

- elektroničku registraciju i kreiranje online profila bez prijave na odgovarajuću poziciju;
- elektroničko popunjavanje online CVa uz pohranjivanje potrebne pripadajuće dokumentacije, obezbjeđujući odgovarajuće rješenje e-Sigurnosti za pohranu ličnih dokumenata;
- odabir oblasti/poslova/institucija od interesa, te elektroničko dostavljanje obavijesti (putem sistema, sms-a, e-mail-a) o novim otvorenim konkursima za tako proizvoljno selektirane poslove;
- elektroničku prijavu na objavljeni konkurs – finetuning pripadajućeg online profila i CV-ja i elektronička prijava;
- management svih prijava na konkurse uz mogućnost elektroničkog povlačenja prijave;
- personalizirano i proaktivno slanje obavijesti o statusu prijave na konkurse, te informacije o terminima i rezultatima ispita (kroz sistem, putem sms-a i e-mail-a);

A.4.1. Uraditi analizu trenutnih procesa za svaku pilot uslugu uključujući pravne, institucionalne, procesne i tehničke aspekte.

A.4.2. U skladu sa analizom pripremiti detaljne funkcionalne specifikacije za svaku od pilot elektronskih usluga sa korištenjem potrebnih izgrađenih zajedničkih blokova iz aktivnosti A.3.;

A.4.3. Razviti, instalirati i konfigurirati odgovarajuće pilot e-usluge za svaki nivo u skladu sa prihvaćenim detaljnim funkcionalnim specifikacijama i poštivanjem osnovnih indikatora upotrebljivosti⁵;

A.4.4. Osigurati ispunjenje osnovnih nefunkcionalnih zahtjeva u cilju osiguranja konzistentnosti, učinkovitosti i pouzdanosti sistema e-usluga: dostupnost, sigurnost i pouzdanost, proširivost i interoperabilnost te tehnološka neovisnost⁶;

⁵ - osiguranje adekvatne podrške i pomoći;

- davanje povratne informacije i praćenje zadovoljstva korisnika;

- lakoća, brzina i transparentnost procesa pružanja usluga e-Uprave: voditi računa da se prati napredak i da su ranije verzije spašene prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu, te osigurati da se korisnik uvijek može vratiti na stranicu na mjesto gdje je napustio zahtjev. U toku pružanja usluge, korisnik treba da zna jasno koliko je procesnih koraka napravio i koliko toga još treba učiniti, te koliko vremena će mu trebati da završi online process, te dobije povratnu informaciju od uprave.

⁶ Dostupnost podrazumijeva mogućnost korištenja usluga od strane bilo kojeg korisnika kroz raspoložive komunikacijske kanale; pouzdanost i sigurnost podrazumijevaju postupke koji u potpunosti omogućuju zaštitu podataka informacija za cijelo vrijeme prijenosa u procesima komunikacije te djelotvornost e-usluge i u izvanrednim situacijama; proširivost i interoperabilnost podrazumijevaju oblikovanje i izvedbu e-usluga na način koji omogućava neometanu nadogradnju postojećih e-usluga te njihovo povezivanje s ciljem objedinjenog pružanja istih dok tehnološka neovisnost podrazumijeva uvođenje i djelovanje e-usluga bez

A.4.5. Instalirati i konfigurirati sistem i dostaviti izvorni kod, sve potrebne licence i sistemsku dokumentaciju, sa pravima za korištenje i modifikiranje razvijenog sistema;

A.4.6. Osigurati dostupnost pilot elektronskih usluga preko portala/jedinstvenih tačaka kontakta za svaki upravni nivo uz osiguranje personaliziranog pristupa sa različitih uređaja (računar, mobilni, smart tv, itd.) za svakog identificiranog korisnika ka svim informacijama i uslugama e-uprave.

A.4.7. Testirati sistem: pripremiti test plan, izvršiti testiranje, izdati validaciju.

A.4.8. Osigurati adekvatnu obuku za institucije pružaoce pilot usluge: distribuirati korisnička i administratorska uputstva i raspored obuke, te provesti korisničku, tehničku i administratorsku obuku.

A.4.9. Osigurati pružanje podrške u operativnim uslovima, tj. osigurati da se sistem redovito podešava/poboljšava po zahtjevima korisnika, te da je korisnicima pružena adekvatna podrška u korištenju i administraciji sistema.

A. 5. Objaviti uvjete i norme za korištenje zajedničkih servisa i objavu novih e-usluga preko centralnih portala i jedinstvenih tačaka kontakta odgovarajućeg upravnog nivoa:

A.5.1. Pripremiti uvjete i norme za korištenje zajedničkih servisa i objavu novih e-usluga preko centralnih portala i jedinstvenih tačaka kontakta odgovarajućeg upravnog nivoa.

A.5.2. Upoznati institucije javne uprave sa raspoloživosti zajedničkih servisa za objavu novih e-usluga preko centralnih portala i jedinstvenih tačaka kontakta, te sa uvjetima i normama za njihovo korištenje.

4.3 Upravljanje projektom

4.3.1 Struktura upravljanja projektom

Odgovornost za upravljanje provedbom ugovora je podijeljena između Kancelarije koordinatora za reformu javne uprave (Kancelarija koordinatora), kao ugovornog organa, i članova Upravnog odbora Fonda reformu javne uprave i predstavnika korisnika projekta u smislu usvajanja odgovarajućih odluka o implementaciji projektnih aktivnosti i izlaznih rezultata projekta, u skladu sa relevantnim odredbama dokumenata Memoranduma o razumijevanju za uspostavljanje Fonda za reformu javne uprave i Zajedničke platforme o principima i načinu implementacije Akcionog plana 1 Strategije reforme javne uprave u BiH (u daljem tekstu: Zajednička platforma).

