

**Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH i Ministarstvo  
komunikacija i prometa BiH**

**ANALIZA KORIŠTENJA SERVISA E-VLADE I MOGUĆNOSTI KORIŠTENJA  
SERVISA OD STRANE DRUGIH INSTITUCIJA**

Prosinac, 2018. godine

## **SADRŽAJ**

### **1. UVOD**

### **2. TRENUTAČNO STANJE INFRASTRUKTURE**

#### **2.1. Sistemska infrastruktura**

#### **2.2. Mrežna infrastruktura**

#### **2.3. Sigurnost sustava e-vlade**

#### **2.4. DR lokacija**

### **3. KATALOG SERVISA**

#### **3.1. Lista servisa**

### **4. STRATEŠKI PRAVCI RAZVOJA PRUŽATELJA IT USLUGA**

### **5. ANALIZA MOGUĆNOSTI KORIŠTENJA SERVISA OD STRANE OSTALIH INSTITUCIJA**

### **6. PROJEKTI OD ZNAČAJA ZA ELEKTRONIČKO POSLOVANJE I GRAĐANE**

### **7. PREGLED PREPORUKA I ZAKLJUČAKA PO OBLASTIMA**

## 1. UVOD

Na temelju članka 17. Zakona o Vijeću ministara Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, br. 30/03, 42/03, 81/06, 76/07, 81/07, 94/07 i 24/08), a u vezi sa zaključkom Vijeća ministara Bosne i Hercegovine sa 75. sjednice, održane 11. 12. 2013. godine, Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH je u suradnji s Ministarstvom komunikacija i prometa BiH izradilo Analizu korištenja servisa e-vlade i mogućnosti korištenja servisa od strane drugih institucija. Zaključak Vijeća ministara BiH bio je da se zadužuje Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH da u suradnji s Ministarstvom komunikacija i prometa BiH realizira preporuku Ureda za reviziju broj 29, koja glasi: „Iako je primijećeno da je broj institucija BiH koje koriste usluge e-vlade povećan u odnosu na 2011. godinu, pojedinim institucijama je ponovno preporučeno da ispituju mogućnosti povezivanja na sustav e-vlade, čime bi se smanjili troškovi za sve navedene usluge, a zadržala ili popravila razina funkcionalnosti informacijskog sustava. Preporučujemo da Vijeće ministara BiH, preko resornog ministarstva, napravi analizu koje institucije mogu koristiti sustav e-vlade i korištenja resursa ovog sustava.“

Sukladno navedenom, za realizaciju ovog zaključka, na prijedlog generalnog tajnika Vijeća ministara BiH i tajnika Ministarstva prometa i komunikacija BiH, formiran je radni tim u sastavu:

1. u ime Ministarstva komunikacija i prometa BiH:
  - a. Vlatko Drmić, pomoćnik ministra
  - b. Irida Varatanović, šefica Odsjeka za informatizaciju
  - c. Branislav Zimonjić, viši stručni suradnik za informacijske tehnologije;
2. u ime Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH:
  - a. Ivana Šarić, rukovoditeljica Službe za održavanje i razvoj sustava elektroničkog poslovanja i e-vlade
  - b. Boris Vasković, stručni savjetnik, administrator sustava
  - c. Ivan Brčić, viši stručni suradnik, mrežni administrator.

Za potrebe izrade ovog dokumenta radna skupina je ugovorom *premier support* angažirala eksperticu iz kompanije Microsoft, koja je uradila analizu i dala preporuke najboljih praksi kada je u pitanju upravljanje IT uslugama i izrada kataloga usluga e-vlade.

Dokument analize mogućnosti korištenja usluga e-vlade od strane ostalih institucija BiH sastoji se od:

- pregleda infrastrukture i trenutnog stanja sustava e-vlade
- kataloga servisa i iskorištenosti servisa od strane pojedinih institucija BiH
- strateških pravaca razvoja pružatelja IT usluga
- analize mogućnosti korištenja usluga e-vlade od strane ostalih institucija BiH
- projekata od značaja za elektroničko poslovanje i građane – pregled preporuka i zaključaka po oblastima.

## 2. Trenutačno stanje

Sustav e-vlade uspostavljen je 2008. godine projektom UNDP-a „E-vlada u Vijeću ministara BiH“, a od 2010. godine je oformljena i organizacijska jedinica za podršku institucijama pri Generalnom tajništvu Vijeća ministara Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Generalno tajništvo). Taj sustav je primarno namijenjen pružanju IKT infrastrukture agencijama, direkcijama, ministarstvima i drugim tijelima uprave Vijeća ministara Bosne i Hercegovine, odnosno svim institucijama Bosne i Hercegovine.

Generalno tajništvo je odgovorno za razvoj i održavanje informacijsko-komunikacijske infrastrukture i elektroničkog poslovanja institucija Bosne i Hercegovine. Kontinuiranim razvojem i proširenjem broja servisa informacijsko-komunikacijski sustav e-vlade postao je jedan od najvećih i najšire zastupljenih informacijsko-komunikacijskih sustava institucija Bosne i Hercegovine.

U ovom trenutku 58 institucija BiH i preko 2000 zaposlenih koristi servise sustava e-vlade. Popis svih korisnika sustava e-vlade može se vidjeti u **Prilogu br. 1** ovog dokumenta.

### 2.1. Sistemska infrastruktura

Sistemska infrastruktura u Vijeću ministara uspostavljena je inicijalno na fizičkim serverima i Windows 2003 arhitekturi, koja je implementirana projektom UNDP-a i Europske komisije. U prvoj fazi migrirano je oko 800 korisnika s lokalnih domenskih i *workgroup*-infrastruktura u jedinstvenu domensku i mrežnu infrastrukturu sa središnjim domenskim kontrolorom. U prvoj fazi projekta implementirani su sljedeći servisi:

- web-portal za deset institucija na namjenski razvijenom CMS rješenju po zahtjevima projekta za tijela državne uprave;
- servis elektroničke pošte;
- intranet portal;
- aplikacija „eSjednica“.

U prvoj fazi projekta adaptacijom podrumskog prostora izgrađena je i server-sala sa svim pratećim komponentama, prema najboljim međunarodnim preporukama, te su implementirani fizička zaštita, kontrola pristupa, sustav za zaštitu od požara te omogućeno daljnje širenje usluga.

Za sedam godina sustav je transformiran s dominantno fizičke platforme na virtualizacijsku platformu, koja trenutačno predstavlja privatni *cloud* institucija BiH. Projekt virtualizacije sada obuhvaća oko stotinu virtualnih servera na tri Microsoft bazirane klasterizirane virtualne platforme. Te se platforme koriste za razne namjene: WEB serveri, Mail Exchange serveri, stand-alone aplikacije, registri, elektronička pisarnica, elektroničke sjednice, kao i za specifične namjene, kreirani po potrebama iskazanim od institucija BiH.

Za smještanje podataka na sustavu e-vlade, kao i za sigurnosnu pohranu podataka, koriste se specijalizirani EMC i HP sustavi.

Za monitoring i izvještavanje koristi se Microsoft System Center 2016 platforma, koja je realizirana na virtualnoj platformi te osigurava automatsku instalaciju antivirusnog rješenja, monitoring ključnih servisa i servera i automatsko ažuriranje novih verzija softvera kroz System Center Configuration Manager te ostale funkcionalnosti System Center familije proizvoda.

Kao komunikacijsku platformu sustav e-vlade koristi Microsoft Lync server (Skype for bussines), koji omogućava razmjenu tekstualnih poruka, kao i video\audio komunikaciju.

Od početka implementacije projekta pa do danas kompletan sustav je prošao transformaciju iz dominantno fizičke infrastrukture u virtualnu platformu u kojoj je postignut visok stupanj iskorištenosti potencijala i umnogome olakšana redistribucija resursa u skladu s potrebama institucija. Sustav se transformirao u IAAS (Infrastructure as a service ) po NIST (National Institute of Standards and Technology) standardima.

Sustav elektroničke pošte je djelomično integriran s Microsoft Cloud servisima, konkretno u slučaju Ministarstva vanjske trgovine i ekonomskih odnosa i Predsjedništva BiH, stoga je sustav pored Private Cloud modela moguće promatrati i kao Hybrid Cloud, s mogućnošću visokog stupnja integracije sa svim trenutačno aktualnim tehnologijama.

## 2.2. Mrežna infrastruktura

Mrežna infrastruktura sustava e-vlade sastoji se od pet segmenata:

- pasivne mrežne infrastrukture;
- pristupnog segmenta;
- Core i agregacijskog segmenta;
- Front-end segmenta;
- udaljene lokacije;
- VPN-a.

### **Pasivna mrežna infrastruktura**

Pasivna mrežna infrastruktura izrađena je prema standardima strukturnog kabliranja. tako izvedena pasivna mrežna infrastruktura predstavlja jedan od osnovnih uvjeta za priključenje bilo koje institucije na sustav e-vlade. Stanje pasivne mrežne infrastrukture može se smatrati zadovoljavajućim. Međutim u idućem razdoblju nužno je napraviti testiranje svih mrežnih veza pasivne infrastrukture te na temelju rezultata testiranja izvršiti eventualnu rekonstrukciju mrežne infrastrukture. Isto tako, u idućem razdoblju potrebno je napraviti analizu kapaciteta pasivne mrežne infrastrukture te izvršiti proširenje kapaciteta u skladu s rezultatima analize.

### **Pristupni segment**

Aktivna mrežna infrastruktura zasnovana je uglavnom na Cisco mrežnoj opremi. Mreža je bazirana na Cisco tehnologijama i Cisco protokolima te se oprema drugih proizvođača ne može adekvatno uklopiti u mrežni sustav, osim u onim segmentima gdje ne remeti postojeću mrežnu arhitekturu. Problema na ovome segmentu mrežne infrastrukture do sada nije bilo tako da se stanje pristupnog dijela mreže može smatrati dobrim.

U Generalnom tajništvu implementiran je WIFI sustav s 50 pristupnih točaka. Navedeni sustav baziran je na Lancom WIFI uređajima. Iako prilično velika, u WIFI mrežu nije implementiran kontroler, što značajno otežava administraciju ovoga segmenta mreže. Tijekom eksploatacije WIFI mreže ona je dopunjena s nekoliko Mikrotik uređaja, što je dodatno usložilo administraciju. Tijekom 2015. godine jedan segment mrežne infrastrukture unaprijeđen je implementacijom WIFI infrastrukture bazirane na Cisco mrežnim uređajima, odnosno s 12 pristupnih točaka posljednje generacije, koji se upravljaju putem Cisco WIFI kontrolera.

Navedenim unapređenjem WIFI mrežne infrastrukture kvalitetnom mrežom pokriveni su uredi ministara i dvorana za održavanje sjednica Vijeća ministara Bosne i Hercegovine. Na postojeći kontroler dodano je još 12 Cisco WIFI uređaja za Direkciju za europske integracije. Cjelokupna Cisco WIFI mreža je zasnovana na centraliziranom upravljanju uređajima, što uvelike olakšava kvalitetu i upravljivost tog dijela mrežne infrastrukture. Kako bi se unaprijedila kvaliteta i administracija WiFi sustava potrebno je izvršiti zamjenu starih stand alone uređaja s odgovarajućim kontrolor based uređajima i poboljšati pokrivenost signalom prostora institucija BiH.

### **Core i agregacijski segment**

Core mreže čini cluster Cisco Catalyst 6807 uređaja te Cisco Nexus 5548 UP L3 switcha. Nexus switchevi su Core uređaji „Data centra“ dok su Catalyst 6807 core uređaji cjelokupnog sustava, odnosno za sve korisničke mreže uključujući i udaljene lokacije. Stanje u ovom segmentu može se smatrati odličnim pogotovo ako se u obzir uzme aktualnost Catalyst 6807 uređaja. Navedeni segment putem Cisco protokola distribuira parametre drugog i trećeg sloja OSI referentnog modela kroz cjelokupni pristupni segment.

### **Front-end segment**

Javno dostupni servisi objavljeni su preko Fortinet Next Generation Firewall uređaja dok se internet-pristup izvršava preko CheckPoint Next Generation Firewall (NGFW) uređaja. NGFW uređaji omogućavaju napredne zaštitne mehanizme kao što su IPS, antivirus i antitob, URL filter, application filter. Web bazirane aplikacije dodatno su zaštićene Web application firewall uređajem koji treba zaštititi web-aplikacije na aplikativnoj razini te da kroz reverse proxy konfiguraciju osigura optimalan utrošak javnih IP adresa. Kompletan sustav zaštićen je i od DDOS zaštitom implementacijom Forti DDOS uređaja. Svi uređaji u front-end segmentu imaju jedan vid redundance te se stanje ovog segmenta mrežne infrastrukture može smatrati vrlo dobrim.

### **Udaljene lokacije – VPN**

Udaljene lokacije povezane su putem iznajmljenih VPN linija. Trenutačno ima devet udaljenih lokacija koje se nalaze u Sarajevu. Iako su lokacije povezane putem iznajmljenih VPN linija, promet je dodatno kriptiran, odnosno kreirana je DMVPN infrastruktura. Kao središnja točka ove infrastrukture koriste se dva Cisco ISR rutera serije 4400. Na spoke lokacijama nalaze se Cisco 2801, 2901 te Cisco ISR routeri. Na središnjoj lokaciji osigurana je visoka dostupnost dok je ista sa strane udaljenih lokacija osigurana samo za Predsjedništvo BiH. Osiguravanje visoke dostupnosti sa strane udaljenih lokacija ovisi o potrebi institucije koja se nalazi na udaljenoj lokaciji. U dosadašnjem radu nije bilo značajnih problema ili prekida veza k udaljenim lokacijama.

## **2.3. Sigurnost sustava e-vlade**

Arhitektura zaštite sustava e-vlade sastoji se od šest sigurnosnih segmenta:

- sigurnost pristupnog mrežnog segmenta;
- sigurnost pristupa internetu;
- sigurnost elektroničke pošte;
- sigurnost servisa na sustavu;
- sigurnost krajnjih točaka / računala;

- edukacija administratora i korisnika sustava.

Sigurnost pristupnog mrežnog segmenta sastoji se iz seta mjera koje za cilj imaju sprečavanje neovlaštenog pristupa mrežnoj infrastrukturi sustava e-vlade, neovlaštenog pristupa resursima sustava, kao i sprečavanje drugih zlonamjernih aktivnosti koje mogu biti izvedene ostvarivanjem pristupa na pristupni segment mrežne infrastrukture. Sigurnosne mjere na ovom segmentu sastoje se od:

- fizičke sigurnosti mrežnih čvorišta;
- kontrole pristupa mrežnim čvorištima;
- segmentacija mreže;
- Layer 2 sigurnosnog mehanizma (Port Security, DHCP snooping, BPDU Guard, Storm Control...);
- Layer 3 i Layer 4 sigurnosnih mehanizama (access list, DMVPN, routing autentifikacija, izolacija management segmenta, logiranje aktivnosti na mrežnoj infrastrukturi...);  
logiranja aktivnosti i dešavanja na mrežnoj infrastrukturi.

Segment sigurnosti pristupa internetu namijenjen je zaštititi korisnika IT sustava e-vlade u VM BiH od opasnosti s interneta te indirektno zaštititi svih servisa sustava. Istodobno ovaj segment štiti i druge internet resurse od zlonamjernih ili kompromitiranih korisnika na sustavu te na taj način štiti reputaciju institucija BiH i osigurava pravilan rad IT servisa. Ovaj segment zaštite sustava implementiran je korištenjem Next Generation Firewall uređaja. Korištenjem ovih uređaja sav promet od korisnika k internetu i obratno filtrira se putem klasičnog firewalla, naprednih URL-a i aplikacijskih filtera, antivirusnih, antibot i IPS mehanizama. Svi mehanizmi NGFW koriste reputacijske baze i potpise proizvođača opreme.

Sigurnost elektroničke pošte ima za cilj spriječiti protok malicioznih sadržaja putem elektroničke pošte. Ovaj segment bazira se na modernim mail security uređajima koji prilikom pregleda sadržaja elektroničke pošte koriste sljedeće zaštitne mehanizme:

- Anti Spam zaštitu
- Anti Virus zaštita uključuje mogućnost skeniranja e-maila, odnosno „attachmenta“ na viruse, crve, trojance, odnosno malware;
- Virus Outbreak filter.

Sigurnost servisa na sustavu e-vlade ima za cilj spriječiti sve pokušaje zlonamjernih aktivnosti na svim poslovnim servisima koje sustav e-vlade nudi svojim korisnicima. Ovaj segment sigurnosti implementira se kroz set tehničkih mjera i mehanizama kojima se osigurava dostupnost, integritet i pouzdanost servisa. Sukladno navedenome, u ovome sigurnosnom segmentu implementirani su sljedeći sustavi zaštite:

- DDOS zaštita putem namjenskog DDOS zaštitnog uređaja koji u sprezi s reputacijskom bazom i potpisima DDOS napada detektira DDOS napade te štiti sustav od istih;
- Next Generation Firewall (firewall segmentacija, kontrola aplikacija i kontrola web-odredišta, Antivirus, Antibot i Intrusion prevention sustav);
- Web application firewall štiti web bazirane aplikacije na aplikativnom sloju. Ova razina zaštite predstavlja niz sigurnosnih mjera koje obuhvaćaju tehnike zaštite i upravljanja mrežnim prometom od mrežne razine, reputacijskih baza, potpisa zlonamjernih aktivnosti pa sve do prepoznavanja i otklanjanja slabosti web

baziranih aplikacija. Ova razina zaštite veoma je bitna i za uštedu i racionalno korištenje javnih IP adresa jer radi na reverse proxy način te vrši višestruka URL rutiranja.

Sigurnost krajnjih točaka na sustavu (računala i serveri) osigurava se korištenjem Windows Defender/Microsoft Endpoint security antivirusnim softverom. Navedenim antivirusnim rješenjem upravlja se putem centralizirane konzole koja je dio Microsoft System Center Operation Manager rješenja. Putem navedenog upravljačkog sustava vrši se redovit i sustavan update virusnih definicija te upravljanje politikama antivirusne zaštite. Putem istoga sustava vrši se pregled incidenata na računalima i serverima, kao i uvid u rezultate skeniranja računala i real-time zaštite.

## 2.4. DR lokacija

Generalno tajništvo Vijeća ministara, kao središnja institucija, pruža 36 servisa za 58 institucija BiH. Na toj infrastrukturi nalaze se podaci bitni za javnu upravu i nužno je osigurati nesmetan rad i funkcioniranje svih servisa, kao i dostupnost podataka građanima. Trenutačno se svi podaci nalaze na središnjoj lokaciji u zgradi Vijeća ministara BiH. U slučaju bilo kakve nepredviđene situacije (potres, požar, poplava...) svi podaci koji se nalaze na sustavu bit će ugroženi.

Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH je u više navrata pokušalo riješiti ovaj problem i osigurati disaster recovery lokaciju za podatke koji se nalaze na sustavu e-vlade, ali se u tome nije uspjelo. S obzirom na to da disaster recovery lokacija ne postoji, nije moguće osigurati kontinuitet poslovanja institucija BiH te je urgentno da se taj problem riješi. Disaster recovery lokacija bi omogućila smještanje rezervne kopije svih ključnih podataka i servisa sa središnje lokacije i u tom slučaju, ako dođe do pada središnje lokacije, svi podaci i servisi bit će dostupni sa sekundarne lokacije. Projekt je zamišljen tako da se na sekundarnoj lokaciji nalazi pasivna kopija svih virtualnih mašina, rezervna lokacija za backup te stalna veza s DR site-om, koji bi postao aktivan u slučaju neke katastrofe (poplave, potresi, rušenje zgrade itd.). Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH bi uslugu smještanja servisa i podataka ponudilo i drugim institucijama koje se ne nalaze na sustavu e-vlade i tim putem bi se eliminirali troškovi tih institucija za izgradnju vlastitog disaster recovery sitea.

## ZAKLJUČAK

Sustav e-vlade Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH u ovom trenutku sastoji se od: 356 fizičkih i 124 serverskih komponenti uređaja koji čine infrastrukturu sustava, 121 uređaja krajnjih korisnika, 36 IT servisa i više od 80 aplikacija koje institucije Bosne i Hercegovine koriste za izvršavanje svojih zadataka.

Stanje data centra Vijeća ministara BiH i servisa koji se u okviru e-vlade nude je na zadovoljavajućoj razini. Zaštita i sigurnost podataka i servisa e-vlade je dobra. Uz određene izmjene i unaprjeđenja, prije svega pristupnog segmenta aktivne i pasivne mrežne infrastrukture, Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH posjeduje tehničke resurse za proširenje servisa na sve institucije BiH (u ovisnosti o lokaciji i spremnosti institucija za korištenje tih resursa).



Osnovni problem u smislu tehničke potpore servisima i osiguranja kontinuiranog rada servisa na principu 24x7x365 predstavlja nepostojanje sekundarne lokacije (disaster recovery site) koja bi osigurala da u slučaju pada primarne lokacije podaci i servisi, kako institucijama tako i građanima, budu dostupni s druge lokacije.

Na inicijativu Generalnog tajništva Vijeća ministara Bosne i Hercegovine, koja će sadržavati detaljan tehnički opis i procjenu finansijskih sredstava, Ministarstvo komunikacija i prometa Bosne i Hercegovine će predložiti Vijeću ministara Bosne i Hercegovine prijedlog odluke o namjenskoj uporabi sredstava iz viška prihoda nad rashodima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine za financiranje uspostave i opremanja sekundarne lokacije podatkovnog centra e-vlade Vijeća ministara BiH (engl. disaster recovery site).

## **PREPORUKE**

1. Preporučuje se da Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH uradi analizu pasivne mrežne infrastrukture te na osnovi rezultata analize izradi prijedlog projekta unapređenja pasivne mrežne infrastrukture.
2. Preporučuje se da Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH sukladno mogućnostima uradi rekonstrukciju WiFi mreže.
3. Preporučuje se da Generalno tajništvo putem Ministarstva financija i trezora BiH zatraži finansijska sredstva za izgradnju disaster recovery lokacije, a sve u cilju zaštite i sigurnosti sustava i podataka institucija BiH.
4. Preporučuje se da Generalno tajništvo Vijeće ministara BiH, neovisno o preporuci broj 3, nastoji sredstva za potrebe izgradnje disaster recovery lokacije i ostale projekte e-vlade dobiti od međunarodnih donatora.

### 3. Katalog servisa

Jedan od najraširenijih međunarodnih okvira najbolje prakse za upravljanje IT uslugama je ITIL, koji pruža okvir za upravljanje IT uslugama i usredotočuje se na kontinuirano mjerenje i poboljšanje kvalitete isporučenih IT usluga s perspektive klijenta i pružatelja IT usluge. ITIL definira upravljanje IT uslugama (Service Level Management) kao funkciju koja pregovara, usuglašava i dokumentira ciljeve IT usluga s predstavnicima klijenta koji zahtijeva usluga, a zatim prati i kreira izvješća o sposobnosti pružatelja IT usluga da dostavi dogovorenu razinu usluge. U izradi samog kataloga su korištene preporuke iz ITIL-a, a za stručna pitanja vezano za izradu kataloga servisa angažiran je Microsoft BiH.

Osnovni elementi kataloga servisa su:

- lista servisa (identificirane su usluge koje Generalno tajništvo pruža institucijama BiH, identificirani su korisnici i uređena je kategorizacija servisa; - detaljan opis servisa i - Servisne mape.

Analizom sustava e-vlade identificirano je 36 servisa. Samom analizom je utvrđeno da Generalno tajništvo pruža usluge za tri tipa korisnika:

- poslovne korisnike institucija BiH;
- IT korisnike u institucijama BiH (podrška IT poslovnim procesima);
- poslovne korisnike Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH, Ureda predsjedatelja i Ured koordinatora Brčko Distrikta BiH u Vijeću ministara (potpuna podrška poslovnim procesima).

Od 36 identificiranih IT servisa: 25 predstavljaju poslovne servise. Od tih 25 servisa 17 servisa je namijenjeno poslovnim korisnicima, 8 poslovnih servisa je namijenjeno IT korisnicima u institucijama BiH.

Poslovni servisi predstavljaju alate/usluge/sredstvo koje omogućava efikasnije obavljanje poslovnih procesa i ostvarivanje poslovnih rezultata te omogućavaju otklanjanje ograničenja manualnih operacija i razvoj poslovanja.

Za svaku uslugu definirani su osnovni atributi:

1. **Naziv usluge** - predstavlja osnovnu oznaku usluge, koja treba biti jednostavna i jasno prepoznatljiva korisniku;
2. **Tip usluge** (poslovne i tehničke) - predstavlja grupu u koju usluga spada u zavisnosti od relacije koju s njom ima pružatelj usluge;
3. **Šifra usluge** - predstavlja jedinstvenu oznaku usluge u katalogu servisa;
4. **Kratak opis usluge** - kratko i jasna definicija očekivanja od usluge;
5. **Tip korisnika** (poslovni korisnici, poslovni korisnici - GT, IT korisnici);
6. **Poslovni opis usluge** - predstavlja opis usluge jasan poslovnim korisnicima usluge;
7. **Tehnički opis usluge** - predstavlja opisi usluge koji je namijenjen IT profesionalcima;
8. **Detaljan tehnički opis usluge** - predstavlja opis usluge koji je namijenjen zaposlenim u Službi za održavanje i razvoj elektroničkog poslovanja i e-vlade;
9. **Funkcionalnosti** - predstavlja popis i kratak opis svih funkcionalnosti (osnovnih poslovnih aktivnosti) koje korisnik može realizirati korištenjem dane usluge;
10. **Kategorija usluge** (administrativna, kolaboracijska, funkcionalna, hosting, infrastrukturna, podrška). Predstavlja logičku grupu usluga koja se definira radi

jednostavnije prezentacije usluga. Obično su vezane za poslovni proces koji usluge podržavaju;

11. **Status usluge** (u radu, u pripremi, povučena iz uporabe) - status usluge pokazuje u kojoj se životnoj fazi usluga nalazi.
12. **Datum posljednje revizije** - označava datum kada je urađena posljednja revizija usluge i njenih elementa od strane poslovnih i IT vlasnika;
13. **Datum naredne revizije** - označava datum kada se planira provođenje revizije usluge;
14. **Radno vrijeme usluge** - vrijeme u kome usluga treba da bude u potpunosti operativna kako bi omogućila ostvarivanje poslovnih ciljeva;
15. **Okvir za održavanje** - dogovoreno vrijeme kada izmjene na usluzi mogu biti rađene (i usluga može biti nedostupna);
16. **Preduvjeti za korištenje** - definirana lista preduvjeta neophodnih za korištenje usluge;
17. **Ograničenja** - opća i specifična ograničenja korištenja usluge;
18. **Informacije o podršci** - informacije o pruženoj podršci u radu usluge u situacijama kada korisnici imaju pitanja, incidente ili probleme u radu s uslugom;
19. **Pristup usluzi** - informacije nužne novim korisnicima usluge koji žele da je koriste;
20. **Standardni zahtjevi** - lista standardnih zahtjeva koja je dostupna za uslugu;
21. **Izmjena usluge** - informacije na koji način izmjene usluge mogu biti zahtijevane;
22. **Dokumentacija** - povezani dokumenti;
23. **Tehnička dokumentacija** tehnička dokumentacija vezana za implementaciju usluge;
24. **IT vlasnik usluge** - IT vlasnik usluge je osoba odgovorna za isporuku usluge sukladno poslovnim zahtjevima i dogovorenom razinom usluge;
25. **Poslovni vlasnik usluge** - poslovni vlasnik usluge je osoba zadužena za uslugu od strane poslovnih korisnika;
26. **IT predstavnik korisnika** - osoba zadužena ispred institucije za IT;
27. **Tim za podršku usluzi** - tim za podršku predstavlja grupu IT specijalista s različitim ekspertizama koji pružaju podršku određenim tipovima komponenti sadržanih u usluzi.