Zajednička platforma predstavlja dokument koji postavlja politički i pravni okvir i osnovu za saradnju tijela uprave sa raznih nivoa vlasti u BiH vezano za implementaciju reformskih mjera i aktivnosti Strategije RJU i Akcionog plana 1. Između ostalog, ovaj dokument takođe određuje pitanja delegiranja i rada predstavnika tijela uprave u zajedničkim tijelima za implementaciju reforme i nadzor nad njenom implementacijom (uključujući takođe implementaciju projekata u određenoj reformskoj oblasti). Za reformsku oblast e-Uprava, poseban Nadzorni tim je ustanovljen, koji trenutno broji 11 članova i uključuje predstavnike Ministarstva komunikacija i transporta BiH, Generalnog sekretarijata SM BiH, Federalnog

ograničavanja na upotrebu specifične tehnološke platforme koja nije u skladu s osobinama proširivosti i interoperabilnosti.

ministarstva transporta i komunikacija, IDDEEA-e, Federalnog zavoda za javnu upravu, Generalnog sekretarijata Vlade FBiH, Generalnog sekretarijata Vlade RS, AID RS, Vlade BD BiH.

U kontekstu implementacije ovog projektnog zadatka, Nadzorni tim za e-Upravu će imati pretežno savjetodavnu funkciju i predstavljati interese korisnika u smislu: verifikacije rješenja i izlaznih rezultata koji su rezultat rada u određenim segmentima projekta, procjene napretka projekta i postizanja predviđenih ukupnih rezultata, diskusije o prijedlozima i zajedničkoj harmonizaciji vezano za pojedinačna rješenja projekta, konsultacije vezane za važna pitanja koja mogu imati uticaj na buduću implementaciju projekta, rasprave o raznim aspektima podrške projektu na nivou korisnika i pojedinačnih nivoa vlasti.

Kancelarija koordinatora vrši monitoring implementacije ugovora na osnovu izvještaja koje je pripremio implementator projekta i informacija koje su obezbijedili korisnici projekta, i podnosi izvještaje o napretku UO FRJU na odobrenje. Izvještaji i drugi dokumenti, izrađeni tokom implementacije projekta se podnose članovima i zamjenicima članova Nadzornog tima za oblast e-Uprava kao informacija. Izvještaji koje je odobrio ugovorni organ (uključujući odobrenje UO FRJU) su osnova za periodične isplate za usluge koje su pružene u skladu sa ugovorom.

Za potrebe implementacije ovog projekta, Kancelariju koordinatora će predstavljati državni službenik koji obavlja poslove stručnog savjetnika za reformu javne uprave za oblast e-Uprava (rukovodilac projekta ugovornog organa - koordinator reformske oblasti e-Uprava). Rukovodilac projekta ugovornog organa će imati odgovornost za monitoring i operativnu koordinaciju projekta u smislu izvršenja ugovora na osnovu ovog projektnog zadatka.

Za potrebe projekta, na strani korisnika projekta predviđeno je formiranje posebnog radnog tijela (implementacioni tim). Implementacioni tim treba predstavljati interese korisnika i njihovo uključivanje u realizaciju projekta. Uloga implementacionog tima je između ostalog, da: pruži stručni doprinos i potrebne inpute u kreiranju specifičnih rezultata projekta, verifikira izlazne rezultate, pojedina rješenja i prijedloge mjera koji budu razvijeni u toku trajanja projekta, informira Nadzorni tim za reformsku oblast eUprava 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 12 članova koji će biti imenovani od strane predstavnika korisnika sa svih nivoa uprave u BiH. Struktura i sastav implementacionog tima će biti utvrđeni nakon odobrenja Projektnog zadatka od strane UO FRJU uz konsultacije sa predstavnicima Nadzornog tima za oblast eUprava.

4.3.2 Odgovornost implementatora ugovora

Implementator ugovora će imati odgovornost za izbor i primjenu odgovarajuće metodologije za upravljanje i provedbu projekta, koja mora biti zasnovana na najboljim praksama standardnog koncepta upravljanja projektnim ciklusom i posebno, sa obaveznom primjenom metodologije matrice logičkog okvira (LFM).

Jedan od ključnih eksperata, kojeg angažuje implementator ugovora, će imati odgovornosti rukovodioca projektnog tima, što uključuje nadležnosti za upravljanje, koordinaciju i implementaciju pratećih projektnih aktivnosti, planiranje i raspodjelu resursa. Dio vremena angažmana eksperta kao rukovodioca projektnog tima mora biti rezervisano za upravljanje projektom, a ostatak vremena za pružanje ekspertskih usluga relevantnih za sadržaj projekta. Implementator projekta će imati sljedeće obaveze i odgovornosti prema ugovornom organu u smislu organizacije upravljanja projektom:

- Upravljanje projektom i finansijsko upravljanje;
- Pružanje ukupne tehničke podrške za ključne i druge eksperte angažovane na projektu;
- Obezbjedenje sve neophodne opreme, za eksperte za nesmetanu realizaciju aktivnosti tokom implementacije projekta;
- Koordinacija rada sa predstavnicima korisnika kroz prethodno navedene implementacione i nadzorne strukture i, ako bude neophodno, sa drugim predstavnicima korisnika i donatora koji podržavaju rad FRJU, kao i sa drugim vezanim projektima značajnim za materiju ugovora.

Implementator ugovora mora osigurati neophodne preduslove za mobilnost angažovanih eksperata na teritoriji Bosne i Hercegovine. Takođe, imaće odgovornost organizovati lokalni prevoz i prevod dokumenata, kao i druge sekretarske i prevodilačke usluge tokom implementacije projekta, ako se ukaže potreba za ove oblike usluga.

4.3.3 Resursi koje treba obezbijediti ugovorni organ i/ili druge strane

Ugovorni organ i korisnici neće biti odgovorni da obezbijede bilo kakve resurse za implementaciju projekta.

5. LOGISTIKA I VRIJEME

5.1 Mjesto

Glavna kancelarija projekta će biti smještena u Sarajevu, Bosna i Hercegovina, a projekat će se implementirati u Sarajevu, Brčkom i Banja Luci.

5.2 Datum početka i period izvršenja

Planirani datum početka je drugi kvartal 2014. godine, ovisno o proceduri javne nabavke, a period implementacije ugovora će biti 12 mjeseci od datuma početka.

6. USLOVI

6.1 Osoblje

6.1.1 Ključni eksperti

Svi eksperti koji imaju ključnu ulogu u implementaciji ugovora se smatraju ključnim ekspertima. Svaka ponuda, koja ne ispunjava dole navedene minimalne zahtjeve (sve osim onih koji su izričito navedeni kao prednosti) biće proglašena kao tehnički neodgovarajuća i neće se dalje pregledati. Za eksperte se zahtijeva da rade najmanje 95% vremena na projektnim aktivnostima u zemlji korisnici, jer projektne aktivnosti bi se trebale provesti na lokaciji korisnika.

Profili ključnih eksperata za ovaj ugovor su sljedeći:

KLJUČNI EKSPERT 1 - VOĐA TIMA: VIŠI EKSPERT ZA E-UPRAVU

Kvalifikacije i vještine:

- 1) Univerzitetska diploma ili više tehničkog ili društvenog smjera.
- 2) Radno znanje engleskog jezika.

Opšte profesionalno iskustvo:

- 1) Najmanje 10 godina radnog iskustva u dizajnu, razvoju i implementaciji informacionih sistema u javnoj upravi.
- 2) Najmanje 5 godina iskustva u vođenju IT projekata u javnoj upravi.

Specifično profesionalno iskustvo:

- 1) Iskustvo u vođenju najmanje dva završena projekta u javnoj upravi slične vrijednosti i trajanja.
- 2) Iskustvo u najmanje dva završena projekta koja su imala za rezultat implementaciju elektronske usluge javne uprave s dostignutim četvrtim ili petim nivoom zrelosti servisa.
- 3) Međunarodno priznati certifikat u oblasti vođenja projekata.

Zadaci:

Ključni ekspert 1 (vođa tima) će biti odgovoran za:

- Upravljanje svim projektnim aktivnostima
- Vođenje ključnih intervjua
- Podnošenje svih izvještaja i Finalnog izvještaja
- Svu komunikaciju sa članovima tima i saradnju sa korisnicima
- Svu komunikaciju sa rukovodiocem projekta ugovornog organa
- Organizaciju proizvodnje izlaznih rezultata
- Isporuku izlaznih rezultata
- Testiranje i simulaciju svih izlaznih rezultata
- Kontrolu kvaliteta svih izlaznih rezultata
- Osiguranje vidljivosti projekta

KLJUČNI EKSPERT 2 I 3: IT EKSPERTI ZA ELEKTRONSKE SERWISE**Kvalifikacije i vještine:**

- 1) Univerzitetska diploma u kompjuterskoj nauci ili drugoj sličnoj disciplini.
- 2) Radno znanje engleskog jezika.
- 3) Radno znanje jednog od zvaničnih jezika u BiH.

Opšte profesionalno iskustvo:

- 1) Najmanje 7 godina radnog iskustva na polju dizajna, razvoja i implementacije informacionih sistema.

Specifično profesionalno iskustvo:

- 1) Najmanje 5 godine radnog iskustva u razvoju web baziranih informacionih sistema.
- 2) Najmanje 3 godine radnog iskustva u implementaciji elektronskih servisa u javnoj upravi.
- 3) Najmanje 3 godine iskustva u radu sa SOA, XML and SOAP.
- 4) Iskustvo u najmanje jednom završenom projektu iz oblasti arhitekture informacionih sistema javne uprave.
- 5) Minimum 1 certificirani kurs iz oblasti razvoja web aplikacija.

Zadaci:

Ključni ekspert 2 i 3 će biti odgovorni za:

- Provođenje analize i koncepta.
- Vođenje dizajna i implementacije sistema.

KLJUČNI EKSPERT 4: PRAVNI EKSPERT**Kvalifikacije i vještine:**

- 1) Univerzitetska diploma u oblasti pravnih nauka.
- 2) Aktivno znanje engleskog jezika.
- 3) Aktivno znanje jednog od zvaničnih jezika u BiH.
- 4) Kompjuterska pismenost.

Opšte profesionalno iskustvo:

- 1) Najmanje 7 godina opšteg profesionalnog iskustva.
- 2) Najmanje 3 godine iskustva na izradi ugovora (terms and conditions) za korištenje e-servisa.

Specifično profesionalno iskustvo:

- 1) Iskustvo u najmanje jednom projektu vezanom za izradu pravnog okvira za implementaciju usluge javne uprave.
- 2) Iskustvo u najmanje jednom projektu e-uprave.

Zadaci:

Ključni ekspert 4 će biti odgovoran za:

- Analize trenutnog stanja relevantnog pravnog okvira.
- Rad na stvaranju pravog osnova za pružanje elektronskih usluga javne uprave.
- Pripremanje nacrtu prijedloga potrebnih reformi pravnih okvira, izradu nacrtu neophodnih pravnih instrumenata kao što su izmjene procedura i sl.

6.1.2 Resursi i sredstva koje mora obezbijediti Implementator

Implementator će ekspertima obezbijediti odgovarajuću tehničku podršku i opremu. Ovo znači da će se obezbijediti adekvatna kancelarijska oprema i dovoljne administrativne, sekretarske i prevodilačke usluge kako bi se omogućilo ekspertima da se fokusiraju na svoje primarne zadatke i odgovornosti za implementaciju projektnih aktivnosti u okviru ugovora. Implementator ugovora će odabrati i angažovati dodatnu grupu ostalih eksperata (pored ključnih eksperata navedenih ovim projektnim zadatkom) prema potrebama profila navedenih u Organizaciji i metodologiji i/ili ovom Projektnom zadatku. Svi eksperti moraju biti nezavisni i bez sukoba interesa u odgovornostima koje su im date. Treba se napomenuti da državni službenici i drugo osoblje javne uprave zemlje korisnice ne može

biti angažovano kao eksperti.

Preporuka je da eksperti trebaju posjedovati svoje prenosne računare.