### 3.1.Lista identificiranih IT servisa

Br.	Naziv IT usluge	Tip usluge	Tip korisnika	Kategorija usluge	Opis usluge
1.	eSjednice	Poslovna	Poslovni korisnici	Administrativni	Sustav za elektroničke sjednice Vijeća ministara BiH
2.	eProtokol	Poslovna	Poslovni korisnici	Administrativni	Sustav za elektroničku evidenciju ulazne/izlazne pošte
3.	eKonzultacije	Poslovna	Poslovni korisnici	Administrativni	Platforma za online konzultacije u procesu donošenja pravnih akata
4.	Zajednička platforma za upravljanje dokumentima (DMS)	Poslovna	Poslovni korisnici	Administrativni	Sustav za elektroničko upravljanje dokumentima i poslovnim procesima
5.	Zajednički servisi za eUsluge	Poslovna	Poslovni korisnici	Administrativni	Platforma za podršku elektroničkim servisima institucija
6.	Međuinstitucionalna platforma za razmjenu podataka (GSB)	Poslovna	Poslovni korisnici	Administrativni	Platforma za elektroničku međuinstitucionalnu razmjenu podataka
7.	Radna stanica	Poslovna	Poslovni korisnici (GT)	Funkcionalni	Isporuka i održavanje računalane opreme

8.	Office	Poslovna	Poslovni korisnici (GT)	Funkcionalni	Paket alata za uredsko poslovanje
9.	Printeri	Poslovna	Poslovni korisnici (GT)	Funkcionalni	Sustav za printanje i skeniranje dokumenata
10.	VPN	Poslovna	Poslovni korisnici	Funkcionalni	Pristup servisima s udaljenih lokacija
11.	Video konferencije	Poslovna	Poslovni korisnici (GT)	Kolaboracijski	Sustav za obavljanje video poziva
12.	Web stranice	Poslovna	Poslovni korisnici	Kolaboracijski	Javni sustav za online prezentaciju institucija BiH
13.	Intranet portal	Poslovna	Poslovni korisnici	Kolaboracijski	Portal za pristup internim podacima i informacijama institucije
14.	Dijeljeni folder	Poslovna	Poslovni korisnici	Kolaboracijski	Mrežna lokacija za smještanje i dijeljenje podataka
15.	Office365	Poslovna	Poslovni korisnici	Kolaboracijski	Online paket alata za uredsko poslovanje
16.	Skype for Business	Poslovna	Poslovni korisnici	Kolaboracijski	Sustva za razmjenu elektroničkih, glasovnih i video poruka

17.	Mail - elektronička pošta	Poslovna	Poslovni korisnici	Kolaboracijski	Sustav za razmjenu elektroničke pošte
18.	Data Centar kao usluga	Poslovna	IT korisnici	Hosting	Smještaj informatičke opreme u data centar
19.	Server kao usluga	Poslovna	IT korisnici	Hosting	Osiguravanje serverskih resursa
20.	Baza podataka kao usluga	Poslovna	IT korisnici	Hosting	Osiguravanje baze podataka
21.	DNS kao usluga	Poslovna	IT korisnici	Hosting	Servis za hosting domena
22.	Upravljanje IT resursima kao usluga	Poslovna	IT korisnici	Hosting	Sustav za nadzor i upravljanje IT resursima
23.	Print servis	Poslovna	IT korisnici	Funkcionalni	Jedinstvena platforma za upravljanje printerima
24.	Mreža kao usluga	Poslovna	IT korisnici	Funkcionalni	Osiguravanje interne mreže i internet pristupa
25.	Kontrola pristupa	Poslovna	IT korisnici	Administrativni	Sustav za upravljanje pristupom komunikacionim prostorijama
26.	Data Centar	Tehnički	/	Infrastrukturni	Kontrolirano okruženje za rad data centra
27.	Serverska infrastruktura	Tehnički	/	Infrastrukturni	Fizička server infrastruktura
28.	Virtualizacija	Tehnički	/	Infrastrukturni	Virtualna serverska infrastruktura

29.	Storage	Tehnički	/	Infrastrukturni	Infrastruktura za smještanje podataka
30.	Baze podataka	Tehnički	/	Infrastrukturni	Platforma za baze podataka
31.	Active Directory	Tehnički	/	Infrastrukturni	Autentifikacija i autorizacija korisnika
32.	Security	Tehnički	/	Infrastrukturni	Sustavi za zaštitu IT servisa
33.	Backup	Tehnički	/	Podrške	Sustav za sigurnosne kopije podataka
34.	Monitoring	Tehnički	/	Podrške	Sustav za nadzor IT infrastrukture
35.	Pristup internetu	Tehnički	IT GT	Infrastrukturni	Internet link
36.	Mrežna infrastruktura	Tehnički	/	Infrastrukturni	Core mrežna infrastruktura

Za svaki od navedenih servisa kreiran je dokument opis servisa i mapa servisa. U Prilogu 2 ovog dokumenta nalaze se opisi servisa. Mape servisa su prema preporukama Microsofta klasificirane kao interni dokumenti i pristup ovim dokumentima imaju samo zaposleni Službe za održavanje i razvoj sustava elektroničkog poslovanja i e-vlade. Također definirano je i da su podaci vezani za tehničke servise koji čine potporu funkcioniranju svih ostalih servisa interni i da otkrivaju detalje o infrastrukturi data centra Vijeća ministara BiH pa su i oni klasificirani kao interni i neće biti dio ovog dokumenta.

Sukladno definiranoj listi servisa definirane su i tabele korisnika pojedinih servisa. Tabele su podijeljene na taj način da prvi set institucija predstavlja ministarstva, Predsjedništvo BiH, Generalno tajništvo Vijeće ministara BiH, Ured za zakonodavstvo, Direkciju za europske integracije i Ured koordinatora Brčko Distrikta, drugi set tabela vezan je za korištenje usluga od strane agencija, a treći set tabela za sve ostale institucije (urede, povjerenstvo...). Tabele su kreirane sukladno kategoriji usluge (administrativna, kolaboracijska, funkcionalna, hosting, infrastrukturna, podrška) i dane su u Prilogu 3.

## **ZAKLJUČAK**

Nakon kreiranja kataloga servisa i pojedinačnih opisa i mapa servisa Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH treba potpisati i usuglasiti katalog sa svim institucijama koje trenutačno koriste usluge e-vlade i da definiraju proces održavanja kataloga. Sukladno navedenom potrebno je izvršiti sljedeće aktivnosti:

- definiranje uloga, identifikacija korisnika i usuglašavanje opisa usluga;
- definiranje procesa održavanja kataloga, revizija Pravilnika o korištenju zajedničkog IK sustava Vijeća ministara BiH;
- usvajanje kataloga od strane institucija koje koriste usluge e-vlade; - objavljivanje kataloga.

## **PREPORUKE:**

1. Preporučuje se da Generalno tajništvo u suradnji s Ministarstvom komunikacija i prometa osigura način objave kataloga usluga Generalnog tajništva;
2. Preporučuje se da Generalno tajništvo u roku od godinu dana objavi katalog usluga.



#### 4. Strateški pravci razvoja pružatelja IT usluga

U cilju osiguranja maksimalne vrijednosti kao i troškovno opravdanog načina pružanja rada unutar jedne organizacije (ili skupa povezanih organizacijskih cjelina s istim ciljem) potrebno je razmotriti modele pružanja usluga i odabrati onaj koji omogućava maksimizaciju ostvarene vrijednosti uz minimalne troškove.

Tipovi pružatelja IT usluga na osnovi korisnika:

- interni pružatelji usluga (unutar iste organizacijske cjeline ili kompanije)
- eksterni pružatelj usluga (pružanje usluga izvan organizacije ili kompanije).

U državnom sektoru, s razvojem modernih (digitalnih, elektroničkih) usluga, pružatelj IT usluga u okviru državnih tijela se pojavljuju u oba tipa:

- interno – osigurava usluge za obavljanje poslovnih procesa pojedinih državnih jedinica, ali i poslova između njih (G2G);
- eksterno – nudeći elektroničke usluge direktno građanima (G2C) i poslovnim entitetima (G2B).

U cilju omogućavanja usmjerenog strateškog razvoja i ostvarivanja osnovnih ciljeva poslovanja nužno je razmotriti sve mogućnosti optimizacije modela pružanja IT usluga u ovako kompleksnim okruženjima.

Opcije koje su na raspolaganju pružateljima usluge i mogu se kombinirati su:

- centralizacija pružanja IT usluga;
- formiranje centra za pružanje dijeljenih IT usluga (shared service center);
- Outsourcing.

Svaki od modela donosi određene koristi koje su nužne za ostvarivanje osnovnih ciljeva IT funkcije u organizacija – podrška u isporuci vrijednosti.

**Centralizacija** omogućava centralizaciju prava i odgovornosti za razvoj i pružanje IT usluga. Osnovni koncepti centralizacije bazirani su na objedinjavanju potreba i osiguravanja višeg stupnja usklađenosti između strateških, taktičkih i operativnih inicijativa i aktivnosti u svim organizacijskim jedinicama kao i upravljanje svim resursima nužnim za pružanje IT usluga.

Centralizacija pružanja IT usluga omogućava:

- definiranje usklađenog strateškog razvoja IT usluga za sve organizacijske dijelove;
- osiguravanje jedinstvene arhitekture i tehnologija;
- standardizaciju;
- konsolidaciju IT usluga i infrastrukturnih resursa;
- upravljanje ekspertizom za pružanje i podršku uslugama (konsolidacija ljudskih resursa i znanja);
- jedinstveno upravljanje IT resursima;
- objedinjavanje nabava;
- povećanje sigurnosti IT usluga i mogućnost sustavnog upravljanja sigurnosti;
- povezivanje podataka i pružanje objedinjenih informacija.

Ključni elementi centraliziranog modela:

- strateško upravljanje razvojem IT usluga;
- koordinacijska jedinica za realizaciju inicijativa;
- jedinstveno mjesto pružanja IT usluga (data centar – Private Cloud model);
- jedinstveni kontakt-centar za korisnike;
- timovi za operativno upravljanje.

Koristi centralizacije prije svega se ogledaju u:

- optimizaciji troškova potrebnih za pružanje i održavanje IT usluga;
- optimizaciji poslovnih procesa (eliminiranje dupliranja aktivnosti u različitim jedinicama);
- olakšan pristup informacijama za donošenje poslovnih odluka i upravljanje.

Centralizirano pružanje IT usluga omogućava usklađeni razvoj i širenje IT servisa u svim segmentima poslovanja.

Osnovni atributi koje treba da zadovolji centralizirani pružatelj su:

- **Odgovornost za strateško upravljanje i donošenje odluka se nalazi na najvišoj organizacijskoj razini** (linije odgovornosti su direktno vezane za primarnu (n) razinu upravljanja). Drugim riječima, nužno je da je pružatelj usluga u mogućnosti da ostvari svoja prava centraliziranog upravljanja nad svim organizacijskim jedinicama koje predstavljaju korisnike (interne i eksterne) – u kontekstu državne uprave, mogućnost utjecaja na donošenje zakona vezanih za IT usluge i mogućnost donošenja odluke za sve jedinice u sastavu državne uprave (ministarstva, agencije) kada su u pitanju IT usluge;
- **Osnovni ciljevi vezani su za snižavanje troškova i centralizaciju upravljanja;**
- **Lokacija pružanja IT usluga (data centar) je centralizirana.**

Organizacijska pozicija centraliziranog IT se u praksi najčešće definira kao zasebna organizacijska jedinica smještena na n-1 razini upravljanja.

Centralizacija pružanja IT usluga u aspektu informacijskih tehnologija obuhvaća:

- konsolidaciju infrastrukture;
- standardizaciju i povećanje kompatibilnosti aplikativnih rešenja;
- podizanje stupnja informatičke sigurnosti;
- objedinjeno upravljanje podacima;
- konsolidaciju IT kadrova.

**Formiranje centra za pružanje dijeljenih IT usluga (shared service centar)** podrazumijeva davanje usluga od strane jednog dijela organizacije (SSO) za sve dijelove koji su do tada imali vlastite davatelje tih usluga ili kooperativna struktura za više nezavisnih organizacija.

Centar za pružanje dijeljenih IT usluga omogućava:

- lokalizaciju strategije upravljanja. Organizacija može postići uštedu ukoliko servise s više lokacija prebaci na jednu lokaciju;
- smanjenje troškova za infrastrukturu, prostor i ostalih indirektnih troškova;
- pojednostavljenje i standardizacija procesa i pravljenje jedinstvene platforme za razvoj usluga.

Koristi share services prije svega se ogledaju u:

- optimizaciji operativnih troškova potrebnih za pružanje i održavanje IT usluga;

- standardizaciji poslovnih procesa (eliminiranje dupliranja aktivnosti u različitim jedinicama);
- olakšanom pristupu informacijama za donošenje poslovnih odluka i upravljanje.

Share services pružanje IT usluga omogućava standardiziran način pružanja usluga i mogućnost da se institucije bave svojim core biznisom i ne razmišljaju o razvoju, održavanju i implementaciji pojedinačnih servisa.

**Outsourcing** je ugovorno izdvajanje iz poslovnog procesa onih aktivnosti koje je organizacija prethodno obavljala interno (također može uključivati izdvajanje zaposlenika i imovine uključenih u outsourcing).

Korist outsourcinga:

- fleksibilnost - mogućnost lake zamjene outsourcing kompanije u odnosu na zamjenu zaposlenog ukoliko kompanija nije zadovoljna;
- jasni i transparentni troškovi. Plaćate samo ono što potrošite;
- Core competences - kompanija zadržava samo ključne aktivnosti;
- kvaliteta - može se tražiti stalna razina kvalitete (SLA - Service Level Agreement)

Negativne karakteristike outsourcinga su:

- viši troškovi - troškovi su u pravilu viši ukoliko se angažira outsource kompanija;
- rizik - visoka ovisnost od pojedinih outsourcing agencija;
- znanje – nedostatak specijalističkih znanja.

Analizom je utvrđeno da u Generalnom tajništvu postoji slučaj hibridnog pružanja usluga, tj. da se za pružanje usluga koriste sva tri modela pružanja usluga.

**Centralizirano pružanje usluga** - Generalno tajništvo pruža centralizirane servise institucijama BiH. Ove usluge se odnose u prvom redu na usluge mail, Web, DMS i server hosting.

**Shareing services center** – u okviru svojih usluga Generalno tajništvo je kroz projekt izgradnje GSB-a za institucije BiH i kroz projekt „Zajedničkih servisa za eUsluge“ razvilo servisne module koje svim institucijama BiH omogućavaju korištenje predefiniраних modula kod izgradnje elektroničkih usluga.

**Outsourcing** - Generalno tajništvo svojim institucijama omogućava i outsourcing pojedinih komponenti pa u sklopu ovoga je korisnicima omogućeno korištenje Office 365 alata, Azure platforme...

Identificirani nedostaci od strane Microsofta, a vezano za pružanje usluga koje se trenutno radi u Generalnom tajništvu Vijeća ministara BiH, su:

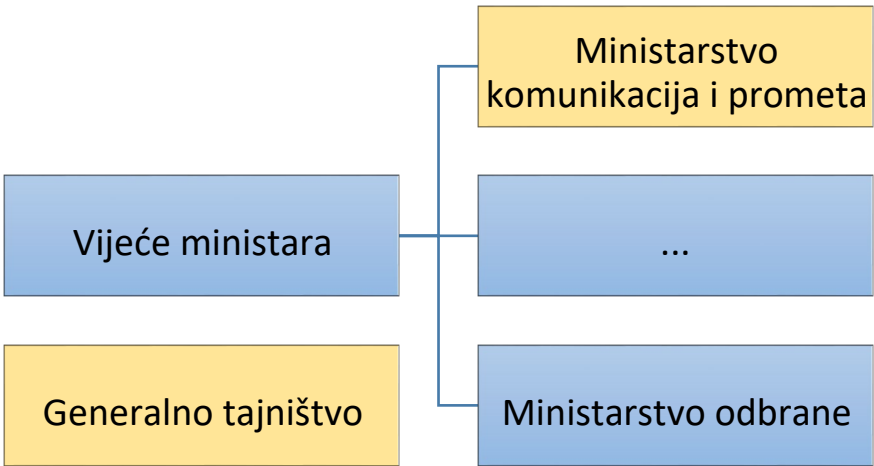
1. Problem nadležnosti:
  - a. Nepostojanje pravnog okvira za pružanje IT usluga e-vlade
  - b. Nemogućnost donošenja odluka;
  - c. Nedovoljno jasno definirane ingerencije između korisnika i pružatelja IT usluga;
  - d. Organizacijski položaj jedinice koja pruža IT usluge Vijeća ministara ograničava dodjelu i provođenje nadležnosti
2. Ljudski resursi:
  - a. Velik broj servisa, korisnika i komponenti pod ingerencijom jako malog broja ljudi

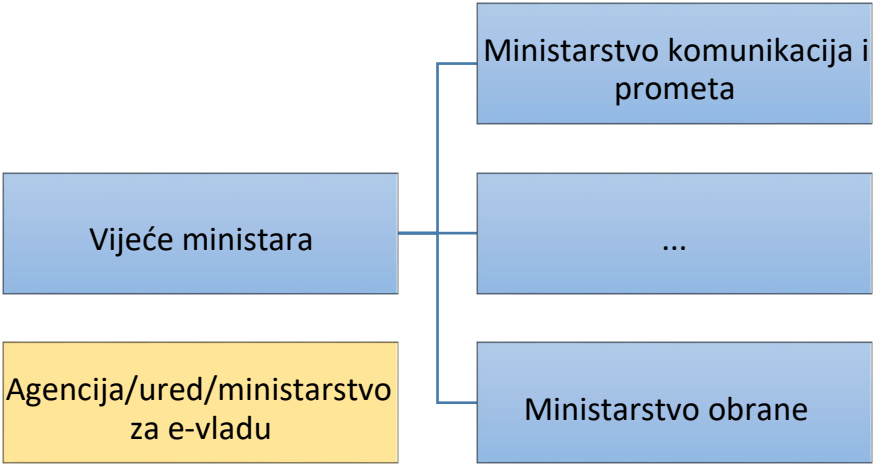
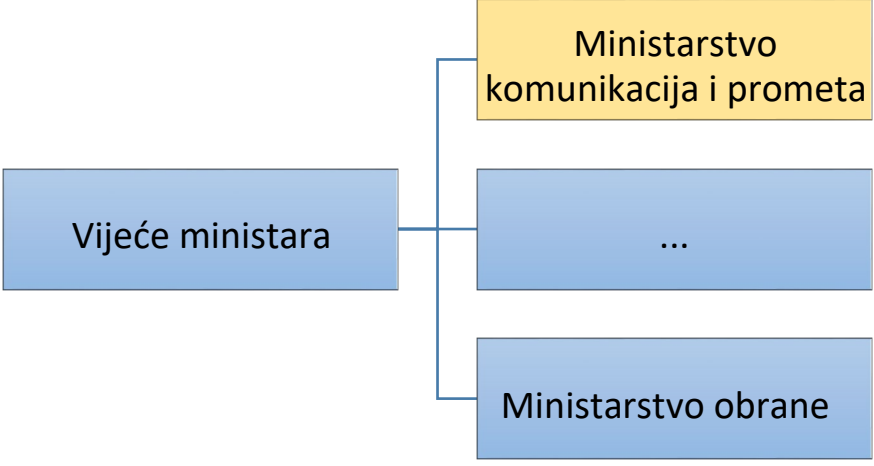
- b. Nerazdvojene aktivnosti rada na projektima (stvaraju nove vrijednosti za korisnike) i operativnim poslovima održavanja postojećih servisa.

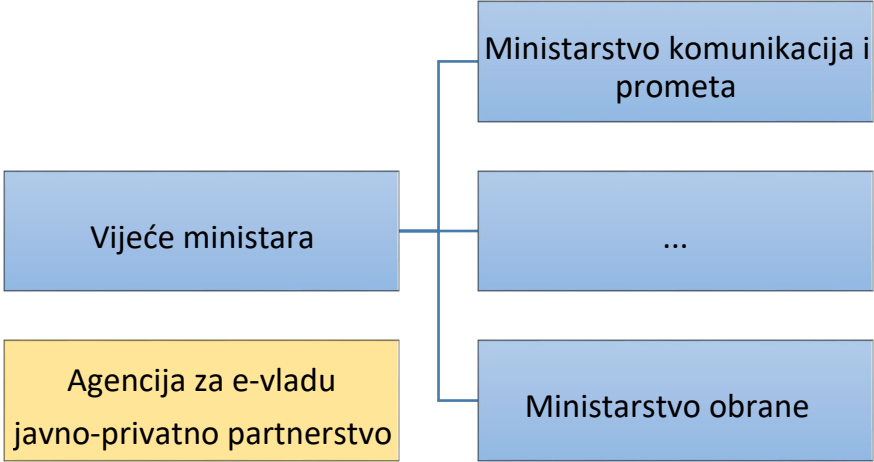
Postoji opća suglasnost da su reforma i modernizacija javne uprave ključne komponenta transformacije Bosne i Hercegovine u informacijsko društvo. Razvoj informacijskog društva i e-vlade korištenjem informacijskih i komunikacijskih tehnologija pomaže uspostavljanju servisa orijentiranih prema građanima, uz unutarnju efikasnost i efektivnost procesa upravljanja.

Na 154. sjednici Vijeća ministara BiH, održanoj 11. 9. 2018. godine, usvojen je novi Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu Generalnog tajništva Vijeće ministara kojim je Odsjek za održavanje i razvoj sustava elektroničkog poslovanja i e-vlade prešao u Službu za održavanje i razvoj sustava elektroničkog poslovanja i e-vlade koja je izjednačena sa samostalnom unutarnjom organizacijskom jedinicom, a ne sa sektorom.