Implementator ugovora će osigurati ekspertima adekvatnu podršku i opremljenost za realizaciju traženih usluga što između ostalog uključuje i sljedeće aktivnosti:

- Iznajmljivanje prostora za potrebe projekta;
- Nabavku ili iznajmljivanje objektivno neophodne kancelarije, IT i komunikacione opreme za nesmetano funkcionisanje projektnog tima;
- Angažovanje osoblja za podršku za projekat i eksperte (prevod, administrativne, sekretarske usluge, itd.);
- Umnožavanje, lektorisanje i prevod osnovnih izvještaja navedenih u projektnom zadatku kao i drugih adhoc (specijalnih i/ili operativnih) izvještaja o napretku koje bude zahtijevao rukovodilac projekta ili ugovorni organ;
- Aktivnosti vezane za slanje osoblja na lokaciju implementacije ugovora avionske karte u slučaju da angažovani eksperti dolaze izvan BiH, uključujući takođe osiguranje viza, itd.);
- Osiguranje mobilnosti eksperata u oblasti BiH van grada koji je sjedište projekta (prevoz, smještaj / noćenje, gorivo, iznajmljivanje i održavanje vozila, osiguranje, itd.);
- Adekvatan broj licenci u slučajevima korištenja software trećih strana;

6.1.3 Vremenski angažman eksperata

Predviđeno je da ukupno procijenjeno vrijeme angažmana ključnih i drugih eksperata, tokom 12 mjeseci trajanja projekta, bude implementirano na teritoriji BiH.

6.2 Kancelarijski prostor

Implementator ugovora će imati obavezu osigurati odgovarajući kancelarijski - poslovni prostor za rad eksperata tokom perioda implementacije ugovora, tj. implementacije projektnih aktivnosti u skladu sa dogovorenim vremenskim rasporedom. Implementator ugovora je odgovoran za organizaciju i opremanje prostora na način da osigurava adekvatno radno okruženje, infrastrukturu i druge preduslove za smještaj i normalan rad eksperata i drugog osoblja implementatora ugovora, angažovanog za implementaciju aktivnosti implementiranih u okviru projekta.

6.3 Oprema

Dio sredstava budžeta ovog projekta predviđen je za nabavku opreme neophodne za realizaciju naprijed navedenih aktivnosti. Svu opremu vezanu za ovaj projekat, Ugovorni organ će nabaviti kroz odvojenu tendersku proceduru u korist krajnjih korisnika.

6.4 Prateći troškovi

Prateći troškovi pokrivaju dodatne troškove nastale u okviru implementacije ovog projekta i određuju se u fiksnom ukupnom iznosu vezano za ukupan budžet projekta. Iznos za prateće troškove mora biti uključen u ukupnu budžetsku strukturu projekta, bez mogućnosti da se mijenja njegova svrha i gornja granica. Implementator ugovora će morati osigurati pismeno odobrenje ugovornog organa prije trošenja sredstava budžeta ustanovljenog za prateće troškove.

Prateći troškovi pod ovim ugovorom su 50.000,00 KM (bez PDV-a). Ovaj iznos mora biti uključen u budžet bez izmjena.

Za konkretan projektni zadatak, predviđeni su sljedeći prateći troškovi:

- Tehnički i logistički troškovi organizacije 1 konferencije i 4 tematskih radionica i/ili okruglih stolova i savjetovanja sa predstavnicima korisnika (putni troškovi članova radnih grupa, iznajmljivanje prostora i opreme, usluge prevoda, umnožavanje materijala, prateći troškovi smještaja, hrane i osvježenja za učesnike, itd.) u skladu sa sadržajem specifičnih projektnih aktivnosti;

6.5 Ukupan budžet projekta

Ukupan maksimalan budžet za implementaciju ovog projekta je 1.600 000 KM (bez PDV) od čega je 1.200.000,00 KM (bez PDV-a) za implementaciju ugovora o uslugama iz ovog projektnog zadatka, a 400.000,00 KM (bez PDV-a) za nabavku opreme koja će biti predmet odvojene procedure javne nabavke.

7. IZVJEŠTAVANJE

7.1 Zahtjevi za izvještavanje

Implementator ugovora, u pripremi svih izvještaja će uzeti u obzir zahtjeve definisane u sljedećem dijelu ovog projektnog zadatka, odredbe ugovora i instrukcije koje obezbijedi ugovorni organ i rukovodilac projekta ugovornog organa nakon potpisivanja ugovora.

Vezano za zahtjeve za izvještavanje, uspostavljene su sljedeće kategorije izvještaja:

- osnovni izvještaji o napretku - ključni za implementaciju ovog projektnog zadatka i izvršenje ugovora;
- specijalni (operativni) izvještaji i dokumentacija - koje zahtijeva rukovodilac projekta ugovornog organa u zavisnosti od specifičnih oblasti rada i aktivnosti vezanih za implementaciju ugovora.

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

Osnovni izvještaji

a) Početni izvještaj

Implementator ugovora mora pripremiti i podnijeti ugovornom organu početni izvještaj u roku od 50 radnih dana od dana potpisivanja ugovora i početi operativnu implementaciju ugovora. Početni izvještaj mora biti zasnovan na sadržaju originalne tehničke ponude implementatora ugovora (organizacija i metodologija implementatora ugovora) i mora biti ažuriran relevantnim podacima i nalazima do kojih je došao implementator ugovora tokom početne faze projekta. Ovaj izvještaj, između ostalog, će uključivati najmanje:

- rezultate pregleda i preliminarne nalaza vezanih sa izvršenjem i operativnom implementacijom projekta, uključujući takođe pregled mogućih promjena u oblasti, koje su nastale u periodu nakon pripreme projektnog zadatka, koje mogu imati uticaj na strukturu projekta i relevantnost sadržaja pratećih aktivnosti;
- jasnu specifikaciju ciljeva, metodologiju, planirane aktivnosti, ulazne podatke i resurse za predviđene aktivnosti, kao i planirane izlazne rezultate (rezultate i efekte koji proističu iz implementacije aktivnosti);
- detaljan plan rada za sve ustanovljene aktivnosti sa vremenskim planom za cijeli period implementacije projekta;

- identifikaciju zadataka, rasporede i procjenu angažovanja eksperata (ključnih i ostalih) i ostalog osoblja implementatora ugovora, upravljanje projektom i zahtjeve vezane za doprinose i oblasti zajedničkog rada na projektu sa predstavnicima korisnika projekta;
- listu kvantitativnih i mjerljivih indikatora napretka projekta po izlaznim rezultatima, sa ciljem postizanja projektnih rezultata, sa procjenama i pretpostavkama;
- Matricu logičkog okvira (LFM) pripremljenu u skladu sa standardnom metodologijom upravljanja projektnim ciklusom i prema sadržaju projektnog zadatka i predloženom pristupu implementatora.