Analizom trenutne situacije u BiH i regiji radni tim je analizirao mogućnosti rješenja problema nadležnosti i došao do četiri moguća modela:

Model 1	Model podjele odgovornosti između Ministarstava komunikacija i prometa i Generalnog tajništva
	 <pre> graph TD     VM[Vijeće ministara] --- MKP[Ministarstvo komunikacija i prometa]     VM --- GT[Generalno tajništvo]     GT --- MO[Ministarstvo odbrane]     GT --- Dots[...] </pre>
	<p>Ovaj model je već zastupljen u Vijeću ministara BiH. Odgovornosti su podijeljene između Generalnog tajništva i Ministarstva komunikacija i prometa. U svakoj od opcija nužno je institucionalno jačanje sadašnje Službe za održavanje i razvoj sustava elektroničkog poslovanja i e-vlade pri Generalnom tajništvu i postavljanje ove službe na najvišu razinu odlučivanja. To bi značilo da se procesi održavanja i razvoja elektroničkog poslovanja i e-vlade izdvoje u organizacijski dio više razine:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sektor (viša organizacijska jedinica ) pri Generalnom tajništvu; Ova opcija zahtijeva jasnije definiranje procesa koordinacije politika (više pri Ministarstvu komunikacija i prometa koje trenutno obavlja ove zadatke) i podjele izvršne odgovornosti (više kod Generalnog tajništva koje i sada obavlja ove zadatke).</li> <li>2. Ured za e-vladu (viša organizacijska razina) pri Generalnom tajništvu Vijeća ministara BiH.</li> </ol>

<b>Model 2</b>	<b>Model posebne agencije/ministarstva/ureda kao stalnog tijela Vijeća ministara BiH</b>
	 <pre> graph LR     VM[Vijeće ministara] --- MKIP[Ministarstvo komunikacija i prometa]     VM --- Dots[...]     VM --- MO[Ministarstvo obrane]     AE[Agencija/ured/ministarstvo za e-vladu] --- VM </pre>
	<p>Ovaj model osigurava najjednostavniji institucionalni okvir za razvoj e-vlade. Podrazumijevao bi integraciju kapaciteta Ministarstva komunikacija i prometa i Generalnog tajništva u posebnu agenciju/ministarstvo/ured za e-vladu kao stalno tijelo Vijeća ministara BiH. Ova institucija bi preuzela sve odgovornosti za IKT i e-vladu na razini Vijeća ministara BiH.</p>
<b>Model 3</b>	<b>Model vodećeg ministarstva</b>
	 <pre> graph LR     VM[Vijeće ministara] --- MKIP[Ministarstvo komunikacija i prometa]     VM --- Dots[...]     VM --- MO[Ministarstvo obrane] </pre>

	<p>U ovom modelu prijedlog je da se Služba za održavanje i razvoj sustava elektroničkog poslovanja i e-vlade prebaci u Ministarstvo komunikacija i prometa.</p> <p>U ovoj opciji kao i u opciji da zaduženja za e-vladu ostanu u Generalnom tajništvu Vijeća ministra BiH nužno je institucionalno jačanje sadašnje Službe za održavanje i razvoj elektroničkog poslovanja i e-vlade pri Generalnom tajništvu i postavljanje ove službe na najvišu razinu odlučivanja. To bi značilo da se procesi održavanja i razvoja elektroničkog poslovanja i e-vlade izdvoje u organizacijski dio više razine:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sektor (viša organizacijska razina) pri Ministarstvu komunikacija i prometa BiH;</li> <li>2. ured za e-vladu (viša organizacijska razina) pri Ministarstvu komunikacija i prometa BiH.</li> </ol>
<b>Model 4</b>	<b>Model javno-privatnog partnerstva</b>
	 <pre> graph LR     V[Vijeće ministara] --- MKIP[Ministarstvo komunikacija i prometa]     V --- Dots[...]     V --- MO[Ministarstvo obrane]     V --- A[Agencija za e-vladu javno-privatno partnerstvo]   </pre>
	<p>Model javno-privatnog partnerstva može veoma ubrzati dostizanje razvojnih ciljeva i kompetencija potrebnih za razvoj, implementaciju, održavanje i nadzor servisa e-vlade.</p>

U sljedećoj tabeli dana je kratka analiza predloženih rješenja:

	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
<b>Financijska sredstva</b>	Zahtijeva određena financijska sredstva	Zahtijeva velika financijska sredstva	Zahtijeva određena financijska sredstva	Zahtijeva inicijalno velika financijska sredstva
<b>Odlučivanje/ovlasti</b>	Visok stupanj samostalnosti / nalazi se na n-1 razini odlučivanja	Najviši stupanj samostalnosti	Nedovoljan stupanj samostalnosti proces odlučivanja ovisi o više razina	Mali stupanj samostalnosti u procesu odlučivanja
<b>Moguće realizirati u kratkom roku</b>	DA	NE	DA	NE
<b>Politički utjecaj</b>	Generalni tajnik se bira javnim natječajem / neovisno o aktualnoj političkoj opciji	Ministar/agencija ima mandat na 4 godine i na njegov izbor utječe aktualna politička opcija	Ministar ima mandat na 4 godine i na njegov izbor utječe aktualna politička opcija	Direktor javnog poduzeća ima određeni stupanj neovisnosti.
<b>Zakonodavstvo</b>	Potrebno uraditi manju korekciju pravnih akata koje reguliraju ovu oblast	Zahtijeva donošenje/izmjenu seta zakona	Potrebno uraditi manju korekciju pravnih akata koje reguliraju ovu oblast	Zahtijeva donošenje/izmjenu seta zakona

Analizom predloženih modela došlo se do zaključka da je Model 1 optimalno rješenje za implementaciju u okolnostima fiksnog proračuna institucija BiH, te nastojanja da se ograniče troškovi institucija BiH. Na ovaj način je moguće bez velikih troškova osigurati da Služba za održavanje i razvoj sustava elektroničkog poslovanja i e-vlade ima potrebni stupanj samostalnosti, kao i odgovarajuću stratešku poziciju u okviru Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH. Pored ovoga, generalni tajnik je u poziciji da gradi stratešku poziciju e-vlade pri Vijeću ministara obzirom da je na najvišoj razini odlučivanja. Propagacija strateških odrednica je lakša obzirom da je pozicija Generalnog tajništva takva da pruža usluge Vijeću ministara BiH. Treba napomenuti da su ovi poslovi i na entitetskim razinama dodijeljeni

generalnim tajništvima, kao najvišoj operativnoj razini izvršne vlasti. U ovoj opciji je fokus na kvalitetu usluga na najvišoj razini.

Model 2 - formiranje ministarstva/agencije/ureda kao stalnog tijela Vijeća ministara BiH je dugoročno najbolja opcija, međutim u trenutačnim okolnostima je upitna mogućnost osiguravanja dodatnih finansijskih sredstava, ali i političke potpore za formiranje novih institucija. Obzirom da ova opcija zahtijeva i značajne izmjene postojećih zakonski rješenja za koje ne postoji potpora entitetskih vlada evidentno je da ovu opciju nije moguće realizirati u sadašnjim okolnostima.

Model 3, koji podrazumijeva prebacivanje Odsjeka za održavanje i razvoj elektroničkog poslovanja i e-vlade u Ministarstvo komunikacija i prometa ne zahtijeva velike troškove za implementaciju. Iako ova opcija ne zahtijeva veće izmjene u organizacijskoj strukturi ministarstva, negativna strana ovog modela je da pored potencijalnih sukoba interesa i problema održavanja fokusa i interesa za razvoj e-vlade, model vodećeg ministarstva obično otežava i komunikaciju s državnim institucijama i zainteresiranim sudionicima, i u sadašnjem stupnju razvoja vjerojatno nije prikladan za Bosnu i Hercegovinu. Slabosti je pokazao i u zemljama okruženja, te na entitetskim razinama u BiH.

Model 4 se jako malo koristi na svim razinama vlasti u Bosni i Hercegovini. Pored ovoga trenutačno ne postoji model kompanije koja bi zadovoljila potrebe institucija BiH. Ovaj model se gradi dugi iz godina i zahtijeva značajna ulaganja i zakonodavne prilagodbe, te stoga ova opcija nije izvodljiva u prihvatljivom razdoblju.

Osim problema nadležnosti, Microsoft je identificirao probleme nedovoljnih kapaciteta ljudskih resursa. Moguće rješenje ovog problema je formiranje središnje jedinice za potporu e-vladi. U ovoj opciji bi se IT stručnjaci iz institucija BiH premjestili u središnju jedinicu za potporu e-vladi i na taj način bi se pružala centralizirana podrška svim zaposlenim u institucijama BiH. Na ovaj način bi se ojačala Služba za održavanje i razvoj sustava elektroničkog poslovanja i e-vlade bez potrebe za dodanim finansijskim sredstvima. Pozitivne karakteristike ovog rješenja su:

- ne zahtijeva dodatna finansijska sredstva;
- bolja iskorištenost ljudskih resursa;
- proširenje ekspertize;
- agencije i institucije koje imaju mali broj zaposleni imaju IT potporu bez potrebe zapošljavanja IT stručnjaka;
- centralizirane nabave;
- unaprjeđenje svih usluga na razini Vijeća ministara BiH.

## ZAKLJUČAK

Trenutačna organizacijska struktura i broj zaposlenih u Službi za održavanje i razvoj elektroničkog poslovanja i e-vlade ni u kojem slučaju ne odgovara broju servisa i odgovornostima koje ova služba ima. Ovakav način organizacije ne dozvoljava kvalitetan rad i upravljanje IT infrastrukturom i servisima, propagiranje nadležnosti na druge institucije BiH kao ni mogućnost donošenja potrebne strateških i operativnih odluka. Odgovornost za strateško upravljanje i donošenje odluka treba se nalaziti na najvišoj organizacijskoj razini (linije odgovornosti su direktno vezane za primarnu (n) razinu upravljanja). Drugim riječima, nužno je da davatelj IT usluga ima mogućnosti ostvariti svoja prava centraliziranog upravljanja nad svim organizacijskim jedinicama koje predstavljaju korisnike (interne i eksterne) – u kontekstu državne uprave, mogućnost utjecaja na donošenje odluka vezanih za IT usluge i



mogućnost donošenja odluke za sve jedinice u sastavu državne uprave (ministarstva, agencije) kada su u pitanju IT usluge, a sve u skladu s odgovornostima koje davatelj ove vrste usluga ima.

## **PREPORUKE**

3. Preporučuje se da Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH predloži Vijeću ministara BiH izmjenu Odluke o Generalnom tajništvu Vijeća ministara BiH kako bi se regulirale nadležnosti Generalnog tajništva Vijeća ministara vezano za e-vladu;
4. Preporučuje se da Generalno tajništvo u suradnji s Ministarstvom komunikacija i prometa predloži izmjene Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH (u dijelu koji se odnosi na e-vladu) sukladno Modelu 1;
5. Preporučuje se da Ministarstvo pravde u suradnji s Ministarstvom komunikacija i prometa i Generalnim tajništvom izvrši analizu mogućnosti kreiranja središnje jedinice za potporu e-vladi na način koji je to predloženo u ovom dokumentu.

## 5. Analiza mogućnosti korištenja servisa od strane ostalih institucija

S obzirom na to da je jedan od primarnih zadataka ove radne skupine bila analiza mogućnosti korištenja servisa od strane ostalih institucija Bosne i Hercegovine, u tabeli u Prilogu 4 ovog dokumenta dan je kratki pregled tih mogućnosti.

Većinu usluga koje pruža Generalno tajništvo je moguće koristiti bez potpune integracije sa sustavom e-vlade. Potpuna integracija institucija zahtijeva određene preduvjete koje institucija treba ispuniti:

- pasivna mrežna infrastruktura mora biti u skladu sa standardima mrežnog kabliranja;
- institucija mora imati iznajmljeni link do središnje lokacije – Zgrade prijateljstva Grčke i BiH;
- računalna i mrežna oprema mora zadovoljavati predefiniране standarde.

Potpuna integracija svih institucija neće nikada biti moguća iz razloga što postoje specifični sustavi (IDDEEA, Uprava za neizravno oporezivanje) i sustavi koji spadaju u sferu sigurnosnih/policijskih agencija koji se ne mogu integrirati u sustav e-vlade.

Konsolidacija servisa (prebacivanje institucija na sustav e-vlade) može se preporučiti iz sljedećih razloga:

- ostvarivanje zajedničkih sigurnosnih standarda;
- ostvarivanje minimalnih profesionalnih standarda;
- unapređenje upravljanja i zahtjeva za servisima (service provisioning), brže i jednostavnije implementacije i prihvaćanje novih servisa - dugoročnog smanjenja troškova.

## ZAKLJUČAK

Servisi sustava e-vlade od samog nastanka pa do danas koriste se isključivo na dobrovoljnoj odluci institucija BiH da koriste navedene servise kako bi unaprijedili svoj rad. Broj institucija koje na ovaj način koriste servise sustava e-vlade nedvosmisleno ukazuje na sve prednosti koje donosi ovo rješenje kreiranja i održavanja IT servisa. Ovako dobrovoljno sudjelovanje institucija ne može osigurati strateški i sinkroniziran razvoj IT servisa i usluga institucija BiH. Isto tako, bez definiranog načina razvoja IT servisa institucija BiH nije moguće upravljati troškovima informatizacije kao ni kvalitetno planirati njihov razvoj.

Pored evidentnog interesa institucija i očiglednih prednosti konsolidacije servisa, sustav e-vlade trenutačno nema potrebne kadrovske kapacitete da ispune spomenuta očekivanja i zahtjeve institucija, odnosno da podrži punu konsolidaciju institucija.

U cilju smanjenja operativnih troškova telekomunikacijskih usluga nužnih za rad IT sustava potrebno je da se razmotri opcija korištenja SDH mreže u vlasništvu IDDEEA-e za pružanje servisa i širenje sustava e-vlade.

## PREPORUKE:

1. Preporučuje se da Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH u suradnji s IDDEE-om ispita mogućnosti korištenja SDH mreže za servise e-vlade
2. Preporučuje se svim institucijama BiH da koriste usluge eMails i WEB platforme Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH

3. Preporučuje se svim institucijama BiH da u suradnji sa Službom razvoj i održavanja sustava elektroničkog poslovanja i e-vlade rade na razvoju i unapređenju IT infrastrukture i IT usluga.

## 6. Projekti od značaja za elektroničko poslovanje i građane BiH

### 6.1. Implementacija zajedničkih servisa za eUsluge

Projekt Implementacija zajedničkih servisa za e-usluge je osigurao uspostavljanje infrastrukture potrebne za efikasnu i racionalnu implementaciju usluga uprave, kroz jedinstvene točke kontakta i elektronički, izgradnjom višeupotrebljivih zajedničkih servisa e-usluga, pri središnjim jedinicama za e-upravu (Generalno tajništvo) za svaku razinu vlasti, koji će biti stavljani na raspolaganje institucijama koje žele implementirati elektroničke usluge, poput:

- generiranja elektroničkih obrazaca za pristup ili podnošenje zahtjeva za uslugu;
- autentifikacija i identifikacije subjekata;
- elektroničkog plaćanja usluga;
- integracije s bazičnim registrima;
- elektroničke obrade zahtjeva;
- elektroničke dostave strankama.

Za svaku upravnu razinu Vijeće ministara BiH, Federaciju BiH, Republiku Srpsku i Brčko Distrikt BiH, po jedan pilot-projekt izrade transakcijske online usluge je implementiran u potpunosti, kao bi se pokazala upotrebljivost uspostavljenje infrastrukture. Na razini Vijeća ministara BiH za pilot-uslugu je odabran Institut za mjeriteljstvo BiH i njihove usluge izdavanja rješenja za certifikaciju mjernih uređaja.

### 6.2. Government Service Bus

U sklopu projekta tehničke podrške za unapređenje poslovnog okruženja i institucionalno jačanje (ICIS) za razinu Vijeća ministara BiH, Federacije BiH, Republike Srpske i vlade Brčko Distrikta izrađen je GSB za razmjenu podataka.

GSB predstavlja središnju lokaciju, tj. platformu preko koje je moguće vršiti međuinstitucionalnu razmjenu podataka. Povezivanjem na GSB dva ili više različitih sustava institucije imaju mogućnost da zajedno rade i razmjenjuju podatke u realnom vremenu, što podrazumijeva online prezentaciju podataka i registara s drugim institucijama (registarski sudovi, baze općinskih tijela poduzetnika/obrtnika, statistički podaci, baza poreznih obveznika, ostale relevantne baze podataka na svim razinama BiH), sve u cilju efikasnijeg rada, brže i jednostavnije razmjene podataka, smanjenja nepotrebnih troškova i opterećenja poslovnog sektora u cjelini. Ciljevi projekta:

1. automatizirana razmjena podataka između sve četiri razine nadležnosti;
2. uspostava interoperabilnosti između institucija;
3. pristup javnim registrima;
4. centralizacija mehanizma razmjene informacija - GSB Government Service busa;
5. integracija s postojećim sustavima;

6. pristup podacima iz različitih izvora;
7. povećanje uporabe raspoloživih informacija.

Inicijalno s razine Vijeća ministara BiH u projektu su pored Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH uključene: Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka (IDDEEA), Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja, Agencija za sigurnost hrane BiH, Ured za veterinarstvo BiH, Agencija za nadzor nad tržištem BiH i Uprava za neizravno oporezivanje BiH.

## **ZAKLJUČAK**

Implementacijom projekata Zajednički servisi za e-usluge i GSB na razini Vijeća ministara BiH stvoreni su preduvjeti za standardiziran, ubrzan i jednostavan razvoj elektroničkih usluga kroz koje institucije BiH treba da osiguraju efikasnost i ekonomičnost u međusobnoj razmjeni informacija, ali i za pružanje svojih usluga građanima i gospodarstvu na jednostavan i efikasan način. Obzirom da su oba navedena projekta implementirana na sve četiri razini vlasti u BiH omogućena je interoperabilnost i efikasna razmjena podataka između institucija na entitetskoj razini kao i institucija Brčko Distrikta.

## **PREPORUKE**

1. Preporučuje se svim institucijama BiH da za elektroničku razmjenu podataka između institucija koriste GSB platformu Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH;
2. Preporučuje se svim institucijama BiH da koriste postojeće gradivne module zajedničkih servisa za e-usluge (plaćanje, autentifikaciju, korisnički pretinac...) kada implementiraju elektroničke usluge u svojim institucijama;
3. Preporučuje se da Generalno tajništvo putem Ministarstva financija i trezora BiH zatraži finansijska sredstva za financiranje održavanja infrastrukture i servisa zajedničke platforme za e-usluge i GSB-a Vijeća ministara BiH.

## 7. Pregled zaključaka i preporuka

Oblasti	Zaključci	Preporuke	Utjecaj na resurse e-vlade i mogućnost korištenja servisa od drugih institucija u slučaju da se preporuka ne implementira
<b>Trenutačno stanje infrastrukture e-vlade</b>	<p>Sustav e-vlade Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH u ovom trenutku sastoji se od: 356 fizičkih i 124 serverskih komponenti uređaja koji čine infrastrukturu sustava, 121 uređaj krajnjih korisnika, 36 IT servisa, i preko 80 aplikacija koje institucije Bosne i Hercegovine koriste za izvršavanje svojih zadataka.</p> <p>Stanje data centra Vijeća ministara BiH i servisa koji se u okviru e-vlade nude je na zadovoljavajućoj razini. Zaštita i sigurnost podataka i servisa e-vlade je dobra. Uz određene izmjene i unapređenja, prije svega pristupnog segmenta aktivne i pasivne mrežne infrastrukture, Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH posjeduje tehničke resurse za proširenje servisa na sve institucije BiH (u ovisnosti od lokacije i spremnosti institucija za korištenje ovih resursa).</p> <p>Osnovni problem u smislu tehničke potpore servisima i osiguranje kontinuiranog rada servisa na principu 24x7x365 predstavlja nepostojanje sekundarne lokacije (disaster recovery sitea) koja bi osigurala da u slučaju pada primarne lokacije podaci i servisi kako institucijama tako i građanima budu dostupni s druge lokacije.</p> <p>Ministarstvo komunikacija i prometa ima određene sredstva uplaćena na ime dodijeljenih dozvola za univerzalne mobilne telekomunikacijske sustave kao i akumulirani višak prihoda nad rashodima Regulatorne agencije za komunikacije Bosne i Hercegovine. Ministarstvo komunikacija i prometa može dobiti suglasnost od Vijeća ministara BiH da dio ovih sredstava usmjeri na druge projekte, a obzirom da je Ministarstvo komunikacija i prometa BiH strateški partner Generalnog tajništva u implementaciji elektroničkih usluga za institucije BiH, potrebno je da se pokuša iznaći način da se Generalnom tajništvu na ovaj način osiguraju sredstva potrebna za izgradnju rezervne lokacije</p>	<p>Preporučuje se da Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH uradi analizu pasivne mrežne infrastrukture te na osnovi rezultata analize izradi prijedlog projekta unapređenja pasivne mrežne infrastrukture.</p>	<p>Ukoliko se ova preporuka ne implementira svaka institucija će zasebno raditi analizu svojih potreba kao i unapređenje svoje pasivne infrastrukture, što će u konačnici zahtijevati više financijskih sredstava nego da se ovo radi preko Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH.</p>
		<p>Preporučuje se da Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH sukladno mogućnostima uradi rekonstrukciju WiFi mreže.</p>	<p>Ukoliko se preporuka ne implementira institucije koje koriste WiFi sustav neće imati nikakvu ili vrlo nestabilnu/nekvalitetnu WiFi mrežu u svojim institucijama.</p>
		<p>Preporučuje se da Generalno tajništvo putem Ministarstva financija i trezora BiH zatraži financijska sredstva za izgradnju disaster recovery lokacije, a sve u cilju zaštite i sigurnosti sustava i podataka institucija BiH.</p>	<p>Ukoliko primarna lokacija postane nedostupna svi servisi (36 servisa) za 58 institucija će biti nedostupni i rad institucija neće biti moguć, tako da ukoliko se ne implementira ova preporuka Generalno tajništvo ne može osigurati institucijama kontinuirani rad servisa.</p>
<b>Katalog servisa</b>	<p>Nakon kreiranja kataloga servisa i pojedinačnih opisa i mapa servisa Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH treba da potpiše i usuglasi katalog sa svim institucijama koje trenutačno koriste usluge e-vlade i da definiraju proces održavanja kataloga. Sukladno navedenom potrebno je izvršiti sljedeće aktivnosti:</p>	<p>Preporučuje se da Generalno tajništvo u suradnji s Ministarstvom komunikacija i prometa osigura način objave kataloga usluga Generalnog tajništva.</p>	<p>Institucijama neće biti dostupni podaci o servisima koje mogu koristiti na sustavu e-vlade, pa će rezultat ne implementacije ove preporuke biti da će institucije ulagati</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definiranje uloga, identifikacija korisnika i usuglašavanje opisa usluga;</li> <li>- definiranje procesa održavanja kataloga, revizija Pravilnika o korištenju zajedničkog IK sustava Vijeća ministara BiH;</li> <li>- usvajanje kataloga od strane institucija koje koriste usluge e-vlade;</li> <li>- objavljivanje kataloga.</li> </ul>	Preporučuje se da Generalno tajništvo u roku od godinu dana objavi katalog usluga.	dodatna sredstva za servise koji su im već dostupni i razvijeni na platformi e-vlade.
<b>Strateški pravci razvoja pružatelja IT usluga</b>	<p>Trenutačna organizacijska struktura i broj zaposlenih u Službi za održavanje i razvoj elektroničkog poslovanja i e-vlade ni u kojem slučaju ne odgovara broju servisa i odgovornostima koje ova služba obavlja. Ovakav način organizacije ne dozvoljava kvalitetan rad i upravljanje IT infrastrukturom i servisima, propagiranje nadležnosti na druge institucije BiH kao ni mogućnost donošenja potrebne strateških i operativnih odluka. Odgovornost za strateško upravljanje i donošenje odluka treba da se nalazi na najvišoj organizacijskoj razini (linije odgovornosti su direktno vezane za primarnu (n) razina upravljanja). Drugim riječima neophodno je da davatelj IT usluga ima mogućnosti da ostvari svoja prava centraliziranog upravljanja nad svim organizacijskim jedinicama koje predstavljaju korisnike (interne i eksterne) – u kontekstu državne uprave, mogućnost utjecaja na donošenje odluka vezanih za IT usluge i mogućnost donošenja odluke za sve jedinice u sastavu državne uprave (ministarstva, agencije) kada su u pitanju IT usluge, a sve u skladu s odgovornostima koje davatelj ove vrste usluga ima.</p>	Preporučuje se da Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH predloži Vijeću ministara BiH izmjenu Odluke o Generalnom tajništvu Vijeća ministara BiH kako bi se regulirale nadležnosti Generalnog tajništva Vijeća ministara vezano za e-vladu.	Ukoliko se ova odluka ne stavi izvan snage ili ukoliko se ne usvoje izmjena i dopune ove odluke Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH će imati kontinuirano problem dodjele sredstava i problem razvoja i unapređenja servisa e-vlade, što će dovesti u krajnjem slučaju do prekida rada servisa, obzirom da Generalnom tajništvu kontinuirano spori nadležnost za razvoj i održavanje sustava elektroničkog poslovanja i e-vlade.
		Preporučuje se da Generalno tajništvo u suradnji s Ministarstvom komunikacija i prometa predloži izmjene Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH (u dijelu koji se odnosi na e-vladu) sukladno Modelu 1.	Ukoliko se ne uradi izmjena ovog pravilnika kako bi se osigurala veća samostalnost organizacijske jedinice za podršku e-vladi neće biti moguće proširenje servisa na druge institucije.
		Preporučuje se da Ministarstvo pravde u suradnji s Ministarstvom komunikacija i prometa i Generalnim tajništvom izvrši analizu mogućnosti kreiranja središnje jedinice za potporu e-vladi na način koji je to predloženo u ovom dokumentu.	Ukoliko se ne implementira središnja jedinica za potporu e-vladi neće biti moguće proširenje servisa na ostale institucije bez dodatnih troškova koje iziskuje nova zapošljavanja.
<b>Analiza mogućnosti korištenja servisa od strane ostalih institucija</b>	Servisi sustava e-vlade od samog nastanka pa do danas koriste se isključivo na dobrovoljnoj odluci institucija BiH da koriste navedene servise kako bi unaprijedili svoj rad. Broj institucija koje na ovaj način koriste servise sustava e-vlade nedvosmisleno ukazuje na sve prednosti koje donosi ovo rješenje kreiranja i održavanja IT servisa. Ovako dobrovoljno sudjelovanje institucija ne može osigurati strateški i sinkroniziran razvoj IT servisa i usluga institucija BIH. Isto tako bez definiranog načina razvoja IT	Preporučuje se da Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH u suradnji s IDDEE-om ispita mogućnosti korištenja SDH mreže sa servise e-vlade. Preporučuje se svim institucijama BiH da koriste usluge eMaila i WEB platforme Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH.	Neće biti moguće integrirati u potpunosti institucije koje se ne nalaze u Sarajevu (Prilog broj 4).  Izdvajati će se dodatna sredstva za ovu namjenu od strane institucija BiH. Korištenje WEB i mail servisa e-vlade ne

	<p>servisa institucija BiH nije moguće upravljati troškovima informatizacije kao ni kvalitetno planirati njihov razvoj. Pored evidentnog interesa institucija i očiglednih prednosti konsolidacije servisa, sustav e-vlade trenutačno nema potrebne kadrovske kapacitete da ispune spomenuta očekivanja i zahtjeve institucija, odnosno da podrži punu konsolidaciju institucija. U cilju smanjenja operativnih troškova telekomunikacijskih usluga neophodnih za rad IT sustava potrebno je da se razmotri opcija korištenja SDH mreže u vlasništvu IDDEEA-e za pružanje servisa i širenje sustava e-vlade.</p>	<p>Preporučuje se svim institucijama BiH da u suradnji sa Službom razvoj i održavanja sustava elektroničkog poslovanja i e-vlade rade na razvoju i unapređenju IT infrastrukture i IT usluga.</p>	<p>iziskuje nikakve dodatne troškove za institucije BiH.</p>
<p><b>Projekti od značaja za elektroničko poslovanje i građane</b></p>	<p>Implementacijom projekata Zajednički servisi za e-sluge i GSB na razini Vijeća ministara BiH stvoreni su preduvjeti za standardiziran, ubrzan i jednostavan razvoj elektroničkih usluga kroz koje institucije BiH trebaju osigurati efikasnost i ekonomičnost u međusobnoj razmjeni informacija, ali i za pružanje svojih usluga građanima i gospodarstvu na jednostavan i efikasan način. Obzirom da su oba navedena projekta implementirana na sve četiri razine vlasti u BiH, omogućena je interoperabilnost i efikasna razmjena podataka između institucija na entitetskoj razini kao i institucija Brčko Distrikta.</p>	<p>Preporučuje se svim institucijama BiH da za elektroničku razmjenu podataka između institucija koriste GSB platformu Generalnog tajništva Vijeća ministara BiH. Preporučuje se svim institucijama BiH da koriste postojeće gradivne module zajedničkih servisa za e-usluge (plaćanje, autentifikaciju, korisnički pretinac...) kada implementiraju elektroničke usluge u svojim institucijama. Preporučuje se da Generalno tajništvo putem Ministarstva financija i trezora BiH zatraži financijska sredstva za financiranje održavanja infrastrukture i servisa zajedničke platforme za e-usluge i GSB-a Vijeća ministara BiH.</p>	<p>Nekorištenjem već operativnih modula GSB-a i eServisa institucije će trošiti dodatna financijske i ljudske resurse na razvijanje vlastitih platformi/servisa koji u konačnici neće biti interoperabilni. Neosiguravanjem sredstava za ovu namjenu Generalno tajništvo će biti prinuđeno da ugasi ove dvije platforme i onemogućiti servis razmjene podataka između institucija BiH s institucijama ostalih razina vlasti (trenutačno ovu platformu koristi 16 institucija s četiri razine vlasti).</p>



Polazeći od navedenog, predlaže se Vijeću ministara Bosne i Hercegovine da nakon razmatranja Analize korištenja servisa e-vlade i mogućnosti korištenja servisa od strane drugih institucija godine donese sljedeće:

### **ZAKLJUČKE:**

1. Usvaja se Analize korištenja servisa e-vlade i mogućnosti korištenja servisa od strane drugih institucija;
2. Prihvata se analiza sa svim preporukama te se zadužuju Ministarstvo komunikacija i prometa BiH, Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH i sve ostale institucije BiH da realiziraju preporuke definirane analizom;
3. Zadužuje se Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH da jednom godišnje izvještava Vijeće ministara BiH o stanju sustava e-vlade u Vijeću ministara BiH.

## SPISAK INSTITUCIJA KORISNIKA SERVISIA „E-VLADE“

Br.	Institucije
1.	Predsjedništvo BiH
2.	Vijeće ministara BiH
3.	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH
4.	Ured za zakonodavstvo BiH
5.	Ured koordinatora Brčko distrikta BiH u Vijeću ministara
6.	Direkcija za europske integracije
7.	Ministarstvo civilnih poslova
8.	Ministarstvo komunikacija i prometa BiH
9.	Ministarstvo financija i trezora BiH
10.	Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH
11.	Ministarstvo pravde BiH
12.	Ministarstvo sigurnosti BiH
13.	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH
14.	Ministarstvo vanjskih poslova BiH
15.	Ministarstvo odbrane BiH
16.	Agencija za državnu službu BiH
17.	Agencija za promociju stranih investicija BiH
18.	Agencija za zaštitu osobnih podataka BiH
19.	Agencija za rad i zapošljavanje BiH

20.	Agencija za policijsku podršku BiH
21.	Agencija za nadzor nad tržištem BiH
22.	Agencija za forenzična ispitivanja i vještačenja BiH
23.	Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije BiH
24.	Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka BiH
25.	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH
26.	Agencija za sigurnost hrane BiH
27.	Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje BiH
28.	Agencija za statistiku BiH
29.	Agencija za javne nabavke BiH
30.	Agencija za osiguranje u Bosni i Hercegovini
31.	Agencija za poštanski promet Bosne i Hercegovine
32.	Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta BiH
33.	Ured za veterinarstvo BiH
34.	Ured za razmatranje žalbi državnih službenika
35.	Ured koordinatora za reformu javne uprave
36.	Oružane snage BiH
37.	Direkcija za ekonomsko planiranje BiH
38.	Direkcija za koordinaciju policijskih tijela BiH
39.	Državna regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost
40.	Institut za mjeriteljstvo BiH

41.	Služba za zajedničke poslove institucija BiH
42.	Pravobranilaštvo BiH
43.	Fond za povratak BiH
44.	Povjerenstvo za očuvanje nacionalnih spomenika BiH
45.	Institut za standardizaciju BiH
46.	Vijeće za državnu potporu BiH
47.	Ured za harmonizaciju i koordinaciju sustava plaćanja u poljoprivredi, prehrani i ruralnom razvitku Bosne i Hercegovine
48.	Uprava za indirektno – neizravno oporezivanje BiH
49.	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja
50.	Institut za intelektualno vlasništvo BiH
51.	Direkcija za civilno zrakoplovstvo BiH
52.	Granična policija BiH
53.	Centar za informiranje i priznavanje dokumenata iz područja visokog obrazovanja
54.	Služba za poslove sa strancima
55.	Regulatorni odbor željeznica BiH
56.	Konkurencijsko vijeće BiH
57.	Državna agencija za istrage i zaštitu
58.	Institut za nestale osobe Bosne i Hercegovine

Naziv usluge	Baza podataka kao usluga
Tip usluge	Baza podataka kao usluga
Šifra usluge	P-07-H
Kratak opis usluge	Osiguranje baze podataka
Poslovni opis usluge	Usluga osigurava korisniku dodjelu vlastite instance i/ili baze podataka na SQL serverima „e-Vlade“ sa neophodnim resursima, kao i backup korisnikove SQL baze podataka i transakcijskih logova.
Tehnički opis usluge	<p>Servis baze podataka se zasniva na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dva fizička SQL servera koji imaju 32 Gb RAM memorije i pokreće ih četvero jezgri procesor Intel Xeon 2,4 GHz. Na serverima je instaliran OS Microsoft Windows 2012 sa Microsoft SQL Server 2012 SP3 Enterprise Edition. SQL baza je visokodostupna na razini servisa (Failover Cluster Manager-u u 2 noda).</li> </ul> <p>Sistem je zaštićen definiranjem prava pristupa na mrežnom nivou i na nivou korisnika.</p> <p>Backup podataka i transakcijskih logova, kao i smještaj transakcijskih logova omogućen je na zasebnim diskovima.</p> <p>Standardna konfiguracija baze podataka dostupna korisnicima: 2 Gb RAM, 100 Gb HDD za bazu, 30 Gb HDD za transakcijski log, 200 Gb za Backup disk</p>
Detaljni tehnički opis	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: <a href="#">konfiguracija</a> .
Funkcionalnosti	<p>Servis osiguravanja baze podataka omogućava korisniku dodjelu vlastite instance i/ili baze podataka sa neophodnim prostorom i resursima za istu.</p> <p>Standardne funkcionalnosti koje se pružaju kroz uslugu baze podataka, za sve korisnike, uključuju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Otvaranje nove klaster instance ili omogućavanje kreiranja SQL baze u okviru postojeće dodijeljene instance</li> <li>AlwaysOn High Availability</li> <li>Otvaranje servisnih i administratorskih naloga</li> <li>Backup podataka i transakcijskih logova - periodično (dnevno, svaki drugi dan ili sl.) u zavisnosti od parametara korisničke baze i zahtjeva korisnika</li> </ul> <p>Pored standardnih na raspolaganju su i opcije:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenance plan mogućnosti kao što su: Clean up job, Index optimizacija, ažuriranje statistike, database integrity check i dr.</li> </ul>

<b>Kategorija usluge</b>	Hosting
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	24 x 7
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake četvrte sedmice u mjesecu, 3 sata
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Lokalni mrežni pristup</li> <li>• VPN pristup za udaljene korisnike</li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pristup bazi isključivo putem porta TCP 1433</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem mejla na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedeljak-petak) od 9h – 17h. Van radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno) – samo za institucije koje po prvi put pristupaju</li> <li>• Na nivou baze – Obrazac za alokaciju resursa (link)</li> </ul> <p>Prema Pravilniku (član 29.) za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac (br. 8. iz <a href="#">Pravilnika</a>) za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno)</li> <li>• Na nivou korisnika - Obrazac (br. 1. iz <a href="#">Pravilnika</a>) za novim korisničkim nalogom (za svakog korisnika)</li> </ul> <p>Realizacija zahtjeva se obavlja u skladu sa <a href="#">Pravilnikom</a> prema članu 11.</p>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su slijedeći standardni zahtjevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje klasterizovane instance ili baze u okviru postojeće instance</li> <li>• Kreiranje servisnih, administratorskih i korisničkih naloga</li> <li>• Kreiranje i izmjene plana održavanja</li> <li>• Zahtjev za povrat podataka.</li> </ul>

<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti</p>
	<p>realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>Tehnička dokumentacija</b>	n/a
<b>IT vlasnik usluge</b>	Davorin Penđer
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika</li> <li>• IT odsjek Generalnog tajništva</li> <li>• Microsoft (Premier Support)</li> </ul>
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• Microsoft (Premier Support)</li> </ul>

Naziv usluge	DATA CENTAR KAO USLUGA
<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-01-H
<b>Kratak opis usluge</b>	Smještaj informatičke opreme u data centar
<b>Poslovni opis usluge</b>	Smještaj IT opreme u data centar „e-vlade“ u VM BiH sa korištenjem svih resursa koji su potrebni da bi smještena oprema bila funkcionalana i zaštićena.
<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>Smještaj informatičke opreme u server salu što podrazumijeva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Smještaj servera u rack ormar;</li> <li>- Neprekidno napajanje uređaja;</li> <li>- Mrežnu konektivnost;</li> <li>- Klimatizirano okruženje;</li> <li>- Zaštita od požara;</li> <li>- Kontrolirani pristup;</li> </ul>
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )
<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Data centar kao usluga korisnicima omogućava sljedeće standardne funkcionalnosti servisa koje uključuju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimalno radno okruženje IT opreme;</li> <li>- Fizička kontrola pristupa;</li> <li>- Video nadzor;</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Hosting
<b>Status usluge</b>	Aktivna
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	24 x 7
<b>Okvir za održavanje</b>	Jednom godišnje, 24 sata



<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj suradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Zahtjev za smještaj opreme (<a href="#">Link</a>)</li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• U data centar nije moguće smjestiti opremu koja ne zadovoljava sljedeće uvjete. (<a href="#">link</a>)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• U data centar nije moguće smjestiti opremu koja sadrži tajne podatke sukladno Zakonu o zaštiti tajnih podataka (<a href="#">link na zakon</a>);</li> <li>• U data centar nije moguće smjestiti opremu za prisluškivanje ili druge vrste obavještajne/ sigurnosne opreme;</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h. Van radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac za smještaj opreme u data centar (jednokratno) (<a href="#">link</a>)</li> </ul>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su sljedeći standardni zahtjevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Smještanje opreme u data centar „e-vlade“</li> <li>• Smještaje dodatnih komponenti i periferne opreme uređaja u data centar (externi disk, monitor, dodatno hladnjak?...)</li> <li>• Podešavanje mrežnih postavki za smještenu opremu</li> <li>• Izmjena mrežnih postavki za smještenu opremu</li> <li>• Fizički pristup smještenoj opremi</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve Pod nestandardnim zahtjevima podrazumijeva se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izmjena lokacije uređaja unutar data centra</li> <li>• Implementacija posebnih mrežnih veza do opreme (implementacija zasebnih mrežnih konekcija).</li> </ul>

<b>Dokumentacija</b>	Zapisnik o smještanju opreme koji sadrži kratki opis ( <a href="#">link</a> )
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Ivan Brčić
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• IT tim institucija korisnika</li><li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li></ul>

Naziv usluge	DJELJENI FOLDER
<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-03-K
<b>Kratak opis usluge</b>	Mrežna lokacija za smještanje i djeljenje podataka
<b>Poslovni opis usluge</b>	Razmjena poslovnih datoteka putem skladišnog prostora obezbjeđenog od strane davaoca usluga. Servis omogućuje svakom korisniku unutar sistema personalni folder sa određenom količinom skladišnog prostora i kreiranje dijeljenih foldera za specifične potrebe institucija koje koriste sistem.
<b>Tehnički opis usluge</b>	Servis dijeljenih foldera je zasnovan na windows 2008 R2 serveru i SMB protokolu, koji putem računarske mreže obezbjeđuje usluge skladištenja datoteka u personalne i dijeljenje foldere. Prava pristupa su bazirana na NTFS tehnologiji. Sva prava pristupa i kreiranje novih personalnih/dijeljenih foldera se omogućuju od strane davaoca usluga a na korisnički zahtjev. Bekap dijeljenih foldera se radi na dnevnoj osnovi.
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )
<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Dijeljeni folderi mogu biti personalni i dijeljeni.</p> <p>Standardne funkcionalnosti personalnih fodera su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekskluzivna prava pristupa pojedinačnog korisnika</li> <li>• 1 GB skladišnog prostora po korisniku</li> <li>• Nezavisnost personalnog foldera od radne stanice • Bekap fajlova iz personalnog foldera vrši se svaki dan</li> </ul> <p>Standardne funkcionalnosti dijeljenih foldera su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekskluzivna prava pristupa pojedinačnih korisnika u skladu sa zahtjevima</li> <li>• Skladišni prostor do 10GB</li> <li>• Pristup i razmjena datoteka u dijeljenim folderima putem UNC path-a</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Kolaboracioni
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019

<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danom od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Jednom mjesečno, 3 sata
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radna stanica</li> <li>• Lokalni mrežni pristup serveru</li> <li>• Domenski korisnički nalog</li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 GB za personalne foldere</li> <li>• 10GB za dijeljene foldere</li> <li>• Tip datoteka je ograničen na isključivo poslovne ekstenzije datoteka (.doc,.docx, .pdf, .ppt, .xppt,. xls,.xlsx, .acdb,.txt)</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup personalnom folderu neophodno je podnijeti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrazac za novim korisničkim nalogom (sa odabranom opcijom: personal folder);</li> </ul> <p>Za pristup dijeljenom folderu neophodno je podnijeti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrazac za djeljeni folder;</li> </ul> <p>Realizacija zahteva se obavlja u skladu sa Pravilnikom (<a href="#">link</a>)</p>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su sledeći standardni zahtevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje djeljenog foldera</li> <li>• Promena prava pristupa</li> <li>• Promjena veličine dijeljenog foldera</li> <li>• Povratak podataka iz backup-a</li> <li>• Brisanje dijeljenog foldera</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 2 radna dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	n/a
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )

<b>IT vlasnik usluge</b>	Boris Vasković
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li></ul>

<b>Naziv usluge</b>	<b>Zajednička platforma za upravljanje dokumentima (DMS)</b>
<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-04-A
<b>Kratak opis usluge</b>	Sistem za elektronsko upravljanje dokumentima i poslovnim procesima
<b>Poslovni opis usluge</b>	<p>Usluga omogućava upravljanje dokumentima i poslovnim procesima u institucijama Vijeća ministara Bosne i Hercegovine putem web bazirane aplikacije u skladu sa Uputstvom o načinu vršenja uredskog/kancelarijskog poslovanja ministarstava, službi, institucija i drugih tijela Vijeća ministara Bosne i Hercegovine i Zakonu o upravnom postupku.</p> <p>Ovom aplikacijom korisnicima u institucijama je omogućeno praćenje kompletnog životnog ciklusa predmeta, gdje se sve informacije vezane za obradu predmeta, trenutni status, praćenje procedura, izvršavanje procedure, praćenje rokova za izvršenje zadataka izvršavaju kroz web baziranu aplikaciju OWIS, gdje svi uposlenici institucije imaju pristup sistemu i uvid u sav sadržaj koji vezan za njihovu poziciju ili radno mjesto.</p>
<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>Servis DMS se zasniva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Frontend:</b> platforma je visoko dostupna na serverskoj razini (Hyper V cluster) na kojoj se nalazi aplikativni dio OWIS sistema DMS-a, postavljen je na Windows Server 2008 R2 na kojem se pokreće IIS 7 (Web server). Na navedenoj platformi su implementirani aplikativni dijelovi OWIS sistema za sve institucije. Aplikacija za DMS se pokreće IIS na .Net Frameworku 4.5.</li> <li>- <b>Backend:</b> Database dio sistema DMS se pokreće na DB serverima Microsoft SQL Server 2012 SP3 Enterprise edition. SQL database je visokodostupan na razini servisa (Failover Cluster Manager-u u 2 noda).</li> </ul> <p>Sistem je zaštićen definiranjem prava pristupa na mrežnom nivou i na nivou korisnika.</p> <p>Full backup SQL baze podataka radi se na dnevnoj osnovi a backup transaction logova svaka 2 sata.</p> <p>Kanali pristupa su omogućeni putem web browser-a (Edge, IE, Chrome, FireFox, Safari)</p>
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )

<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Servis DMS omogućava dostupnost elektronskog upravljanja dokumentima i poslovnim procesima.</p> <p>Standardne funkcionalnosti DMS-a, za sve kvalifikovane korisnike, uključuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogućnost zavođenja/evidentiranja ulaznih i izlaznih predmeta i akata (brojeva i podbrojeva)</li> <li>• Postavljanje/pridruživanje pripadajućih materijala u elektronskom obliku u pdf, docx, jpeg i dr.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otvaranje, printanje i download predmeta zavedenih u DMS-u za sve autorizirane korisnike po hijerarhijskom pravu.</li> <li>• Praćenje koraka signiranja predmeta</li> <li>• Praćenje odobravanja dokumenata</li> <li>• Elektronsko signiranje i odobravanje</li> <li>• Praćenje rokova na predmetima</li> <li>• Pretraga svog sadržaja iz sistema po nazivu, pošaljaocu, klasifikacionoj oznaci, datumu i dr.</li> <li>• Kompletna elektronska arhiva je dostupna svim korisnicima ovisno o poziciji u hijerarhiji institucije</li> </ul> <p>Pored standardnih na raspolaganju su i opcije:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure specifične za pojedine institucije</li> <li>• Kreiranje izvještaja po zahtjevu korisnika</li> <li>• Vođenje knjiga posebnih evidencija</li> <li>• Štampanje djelovodnika predmeta i akata</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Administrativna
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.01.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danom od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Prve sedmice u mjesecu, 3 sata
<b>Preuvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Korištenje lokalne računarske mreže</li> <li>• Kanal pristupa: o Desktop/Laptop i Web browser (IE 8 i noviji, Chrome)</li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prethodno posjedovanje licenci za korištenje DMS-a od strane institucije</li> <li>• Potpuna integracija institucije u sustav „e-vlade“</li> </ul>

<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno) – <b>samo za institucije koje po prvi put pristupaju</b></li> </ul> <p>Realizacija zahtjeva se obavlja u skladu sa Pravilnikom (<a href="#">link</a>)</p>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su slijedeći standardni zahtjevi: •</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje ili brisanje korisničkog naloga (<a href="#">linkovi</a>)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vođenje knjiga posebnih evidencija</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uputstvo za administratora (<a href="#">link</a>)</li> <li>- Korisničko uputstvo (<a href="#">link</a>)</li> </ul>
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Davorin Penđer
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• OWIS (ugovor o održavanju i podršci na godišnjem nivou)</li> </ul>



Naziv usluge	DNS hosting	
<b>Tip usluge</b>	Poslovna	PRILOG BROJ 2.
<b>Šifra usluge</b>	P-04-H	
<b>Kratak opis usluge</b>	Servis za hosting domena	
<b>Poslovni opis usluge</b>	U sklopu ove usluge korisnicima je omogućena usluga javnog DNS hostinga na serverima „e-vlade“.	
<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>DNS kao usluga zasnovan je na dva javna DNS servera na windows server 2008 kao primarna i sekundarna DNS zona. Serveri su instalirani na virtuelnoj platformi pa je obezbjeđena visoka dostupnost na nivou hipervizora.</p> <p>Sigurnost:</p> <p>AntiVirus zaštita je obezbjeđena kroz Microsoft Endpoint protection i Windows Defender AntiVirus softver.</p> <p>Na nivou mreže ovaj servis se štiti putem naprednih mehanizama NG Firewalla uređaja i njihovih funkcionalnosti(antibot, antivirus, IPS)</p>	
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )	
<b>Funkcionalnosti</b>	<p>DNS Hosting obezbjeđuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Javno dostupan DNS servis za institucije SM BiH;</li> <li>• Prevođenje IP adresa u DNS ime • Prevođenje DNS imena u IP adresu.</li> </ul>	
<b>Kategorija usluge</b>	Hosting	
<b>Status usluge</b>	U radu	
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.	
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.	
<b>Radno vrijeme usluge</b>	24 x 7	
<b>Okvir za održavanje</b>	Svakog mjeseca, 4 sata	

<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li><li>• Zakup domene kod ovlašćenog registrara</li></ul>
<b>Ograničenja</b>	n/a
<b>Informacije o podršci</b>	Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a> .

	Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h. Van radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.
<b>Pristup usluzi</b>	Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtev putem obrasca: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahtjev za korištenje servisa sistema „e-vlade“</li> </ul>
<b>Standardni zahtjevi</b>	Za ovu uslugu dostupni su sledeći standardni zahtevi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrazac za alokaciju resursa</li> <li>• Kreiranje/brisanje/izmjena DNS zapisa.</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji ( <a href="#">link</a> ). Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 10 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva. * Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve
<b>Dokumentacija</b>	n/a
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Boris Vasković
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• Microsoft (Premier Support)</li> </ul>

Naziv usluge

eKonsultacije

<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-03-A
<b>Kratak opis usluge</b>	Platforma za online konsultacije u procesu donošenja pravnih akata
<b>Poslovni opis usluge</b>	<p>Ova usluga omogućava potpuno i pravovremeno informisanje građana, organizacija civilnog društva i akademskih i javnih institucija putem interneta o procesu donošenja određenih pravnih akata, te osigurava pouzdan komunikacijski kanal za njihovo učešće u kreiranju javnih politika. Funkcionalnosti web portala osiguravaju potpunu transparentnost rada Vijeća ministara BiH u donošenju pravnih akata, strategija i planova.</p> <p>Ovaj web portal predstavlja on line instrument za sve vladine institucije na državnom nivou kojim se podržava primjena <a href="#">Pravila za konsultacije</a> u izradi pravnih propisa koje je Vijeće ministara BiH usvojilo 2006. godine, a koja propisuju obaveze vladinih institucija u BiH da objavljuju nacрте pravnih propisa na web stranici, čime ih čine dostupnim građanima za konsultacije.</p>
<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>Servis eKonsultacija se zasniva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Frontend:</b> platforma na kojoj se nalazi aplikativni dio sistema eKonsultacija postavljen je na Windows Server 2012 R2 Standard edition na kojem se pokreće IIS 7 .</li> <li>- <b>Backend:</b> Database dio sistema eKonsultacija se pokreće na DB serverima Microsoft SQL Server 2012 Standard SP3 edition. Radi se o 2 fizička SQL servera konfigurirana da rade u Failover Cluster Manageru sa 2 noda (više na: konfiguracija).</li> </ul> <p>Sistem je zaštićen NGFW tehnologijama (IPS, AV, AB...) i Web application firewall-om;</p> <p>Backup sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Full Backup SQL baze podataka radi se na dnevnoj osnovi</li> <li>- Kanali pristupa su omogućeni putem web browser-a (Edge, IE, Chrome, FireFox, Safari).</li> </ul>
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )
<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Standardne funkcionalnosti eKonsultacija, za sve autorizirane korisnike, uključuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izradu, javnu objavu, izmjenu i usaglašavanje pravnih propisa za sve korisnike u institucijama na državnom nivou, a na koje se odnosi primjena Pravila za konsultacije u izradi pravnih propisa (<a href="#">Link</a>)</li> <li>• pružanje mogućnost učešća u javnom dijalogu i slanje prijedloga i komentara na nacрте pravnih propisa koji se donose u institucijama BiH putem web obrazaca za konsultacije,</li> <li>• Inicijative putem koje zainteresirana javnost može pokrenuti prijedlog inicijative preko definisanih web formi u okviru portala eKonsultacije</li> <li>• Ankete koje građanima omogućava da daju svoje mišljenje/glas za određena predložena anketna pitanja.</li> </ul>

	<p>Pored standardnih na raspolaganju su i opcije:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izvještaj o provedenim konsultacijama</li> <li>• Kreiranje izvještaja po zahtjevu korisnika</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Administrativna
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.01.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danom od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake četvrte nedjelje u mjesecu, 3 sata
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registracija institucije u aplikaciju eKonsultacije</li> <li>• Internet pristup</li> <li>• Kanal pristupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desktop/Laptop i Web browser (IE 8 i noviji, Chrome)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korisnik treba posjedovati mail adresu da bi se mogao registrirati</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem mail-a na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška je dostupna radnim danima (ponedeljak-petak) od 9h – 17h.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – email (<a href="#">obrazac</a>) sa zahtjevom za zavođenje institucije u eKonsultacije (<b>samo za institucije koje po prvi put pristupaju eKonsultacijama</b>)</li> <li>• Registracija korisnika putem registracijskog obrasca u aplikaciji (<a href="#">link</a>)</li> <li>• Email zahtjev sa skeniranim aktom o imenovanju koordinatora/zamjenika koordinatora za dodjeljivanje permisija koordinatorima konsultacija iz institucije</li> </ul> <p>Realizacija zahtjeva se obavlja u skladu sa (<a href="#">link</a>)</p>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su slijedeći standardni zahtjevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otvaranje nove institucije</li> <li>• Dodjeljivanje permisija koordinatorima konsultacija iz institucije</li> <li>• Postavljanje Programa rada Vijeća ministara BiH</li> </ul>

<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p>
	* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve
<b>Dokumentacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Priručnik za administratora (samo GT) (<a href="#">link</a>)</li> <li>- Priručnici za koordinatore konsultacija (<a href="#">link</a>)</li> <li>- Priručnik za voditelja konsultacija (<a href="#">link</a>)</li> </ul>
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Davorin Penđer
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Ministarstvo pravde BiH
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• Ministarstvo pravde BiH</li> <li>• Akademika d.o.o. (ugovor o održavanju i podršci na godišnjem nivou sa MP)</li> </ul>