Početni izvještaj mora imati odgovarajući izvršni sažetak i osnovni tekstualni sadržaj. Sve dodatne informacije se trebaju obezbijediti u formi priloga. Implementator ugovora, u okviru početne faze, treba identifikovati moguće promjene značajne u vezi sa sadržajem projektnog zadatka i uskladiti ove promjene sa ugovornim organom i krajnjim korisnicima prije podnošenja početnog izvještaja. Usvajanje početnog izvještaja od strane ugovornog organa i UO FRJU je preduslov za sljedeće aktivnosti na implementaciji projekta, kao što će biti utvrđeno odredbama ugovora.

b) Periodični izvještaji

Periodični izvještaji se podnose u okviru 10 dana nakon kraja svakog izvještajnog perioda tokom cijelog perioda predviđenog za implementaciju ugovora. Periodični izvještaji se moraju podnijeti svaka 3 mjeseca, počev od podnošenja početnog izvještaja. Periodični izvještaji moraju naglasiti napredak projekta u odnosu na ustanovljene izlazne projektne rezultate i očekivane isporuke, dati pregled ključnih implementiranih aktivnosti, prepreke i poteškoće u implementaciji projekta i predložena rješenja za njihovo prevazilaženje, pregled rezultata i efekata projektnih aktivnosti u odnosu na ustanovljene indikatore, iskorištene resurse i sredstva, preporuke, nalaze i zahtjeve do kojih se došlo kroz implementaciju projekta, i dati pregled plana rada za sljedeći izvještajni period u implementaciji projekta (uključujući planirane ciljeve, izlazne rezultate, aktivnosti i resurse u okviru LFM). Periodični izvještaji će takođe uključivati relevantne sadržaje u pogledu opšteg napretka reforme javne uprave i razvoja državne službe - posebno aktivnosti drugih komplementarnih projekata i inicijativa, značajnih za implementaciju projekta i/ili ciljeva i izlaznih rezultata. 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 pripremiti u skladu sa zahtjevima, instrukcijama i formatima koje dostavi ugovorni organ.

c) Finalni izvještaj

Nacrt finalnog izvještaja se podnosi ugovornom organu unutar 1 mjeseca prije isteka perioda ustanovljenog za izvršenje ugovora, s ciljem potvrđivanja sadržaja i uklanjanja mogućih nedostataka, u skladu sa nalazima pregleda ugovornog organa. Finalni izvještaj se podnosi rukovodiocu projekta odmah po završetku projektnih aktivnosti, a maksimalno u roku do 15 dana od dana predviđenog za izvršenje ugovora, a što će biti precizirano Ugovorom. Finalni izvještaj sadrži pregled i opis svih dokumenata koji su izrađeni tokom implementacije projekta (izvještaji, analitičke studije i dokumenti, zapisnici sa sastanaka i konsultacija, nalazi i preporuke sa radionica, itd.), sažeti pregled i analizu implementiranih aktivnosti, postignute rezultate, preporuke i zaključke za buduće aktivnosti koje se trebaju osigurati nakon implementacije projekta (u formi "izlazne strategije": uključujući takođe procjene održivosti i mjere koje bi trebalo implementirati direktno od strane korisnika). Finalni izvještaj mora navesti implementirane zadatke i potpuno postignute rezultate u predmetnoj oblasti, u odnosu na tekuće procese i aktivnosti, i dati preporuke za prioritete, smjernice i smjerove budućeg rada u polju projektne intervencije i također mora biti

potvrđen od strane krajnjih korisnika. Izvještaj takođe mora sadržavati ukupnu analizu dostignuća i procjene efekata projekta u odnosu na indikatore napretka i resurse za njihovo potvrđivanje, koji su uključeni u LFM, koja je usklađena tokom početne faze projekta, kao i kritičku analizu rizika i prepreka koji su identifikovani tokom operativne implementacije projekta. Sastavni dio finalnog izvještaja je takođe njegov finansijski dio, koji sadrži ukupan pregled svih nastalih troškova u odnosu na ustanovljenu budžetsku strukturu projekta, u skladu sa relevantnim odredbama ugovora i instrukcijama i formama za finansijsko izvještavanje, koje je dostavio ugovorni organ.

7.1.1 Posebni izvještaji i dokumentacija

Pored prethodno opisanih osnovnih izvještaja o napretku, ugovorni organ i/ili rukovodilac projekta ugovornog organa može zahtijevati od implementatora ugovora da obezbijedi dodatne informacije o toku implementacije projektnih aktivnosti tokom implementacije ugovora. Informacije se mogu zahtijevati u formi: izvještaja o napretku vezano za kraće vremenske periode, pružanja informacija za procjenu napretka implementacije specifičnih projektnih aktivnosti, izvještaja o radu ključnih i drugih eksperata na specijalnim zadacima iz obima projekta; preporuka i zaključaka koji proizilaze iz aktivnosti zajedničkog rada sa predstavnicima korisnika; tehničkih izvještaja vezanih za korelaciju i napredak u implementaciji drugih projekata i informacija relevantnih za rad na projektu. Dodatno, implementator ugovora će podnijeti ugovornom organu sve dokumente, tehničke izvještaje, radne materijale, priručnike (uključujući programe obuka, prezentacije, itd.), ostale dokumente pripremljene za potrebe korisnika i/ili korištene tokom implementacije projekta, software sa izvornim kodom sa kompletnom tehničkom i korisničkom dokumentacijom, uključujući prava korištenja, modifikacije i pregledanja software-a bez ikakvih ograničenja. Korišteni software trećih strana biti će dostavljen sa odgovarajućim brojem licenci.

7.2 Podnošenje i odobravanje izvještaja o napretku

Glavni izvještaji o napretku moraju biti predati ugovornom organu u 4 (četiri) primjerka na svakom od službenih jezika u BiH i na engleskom jeziku. Svi glavni izvještaji moraju biti predati u štampanom obliku i po zahtjevu ugovornog organa moraju dodatno biti predati u elektronskom obliku (zajedno softverom i pratećim materijalima). Izvještaji moraju biti predati ugovornom organu, koji ih odobrava i/ili ih prosljeđuje drugim zainteresovanim stranama u skladu sa ovim projektnim zadatkom. Početni izvještaj, Periodični izvještaji o napretku i Finalni izvještaj sa projektnim isporukama, nakon što ih odobri ugovorni organ i krajnji korisnici, biće odrednice za periodične i finalne isplate. Osnovni zahtjevi vezano za strukturu, format i sadržaj finansijskog i opšteg dijela izvještaja o napretku, kao i procedura i rokovi za odobravanje izvještaja o napretku će biti detaljnije određeni odredbama ugovora.

Ugovorni organ će biti koordinator kompletne komunikacije između implementatora i institucija koje će biti uključene u projekat. Odobravanje odgovora na projektnu komunikaciju svake pojedinačne institucije biće koordinisan preko ugovornog organa. Odgovornost za odobravanje implementatorovih isporuka iz svake pojedinačne faze i aktivnosti uz prethodnu pisanu saglasnost krajnjih korisnika u toku implementacije projekta, imaće ugovorni organ.

7.3 Autorsko pravo

Vlasništvo i autorstvo nad svom dokumentacijom, formularima, pravilnicima, video zapisima, software-om, izvornim kodom i svim drugim informacijama / podacima / isporukama koji ne sadrže povjerljive poslovne podatke o individualnim kompanijama, i koji su proizvedeni uz podršku FRJU, zadržava Kancelarija koordinatora kao ovlaštena državna institucija koja upravlja ovim Fondom. Kancelarija koordinatora takođe zadržava pravo da navedeno vlasništvo i autorstvo prenese na korisnike – nadležne institucije 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.

Kako bi se razvio interes za programe podrške u BiH, implementator može nekomercijalno, u dogovoru sa rukovodstvom Kancelarije koordinatora, obezbijediti slobodan pristup ovim povjerljivim informacijama drugim projektima koje finansiraju zemlje EU ili drugim zainteresovanim zemljama ili organizacijama. Takođe, ovi materijali mogu biti dijeljeni sa stranim ili lokalnim institucijama i osobljem u BiH sa ciljem povećanja nivoa interesa za donatorske programe podrške u Bosni i Hercegovini.

8. MONITORING I EVALUACIJA

Ugovorni organ će vršiti monitoring i nadgledanje izvršenja projekta koji je predmet ovog ugovora. Monitoring će biti zasnovan na periodičnim procjenama napretka u pružanju postavljenih isporuka projekta i nivou dostignuća specifičnih ciljeva projekta. Ugovorni organ će vršiti monitoring implementacije projekta na osnovu verifikacije i komentarisanja redovnih izvještaja o napretku i drugih informacija koje obezbijedi implementator ugovora, kao i na osnovu posjeta, sastanaka sa predstavnicima institucija / korisnika i informacija koje obezbijede predstavnici korisnika tokom implementacije projekta, u skladu sa **Smjernicama za monitoring i evaluaciju projekata koji se finansiraju iz Fonda za reformu javne uprave u BiH.**

Nije predviđena mogućnost vanjskog monitoringa projekta, kojeg bi ugovorio implementator projekta.

Za potrebe ukupnog monitoringa projekta, implementator ugovora bi trebao, tokom početne faze implementacije, izraditi ažuriranu matricu logičkog okvira i dogovoriti sa ugovornim organom listu kvantifikovanih i mjerljivih indikatora napretka projekta. Prethodno, početna matrica logičkog okvira, struktuirana na osnovu ciljeva, rezultata i aktivnosti predstavljenih u ovom Projektnom zadatku, bi se trebala pripremiti u okviru ponude (u okviru organizacije i metodologije implementatora ugovora).

8.1 Posebni zahtjevi

Ugovorni organ i implementatori ugovora za implementaciju projekata iz oblasti reforme javne uprave imaju obavezu promovisati reformski proces. Od implementatora ugovora se zahtijeva da primijeni odgovarajući vizuelni identitet ugovornog organa, predstavnika donatora i/ili korisnika projekta u skladu sa zahtijevima postavljenim tokom implementacije projekta. Od implementatora ugovora se može zahtijevati, u konsultacijama sa službenicima ugovornog organa, zaduženim za informacije, da razvije adekvatan plan promotivnih aktivnosti projekta, koji će, između ostalog, uključiti pripremu javnih i medijskih saopštenja, informacije za internet stranice ugovornog organa, kao i druge komunikativne aktivnosti sa ciljem osiguranja "vidljivosti" projekta i promocije reforme javne uprave.

Izvršilac usluge mora uključiti dovoljno detaljan preliminarni plan projekta koji pokazuje strukturu podjele posla i redoslijed i vremenski okvir za svaku aktivnost. Plan mora sadržati predloženi angažman, uloge i odgovornosti članova tima. Plan mora imati praktičnu podjelu u faze pripreme, izrade, testiranja, instalacije, obuke, operativnog rada i održavanja informacijskog sistema, sa kratkoročnim ciljevima i pokazateljima uspjeha

projekta koji se mogu koristiti za praćenje napretka, te specifične rezultate koje trebaju postići.

U početnoj fazi, predloženi dizajn sistema mora biti jasan, tačan, jednoznačan, specifičan i provjerljiv. Predloženi dizajn treba potpuno opisati vanjsko ponašanje aplikacije, tj. funkcionalne zahtjeve ponašanja, ali takođe treba opisati detaljne nefunkcionalne zahtjeve, ograničenja dizajna i druge faktore neophodne za pružanje kompletnog i sveobuhvatnog opisa zahtjeva za razvoj softvera. Predloženi dizajn mora biti na jednom od zvaničnih jezika BiH i moraju ga zvanično prihvatiti korisnici prije početka razvoja sistema.