Naziv usluge		Mail - Elektronska pošta
Tip usluge	Poslovna	PRILOG BROJ 2.
Šifra usluge	P-01-K	
Kratak opis usluge	Razmjena elektronskih poruka	
Poslovni opis usluge	<p>Razmjena poslovnih e-mail-ova sa internim i eksternim korisnicima omogućena je kroz aplikacije na radnoj stanici, mobilnim uređajima i web email portalu <a href="http://webmail.evlada.ba">webmail.evlada.ba</a> koji je dostupan putem interneta.</p> <p>Usluga omogućava smještanje pošte do 1500 MB i veličinu e-mail poruke do 20 MB.</p> <p>Kroz sve kanale moguće je korištenje zajedničkog adresara svih korisnika ove usluge.</p> <p>Planiranje poslovne agende i sastanaka omogućeno je kroz opciju ličnog i dijeljenih kalendara.</p>	
Tehnički opis usluge	<p>Servis elektronske pošte zasniva se na Microsoft Exchange tehnologiji verzije 2010 sa instaliranim Service Pack-om 3. Sistem je visoko dostupan, konfiguriran sa 2 x Client access servera i 2 x Mailbox servera u snigle Active Directory site-u (više na: <a href="#">konfiguracija</a> ).</p> <p>Razmjena elektronskih poruka zaštićena je antivirusnim, AntiSpam, Anti Malware filterima sa dva IronPort (Mail Security Appliance) uređaja.</p> <p>Backup sistema i podataka se radi na dnevnoj osnovi (image backup, inkrementalni).</p> <p>Kanali pristupa su omogućeni putem Exchange ActiveSync, Outlook Web Access, Outlook anywhere i MAPI (domenskog pristupa).</p> <p>POP3 i IMAP protokol nisu podržani.</p>	
Detaljni tehnički opis	<p>Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: <a href="#">konfiguracija</a>.</p>	

<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Servis Elektronske pošte mogu koristiti zaposleni u institucijama BiH.</p> <p>Servis omogućava razmjenu elektronskih poruka između:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• internih korisnika</li> <li>• vanjskih učesnika u komunikaciji.</li> </ul> <p>Standardne funkcionalnosti elektronske pošte, za sve korisnike, uključuju :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogućnost slanja/primanja elektronskih poruka</li> <li>• Kalendar - zakazivanje sastanaka, pravljenje rasporeda kao i preglede dijeljenih kalendara.</li> <li>• Pristup svim kontaktima unutar Exchange organizacije (svima koji koriste servis).</li> <li>• Mogućnost kreiranja poslovnih zadataka</li> <li>• Mogućnost kolaboracije sa Skype for Business komunikacionim alatom</li> </ul> <p>Pored standardnih opcija na zahtjev se mogu omogućiti i funkcionalnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Žurnaling (jurnaling)</li> <li>• Arhiviranje</li> <li>• SMTP gateway</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Kolaboracioni
<b>Status usluge</b>	U radu



<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.01.2019.
<b>Radno vreme usluge</b>	24 x 7
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake prve i treće nedjelje u mjesecu, 3 sata
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Internet pristup</li> <li>• Omogućen bar jedan od kanala pristupa servisu: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desktop/Laptop - Mail klijent (Outlook 2010 i novije verzije)</li> <li>○ Mobilni uređaji - Mobilni klijent sa Active Sync funkcionalnošću (Outlook)</li> <li>○ Web browser (IE 8 i noviji, Chrome)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veličina pojedinačnog e-maila do 20 MB</li> <li>• Maksimalno dozvoljeno slanje e-maila na 300 adresa u jednom emailu</li> <li>• Ograničenja na sadržaj u skladu sa sigurnosnim pravilima opisanim <a href="#">Pravilnikom za uporabu zajedničkog ICT sustava u Vjeću ministara BiH</a> (Pravilnik - član 48., 53.)</li> <li>• Dodjela email adrese u skladu sa definiranim <a href="#">Pravilnikom</a> (član 12.)</li> <li>• SMTP gateway je omogućen samo institucijama u domeni „e-Vlade“</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h - 17h. Van radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Prema Pravilniku (član 29.) za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije - Obrazac (br. 8. iz <a href="#">Pravilnika</a>) za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno)</li> <li>• Na nivou korisnika - Obrazac (br. 1. iz <a href="#">Pravilnika</a>) za novim korisničkim nalogom (za svakog korisnika)</li> </ul> <p>Realizacija zahtjeva se obavlja u skladu sa <a href="#">Pravilnikom</a> prema članu 11.</p>

<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su sljedeći standardni zahtjevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje korisničkog naloga (<a href="#">Pravilnik</a>, obrazac br. 1.)</li> <li>• Promjena prava pristupa (<a href="#">Pravilnik</a>, obrazac br. 5.)</li> <li>• Blokiranje i brisanje korisničkih naloga ((<a href="#">Pravilnik</a>, obrazac br.4.) • Reset lozinke (<a href="#">Pravilnik</a>, obrazac br. 3.)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izvještavanje (zvanični dopis)</li> <li>• Kreiranje i ažuriranje distributivnih grupa (slanje email zahtjeva na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a> od strane IT predstavnika institucije)</li> <li>• Zahtjev za vraćanje sigurnosne kopije elektroničkih pretinaca (<a href="#">Pravilnik</a>, obrazac br. 13.)</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	Korisničke upute za podešavanje <a href="#">Outlook Anywhere</a>
<b>Tehnička dokumentacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izvedbena dokumentacija (<a href="#">link</a>)</li> </ul>
<b>IT vlasnik usluge</b>	<b>Boris Vasković</b>
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• IT odsjek Generalnog tajništva</li> <li>• Microsoft (Premier Support)</li> </ul>

Mail - Elektronska pošta	
	PRILOG BROJ 2.
<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-01-K
<b>Kratak opis usluge</b>	Razmjena elektronskih poruka
<b>Poslovni opis usluge</b>	<p>Razmjena poslovnih e-mail-ova sa internim i eksternim korisnicima omogućena je kroz aplikacije na radnoj stanici, mobilnim uređajima i web email portalu <a href="http://webmail.evlada.ba">webmail.evlada.ba</a> koji je dostupan putem interneta.</p> <p>Usluga omogućava smještanje pošte do 1500 MB i veličinu e-mail poruke do 20 MB.</p> <p>Kroz sve kanale moguće je korištenje zajedničkog adresara svih korisnika ove usluge.</p> <p>Planiranje poslovne agende i sastanaka omogućeno je kroz opciju ličnog i dijeljenih kalendara.</p>
<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>Servis elektronske pošte zasniva se na Microsoft Exchange tehnologiji verzije 2010 sa instaliranim Service Pack-om 3. Sistem je visoko dostupan, konfiguriran sa 2 x Client access servera i 2 x Mailbox servera u snigle Active Directory site-u (više na: <a href="#">konfiguracija</a> ).</p> <p>Razmjena elektronskih poruka zaštićena je antivirusnim, AntiSpam, Anti Malware filterima sa dva IronPort (Mail Security Appliance) uređaja.</p> <p>Backup sistema i podataka se radi na dnevnoj osnovi (image backup, inkrementalni).</p> <p>Kanali pristupa su omogućeni putem Exchange ActiveSync, Outlook Web Access, Outlook anywhere i MAPI (domenskog pristupa). POP3 i IMAP protokol nisu podržani.</p>
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: <a href="#">konfiguracija</a> .

<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Servis Elektronske pošte mogu koristiti zaposleni u institucijama BiH.</p> <p>Servis omogućava razmjenu elektronskih poruka između:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• internih korisnika</li><li>• vanjskih učesnika u komunikaciji.</li></ul> <p>Standardne funkcionalnosti elektronske pošte, za sve korisnike, uključuju :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mogućnost slanja/primanja elektronskih poruka</li><li>• Kalendar - zakazivanje sastanaka, pravljenje rasporeda kao i pregled dijeljenih kalendara.</li><li>• Pristup svim kontaktima unutar Exchange organizacije (svima koji koriste servis).</li><li>• Mogućnost kreiranja poslovnih zadataka</li><li>• Mogućnost kolaboracije sa Skype for Business komunikacionim alatom</li></ul> <p>Pored standardnih opcija na zahtjev se mogu omogućiti i funkcionalnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Žurnaling (jurnaling)</li></ul>
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arhiviranje</li> <li>• SMTP gateway</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Kolaboracioni
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.01.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	24 x 7
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake prve i treće nedjelje u mjesecu, 3 sata
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Internet pristup</li> <li>• Omogućen bar jedan od kanala pristupa servisu: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desktop/Laptop – Mail klijent (Outlook 2010 i novije verzije)</li> <li>○ Mobilni uređaji – Mobilni klijent sa Active Sync funkcionalnošću (Outlook) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Web browser (IE 8 i noviji, Chrome)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veličina pojedinačnog e-maila do 20 MB</li> <li>• Maksimalno dozvoljeno slanje e-maila na 300 adresa u jednom emailu</li> <li>• Ograničenja na sadržaj u skladu sa sigurnosnim pravilima opisanim <a href="#">Pravilnikom za uporabu zajedničkog ICT sustava u Vijeću ministara BiH</a> (Pravilnik – član 48., 53.)</li> <li>• Dodjela email adrese u skladu sa definiranim <a href="#">Pravilnikom</a> (član 12.)</li> <li>• SMTP gateway je omogućen samo institucijama u domeni „e-Vlade“</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h. Van radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	Prema Pravilniku (član 29.) za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac (br. 8. iz <a href="#">Pravilnika</a>) za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno)</li> <li>• Na nivou korisnika - Obrazac (br. 1. iz <a href="#">Pravilnika</a>) za novim korisničkim nalogom (za svakog korisnika)</li> </ul> <p>Realizacija zahtjeva se obavlja u skladu sa <a href="#">Pravilnikom</a> prema članu 11.</p>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su sljedeći standardni zahtjevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje korisničkog naloga (<a href="#">Pravilnik</a>, obrazac br. 1.)</li> <li>• Promjena prava pristupa (<a href="#">Pravilnik</a>, obrazac br. 5.)</li> <li>• Blokiranje i brisanje korisničkih naloga ((<a href="#">Pravilnik</a>, obrazac br.4.)</li> <li>• Reset lozinke (<a href="#">Pravilnik</a>, obrazac br. 3.)</li> <li>• Izvještavanje (zvanični dopis)</li> <li>• Kreiranje i ažuriranje distributivnih grupa (slanje email zahtjeva na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a> od strane IT predstavnika institucije)</li> <li>• Zahtjev za vraćanje sigurnosne kopije elektroničkih pretinaca (<a href="#">Pravilnik</a>, obrazac br. 13.)</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	Korisničke upute za podešavanje <a href="#">Outlook Anywhere</a>
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Boris Vasković
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• Microsoft (Premier Support)</li> </ul>

Naziv usluge	eProtokol
Tip usluge	Poslovna
Šifra usluge	P-02-A
Kratak opis usluge	Sistem za elektronsku evidenciju ulazne/izlazne pošte u institucijama Bosne i Hercegovine
Poslovni opis usluge	<p>Usluga omogućava vođenje elektronskog protokola/pisarnice u institucijama Bosne i Hercegovine putem web bazirane aplikacije u skladu sa <a href="#">Uputstvom o načinu vršenja uredskog/kancelarijskog poslovanja ministarstava, službi, institucija i drugih tijela Vijeća ministara Bosne i Hercegovine</a> .</p> <p>Ovom aplikacijom korisnicima se omogućava upravljanje predmetima i dokumentima sa funkcionalnostima vezanim za praćenje predmeta i dokumenata na protokolu, što uključuje sve potrebne obrasce koji odgovaraju kancelarijskom i arhivskom poslovanju, kao i <a href="#">Zakonu o upravnom postupku BiH</a>. Također omogućen je unos i pridruživanje odgovarajućih elektronskih dokumenata predmetu.</p>
Tehnički opis usluge	<p>Servis eProtokol se zasniva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Frontend:</b> platforma je visoko dostupna na serverskoj razini (Hyper V cluster) na kojoj se nalazi aplikativni dio OWIS sistema eProtokola postavljen je na Windows Server 2008 R2 Standard edition na kojem se pokreće IIS 7 (Web server). Na navedenoj platformi su implementirani aplikativni dijelovi OWIS sistema za sve institucije. Aplikacija za eProtokol se pokreće IIS na .Net Frameworku 4.5.</li> <li>- <b>Backend:</b> Database dio sistema eSjednica se pokreće na DB serverima Microsoft SQL Server 2012 Standard SP3 edition. SQL database je visokodostupan na razini servisa (Failover Cluster Manager-u u 2 noda).</li> </ul> <p>Sistem je zaštićen definiranjem prava pristupa na mrežnom nivou i na nivou korisnika.</p> <p>Backup podataka se vrši:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Full backup SQL baze podataka radi se na dnevnoj osnovi a backup transaction logova svaka 2 sata</li> </ul> <p>Kanali pristupa su omogućeni putem web browser-a (Edge, IE, Chrome, FireFox, Safari)</p>
Detaljni tehnički opis	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )

<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Servis eProtokol omogućava dostupnost elektronskog protokola/pisarnice institucije BiH elektronskim putem.</p> <p>Standardne funkcionalnosti eProtokola, za sve kvalifikovane korisnike, uključuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogućnost zavođenja/evidentiranja/signiranja ulaznih i izlaznih predmeta i akata (brojeva i podbrojeva)</li> <li>• Postavljanje/pridruživanje pripadajućih materijala u elektronskom obliku u pdf, docx, jpeg i dr.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otvaranje, printanje i download predmeta zavedenih u eProtokolu za sve kvalifikovane korisnike po hijerarhijskom pravu.</li> <li>• Pretraga unesenih predmeta po nazivu, pošaljaocu, klasifikacionoj oznaci, datumu i dr.</li> </ul> <p>Pored standardnih na raspolaganju su i opcije:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje izvještaja po zahtjevu korisnika</li> <li>• Vođenje knjiga posebnih evidencija</li> <li>• Štampanje djelovodnika predmeta i akata</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Administrativna
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.01.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danima od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake druge sedmice u mjesecu, 3 sata
<b>Preuvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Lokalni mrežni pristup</li> <li>• Kanal pristupa: ○ Desktop/Laptop i Web browser (IE 8 i noviji, Chrome)</li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korištenje lokalne računarske mreže</li> <li>• Prethodno posjedovanje licenci za korištenje eProtokola od strane institucije</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.</p>



<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno) – <b>samo za institucije koje po prvi put pristupaju</b></li> </ul> <p>Realizacija zahtjeva se obavlja u skladu sa Pravilnikom (<a href="#">link</a>)</p>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su slijedeći standardni zahtjevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje ili brisanje korisničkog naloga (<a href="#">linkovi</a>)</li> <li>• Dodjela prava pristupa korisnika eProtokolu u skladu sa Pravilnikom o unutarnjoj organizaciji i sistematizaciji institucije, a u skladu sa brojem licenci.</li> <li>• Vođenje knjiga posebnih evidencija</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p>
	<p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uputstvo za administratora (<a href="#">link</a>)</li> <li>• Korisničko uputstvo (<a href="#">link</a>)</li> </ul>
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Davorin Penđer
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• OWIS (ugovor o održavanju i podršci na godišnjem nivou)</li> </ul>

**OPISI USLUGA**

Naziv usluge	eSjednice
<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-01-A
<b>Kratak opis usluge</b>	Sistem za elektronske sjednice Vijeća ministara Bosne i Hercegovine
<b>Poslovni opis usluge</b>	<p>Usluga omogućava pregled sjednica Vijeća ministara Bosne i Hercegovine putem web bazirane aplikacije.</p> <p>Ova aplikacija krajnjim korisnicima nudi potpuni uvid u dnevne redove sjednica Vijeća ministara sa pripadajućim materijalima, što uključuje naziv tačke, predlagača, materijal, zaključak i drugo.</p> <p>Pored ovoga korisnici imaju na raspolaganju pretraživanje sjednica prema zadanim parametrima(naziv tačke dnevnog reda, predlagaču...)</p> <p>Također, moguć je uvid u tačke i materijale kandidate za sjednice Vijeća ministara BiH.</p>
<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>Servis eProtokol se zasniva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frontend: platforma je visoko dostupna na serverskoj razini (Hyper V cluster) na kojoj se nalazi aplikativni dio OWIS sistema eSjednica postavljen je na Windows Server 2008 R2 Standard edition na kojem se pokreće IIS 7 (Web server). Na navedenoj platformi su implementirani aplikativni dijelovi OWIS sistema za sve institucije. Aplikacija za eSjednice se pokreće IIS na .Net Frameworku 4.5.</li> <li>- Backend: Database dio sistema eSjednica se pokreće na DB serverima Microsoft SQL Server 2012 SP3 Enterprise edition. SQL database je visokodostupan na razini servisa (Failover Cluster Manager-u u 2 nodu).</li> </ul> <p>Sistem je zaštićen definiranjem prava pristupa na mrežnom nivou i na nivou korisnika.</p> <p>Backup podataka se vrši:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Full backup SQL baze podataka radi se na dnevnoj osnovi a backup transaction logova svaka 2 sata</li> </ul> <p>Kanali pristupa su omogućeni putem web browser-a (IE ver. 8 i novija, Chrome)</p>
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )

<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Servis eSjednica omogućava dostupnost sjednica Vijeća ministara BiH elektronskim putem.</p> <p>Standardne funkcionalnosti eSjednica, za sve autorizirane korisnike, uključuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogućnost pristupa objavljenim dnevnim redovima sjednica Vijeća ministara BiH</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Otvaranje, printanje i download materijala objavljenih na dnevnom redu sjednica Vijeća ministara BiH</li> <li>• Pretraga sadržaja objavljenih i okončanih dnevnih redova sjednica Vijeća ministara BiH</li> </ul> <p>Pored standardnih na raspolaganju su i opcije:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregled materijala, u kojem se može dobiti uvid u materijale predviđene za razmatranje na sjednicama Vijeća ministara BiH</li> <li>• Unos zaključaka sa sjednica Vijeća ministara BiH</li> <li>• Formiranje dnevnog reda, zapisnika i pregleda materijala u .docx formatu</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Administrativni
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.01.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danima od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake prve sedmice u mjesecu, 3 sata
<b>Preuvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• <a href="#">Poslovnik o radu Vijeća ministara BiH</a> (link)</li> <li>• Internet pristup (korištenjem VPN klijenta) ili lokalna mreža • Popunjen obrazac za VPN servis (link) • Kanal pristupa: o Desktop/Laptop i Web browser (IE 8 i noviji, Chrome)</li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	- <a href="#">Poslovnik o radu Vijeća ministara BiH</a>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.</p>

<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno) – <b>samo za institucije koje po prvi put pristupaju</b></li> <li>• Na nivou korisnika - Obrazac za pristup eSjednicama (za svakog korisnika)</li> <li>• Na nivou korisnika - VPN Obrazac (za pristup aplikaciji eSjednica putem interneta)</li> </ul> <p>Realizacija zahtjeva se obavlja u skladu sa Pravilnikom (<a href="#">link</a>)</p>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su slijedeći standardni zahtjevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje korisničkog naloga i dodjela prava (<a href="#">linkovi</a>)</li> <li>• Promjena prava pristupa korisnika modulima eSjednica, a u koje spadaju: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ pristup dnevnom redu sa materijalima (dokumentima) sjednica Vijeća ministara BiH;</li> <li>○ pristup pregledu materijala sa dokumentima ○ mogućnost kreiranja izvještaja</li> </ul> </li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 5 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uputstvo za administratora (<a href="#">link</a>)</li> <li>- Korisničko uputstvo (<a href="#">link</a>)</li> </ul>
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Davorin Pender
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• OWIS (ugovor o održavanju i podršci na godišnjem nivou)</li> </ul>

Naziv usluge		Međuinstitucionalna platforma za razmenu podataka (GSB)	
Tip usluge	Poslovna	PRILOG BROJ 2.	
Šifra usluge	P-06-A		
Kratak opis usluge	Platforma za elektronsku međuinstitucionalnu razmjenu podataka		
Poslovni opis usluge	<p>GSB predstavlja centralnu lokaciju tj. platformu preko koje je moguće vršiti međuinstitucionalnu razmjenu podataka. Povezivanjem na GSB dva ili više različitih sistema institucije imaju mogućnost da zajedno rade i razmjenjuju podatke u realnom vremenu, što podrazumijeva online prezentaciju podataka i registara drugim institucijama (registarski sudovi, baze općinskih organa poduzetnika/obrtnika, statistički podaci, baza poreznih obveznika, ostale relevantne baze podataka na svim nivoima BiH), sve u cilju efikasnijeg rada, brže i jednostavnije razmjene podataka, smanjenja nepotrebnih troškova i opterećenja poslovnog sektora u cjelini.</p>		
Tehnički opis usluge	<p>Sistem je sastavljen od više segmenata od kojih je svaki u posebnom VLAN-u. Segmenti od kojih je sastavljen GSB su slijedeći:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ADFS Proxy serveri (2)</li> <li>- ADFS serveri (2), Domain controller-i (2) i MIM server - BIZTalk server</li> <li>- SQL serveri (2)</li> <li>- IIS serveri (2)</li> <li>- SC DPM server (+ SCOM server)</li> <li>- CA serveri</li> </ul> <p>Hardware za navedene virtuelne servere je:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- UCS Cisco Rack Server (2)</li> <li>- EMC VNX 1600 Storage</li> <li>- Cisco ASA 5508 Firewall</li> <li>- HP 2500 Switch</li> </ul> <p>Sistem koristi Windows Server NLB Clustering za servise: ADFS, ADFSProxy i IIS, postoje 2 Virtualne mašine za svaki od ovih servisa, kako bi isti ostali dostupni u slučaju ispada VM.</p> <p>Servis je visokodostupan na nivou virtualizacije.</p> <p>GSB je povezan VPN tunelima sa drugim GSB-ovima. Kanal pristupa je web portal.</p> <p>Backup se vrši pomoću Microsoft Data Protection Manager-a Backup lokacija:</p> <p>-VM Backup: Bare-metal backup svih VM se radi pomoću DPM-a, a backup se nalazi na storage volume-u koji je dodijeljen samom DPM serveru, jer DPM kao destinaciju podržava isključivo DAS, SAN i iSCSI.</p> <p>-SQL Backup: Vršiti se na lokaciju odvojenu od GSB sistema.</p> <p>Raspored backupa je prema slijedećoj tabeli:</p>		

	Protection Group	Protection Method	Retention Range	Express Full Backup
	BizTalk	Short-term	3 days	Every working day 18:00
	DC	Short-term	2 days	Thursday 17:00
	Servers	Short-term	1 day	Every Sunday 13:00

	SQLCluster	Short-term	5 days	Every day 03:00
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )			
<b>Funkcionalnosti</b>	Pristupom portalu <a href="https://icis-portal.vijeceministara.gov.ba">https://icis-portal.vijeceministara.gov.ba</a> registrovani korisnici jedne institucije imaju mogućnost pristupa određenim podacima koje druga institucija dijeli a sa kojom imaju potpisan sporazum.			
<b>Kategorija usluge</b>	Administrativni			
<b>Status usluge</b>	U pripremi			
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.			
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2018.			
<b>Radno vrijeme usluge</b>	24 x 7			
<b>Okvir za održavanje</b>	Jednom mjesečno, 3 sata			
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Sporazum o korištenju podataka između institucija</li> <li>• Omogućen pristup GSB internet portalu za korisnika koji želi da pristupi</li> </ul>			
<b>Ograničenja</b>	n/a			
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h. Van radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.</p>			
<b>Pristup usluzi</b>	Za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev ( <a href="#">link</a> )			
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su sledeći standardni zahtevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omogućavanje novoj instituciji pristup GSB sistemu</li> <li>• Omogućavanje ovlaštenim uposlenicima institucije pristup portalu</li> </ul>			

<b>Izmjena usluge</b>	Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji ( <a href="#">link</a> ).  Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.  * Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve
<b>Dokumentacija</b>	Za administratore: -ICIS Administration Guide (opisuje procedure za dodavanje nove institucije i korisnika) ( <a href="#">link</a> ) -ICIS Operations Guide (opisuje Monitoring, Management, Maintenance, Troubleshooting procedure) ( <a href="#">link</a> ) Za korisnike ( <a href="#">link</a> )
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Omar Glavaš
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>Ping, Lanaco, Infsoft Systems</li> </ul>

Naziv usluge	Intranet
<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-06-K
<b>Kratak opis usluge</b>	Portal za informisanje zaposlenih.