Što se tiče nefunkcionalnih zahtjeva sistema, sljedeći minimum se mora ispoštovati:

Višeslojnost sistema treba da omogući odvojenost nivoa na kojem se skladište podaci, nivoa procesne logike i nivoa korisničkog interfejsa. Novi sistem treba biti u skladu sa standardima otvorenih sistema, što će mu omogućiti učinkovito spajanje s drugim informacionim sistemima i omogućiti mu da učinkovito dijeli potrebne podatke. Usklađenost sa standardima se neće primjenjivati samo na funkcionalnost usluga, nego i na dizajn, platforme / infrastrukturu i druge dijelove sistema. Sistem mora koristiti standarde i važeće preporuke za tehnologije koje su definirala vodeća tijela za standardizaciju (ISO, W3C, Open Oasis). Primjeri standarda uključuju HTML, ODF, HTTPS, XML, SOAP i WSDL. Dalje, tokom razvoja sistema treba slijediti smjernice razvoja standarda industrije, uključujući, ali ne ograničavajući se na:

- Skalabilnost - sposobnost sistema i da se povećava i da se smanjuje kako bi podržao različit broj korisnika ili obim transakcija. Aplikacija bi trebala biti u stanju skalirati horizontalno (dodavanjem više servera) ili vertikalno (povećanjem kapaciteta hardvera ili učinkovitosti softvera).
- Fleksibilnost - sposobnost aplikacije da se prilagodi i razvija kako bi zadovoljila nove zahtjeve, bez uticaja na postojeće operacije. Ovo se oslanja na modularnu arhitekturu, koja izoluje složenost integracije, prezentacije i poslovne logike jedno od drugog kako bi se omogućila jednostavna integracija novih tehnologija i procesa unutar aplikacije. Ako su zahtjevi sistema promijenjeni u vremenu i prostoru ili je potrebna instalacija novih softverskih modula, uvijek bi trebala postojati mogućnosti odgovora na ove nove zahtjeve u kasnijoj fazi, bez redizajna ili mijenjanja onoga što je već instalirano i konfigurirano. Sve takve promjene bi trebalo lako provesti lokalno obučeno osoblje, bez traženja skupih razvojnih rješenja. Sve promjene i razvoji napravljeni na sistemu moraju biti podržani u svim budućim izdanjima softvera.
- Pouzdanost – mogućnost izvođenja zadanih funkcija unutar zadanih uvjeta za zadani vremenski period.
- Ponovna iskoristivost – ponovna iskoristivost programskih komponenti.
- Dostupnost - podrazumijeva mogućnost korištenja usluga od strane bilo kojeg korisnika kroz raspoložive komunikacijske kanale, kompatibilnost sa standardnim web preglednicima, te pristup preko mobilnih uređaja.
- Interoperabilnost - podrazumijevaju oblikovanje i izvedbu e-usluga na način koji omogućava neometanu nadogradnju postojećih e-usluga te njihovo povezivanje s ciljem objedinjenog pružanja istih.
- Tehnološka neovisnost podrazumijeva uvođenje i djelovanje e-usluga bez ograničavanja na upotrebu specifične tehnološke platforme koja nije u skladu s osobinama proširivosti i interoperabilnosti.
- Upotrebljivost - pilot e-usluge treba da zadovoljavaju osnovne indikatore upotrebljivosti:

- osiguranje adekvatne podrške i pomoći;
- davanje povratne informacije i praćenje zadovoljstva korisnika;
- lakoća, brzina i transparentnost procesa pružanja usluga e-Uprave: voditi računa da se prati napredak i da su ranije verzije spašene prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu, te osigurati da se korisnik uvijek može vratiti na stranicu na mjesto gdje je napustio zahtjev. U toku pružanja usluge, korisnik treba da zna jasno koliko je procesnih koraka napravio i koliko toga još treba učiniti, te koliko vremena će mu trebati da završi online process, te dobije povratnu informaciju od uprave.
- Sigurnost - sigurnost podrazumijeva postupke koji u potpunosti omogućuju zaštitu podataka i informacija za cijelo vrijeme prijenosa u procesima komunikacije. Novi sistem treba biti u skladu s najvišim sigurnosnim standardima i mora biti siguran, pouzdan i lako dostupan za rad na način koji osigurava da integritet softvera i podataka bude zadržan, te mora biti dostupan samo autentifikovanim i ovlaštenim korisnicima. Identitet korisnika mora biti utisnut na sve transakcije u sistemu. Sve razumne mjere moraju biti dizajnirane u sistemu kako bi se spriječio slučajan ili namjeran neovlašten pristup ličnim podacima sadržanim u sistemu. Zaštitne mjere trebaju uključivati, prema potrebi, enkripciju podataka, hijerarhijski pristup ograničen lozinkama, zaštitu od neovlaštenog kopiranja ili mijenjanja podataka, itd. Sljedeća minimalna svojstva vezana za sigurnost moraju biti osigurana:
 - bezbjedna **autentifikacija** na daljinu pomoću pametnih uređaja s digitalnim certifikatima (PKI), koja jamči identitet subjekata u međusobnoj komunikaciji.
 - **autorizacija** - utvrđivanje pojedinačnih dozvola za pristup podacima i aplikacijama, definisanje prava pristupa korisnicima, korištenje lozinke, procedura za prijavu na aplikacijama.
 - **integritet** operativnog sistema, baze podataka i podataka - osiguranje da nije bilo promjena izvornih podataka tokom prenosa.
 - **povjerljivost** - osiguranje da neovlaštene osobe nemaju pristup podacima koji se razmjenjuju.
 - **neopozivost** - nemogućnost osporavanja odobrene ili obavljene transakcije.
 - Revizije, sigurnost prenosa podataka putem enkripcije, razvoj i implementacija strategije backup-a / povrata, sistem monitoringa i druge opšte sposobnosti.
- Robusnost – otpornost na teške uvjete rada, nekontrolirani unos, nisku memoriju i druge neočekivane uvjete.
- Otpornost na greške – otpornost na teške uvjete i mogućnost oporavka od uvjeta u kojima dolazi do grešaka i otkazivanja ispravne funkcionalnosti komponenti
- Održivost – laka izmjena i nadogradnje u svrhu očuvanja postojeće funkcionalnosti
- Jednostavnost u upotrebi - lako razumijevanje rada i brzo prihvatanje, minimalni troškovi obuke.
- Višejezičnost – podrška za sva 3 zvanična BiH jezika i dva pisma.