<b>Poslovni opis usluge</b>	<p>Usluga omogućava zaposlenim u institucijama Bosne i Hercegovine integriranim (umreženim) u sistem eVlade pristup internim podacima i informacijama putem intranet portala nazvanog „moj-portal“. Sadržaj i izgled intranet stranica je osmišljen i napravljen da omogući postavljanje i pružanje svih neophodnih informacija kako za sve integrirane institucije, tako i za svaku instituciju i korisnika pojedinačno.</p> <p>Uslugom je omogućeno i da autorizirani korisnici ispred institucija BiH imaju pristup svojim intranet stranicama i vrše njihovo adekvatno popunjavanje .</p>
<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>Servis Intranet portala se zasniva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Frontend:</b> platforma je visoko dostupna na serverskoj razini (Hyper V cluster) na kojoj se nalazi aplikativni dio intranet portala, a postavljen je na Windows Serveru 2012 Standard edition na kojem je instaliran SharePoint server 2013. Aplikativni dio mog portala je u potpunosti urađen u SharePointu.</li> <li>- <b>Backend:</b> Database dio sistema Intranet portala se pokreće na virtualnom serveru na kojem je instaliran Windows server 2012 R2 i na njemu DB server Microsoft SQL Server 2014.</li> </ul> <p>Full backup SQL baze podataka radi se svaki drugi dan, a backup transaction logova svaka 2 sata.</p> <p>Kanali pristupa su omogućeni putem web browser-a (IE 8 i noviji, Chrome)</p>
<b>Detaljni tehnički opis</b>	<p>Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: (<a href="#">link</a>)</p>
<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Servis Intranet stranica omogućava dostupnost intranet stranicama isključivo institucijama koje su u potpunosti integrirane (umrežene) u sustav eVlade.</p> <p>Standardne funkcionalnosti koje pruža „Moj-portal“ za korisnike uključuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opće informacije vezane uz konkurse, obuke, sjednice Vijeća ministara, legislativa i dr.</li> <li>• Kursnu listu, adresar zaposlenih u institucijama, engleski riječnik</li> <li>• Linkove prema internim aplikacijama ili web stranicama</li> <li>• Informacije iz institucije kao što su obavještenja, legislativa vezana uz rad institucije, pregled štampe i dr.</li> <li>• Vijesti sa jednog broja portala iz BiH</li> <li>• Pristup mail-u i djeljenom folderu kroz lični portal</li> <li>• Video sadržaji – linkovi prema sadržajima na Youtube kanalu Ministarstva odbrane i mogućnost praćenja sjednica oba doma Parlamentarne skupštine BiH</li> </ul>
	<p>Za sadržaje koji se objavljuju/pohranjuju na sustavu „e-vlade“ odgovorna je institucija koja koristi ovu uslugu.</p>
<b>Kategorija usluge</b>	<p>Kolaboracioni</p>
<b>Status usluge</b>	<p>U radu</p>

<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	24 x 7
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake četvrte sedmice u mjesecu, 3 sata
<b>Preuvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Lokalna mreža</li> <li>• Kanal pristupa: o Desktop/Laptop i Web browser (IE 8 i noviji, Chrome)</li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pristup intranet portalu nije moguć sa interneta niti putem VPN-a; • Izmjena korisničkih podataka na intranet portalu nije moguća.</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno) – <b>samo za institucije koje po prvi put pristupaju</b></li> <li>• Obrazac za pristup opšti (<a href="#">link</a>)</li> </ul>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su slijedeći standardni zahtjevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izmjena izgleda oglasne ploče institucije;</li> <li>• Dodjela prava za administriranje ;</li> <li>• Dodjela prava urednicima sadržaja.</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uputstvo za administratora (<a href="#">link</a>)</li> <li>- Korisničko uputstvo (<a href="#">link</a>)</li> </ul>

<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Davorin Penđer
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li><li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li><li>• Lanaco (putem Microsoft Premier ugovora)</li></ul>

Naziv usluge	KONTROLA PRISTUPA
Tip usluge	Poslovna
Šifra usluge	P-07-A
Kratak opis usluge	Kontrola pristupa
Poslovni opis usluge	Servis koji osigurava korisnicima jednostavan pristup i autorizaciju pristupa mrežnim čvorištima u Zgradi prijateljstva Bosne i Hercegovine i Grčke
Tehnički opis usluge	<p>Sustav kontrole pristupa mrežnim čvorištima „evlade“ sastoji čitača kartica, upravljačke jedinice i elektronske brave na svim mežnim čvorištima i server sali u Zgradi prijateljstav Grčke i Bosne i Hercegovine. Cijelim sustavom upravlja centralni računar na kojemu je instaliran upravljački software. Upravljački software sadrži bazu korisnika sustava i bazu svih pristupa mrežnim čvorištima sa točnim vremenom pristupa i imenom korisnika koji je pristupao. Sustav omogućava definiranja prava pristupa po kontroleru i korisniku odnosno definiranja prava pristupa za svakog korisnika pojedinačno.</p> <p>Svi kontroleri na sustavi imaju posebno neprekidno napajanje kako bi sustav ostalo funkcionalan i u slučaju ispada elektro energetske mreže zgrade te je na taj način omogućeno efikasno djelovanju u slučaju vanrednih situacija.</p>
Detaljni tehnički opis	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )
Funkcionalnosti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jednostavan i pravovremeni pristup mrežnim čvorištima</li> <li>• Dodjela prava pristupa po korisniku</li> <li>• Dodjela prava pristupa po kontroleru</li> <li>• Pregled svih ulazaka u mrežna čvorišta sa podacima o osobi koja je pristupala i vremenom pristupa</li> </ul>
Kategorija usluge	Poslovni
Status usluge	Aktivna
Datum posljednje revizije	05.07.2018.
Datum naredne revizije	05.07.2019.
Radno vrijeme usluge	Radnim danima od 09 do 17

<b>Okvir za održavanje</b>	Jednom mjesečno, 1 sat
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<p>Sve opcije servisa mrežna infrastruktura kao servis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj suradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije;</li> <li>• Korištenje servisa Mrežna infrastruktura</li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servis dostupan samo u Zgradi prijeteljstva Bosne i Hercegovine i Grčke;</li> <li>• Sustav ne može logirati pristup putem master ključa koji je u vlasništvu osiguranja zgrade (Služba za zajedničke poslove BiH)</li> <li>• Mrežno čvorište nije moguće bolje otključati putem sustava Kontrole pristupa ako je isti zaključan fizičkim master ključem;</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrazac broj 6 Pravilnika o uporabi IKT sustava „e-vlada“</li> </ul>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su sljedeći standardni zahtjevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje kartice za određenu osobu;</li> <li>• Odobrenje pristupa definiranim mrežnim čvorištima;</li> <li>• Zabrama pristupa mrežnim čvorištima;</li> <li>• Ukidanje prava pristupa određenoj osobi;</li> <li>• Deaktivacija kartice u slučaju gubitka;</li> <li>• Izvještaj o pristupanju određenom mrežnom čvorištu;</li> <li>• Izvještaj o pristupanju određene osobe;</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 10 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	Pravilnik o uporabi IKT sustava „e-vlada“
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Ivana Šarić

<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „e-vlade“
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> </ul>

<b>Naziv usluge</b>	<b>MREŽNA INFRASTRUKTURA</b>
<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-06-F
<b>Kratak opis usluge</b>	Osiguravanje mrežnog i internet pristupa
<b>Poslovni opis usluge</b>	<p>Povezivanje svih računara, servera i drugih komponenti IKT sustava u jedinstvenu i funkcionalnu cjelinu sa ciljem omogućavanja korištenja mrežnih servisa. Radi jednostavnijeg upravljanja uslugom ista je segmentirana u tri opcije koje su navedene u nastavku.</p> <p>Opcija – Pristupni segment – omogućavanje povezivanje mrežnih uređaja ili mrežnih segmenata sa drugim mrežama ili mrežnim segmentima u vlasništvu institucija BiH.</p> <p>Opcija – Internet – omogućavanje pristupa internetu u kontroliranom domenskom okruženju sa zaštitnim mehanizmima.</p> <p>Opcija – Gost-Network -WIFI – Pristup internetu putem mobilnih i desktop uređaja. Internet pristup sa zaštitnim mehanizmima bez direkne veze ka sustavu. Zbog izolacije od interne mreže sustava „e-vlada“ Gost mreža manje restriktivan pristup internete u odnosu na opciju Internet.</p>

**Tehnički opis usluge****Kratki opis arhitekture:**

Mrežna infrastruktura kao servis sastoji se od 4 mrežna segmenta:

- Pristupni segment
- Core segment
- Frontend segment
- Data centar segment

Pristupni segment sastoji se od dva podsegmenta, segment žičnog i bežičnog pristupa.

- Segment žičnog pristupa zasnovan je na više od 100 uređaja Cisco Catalyst verzija od 2960 – 3560. Konfiguracija ovog podsegmenta mrežne infrastrukture je urađena tako da omogućava visok nivo fleksibilnosti u konfiguraciji i povezivanju na mrežu te istodobno su primjenjeni Layer 2 zaštitni mehanizmi. Na svim mrežnim čvorištima gdje pasivna mrežna infrastruktura dozvoljava implemetirane su višestruke Layer 2 veze koje osiguravaju visoku dostupnost pristupnog segmenta. Kako bi se osigurali od mrežnih petlji implemetirani su zaštitni mehanizmi poput MSTP i EtherChanel protokola. Svi uređaji imaju centraliziran monitoring kako bi eventualne anomalije pravovremeno utvrdile i otklonile.

- Segment bežičnog pristupa sastoji se od dva odvojena sustava. Sustav zasnovan na 50 Lancom uređaja bez centralizirane administracije i sustav zasnovan na Cisco uređajima sa centraliziranom administracijom. Na oba sustava radi se o mrežama za pristup internetu koje su u potpunosti odvojene od interne mreže te kao takve imaju mnogo liberalnije politike restrikcije internet pristupa. Pristup bežičnoj mreži osigurava se kriptovanjem wifi konekcije putem WPA i WPA2 protokola uz korištenje preshared key-a. Drugi načini autentifikacije se trenutno se ne koriste.

Core segment u mrežnom sustavu „e-vlada“ ujedno obavlja i funkciju distributivnog segmenta. Ovaj segment mrežne infrastrukture zasnovan je na uređajima Cisco Catalyst 6807 sa VSS konfiguracijom, Cisco ISR Routeri 4331 i 4531 serije te Cisco Routerima serije 2801, 2821, 2901. Core segment mrežne infrastrukture zasnovan je na višestrukim gigabitnim vezama, dok su veze prema Data Centru realizirane putem 10G interface-a. Obzirom na kompleksnost mrežne infrastrukture ali i činjenice da je ista zasnovana isključivo na Cisco proizvodima za rutiranje paketa koristi se dinamički ruting protokol EIGRP. Svi uređaji Core segmenta koji agregiraju veze mrežne infrastrukture su konfigurirani tako da osiguravaju visoku dostupnost putem protokola visoke dostupnosti (VSS) ili dinamičkog rutiranja.

Front-end mrežne infrastrukture omogućava konektivnost uređaja na sustavu ka internetu i dostupnost uređaja sa interneta. Istodobno ovaj mrežni segment štiti korisnike i servise sustava od zlonamjernih aktivnosti sa interneta ali i druge internet korisnike od zlonamjernih aktivnosti sa našeg sustava. Front-end segment zasnovan je na tzv. NGFW uređajima proizvođača Check Point, Fortinet i Cisco te specijaliziranim rješenjima za zaštitu web baziranih aplikacija i zaštitu od DDOS napada.

Data Centar mrežni segment zasnovan je na Cisco Nexus opremi koja predstavlja core i agregacijski sloj. Ovaj segment dizajniran je tako da omogućava visoku dostupnost Data Centra i bazira se na 10G linkovima prema svim serverima te prema Core segmentu. Na ovom segmentu mrežne infrastrukture implementirana je i Fiber Chanel mreža zasnovana Cisco Nexus i Brocade FC switchevime.

#### **Opis ponuđenih opcija:**

#### **Opcija pristupna mreža:**

Pod opcijom pristupni segment smatra se korištenje mrežne infrastrukture sustava „e-vlade“ u VM BiH za povezivanje računara, servera i drugih mrežnih uređaja u jednu funkcionalnu cjelinu. Prema dizajnu mrežne infrastrukture institucija koja koristi ovaj servis po defaultu dobije:

- **Korisničku mrežu.** Mreža u kojoj se nalaze korisnički računari.
- **Privatnu serversku mrežu** u koju se smještaju serveri i aplikacije za internu uporabu.



- **Javnu (DMZ) serverska mrežu** u kojoj institucija smješta servere i aplikacije koje trebaju biti dostupne drugim institucijama, razmjenjuju podatke sa sustavima drugih institucija ili su dostupne putem interneta.

Pored standardnih mreža koje se u pravilu kreiraju za svaku instituciju koja koristi Mrežnu infrastrukturu kao servis institucije Bosne i Hercegovine mogu koristiti i opciju namjenskih mreža kao dodatne mreže ili kao jedinu opciju.

- **Namjenske mreže** predstavljaju Layer 2 i Layer 3 mreže namijenjene posebnim sustavima institucija koji se iz tehničkih, sigurnosnih ili funkcionalnih razloga ne mogu smjestiti u jednu od tri standardne mreže. Ovu opciju pristupne mreže mogu koristiti i institucije koje ne koriste standardnu opciju pristupne mreže a imaju potrebe za uvezivanje IT resursa. Primjeri ovakvih mreža su: ISFU MFT, Kase na šankovima SZPP i drugi.
- **Veze ka drugim sustavima** predstavlja u pravilu point to point vezu ka sustavu koji nije dio sustava „e-vlada“. Ovakva veza ima za cilj da omogući korištenje resursa drugih IT sustava. Ove veze se mogu realizirati putem interneta ili privatne infrastrukture. Primjer ovakvih veza su: veza ka IDDEEA sustavu, veza ka registru poljoprivrede u MVTEO i drugi.

Svaka od navedenih mreža ima posebnu politiku pristupa i komunikacijskih restrikcija koja su u kratkim crtama opisane u nastavku:

- **Korisnička mreža** ima definirane komunikacijske parametre:  
Pristup autentifikacijskim, email sustavu, serverima dijeljenih foldera, print serverima u skladu sa tehničkim zahtjevima tehnologija koje se koriste. Točni parametri predstavljaju povjerljivu informaciju.  
Pristup privatnoj serverskog mreži putem svih protokola transportnog sloja IP protokola.  
Pristup internetu prema pravilima definiranim u opciji internet i Pravilniku o uporabi IKT sustava „e-vlada“ u VM BiH.  
Pristup intranet mreži propušten je po portovima HTTP i HTTPS protokolu i njihovim standardnim portovima te posebnim portovima u skladu sa potrebama određenih aplikacija.  
Pristup DMZ mrežama drugih institucija omogućen je po HTTP i HTTPS protokolu i njihovim standardnim portovima.  
Pristup DMZ mreži institucije omogućen je po protokolima SSH, Telenet, RDP, HTTP i HTTPS po standardnim portovima. (22, 23, 3389) servera te icmp za potrebe testiranja i dostupnosti.  
Pristup putem specifičnih portova može biti omogućen zbog potreba pojedinih aplikacija.  
Dodjela IP adresa vrši se automatski putem DHCP protokola
- **Privatna serverska mreža** ima definirane komunikacijske parametre:  
Pristup autentifikacijskim, email sustavu, serverima dijeljenih foldera, print serverima u skladu sa tehničkim zahtjevima tehnologija koje se koriste. Točni parametri predstavljaju povjerljivu informaciju.  
Pristup privatnoj serverskog mreži putem svih protokola transportnog sloja IP protokola.  
Pristup internetu se u pravilu ne omogućava serverskim mrežama te se isti omogućava na zahtjev putem proxy servera.

Dodjela IP adresa vrši se ručno prema zadanom opsegu. Korisnik usluge dužan je voditi evidenciju utrošenih IP adresa iz svog adresnog opsega.

Servere, računare i druge uređaje iz privatne serverske mreže nije moguće objaviti na internetu.

- **Javna serverska mreža** ima definirane komunikacijske parametre: Pristup autentifikacijskim, serverima dijenjenih foldera, print serverima je zabranjen. Točni parametri predstavljaju povjerljivu informaciju.  
Omogućen je pristup na IP adresu SQL instance institucije po portu 1433  
Omogućen je pristup internom DNS servisu putem DNS protokola  
Na zahtjev je omogućen pristup email sustavu SMTP protokolu Pristup privatnoj serverskog mreži definiran je potrebama određene aplikacije (veza ka DB, back-end servera ili sl.).  
Pristup internetu se u pravilu ne omogućava serverskim mrežama te se isti omogućava na zahtjev putem proxy servera.
- **Namjenske mreže** nemaju unaprijed definirane parametre komunikacije parametre. Komunikacijski parametri se definiraju u zahtjevu za kreiranje namjenske mreže te isti mogu biti prihvaćeni, odbijeni ili korigirani od strane Generalnog tajništva za ciljem zaštite IKT sustava „e-vlada“.
- **Veze ka drugim sustavima** nemaju unaprijed definirane parametre komunikacije parametre. Komunikacijski parametri se definiraju kroz sporazum sa vlasnikom sustava kojemu se pristup.

#### **Opcija Internet:**

Opcija internet omogućava pristup internetu sa domenskih korisničkih računara u svrhu obavljanja svakodnevnih radnih zadataka državnih službenika i zaposlenika. Pristup internetu je konfiguriran tako da pruži najbolji odnos funkcionalnosti i sigurnosti ovoga servisa. Stoga ovaj servis ima određena ograničenja koja su navedena u polju ograničenja.

Korištenje opcije internet iz serverskih mreža omogućava se po posebnim zahtjevima koji trebaju biti obrazloženi te mogu biti ograničeni na određene protokole ili vremenski. Korištenje interneta u serverskim mrežama u pravilu se realizira putem proxy servera a u iznimnim slučajevima direktnim pristupom (default route).

#### **Opcija gost pristup:**

Omogućava pristup internetu prvenstveno putem WIFI mreže ali je moguće i putem ethernet-a na zahtjev korisnika. Gost pristup predviđen je prvenstveno za mobilne uređaje zaposlenika ali i trećih osoba kojima je potreban internet pristup u prostorijama institucija BiH. Kod ove vrste internet pristupa naglasak je na funkcionalnosti a obzirom da je mreža potpuno izolirana od ostatka sustava politika sigurnosti je mnogo liberalnija. Ukoliko neki servis ili pristup nije moguće koristiti kroz opciju Internet istom se može pristupiti putem gost

	mreže. Kao i kod opcije internet ovaj internet pristup namijenjen je za korištenje u poslovne svrhe.
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )
<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Mrežna infrastruktura kao servis omogućava pristup resursima IKT sustava „evlada“ putem vlastite mrežne infrastrukture te čini osnovu za rad skoro svih drugih servisa.</p> <p>Standardne funkcionalnosti Mrežne infrastrukture kao servisa uključuju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Povezivanje računara, printera i drugih klijentskih uređaja u funkcionalan sustav koji omogućava korištenje mrežnih resursa.</li> <li>• Povezivanje servera i drugih uređaja u privatnu serversku mrežu sa ciljem omogućavanja potpune dostupnosti ciljanim korisnicima i izolacijom za sve ostale korisnike.</li> <li>• Povezivanje servera i drugih uređaja u javnu serversku mrežu sa ciljem omogućavanja dostupnosti ciljanim korisnicima iz drugih institucija kao i dostupnosti putem interneta.</li> <li>• Povezivanje mrežnih uređaja posebne namjene u jedinstveni IKT sustav i omogućavanje konektivnosti sa drugim mrežnim segmentima.</li> <li>• Povezivanje sa IKT sustavima drugih institucijama sa ciljem pristupa podacima ili drugim IKT resursima koje nude te institucije.</li> <li>• Povezivanje udaljenih lokacija na sustav „e-vlade“</li> <li>• Pristup internetu sa službenih računara u svrhu obavljanja radnih zadataka.</li> <li>• Pristup internetu sa vlastitih i službenih mobilnih ili drugih uređaja.</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Funkcionalni
<b>Status usluge</b>	Aktivna
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	24 x 7
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake prve i treće nedjelje u mjesecu, 3 sata

**Preduvjeti za korištenje**

Sve opcije servisa mrežna infrastruktura kao servis:

- Sporazum o tehničkoj suradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije
- Zahtjev za pristup sa definiranim opcijama i parametrima pristupa • Poštovanje pravilnika o uporabi IKT sustava „e-vlada“

**Posebni preduslovi za opciju Pristupna mreža:**

- Pasivna mrežna infrastruktura izgrađena u skladu sa standardima strukturnog kabliranja;
- Potpuna kontrola i administracija aktivne mrežne infrastrukture od strane Odsjeka za održavanje i razvoj elektronskog poslovanja i „evlade“
- Aktivna mrežna oprema pristupnog segmenta proizvođača Cisco tipa Catalyst
- Aktivna mrežna oprema za rutiranje i tuneliranje proizvođača Cisco sa IOS verzijom minimalno 12.2 i K9 security licencom.
- Kanal pristupa (bar jedan od):
  - Desktop/Laptop sa licenciranim OS-om, redovnim updateima i ažuriranim antivirusom pridružen domeni.
  - Operativni sustav minimalno Windows 7 Enterprise, preporučeno Windows 10 Pro
  - Drugi mrežni uređaj koji koristi IP protokol

**Posebni preduslovi za opciju Internet:**

- Ispuniti sve uvjete navedene u opciji Pristupna mreža;
- Korisnički računari moraju biti pridruženi domeni vm.gov.ba
- Kanal pristupa (bar jedan od):
  - Desktop/Laptop sa licenciranim OS-om, redovnim updateima i ažuriranim antivirusom pridružen domeni.
  - Operativni sustav minimalno Windows 7 Enterprise, preporučeno Windows 10 Pro
  - Internet preglednik MS Internet Explorer/Edge, Google Chrome

**Posebni preduslovi za korištenje opcije Gost pristup:**

- Posjedovanje WIFI interface-a prema standardu 802.11g/n na klijentskom uređaju;

- Aktivna mrežna oprema WIFI oprema prema standardu 802.11(a)g/n proizvođača Cisco koja se može upravljati putem kontrolera za centraliziranu administraciju wifi uređaja;
- 
- Kanal pristupa (bar jedan od):
  - Desktop/Laptop sa licenciranim OS-om, redovnim updateima i ažuriranim antivirusom
  - Operativni sustav minimalno Windows 7
  - Pametni telefon ili tablet sa android OS, IOS ili Windows operativnim sustavom
  - Internet preglednik MS Internet Explorer/Edge, Google Chrome, Mozila Firefox, Opera, Safari

---

**Ograničenja**
**Ograničenja za opciju Pristupna mreža**


---

- Na jedan port switch-a mogu biti spojena najviše dva uređaja, jedan računar (data VLAN) i jedan IP telefon (voice VLAN);
- Na mrežu nije dopušteno spajati druge razdjelne mrežne uređaje poput routera, switch-eva ili wifi pristupni točaka;
- Nije dozvoljeno priključenje na mrežu putem porta na kojemu nisu konfigurirani layer 2 sigurnosni mehanizmi (port security ili 802.1x);

**Ograničenja za opciju Internet**

- Komunikacija prema internetu je dozvoljena putem sljedećih protokola:  
HTTP, HTTPS, HTTP PROXY – pregled internet sadržaja  
ICMP PING – za potrebe testiranja konektivnosti;

- Komunikacija putem drugih protokola spada u ne standardne zahtjeve (definirano u nastavku);

Korištenjem opcije internet nije dozvoljen pristup sadržaju sljedećih kategorija:

Stranice za udaljeni pristup, udaljenu kontrolu i udaljenu administraciju, stranice za anonimni pristup internetu i maskiranje IP adrese, botnet stranice, stranice koje sadrže nasilje, stranice za igrice, pornografske i sex stranice, IPTV sadržaji, torrent portali, spam, stranice sumnjivog sadržaja, servisi za razmjenu poruka, sadržaji koji generiraju veliki internet promet, vpn tunel, streaming medija, P2P dijeljenje file i phishing stranice – kategorizacija stranica se vrši prema CheckPoint i Fortinet bazama aplikacija i URL kategorija; Stranice sa multimedijalnim sadržajem poput youtube.com su dozvoljeni ali iste mogu koristiti najviše 40Mbps propusnosti internet linka;

Zabranjen pristup svim stranicama koje su prema Check Point rangirane kao Critical Risk;

Sve stranice ili sadržaji na kojima se detektira maliciozna aktivnost će biti blokirane putem antivirus, antibot ili IPS funkcionalnosti NGFW uređaja;

Zbog načina inspekcije kriptiranog prometa postoji mogućnost da neke validne stranice neće biti dostupne se istima može pristupiti putem Gost pristupa;

Korištenje društvenih mreža i file sharing servisa je dozvoljeno isključivo za potrebe posla;

Pristup internetu iz serverskih mreža u pravilu nije dostupan;

Pristup internetu iz serverskih mreža dozvoljava se na zahtjev te se realizira putem Proxy uređaja; **Ograničenja za opciju Gost pristup**

Pristup po wifi standardu 802.11a/g/n/ac za SSID evlada.gost i dei.gost

Pristup po wifi standardu 802.11b/g za SSID GostMreza i GostMrezaX;

Pristup ovoj opciji standardno se ostvaruje putem WIFI mreže a na zahtjev u putem etherneteta;

Korištenjem opcije Gost pristup nije dozvoljen pristup sadržaju sljedećih kategorija:

Stranice sa visokim sigurnosnim rizikom, stranicama ekstremističkih organizacija te sadržajima za odrasle (porn, sex, droge...)

kategorizacija se vrši prema Fortinet bazama aplikacija i URL kategorija;

#### Informacije o podršci

Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu [evlada.podrska@evlada.ba](mailto:evlada.podrska@evlada.ba).

Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.

<p><b>Pristup usluzi</b></p>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno za point to point VPN konekciju)</li> <li>• Na nivou korisnika – Zahtjev za propuštanje zabranjenih web stranica (u slučajevima kada su validne stranice kategorisane u neku od zabranjenih kategorija)</li> </ul>
<p><b>Standardni zahtjevi</b></p>	<p>Za ovu uslugu dostupni su sljedeći standardni zahtjevi:</p> <p><b>Opcija Internet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integracija institucije na mrežu sa standardnim postavkama;</li> <li>• Kreiranje dodatne ili pojedinačne mreže;</li> <li>• Kreiranje veza ka drugom IKT sustavu sa ciljem razmjene ili pristupa informacijama;</li> <li>• Dodatno definiranje komunikacijskih parametara;</li> <li>• Pridruživanje portova određenim VLAN-ovima;</li> <li>• Uključivanje porta ili portova</li> <li>• Isključivanje porta ili portova;</li> <li>• Dodavanje voice VLAN-a;</li> <li>• Čišćenje mac adrese pridružene portu;</li> <li>• Konfiguracija i integracija dodatne mrežne opreme;</li> <li>• Provjera konektivnosti uređaja;</li> <li>• Upit o mogućnosti ili načinu integracije pojedinih mrežnih uređaja na sustav;</li> </ul> <p><b>Opcija Pristupna mreža</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahtjev za propuštanje komunikacije kao odredištu na internetu putem ne standardnih portova;</li> <li>• Zahtjev za omogućavanje pristupa stranicama koje su zabranjene;</li> <li>• Zahtjev za omogućavanje pristupa internetu iz serverske mreže;</li> <li>• Zahtjev za korištenje proxy servera za pristup internetu;</li> <li>• Zahtjev za zabranu pristupa internetu; <b>Opciju Gost pristup</b></li> <li>• Zahtjev za omogućavanje korištenja Gost pristupa</li> <li>• Zahtjev poboljšanje usluge;</li> <li>• Zahtjev za omogućavanje usluge putem etherneteta;</li> <li>• Zahtjev za propuštanje zabranjenih stranica;</li> </ul>
<p><b>Izmjena usluge</b></p>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti</p>
	<p>realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve. Pod nestandardnim zahtjevima podrazumijeva se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izmjena VPN tehnologije (Cisco VPN ili Fortinet)</li> </ul>

<b>Dokumentacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pravilnika o uporabi IKT sustava „e-vlada“</li> <li>• Provjera (CheckPoint) kategorizacije i zahtjev za promjenu kategorizacije određene web stranice <a href="https://www.checkpoint.com/urlcat/">https://www.checkpoint.com/urlcat/</a></li> <li>• Provjera (CheckPoint) kategorizacije za aplikacije <a href="https://appwiki.checkpoint.com/appwikisdb/public.htm">https://appwiki.checkpoint.com/appwikisdb/public.htm</a></li> <li>• Provjera (Fortinet) kategorizacije kategorizacije određene web stranice, aplikacije i informacije o malicioznom software-u <a href="https://fortiguard.com">https://fortiguard.com</a></li> </ul>
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Izvedbena dokumentacija ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Ivan Brčić
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> </ul>

<b>Naziv usluge</b>	<b>Office</b>
<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-04-F
<b>Kratak opis usluge</b>	Paket alata za uredsko poslovanje
<b>Poslovni opis usluge</b>	Instalacija, update i održavanje Office paketa za uredsko poslovanje.
<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>Instalacija Microsoft Office Professional 2016 softverskog paketa.</p> <p>Instalacijom Office Professional paketa korisnik ima pristup slijedećem softveru: Word 2016, Excel 2016, Outlook 2016, PowerPoint 2016, OneNote 2016, Publisher 2016 i Access 2016.</p> <p>Instalacija Office proofing tools.</p> <p>Redovan update Office paketa.</p>
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )



<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Funkcionalnosti pojedinih programa iz Office paketa su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Word: Program za obradu teksta koji omogućuje promjenu veličine karaktera, oblika karaktera prema zadanom fontu, dodavanje tabela, dodavanje slika, grafikona i ostalih dokumenata iz drugih Office programa;</li> <li>• Microsoft Excel: Program za izradu tabela i tabličnih proračuna. Tabele mogu sadržavati veliki broj polja. Koriste se mnoge matematičko-logičke formule za potrebne proračune;</li> <li>• Microsoft PowerPoint: Program za izradu i prikaz prezentacija u fomi slajdova sastavljenih od teksta, grafike i drugih objekata;</li> <li>• Microsoft Outlook: Klijentska aplikacija namijenjena slanju i primanju elektronske pošte. Također sadrži adresar i kalendar za planiranje aktivnosti;</li> <li>• Microsoft Access: Program za kreiranje i upravljanje relacijskim bazama podataka;</li> <li>• Microsoft Publisher: Program namijenjen za izradu različitih publikacija poput: pozivnica, podsjetnica, letaka, časopisa i sl.;</li> <li>• Microsoft OneNote: Program za organizaciju i razmjenu bilješki. Posjeduje i jednostavan pretraživač teksta ugrađenog u slici; Kreiranje, uređivanje i printanje fajlova iz svih navedenih aplikacija.</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Funkcionalni
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danima od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Jednom mjesečno, 3 sata

<b>Preuvjeti za korištenje</b>	<p>Ispravan desktop ili laptop računar minimalno slijedećih hardverskih karakteristika:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processor: 1Ghz</li> <li>• RAM memorija: 2GB</li> <li>• Hard Disk: 3GB slobodnog prostora</li> <li>• Povezani ulazno-izlazni periferni uređaji</li> </ul> <p>Instaliran jedan od slijedećih operativnih sistema: Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, Windows 7 Service Pack 1, Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2012 ili Windows Server 2008 R2</p> <p>Instaliran .NET 3.5 je obavezan a neke funkcionalnosti zahtijevaju .NET 4.0, 4.5 ili 4.6 CLR</p> <p>Za pregled i slanje elektronske pošte putem Outlook-a potrebna je internet konekcija.</p> <p>Korisnik treba da ima osnovno poznavanje rada na računaru, Windows operativnom sistemu i Office aplikacijama koje želi da koristi.</p>
<b>Ograničenja</b>	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH i Ured predsjedavajućeg VM BiH.
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev na mail: <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Instalacija Office softverskog paketa ili pojedinačnih aplikacija sadržanih u tom paketu.</p> <p>Podešavanje Outlook mail klijenta za uredan rad sa Exchange serverom.</p> <p>Instalacija proofing tools-a;</p> <p>Instalacija alata za preslovljavanje iz latinice u ćirilicu; Otklanjanje smetnji u radu sa Office aplikacijama.</p>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 2 radna dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	Korisničke upute: ( <a href="#">link</a> )
<b>Tehnička dokumentacija</b>	n/a

<b>IT vlasnik usluge</b>	Omar Glavaš
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH i Ured predsjedavajućeg Vijeća ministara BiH
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „e-vlade“

Naziv usluge	Office365	
Tip usluge	Poslovna	PRILOG BROJ 2.
Šifra usluge	P-05-K	
Kratak opis usluge	Online paket alata za uredsko poslovanje	
Poslovni opis usluge	<p>Ova usluga omogućava korisnicima korištenje Office 365 alata. Korištenjem Office 365 paket korisnik ima pristup slijedećem softveru: Word, Excel, Outlook, PowerPoint, OneNote, Publisher, Teams, Forms, Sway, Access...</p> <p>Servisi koji su dostupni korištenjem O365 su: djeljeni disk (One drive for bussines), Email (Exchange Online), SharePoint, Yammer, Skype for bussines...</p>	
Tehnički opis usluge	<p>Korištenje Office 365 alata je omogućeno u dvije opcije:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Hibridna implementacija</a> koja koristi dijelove infrastrukture informacionog sistema „e-vlade“ (on premis) i Microsoft cloud-a. - Potpuna implementacija Office 365 u Microsoft cloud-u.</li> </ul> <p>Za korišćenje Microsoft office 365 usluga, za korisnike Informacionog sistema Generalnog sekretarijata nephodno je obezbjediti internet link korisnicima usluga.</p>	
Detaljni tehnički opis	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )	
Funkcionalnosti	Microsoft Office 365(u ovisnosti od licence) u odnosu na Office paket ima <a href="#">funkcionalnosti</a> .	
Kategorija usluge	Eksterni/Poslovni	
Status usluge	U radu	
Datum posljednje revizije	05.07.2018.	
Datum naredne revizije	05.07.2019.	
Radno vrijeme usluge	24 x 7	
Okvir za održavanje	n/a	

<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li><li>• Internet pristup</li></ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Broj raspoloživih liceneci za O365;</li><li>• Licencni plan koji definiše dostupne servise i aplikacije.</li></ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtev:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Zahtjev za korišćenje Office 365 servisa kroz usluge podrške Generalnog sekretarijata (Opći obrazac)</li> </ul>
<b>Standardni zahtjevi</b>	Za ovu uslugu dostupni su sledeći standardni zahtevi: • Pristup Microsoft office 365 usluzi (Opći obrazac)
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	Office 365 ( <a href="#">link</a> )
<b>Tehnička dokumentacija</b>	n/a
<b>IT vlasnik usluge</b>	Boris Vasković
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• Microsoft (Premier Support)</li> </ul>

Naziv usluge	Print servis	
Tip usluge	Poslovna	PRILOG BROJ 2.
Šifra usluge	P-05-F	
Kratak opis usluge	Jedinstvena platforma za upravljanje printerima	
Poslovni opis usluge	U sklopu ove usluge korisnicima je omogućena usluga centralizovanog print servisa za mrežne štampače. Na centralnoj lokaciji se vrši instalacija upravljačkog softvera te distribucija samih štampača.	
Tehnički opis usluge	<p>Print servis kao usluga zasnovan je na dva print servera za x64 i 32bit-ne upravljačke softvere i korisnike servisa. Instalirani su na Windows server 2008 operativnom sistemu. Omogućena je automatska isporuka upravljačkog softvera na klijentske radne stanice. Korisnici servisa su u obavezi da dostave upravljački softver za mrežni štampač.</p> <p>AntiVirus zaštita print servera je obezbjeđena kroz Microsoft Endpoint protection i Windows Defender AntiVirus softverom.</p>	
Detaljni tehnički opis	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )	
Funkcionalnosti	<p>Print servis obezbjeđuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralnu lokaciju za upravljanje mrežnim štampačima</li> <li>• Automatsko povlačenje upravljačkog softvera sa centralne lokacija na klijentsku radnu stanicu</li> </ul>	
Kategorija usluge	Funkcionalni	
Status usluge	U radu	
Datum posljednje revizije	05.07.2018.	
Datum naredne revizije	05.07.2019.	
Radno vrijeme usluge	Radnim danima od 09 do 17	
Okvir za održavanje	Jednom mjesečno, 4 sata	

<b>Preuvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li><li>• Lokalni mrežni pristup</li></ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Printer s mrežnim interface-om</li><li>• Printer koji ima upravljački software podržan sa instaliranim operativnim sustavom.</li></ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.</p>



<b>Pristup usluzi</b>	Za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev za dodavanje mrežnog printera.
<b>Standardni zahtjevi</b>	Za ovu uslugu dostupni su sledeći standardni zahtjevi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahtjev za instalaciju mrežnog štampača na print server (x64 ili 32bit-ni)</li> <li>• Brisanje mrežnog štampača</li> <li>• Rezervacija IP adrese za mrežni štampač</li> <li>• Zahtjev za otklanjanje problema u funkcioniranju štampača</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji ( <a href="#">link</a> ). Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 5 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva. * Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve
<b>Dokumentacija</b>	Korisnička uputstva ( <a href="#">link</a> )
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Uputstva za konfiguraciju ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Boris Vasković
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• Microsoft (Premier Support)</li> </ul>

Naziv usluge	Printeri
<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-02-F

<b>Kratak opis usluge</b>	Sistem za printanje i skeniranje dokumenata
<b>Poslovni opis usluge</b>	Postavljanje i održavanje printera/skenera/multifunkcijskih uređaja.
<b>Tehnički opis usluge</b>	Fizičko postavljanje uređaja u funkcionalno stanje. Povezivanje uređaja na mrežu ili računar u zavisnosti od tipa uređaja. Podešavanje postavki uređaja za operativni rad. Instalacija drivera na print server (po potrebi) ili na računar. Rezervacija IP adrese uređaja na DHCP serveru. Podešavanje usluge na korisničkom računaru. Tesiranje funkcionalnosti uređaja.
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )
<b>Funkcionalnosti</b>	Printer uređaj štampa papirne kopije elektronskih dokumenata. Skener uređaj prebacuje papirne dokumente u elektronski format na korisničko računalo, USB drive ili na mail korisnika. Multifunkcijski uređaji sadrže i printer/kopir i skener u jednom uređaju. Dijagnostika hardverskih i softverskih problema i kvarova. Popravka softwareskih problema i kvarova. Pregled uređaja i procjena tehničke ispravnosti.
<b>Kategorija usluge</b>	Funkcionalni
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danima od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Održavanje se vrši po potrebi od slučaja do slučaja.
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slobodan priključak za električnu energiju.</li> <li>• Slobodan priključak na lokalnu mrežu (u slučaju mrežnih uređaja) ili slobodan USB priključak na računaru (u slučaju lokalnog printera)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slobodna fizička lokacija za smještaj printera/skenera/multifunkcijskog uređaja.</li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH i Ured predsjedavajućeg VM BiH.

<b>Informacije o podršci</b>	Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a> .  Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.
<b>Pristup usluzi</b>	Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev na mail: <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahtjev za otklanjanje problema u funkcioniranju uređaja.</li> <li>• Zahtjev za instalaciju novog uređaja;</li> <li>• Zahtjev izmjenu i podešavanje postojećeg uređaja.</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji ( <a href="#">link</a> ).  Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 5 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.  * Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve
<b>Dokumentacija</b>	n/a
<b>Tehnička dokumentacija</b>	n/a
<b>IT vlasnik usluge</b>	Omar Glavaš
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH i ured predsjedavajućeg VM BiH
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „e-vlade“

<b>Naziv usluge</b>	<b>Radna stanica</b>
<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-01-F
<b>Kratak opis usluge</b>	Isporuka i održavanje računarske opreme

<b>Poslovni opis usluge</b>	Postavljanje i održavanje računarske opreme potrebne za obavljanje svakodnevnih zadataka za koje je potreban računar.
<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>Fizičko postavljanje opreme i u slučaju desktop računara povezivanje komponenti (centralne jedinice, monitora, perifernih uređaja) u funkcionalnu cjelinu.</p> <p>Instalacija operativnog sistema Microsoft Windows.</p> <p>Instalacija potrebnih drivera.</p> <p>Instalacija osnovnih softverskih alata:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet pretraživač;</li> <li>• PDF čitač;</li> <li>• Alat za kompresiju/dekompresiju fajlova;</li> <li>• Antivirusnog software-a;</li> <li>• Softver za nadzor radne stanice;</li> </ul> <p>Instalacija Microsoft Office Professional softverskog paketa.</p> <p>Podešavanje opcija operativnog sistema za rad u domenskom okruženju.</p> <p>Podešavanje mrežnih opcija i konekcija na lokalnu mrežu.</p> <p>Podešavanje aplikacije za pregled elektronske pošte (MS Outlook).</p> <p>Aktivacija licenci operativnog sistema i ostalog licenciranog softvera.</p> <p>Dijagnostika hardverskih i softverskih problema i kvarova.</p> <p>Popravka softverskih problema i kvarova.</p> <p>Pregled radne stanice i procjena tehničke ispravnosti.</p>
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )
<b>Funkcionalnosti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje, pohrana, razmjena i uređivanje elektronskih dokumenata</li> <li>• Prijem i slanje elektronske pošte</li> <li>• Korištenje interneta</li> <li>• Reprodukcijska video i zvučnih sadržaja</li> <li>• Pristup internim servisima</li> <li>• Upgrade operativnog sistema na preporučenu verziju</li> <li>• Upgrade korisničkog software-a na preporučenu verziju</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Funkcionalni
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.

<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danima od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake prve sedmice u mjesecu, 3 sata
<b>Preuvjeti za korištenje</b>	Dovoljan broj priključaka za električnu energiju potrebnih za sve komponente računara. Slobodan priključak na lokalnu mrežu. Slobodna fizička lokacija za smještaj radne stanice. Osnovno poznavanje rada na računaru od strane korisnika.
<b>Ograničenja</b>	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH i Ured predsjedavajućeg VM BiH.
<b>Informacije o podršci</b>	Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a> .  Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.
<b>Pristup usluzi</b>	Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev na mail: <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalacija uređaja</li> <li>• Otklanjanje smetnji u radu računara</li> <li>• Zamjena neispravnog uređaja</li> <li>• Povezivanje dodatnih perifernih uređaja</li> <li>• Reinstalacija operativnog sistema</li> <li>• Instalacija dozvoljenog softvera na zahtjev korisnika</li> <li>• Pomoć u radu sa aplikacijama za obavljanje poslovnih funkcija</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji ( <a href="#">link</a> ).  Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 5 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.  * Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve
<b>Dokumentacija</b>	n/a
<b>Tehnička dokumentacija</b>	n/a
<b>IT vlasnik usluge</b>	Omar Glavaš

<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH i Ured predsjedavajućeg VM BiH.
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „e-vlade“

Naziv usluge		Server kao usluga
Tip usluge	Poslovna	PRILOG BROJ 2.
Šifra usluge	P-02-H	
Kratak opis usluge	Obezbjedenje serverskih resursa	
Poslovni opis usluge	<p>U sklopu ove usluge korisnicima servisa se alociraju hardverski resursi na virtualnoj platformi Pružaoca usluga.</p> <p>Pružaoac usluge obezbeđuje virtualni server u skladu sa specifikacijom Korisnika usluge. Korisnik u svakom momentu može premjestiti svoj server na neku drugu platformu jednostavnim kopiranjem samog virtuelnog servera.</p>	
Tehnički opis usluge	<p>Server kao usluga zasnovan je na Microsoft Hyper V 3.0 virtuelizacionoj platformi. Hyper-V 3.0 omogućuje kreiranje generation 2 virtuelnih mašina na dva odvojena klastera. Visoka dostupnost se postiže klasterizacijom 6 CISCO Blade i 4 HP Blade servera te, jednog EMC VNX i jednog HP 3Par storage uređaja namjenjenih za masovno skladištenje podataka. Bekap hipervizora je obezbeđen sa 2 EMC AVAMAR i 1 HP StoreOnce Backup appliance-a.</p> <p>Tehničke karakteristike vituelnog servera su identične fizičkim, te se kroz zahtjev može specifikovati željena količina memorije, broj procesora, veličina virtuelnog diska te, mrežnih postavki. Distribucija nadogradnji opertavinih sistema se vrši pomoću sistem centar alata sa centralne lokacije, a prema specifičnom zahtjevu može se vršiti i monitoring određenih parametara virtuelne mašine. Pristup virtuelnom serveru je inicijalno omogućen putem Remote Desktop protokola (port 3389) sa pripadajućim kredencijalima.</p> <p>AntiVirus zaštita je obezbeđena kroz Microsoft Endpoint protection u Windows Defender AV softverom.</p>	
Detaljni tehnički opis	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )	

<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Server kao usluga omogućava:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kreiranje virtuelnih servere prema specifikacijama korisnika usluge uz mogućnost skalabilnosti -Količina RAM memorije -Broj virtuelnih procesora -Količina prostora na virtuelnom hard disku</li><li>• Migraciju sa fizičke na virtuelnu platformu</li><li>• Obezbeđivanje visoke dostupnosti na nivou virtuelne platforme</li><li>• Monitoring parametara servera u skladu sa zahtjevima korisnika</li></ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Hosting
<b>Status usluge</b>	U radu



<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danima od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake druge sedmice u mjesecu, 4 sata
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Kanal pristupa za administraciju <ul style="list-style-type: none"> <li>- VPN tunel</li> <li>- Korištenje lokalne računarske mreže</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trenutna raspoloživost resursa pružaoca usluge</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtev putem obrasca:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Za alokaciju serverskih resursa</li> </ul>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su sledeći standardni zahtevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrazac za alokaciju resursa;</li> <li>• Migraciju sa fizičke na virtuelnu platformu</li> <li>• Zahtjev za monitoring parametara servera u skladu sa zahtjevima korisnika</li> <li>• Zahtjev za izmjenu : <ul style="list-style-type: none"> <li>-Količine RAM memorije</li> <li>-Broja virtuelnih procesora</li> <li>-Količine prostora na virtuelnom hard disku</li> </ul> </li> </ul>

<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 10 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	Korisnička uputstva ( <a href="#">link</a> )
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Uputstva za konfiguraciju ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Boris Vasković
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• Microsoft (Premier Support)</li> </ul>

Naziv usluge		Skype for Business
Tip usluge	Poslovna	PRILOG BROJ 2.
Šifra usluge	P-06-K	
Kratak opis usluge	Sistem za razmjenu elektronskih, glasovnih i video poruka	
Poslovni opis usluge	Servis omogućuje razmjenu elektronskih glasovnih i video poruka sa korisnicima servisa, nezavisno od njihove fizičke lokacije. Razmjena je omogućena sa mobilne i desktop platforme pomoću windows Lync 2013 i Skype for business klijenata. Servis obezbjeđuje jedinstvenu platformu, za razmjenu tekstualnih poruka (instant messaging IM), online meeting, informacije o dostupnosti i audio i video pozive.	
Tehnički opis usluge	<p>Servis Skype for Business zasniva se na Microsoft Lync tehnologiji verzije 2013 sa instaliranim Service Pack-om 2.</p> <p>Sistem je konfigurisan sa 1 x Edge serveru za spoljašni pristup i 1 x Lync 2013 servera u single Active Directory sajtu.</p> <p>Sistem je zaštićen NGFW tehnologijama (IPS, AV, AB...).</p>	
Detaljni tehnički opis	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )	
Funkcionalnosti	<p>Servis Skype for Business omogućava razmjenu elektronskih glasovnih i video poruka kako internih tako i sa spoljnih učesnika u komunikaciji koji su korisnici servisa.</p> <p>Standardne funkcionalnosti servisa, za sve korisnike, uključuju :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogućnost slanja/primanja elektronskih tekstualnih poruka uz korišćenje nekih od navedenih klijenata u sekciji "Preduslovi za korišćenje", kao i slanje privitaka.</li> <li>• Informacije o prisutnosti korisnika servisa drugim korisnicima servisa u vidu svjetlosne notifikacije(presence notification).</li> <li>• Online meeting funkcionalnost gdje više učesnika mogu da komuniciraju unutar jednog komunikacionog prozora.</li> <li>• Mogućnost kolaboracije sa drugim platformama za komunikaciju</li> <li>• Audio i video pozive ka drugim korisnicima servisa</li> </ul>	
Kategorija usluge	Kolaboracioni	
Status usluge	U radu	
Datum posljednje revizije	05.07.2018	

<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danima od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake druge nedelje, 3 sata
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li><li>• Internet ili lokalni mrežni pristup servisu</li><li>• Kanal pristupa (bar jedan od):</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desktop/Laptop – lync 2013 ili skype for business klijent</li> <li>○ Mobilni uređaji – Mobilni klijent lync 2013 ili skype for business</li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veličina pojedinačnog fajla kao privitka do 20 MB</li> <li>• Ograničenja na sadržaj u skladu sa sigurnosnim polisama (<a href="#">link politike</a>)</li> <li>• SIP adrese u skladu sa definisanim pravilnikom (<a href="#">link</a>)</li> <li>• Korisnici servisa su isključivo korisnici Active Directory-a na sistemu „e-vlade“</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac za korištenje servisa</li> <li>• Na nivou korisnika - mejl porukom sa zahtjevom za omogućavanje servisa pojedinačnom korisniku</li> </ul> <p>Realizacija zahteva se obavlja u skladu sa Pravilnikom (<a href="#">link</a>)</p>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su sledeći standardni zahtevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omogućavanje/onemogućavanje servisa</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 30 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	Korisnička uputstva ( <a href="#">link</a> )
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Uputstva za konfiguraciju ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Boris Vasković
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )

**Tim za podršku usluzi**

- IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)
- Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“
- Microsoft (Premier Support)

Naziv usluge	Upravljanje IT resursima kao usluga
Tip usluge	Poslovna
Šifra usluge	P-08-A
Kratak opis usluge	Sistem za nadzor i upravljanje IT resursima
Poslovni opis usluge	Ova usluga omogućava nadzor i upravljanje velikim brojem servera i radnih stanica sa jedne lokacije što uključuje i nadogradnju operativnog sistema, antivirusnog klijenta i poslovnih aplikacija (Adobe, Flash...).
Tehnički opis usluge	Sistem za nadzor i upravljanje IT resursima se zasniva na System Center Configuration Manager software-u koji je instaliran na namjenskom serveru sa Windows Server 2016 OS-om, SQL Server 2014 i WSUS rolom. WSUS folder se nalazi na odvojenoj particiji od systemske particije servera. Radi smanjenja zagušenja linka, moguće je kreirati distribution point na resursima institucije koja koristi ovaj sistem.
Detaljni tehnički opis	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )
Funkcionalnosti	System Center Configuration Manager predstavlja uslugu namijenjenu IT administratorima kojima omogućuje upravljanje računarima u mreži na kojima je instaliran Windows operativni sistem. Upravljanje računarima podrazumijeva: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralnu distribuciju i nadogradnju antivirusnog klijenta i antivirusnih definicija</li> <li>• Instalaciju i nadogradnju poslovnih softverskih aplikacija</li> <li>• Nadogradnju operativnog sistema</li> <li>• Konfigurisanje računara</li> <li>• Instalaciju operativnih sistema pomoću image-a</li> <li>• Centralno skladištenje informacija o hardverskim i softverskim resursima</li> <li>• Primjenu generalnih ili grupnih politika.</li> </ul> Ova usluga pored navedenih funkcionalnosti omogućuje administratoru nadgledanje (monitoring) ispravnosti rada pojedinih modula samog sistema i prilagođenog (custom) nadgledanja pojedinih računara u mreži, te kreiranje .
Kategorija usluge	Administrativni
Status usluge	U radu

<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danima od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake druge nedelje, 3 sata
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Lokalni mrežni pristup</li> <li>• SCCM klijent instaliran na radnu stanicu o Za administraciju: desktop/Laptop sa SCCM konzolom</li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrator institucije može dobiti konzolu za nadzor i kontrolu samo onih resursa koji pripadaju njegovoj instituciji</li> <li>• Moguće je vršiti upravljanje i nadzor servera sa OS-om Windows Server verzije 2008 SP2 i više</li> <li>• Moguće je vršiti upravljanje i nadzor radnih stanica sa OS-om Windows verzije 7 SP1 i više</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem mejla na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedeljak-petak) od 9h – 17h.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno)</li> </ul> <p>Realizacija zahteva se obavlja u skladu sa Pravilnikom (<a href="#">link</a>)</p>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su sledeći standardni zahtevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahtjev za korištenje System Center konzole</li> <li>• Zahtjev za instalaciju klijentskog software-a/agenta za nadzor i upravljanje serverom ili radnom stanicom</li> <li>• Zahtjev za distribuciju poslovnih softverskih aplikacija</li> </ul>



<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	Korisnička uputstva ( <a href="#">link</a> )
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Uputstva za konfiguraciju ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Omar Glavaš
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• Microsoft (Premier Support)</li> </ul>

Naziv usluge		Video konferencije
Tip usluge	Poslovna	PRILOG BROJ 2.
Šifra usluge	P-07-K	
Kratak opis usluge	Sistem za obavljanje audio-video poziva	
Poslovni opis usluge	<p>Obavljanje video poziva sa drugom geografskom lokacijom koja posjeduje tehničke mogućnosti za uspostavljanje konekcije.</p> <p>Video poziv je moguće obaviti iz Sale 1/2 u zgradi Parlamentarne skupštine BiH.</p>	
Tehnički opis usluge	<p>Sistem za video konferenciju je Cisco Telepresence SX20 koji je sastavljen od:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SX20 Codec (centralni uređaj)</li> <li>Cisco Precision Camera (12X)</li> <li>Cisco Table Microphone 20</li> <li>Daljinski upravljač</li> <li>Kablovi i napojna jedinica</li> <li>Touch screen kontrolni uređaj</li> <li>Cisco TelePresence Software</li> </ul> <p>Obavljanje poziva se može vršiti preko touch screen kontrolnog uređaja ili preko računara putem web interface-a. Video poziv se uspostavlja putem interneta.</p> <p>Audio izlaz i ulaz su povezani sa <b>sistemom</b> Službe za zajedničke poslove institucija BiH, koje su odgovorne za snimanje i povezivanje sustava sa razglasom i mikrofonom u Sali.</p> <p>Sa ovim sistemom je uvezan projektor Sony (sa daljinskim upravljačem i platnom).</p>	
Detaljni tehnički opis	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )	
Funkcionalnosti	Servis Video konferencije omogućava obavljanje audiovizuelnih poziva sa drugim institucijama koje posjeduju hardware i software koji je potreban za obavljanje video poziva.	
Kategorija usluge	Kolaboracioni	
Status usluge	U radu	
Datum posljednje revizije	05.07.2018.	
Datum naredne revizije	05.07.2019.	