Uz dostavu samog sistema, sljedeća prateća dokumentacija mora biti dostavljena od strane izvršioca usluge:

- Dizajn
- Izvorni kod
- Model podataka

- UML dijagrami
- Referentni priručnik
- Detaljni korisnički priručnik
- Administrativni priručnik
- Procedura održavanja

Nadalje, plan projekta koji pripremi Izvršilac usluge mora opisivati predloženi pristup instalaciji i testiranju koji će osigurati kvalitet rezultata sistema i davati korisnicima sistema redovne prilike za pregled i potvrđivanje prijema sistema i komponenti projekta. Prije odobrenja za rad, sve funkcije novog sistema treba testirati. Generalno, slijedeće provjere trebaju biti provedene: funkcionalne provjere (prisutnost, ispravnost i prikladnost funkciji, sloboda od proturječja i sl.), testiranje ergonomije i svojstva u radnom vremenu (učinkovitost, pouzdanost, jednostavnost korištenja, održavanje, dokumentacija, itd.), ispitivanje formalnih svojstava (kompatibilnost, interoperabilnost, usklađenost sa standardima, usklađenost s internim pravilima i zakonskim propisima, kvalitet softvera i sl.) i testovi specifični za sigurnost. Izvještaj o testnoj fazi treba biti dostavljen na odobrenje. Korisnici će omogućiti prihvaćanje kad sve značajne pogreške pronađene tokom testiranja izvođač ukloni.

Nakon toga, faza operacije treba generalno početi pilot operacijom u kojoj se sve komponente aplikacije, posebno njihova interakcija, testiraju po prvi put u proizvodnim uslovima. Ovdje je cilj ne toliko da se pronađu greške u hardveru i softveru, nego da se stekne iskustvo u odnosu na učinkovitost i prikladnost cjelokupnog postupka, i da se nađu slabe tačke, npr. provjera učinkovitosti sistema i procesa, stepen iskorištenja, obim podataka, podložnost greškama, sigurnosni problemi, adekvatnost obuke itd. Ako se navedene tačke odnose na greške u hardveru i softveru ili odstupanja od dogovorenih specifikacija, izvođač ih mora ispraviti. Nakon zaključenja pilot faze, novi sistem može biti konačno stavljen u puni pogon i, generalno, ovaj prelaz iz pilot faze u stvaran produktivan rad bi trebao biti bez diskontinuiteta. Tokom ovog vremena, izvođač će takođe pripremiti korisnike da preuzmu ovu funkciju od izvođača nakon što se ugovor završi. Konsultant će osigurati da sistem radi u skladu sa zahtijevanim funkcionalnostima i korisnici će dati konačno prihvatanje kada su sve tražene isporuke isporučene i sistem bude radio u skladu sa zahtijevanim funkcionalnostima.

Izvođač će biti obvezan osigurati 30 dana besplatne podrške na licu mjesta, nakon konačnog stavljanja u pogon s vremenom odziva od 2 sata, s radnim vremenom od 9.00 - 17:30, 5 dana sedmično. Mora postojati proces prijavljivanja grešaka, gdje su greške svrstane u sljedeće kategorije:

Kategorija	Opis	Vrijeme odgovora / popravke
A	Katastrofalan pad sistema pri čemu sistem ne može podržati poslovne procese.	2 sata / 12 sati
B	Ozbiljan pad sistema, ali sistem se još uvijek može koristiti za podršku poslovnim procesima. Ovo može takođe biti i problem kategorije A, ali sa dokumentovanim zaobilaznim rješenjem.	2 sata / 5 dana

Kategorija	Opis	Vrijeme odgovora / popravke
C	Problem koji nije ozbiljan i koji ne utiče na poslovni proces.	2 sata / 10 dana

Tokom ovog perioda, izvođač će pružiti podršku u punom vremenu u obliku konsultacija, pomoći i savjeta i pripremiti korisnike da preuzmu ovu funkciju od izvođača nakon što se ugovor završi. Tijekom ovog perioda, korisnici moraju biti potpuno osposobljeni u svim aspektima softvera i trebaju imati cjelovito razumijevanje automatizovanih procesa i procedura, što će im omogućiti da daju detaljnu i učinkovitu pomoć u istrazi, upravljanju i rješavanju upita i softverskih grešaka. Izvođač će osigurati garanciju da će sistemi raditi u skladu sa zahtijevanim funkcionalnostima i tokom perioda održavanja sve ispravke grešaka u sistemu će izvođač obezbijediti besplatno.

Po završetku ovog projekta, svaki upravni nivo mora imati mogućnost sklapanja pojedinačnih ugovora o održavanju softvera. Izvršilac usluge će biti dužan da u dogovoru sa Implementacijskim timom usaglasi cijene usluga održavanja sistema nakon završetka projekta. Održavanje sistem mora uključivati sljedeće:

- Korektivno održavanje - troškovi zbog mijenjanja softvera kako bi se riješili problemi otkriveni nakon početne implementacije.
- Adaptivno održavanje - troškovi zbog mijenjanja softverskog rješenja kako bi se omogućilo da ostane učinkovito u promjenljivom poslovnom okruženju.
- Perfektivno održavanje - troškovi zbog poboljšanja ili povećanja softverskog rješenja za poboljšanje ukupnih performansi.
- Poboljšanja - troškovi zbog stalnih inovacija.

Godišnja cijena ukupnog održavanja sistema za sva četiri nivoa vlasti ukupno neće prelaziti 15% od vrijednosti sklopljenog ugovora. Izvršilac usluge je dužan precizirati cijene za sve tipove usluga. Navedene cijene mora odobriti Implementacijski tim. Izvršilac usluge garantuje da će obezbijediti dostupnost softverske podrške po završetku projekta u periodu od najmanje 5 godina.