<b>Radno vrijeme usluge</b>	Radnim danom od 09 do 17
<b>Okvir za održavanje</b>	Jednom mjesečno, 3 sata
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dolazak na fizičku lokaciju gdje je smještena oprema za video konferenciju</li><li>• Kompatibilna oprema za videokonferenciju na lokaciji sa kojom se uspostavlja video poziv dostupna putem interneta ;</li><li>• Rezervacija sale 1/2 u zgradi Parlamentarne skupštine BiH</li></ul>

<b>Ograničenja</b>	Kreiranje multipoint konferencija; Komunikacija putem H.323 protokola
<b>Informacije o podršci</b>	Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem mejla na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a> .  Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedeljak-petak) od 9h - 17h.
<b>Pristup usluzi</b>	Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev na adresu Generalnog tajništva VM BiH i Službe za zajedničke poslove institucijama BiH.
<b>Standardni zahtjevi</b>	Za ovu uslugu dostupni su sledeći standardni zahtevi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahtjev za korištenje sistema video konferencije</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji ( <a href="#">link</a> ).  Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.  * Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve
<b>Dokumentacija</b>	n/a
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Datasheet ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Omar Glavaš
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• Služba za zajedničke poslove institucija BiH</li> </ul>

<b>Naziv usluge</b>	<b>VPN</b>
<b>Tip usluge</b>	Poslovna

<b>Šifra usluge</b>	P-03-F
<b>Kratak opis usluge</b>	Pristup servisima sa udaljenih lokacija
<b>Poslovni opis usluge</b>	Sigurni pristup internim servisima i resursima sustava „e-vlade“ u Vijeću ministara BiH sa udaljenih lokacija putem internet veze.
<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>Sigurni pristup servisima „e-vlada“ u VM BiH putem SSL i IPSEC kriptovanih veza. Servis može biti realiziran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kao point to point veza određene lokacije sa sustavom „e-vlade“</li> <li>2. kao pojedinačna VPN konekcija instalirana na laptopu, tabletu, pametnom telefonu i računaru.</li> </ol> <p>Usluga se bazira na opremi proizvođača Cisco i Fortinet te na VPN IPSEC i SSL enkripcijama. Autentifikacija korisnika vrši se putem centraliziranog AD-a sustava „e-vlade“ uz mogućnost korištenja Radius servera.</p>
<b>Detaljni tehnički opis</b>	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: ( <a href="#">link</a> )
<b>Funkcionalnosti</b>	<p>VPN servis omogućava sigurni pristup internim resursima IKT sustava „evlade“ putem interneta.</p> <p>Standardne funkcionalnosti VPN servisa uključuju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pristup potrebnim resursima putem interneta na siguran način;</li> <li>• Povezivanje udaljenih lokacija na sustav „e-vlade“;</li> <li>• Definiranja prava pristupa korisnika resursima „e-vlade“;</li> <li>• Pristup vlastitom računaru, rad na daljinu;</li> <li>• Omogućavanje pristupa trećim licima u svrhu održavanja ili implementacije servisa na sustavu „e-vlade“</li> <li>• Dodatni nivo zaštite za izvršavanje određenih administrativnih poslova</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Funkcionalni
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	24 x 7
<b>Okvir za održavanje</b>	Jednom mjesečno, 3 sata

<b>Preuvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Obrazac za uspostavljanje VPN konekcije (<a href="#">link</a>)</li> <li>• Cisco VPN client verzija ili Fortinet Forticlient</li> <li>• Internet pristup • Kanal pristupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desktop/Laptop sa licenciranim OS-om, redovnim update-ima i ažuriranim antivirusom</li> <li>○ Operativni sustav minimalno Windows 7 do windows 8.1 za Cisco VPN client</li> <li>○ Operativni sustav minimalno windows 8 za Fortinet Forticlient</li> <li>○ Pametni telefon ili tablet sa android OS minimalno verzija 4.0 isključivo uz Fortinet Forticlient</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kod korištenja Cisco VPN clienta nije moguće istodobno koristiti VPN pristup i internet zbog sigurnosnih razloga</li> <li>• Na operativnom sustavu Windows 10 nije moguće koristiti Cisco VPN client</li> <li>• Na operativnom sustavu Windows 7 bez SP3 nije moguće koristiti Fortinet Forticlient</li> </ul>
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h. Van radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno za point to point VPN konekciju)</li> <li>• Na nivou korisnika – Obrazac pojedinačnu VPN konekciju (jednokratno za pojedinačnu VPN konekciju korisnika)</li> </ul>
<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su sljedeći standardni zahtjevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje VPN profila</li> <li>• Definiranje prava pristupa putem VPN-a</li> <li>• Izmjena prava pristupa</li> <li>• Promjena preshared key-a</li> <li>• Kreiranje korisnika za VPN pristup</li> <li>• Davanje prava korisniku za VPN pristup</li> <li>• Reset lozinke za VPN pristup</li> <li>• Brisanje korisničkog naloga za VPN pristup</li> <li>• Privremeno isključenje naloga za VPN</li> </ul>

<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti</p>
	<p>odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjevePod nestandardnim zahtjevima podrazumijeva se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izmjena načina pristupa (pojedninačni ili PtP)</li> <li>• Izmjena VPN enkripcije (SSL ili IPsec)</li> <li>• Izmjena VPN tehnologije (Cisco VPN ili Fortinet)</li> </ul>
<b>Dokumentacija</b>	Korisnička uputstva ( <a href="#">link</a> )
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Uputstva za konfiguraciju ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Ivan Brčić
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> </ul>

<b>Naziv usluge</b>	<b>Web stranice</b>
<b>Tip usluge</b>	Poslovna
<b>Šifra usluge</b>	P-05-K
<b>Kratak opis usluge</b>	Javni sistem za online prezentaciju institucija Bosne i Hercegovine

<b>Poslovni opis usluge</b>	<p>Usluga omogućava prezentaciju institucija Bosne i Hercegovine na Internetu putem unificiranih web stranica. Sadržaj i izgled stranice je, u izvjesnoj mjeri, prilagodljiv potrebama institucije.</p> <p>Uslugom je omogućeno i da autorizirani korisnici ispred institucija BiH imaju pristup CMS-u i vrše neophodno uređivanje sadržaja (unos, izmjenu i brisanje).</p>
<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>Servis WEB se zasniva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Frontend:</b> platforma je visoko dostupna na serverskoj razini (Hyper V cluster) na kojoj se nalazi aplikativni dio WEB i CMS sistema, a postavljena je na dva Windows Servera 2008 R2 na kojem se pokreće IIS 7 (Web server). Na serverima je postavljen Windows Load balancer i Fortiweb load balancer. Na navedenoj platformi su implementirani aplikativni dijelovi CMS i WEB sistema za sve institucije. Aplikacija za WEB i CMS se pokreće IIS na .Net Frameworku 4.5.</li> <li>- <b>Backend:</b> Database dio sistema DMS se pokreće na DB serverima Microsoft SQL Server 2012 SP3 Enterprise edition. SQL database je visokodostupan na razini servisa (Failover Cluster Manager-u u 2 noda).</li> </ul> <p>CMS sistem je zaštićen definiranjem prava pristupa na mrežnom nivou i na nivou korisnika.</p> <p>Full backup SQL baze podataka radi se na dnevnoj osnovi a backup transaction logova svaka 2 sata.</p>
<b>Detaljni tehnički opis</b>	<p>Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: (<a href="#">link</a>)</p>
<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Servis Web stranica omogućava dostupnost web stranica institucija Bosne i Hercegovine 24 x 7</p> <p>CMS je dostupan autoriziranim korisnicima iz institucija sa nivelisanim/segmentiranim pravima pristupa.</p> <p>Standardne funkcionalnosti CMS-a i WEB stranice, za autorizirane korisnike, uključuju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogućnost kreiranja novih kategorija, podkategorija, dodjeljivanje prava pristupa, template-a stranica i dr.</li> <li>• Izrada novog web site-a unutar postojeće web stranice na osnovu kreirane kategorije i izabranog template-a</li> <li>• Kreiranje novih i uređivanje postojećih HTML dokumenata, postavljanje slika, pdf, doc(x), xls(x) fajlova i dr.</li> <li>• Kreiranje novih menija i podmenija</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pravljenje galerija slika</li> <li>• Dodavanje novih web partova putem kataloga</li> <li>• Promjena rasporeda postojećih web partova na korisnikovoj web stranici</li> <li>• Editovanje postojećih web partova i njihovih karakteristika Pored standardnih na raspolaganju su i opcije: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postavljanje anketa</li> <li>• Google Analytics za analizu posjeta web stranicama • Newsletter</li> </ul> </li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Kolaboraciona
<b>Status usluge</b>	U radu
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	24 x 7
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake prve sedmice u mjesecu, 3 sata
<b>Preduvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Internet pristup</li> <li>• Kanali pristupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Za cms su omogućeni putem web browser-a IE 8 i novija &amp; Chrome)</li> <li>- Za editovanje u web layout designer-u je IE ver. 9</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	n/a
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h. Van radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na nivou institucije – Obrazac za pristup IKT sustavu institucije (jednokratno) – <b>samo za institucije koje po prvi put pristupaju</b></li> </ul> <p>Realizacija zahtjeva se obavlja u skladu sa Pravilnikom (<a href="#">link</a>)</p>

<b>Standardni zahtjevi</b>	<p>Za ovu uslugu dostupni su slijedeći standardni zahtjevi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izmjena izgleda web stranice</li> <li>• Kreiranje kategorije, dodavanje nove web stranice unutar postojeće web stranice institucije i dr.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreiranje ili brisanje korisničkog naloga za CMS (<a href="#">linkovi</a>)</li> <li>• Dodjela prava pristupa korisnika CMS-a</li> </ul>
<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradiće analizu u roku od 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uputstvo za administratora (<a href="#">link</a>)</li> <li>- Korisničko uputstvo (<a href="#">link</a>)</li> </ul>
<b>Tehnička dokumentacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Izvedbena dokumentacija (<a href="#">link</a>)</li> </ul>
<b>IT vlasnik usluge</b>	Davorin Penđer
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• QSS (ugovor o održavanju i podršci na godišnjem nivou)</li> </ul>

Naziv usluge		Zejednički servisi za eUsluge	
<b>Tip usluge</b>	Poslovna	PRILOG BROJ 2.	
<b>Šifra usluge</b>	P-05-A		
<b>Kratak opis usluge</b>	Pružanje servisa za elektronske usluge		
<b>Poslovni opis usluge</b>	<p>U sklopu ove usluge razvijene su pojedinačne višeupotrebljive komponente namjenjene za kvalitetnu podršku elektronskim uslugama koje institucije pružaju građanima i poslovnim subjektima. Servis je, ustvari, kompozicija više pojedinačnih servisa i to: repozitorijum elektronskih obrazaca za pristup ili podnošenje zahtjeva za uslugu, autentifikacija i identifikacija, dodavanje priloga, elektronsko plaćanje usluga - jedinstveni sistem plaćanja upravnih taksi kroz sistem elektronskih usluga, mogućnost Integracija sa postojećim registrima, elektronska obrada, praćenje statusa, komunikacija (korisnički pretinac), elektronsko dostavljanje strankama (korisnički pretinac)..</p>		

<b>Tehnički opis usluge</b>	<p>Zejednički servisi za eUsluge zasnovan je na Microsoft Hyper V 3.0 virtuelizacionoj platformi na kojoj su podignuti virtuelni serveri koji pružaju sve funkcionalnosti koje neophodne za funkcionisanje servisa. Hyper-V serveri su u cluster konfiguraciji i pružaju visoku dostupnost. Ukupno 5 virtuelnih servera služi kao podloga za ovu uslugu na kojima je instaliran windows 2016 te MSSQL 2008 R2 kao baza podataka. U logičkom smislu centralna tačka kontakta se dijeli na dvije cjeline: Javni portal, Centralni komunikacijski servis (CKS) koji su povezani na eksterne servise za autentikaciju (IDDEEA), SMS gateway i Payment Gateway-a (Corvus pay). Na Centralnoj tački kontakta se nalazi registar svih korisnika usluga. Instalirani su serveri:</p> <p>ZSWEB-SRV – 4xCPU, 8GB RAM, 120GB HDD i 1xNIC IP: 10.100.14.12/24 GW: 10.100.14.1, (Instaliran IIS, .net 3.5 i 4.5)</p> <p>ZSWEBINT-SRV – 4xCPU, 8GB RAM, 120GB HDD i 1xNIC IP: 10.100.14.10/24 GW: 10.100.14.1, (Instaliran IIS, .net 3.5 i 4.5)</p> <p>ZSRKU-SRV – 4xCPU, 8GB RAM, 120GB HDD i 1xNIC IP: 10.100.14.15 GW: 10.100.14.1, (Instaliran IIS, .net 3.5 i 4.5 i MS SQL Express 2016 SP1)</p> <p>ZSDB-SRV – 4xCPU, 8GB RAM, 120GB HDD i 1xNIC IP: 10.100.0.90 GW: 10.100.14.1, (MS SQL Express 2016 SP1)</p> <p>ZSAPP-SRV – 4xCPU, 8GB RAM, 120GB HDD i 1xNIC IP: 10.100.14.11/24 GW: 10.100.14.1, (Instaliran IIS, .net 3.5 i 4.5)</p> <p>Zaštita se radi putem naprednih mogućnosti NGFW i dodatno na aplikativnom nivou putem WEB application Firewall-a.</p> <p>Bekap sistema i podataka se radi na dnevnoj osnovi (image backup, ?).</p> <p>Kanali pristupa su omogućeni putem svih aktuelnih internet preglednika (Edge, IE, Chrome, FireFox, Safari ).</p>
<b>Detaljni tehnički opis</b>	<p>Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: (<a href="#">link</a>)</p>

<b>Funkcionalnosti</b>	<p>Zajednički servisi za eUsluge je set podservisa koji kao cjelina pružaju podršku pružanju eUsluga. Pojedinačne funkcionalnosti svakog od podservisa omogućavaju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autentikacija i autorizacija – 3 moguća načina <ul style="list-style-type: none"> <li>-Korisničko ime i šifra</li> <li>-Pomoću čitača kartica koristeći ličnu karatu</li> <li>-korisničko ime i šifra + sms (two step verifikacija)</li> </ul> </li> <li>• elektronsko plaćanje usluga – jedinstveni sistem plaćanja upravnih taksi kroz sistem elektronskih usluga <ul style="list-style-type: none"> <li>-Plaćanje se vrši putem nekog od komercijalnih servisa</li> </ul> </li> <li>• Korisnički pretinac , tj. centralno mjesto razmjene poruka između tražioca i pružaoca usluge sa mogućnošću slanja mejlova na eksterne adrese</li> <li>• Centralna tačka kontakta za eUsluge, tj. centralni portal sa kojeg tražilac usluga može doći do svih relevantnih informacija o samoj usluzi i instituciji koja uslugu pruža</li> </ul>
<b>Kategorija usluge</b>	Administrativni
<b>Status usluge</b>	U pripremi
<b>Datum posljednje revizije</b>	05.07.2018.
<b>Datum naredne revizije</b>	05.07.2019.
<b>Radno vrijeme usluge</b>	24 x 7
<b>Okvir za održavanje</b>	Svake druge nedjelje u mjesecu ,4 sata

<b>Preuvjeti za korištenje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije</li> <li>• Internet pristup</li> <li>• Kanal pristupa <ul style="list-style-type: none"> <li>-za korisnike servisa, VPN tunel ili Lokalni mrežni pristup - za korisnike eUsluge, bilo koji aktuelni internet preglednik i registracija (link)</li> </ul> </li> <li>• Za korisnika eUsluga: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posjedovanje čitača kartica i posjedovanje lične karte izdate u BiH (opciono) ili</li> <li>- Posjedovanje mobilnog uređaja (opciono) ili</li> <li>- Posjedovanje email adrese za potrebe registracije</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ograničenja</b>	Usklađivanje servisa institucija sa standardima ( <a href="#">link</a> )
<b>Informacije o podršci</b>	<p>Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-mail na adresu <a href="mailto:evlada.podrska@evlada.ba">evlada.podrska@evlada.ba</a>.</p> <p>Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak-petak) od 9h – 17h. Van radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.</p>
<b>Pristup usluzi</b>	<p>Za pristup usluzi neophodno je podneti zahtjev:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Za korisnika servisa: Obrazac za korištenje Zajedničkih servisa za eUsluge (jednokratno)</li> </ul> <p>Na osnovu zahtjeva, Generalno tajništvo izvršiće analizu u roku od 30 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se zahtjev realizirati</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Za korisnika eUsluge - registracija korisnika na centralnoj tački kontakta</li> </ul> <p>Realizacija zahtjeva se obavlja automatski za registraciju korisnika eUsluga na Centralnoj tački kontakta, a za realizaciju zahtjeva korisnika eUsluga u skladu sa dokumentacijom (dokument Parco_eServices - Dodavanje novog servisa)</p>
<b>Standardni zahtjevi</b>	Za ovu uslugu dostupni su standardni u skladu sa dokumentacijom ( <a href="#">link</a> )

<b>Izmjena usluge</b>	<p>Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji (<a href="#">link</a>).</p> <p>Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 30 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva.</p> <p>* Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve</p>
<b>Dokumentacija</b>	Korisnička uputstva( <a href="#">link</a> )
<b>Tehnička dokumentacija</b>	Uputstva za konfiguraciju ( <a href="#">link</a> )
<b>IT vlasnik usluge</b>	Boris Vasković
<b>Poslovni vlasnik usluge</b>	Prema listi vlasnika ( <a href="#">link</a> )
<b>IT predstavnik korisnika</b>	Prema listi predstavnika ( <a href="#">link</a> )
<b>Tim za podršku usluzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT tim institucije korisnika (ukoliko postoji)</li> <li>• Odsjek za održavanje i razvoj sistema elektronskog poslovanja i „evlade“</li> <li>• Microsoft (Premier Support)</li> <li>• KING, Lanaco, Lirex</li> </ul>

**LISTA INSTITUCIJA KOJE KORISTE USLUGE „E-VLADE“ PREMA KATEGORIJI  
USLUGE**

Poslovni - Administrativni								
Br.	Institucija	eProtokol	eSjednica	eKonsultacije	DMS	Zajednički servisi za eUsluge	GSB	Kontrola pristupa
1.	Predsjedništvo BiH							
2.	Vijeće ministara BiH (Ured predsjedatelja)	X	X	X		X	X	
3.	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH	X	X	X		X	X	X
4.	Ured za zakonodavstvo BiH	X	X	X				
5.	Ured koordinatora Brčko distrikta BiH u Vijeću ministara		X					
6.	Direkcija za europske integracije	X	X	X	X			
7.	Ministarstvo civilnih poslova BiH	X	X	X				X
8.	Ministarstvo komunikacija i prometa BiH	X	X	X				X
9.	Ministarstvo financija i trezora BiH	X	X	X				X
10.	Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH	X	X	X	X			X
11.	Ministarstvo pravde BiH	X	X	X	X			X
12.	Ministarstvo sigurnosti BiH		X					X
13.	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH	X	X	X				X
14.	Ministarstvo vanjskih poslova BiH		X	X				
15.	Ministarstvo odbrane BiH		X					

Poslovni – Kolaboracioni							
	WEB stranice	Intranet portal	Deljeni folder	eMail	Office 365	Skype for Business	Video konferencije



**PRILOG BROJ 3.**

1.	Predsjedništvo BiH	X				X	X	
2.	Vijeće ministara BiH (Ured predsjedatelja)	X	X	X	X		X	X
3.	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH	X	X	X	X	X	X	X
4.	Ured za zakonodavstvo BiH	X		X	X			
5.	Ured koordinatora Brčko distrikta BiH u Vijeću ministara	X		X				
6.	Direkcija za europske integracije	X		X	X			
7.	Ministarstvo civilnih poslova BiH	X		X	X			
8.	Ministarstvo komunikacija i prometa BiH	X		X	X	X		
9.	Ministarstvo financija i trezora BiH			X	X			
10.	Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH	X		X	X			
11.	Ministarstvo pravde BiH	X		X	X			
12.	Ministarstvo sigurnosti BiH	X		X	X			
13.	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH	X		X	X	X	X	
14.	Ministarstvo vanjskih poslova BiH							
15.	Ministarstvo odbrane BiH	X						

Poslovni – Funkcionalni							
		Radna stanica	Printeri	VPN	Office	Print servisi	Mrežna Infrastruktura
1.	Predsjedništvo BiH			X			X

**PRILOG BROJ 3.**

2.	Vijeće ministara BiH (Ured predsjedatelja)	X	X	X	X	X	X
3.	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH	X	X	X	X	X	X
4.	Ured za zakonodavstvo BiH			X		X	X
5.	Ured koordinatora Brčko distrikta BiH u Vijeću ministara			X		X	X
6.	Direkcija za europske integracije			X		X	X
7.	Ministarstvo civilnih poslova BiH			X		X	X
8.	Ministarstvo komunikacija i prometa BiH			X		X	X
9.	Ministarstvo financija i trezora BiH			X		X	X
10.	Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH			X		X	X
11.	Ministarstvo pravde BiH			X			X
12.	Ministarstvo sigurnosti BiH			X			X
13.	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH			X		X	X
14.	Ministarstvo vanjskih poslova BiH						
15.	Ministarstvo odbrane BiH						

Poslovni – Hosting						
		Data centar kao usluga	Server kao usluga	Baza podataka kao usluga	DNS kao usluga	Upravljanje IT resursima kao usluga
1.	Predsjedništvo BiH				X	X
2.	Vijeće ministara BiH (Ured predsjedatelja)	X	X	X	X	X

**PRILOG BROJ 3.**

3.	Generalno tajništvo Vijeća ministara BiH	X	X	X	X	X
4.	Ured za zakonodavstvo BiH				X	X
5.	Ured koordinatora Brčko distrikta BiH u Vijeću ministara				X	X
6.	Direkcija za europske integracije	X	X	X	X	X
7.	Ministarstvo civilnih poslova BiH	X			X	X
8.	Ministarstvo komunikacija i prometa BiH	X	X		X	X
9.	Ministarstvo financija i trezora BiH				X	X
10.	Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice BiH	X	X	X	X	X
11.	Ministarstvo pravde BiH	X	X	X	X	X
12.	Ministarstvo sigurnosti BiH				X	X
13.	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH				X	X
14.	Ministarstvo vanjskih poslova BiH				X	
15.	Ministarstvo odbrane BiH					

**LISTA AGENCIJA KOJE KORISTE USLUGE „E-VLADE“ PREMA KATEGORIJI USLUGE**

**PRILOG BROJ 3.**

Poslovni – Administrativni								
		eProtokol	eSjednica	eKonsultacije	DMS	Zajednički servisi za eUsluge	GSB	Kontrola pristupa
1.	Agencija za državnu službu BiH	X		X				X
2.	Agencija za promociju stranih investicija BiH	X		X				
3.	Agencija za zaštitu osobnih podataka BiH			X				
4.	Agencija za rad i zapošljavanje BiH			X				
5.	Agencija za policijsku podršku BiH			X				
6.	Agencija za nadzor nad tržištem BiH			X				
7.	Agencija za forenzična ispitivanja i vještačenja BiH			X				
8.	Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije BiH			X				
9.	Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka BiH			X		X	X	
10.	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH			X				
11.	Agencija za sigurnost hrane BiH			X				
12.	Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje BiH			X				
13.	Agencija za statistiku BiH			X				
14.	Agencija za javne nabavke BiH			X				
15.	Agencija za osiguranje u Bosni i Hercegovini			X				
16.	Agencija za poštanski promet Bosne i Hercegovine			X				
17.	Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta BiH			X				

**PRILOG BROJ 3.**

Poslovni – Kolaboracioni								
		WEB stranice	Intranet portal	Deljeni folder	eMAIL	Office 365	Skype for Business	Video konferencije
1.	Agencija za državnu službu BiH			X	X			
2.	Agencija za promociju stranih investicija BiH	X		X	X			
3.	Agencija za zaštitu osobnih podataka BiH	X		X	X			
4.	Agencija za rad i zapošljavanje BiH	X			X			
5.	Agencija za policijsku podršku BiH	X			X			
6.	Agencija za nadzor nad tržištem BiH	X			X			
7.	Agencija za forenzična ispitivanja i vještačenja BiH				X			
8.	Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije BiH				X			
9.	Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka BiH							
10.	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH							
11.	Agencija za sigurnost hrane BiH							
12.	Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje BiH							
13.	Agencija za statistiku BiH							
14.	Agencija za javne nabavke BiH							
15.	Agencija za osiguranje u Bosni i Hercegovini							
16.	Agencija za poštanski promet Bosne i Hercegovine							
17.	Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta BiH							

Poslovni – Funkcionalni							
		Radna stanica	Printeri	VPN	Office	Print servisi	Mrežna Infrastruktura
1.	Agencija za državnu službu			X		X	X
2.	Agencija za promociju stranih investicija			X		X	X
3.	Agencija za zaštitu osobnih podataka BiH			X		X	X
4.	Agencija za rad i zapošljavanje BiH			X			
5.	Agencija za policijsku podršku			X			
6.	Agencija za nadzor nad tržištem BiH			X			
7.	Agencija za forenzička ispitivanja			X			
8.	Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije			X			
9.	Agencija za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka			X			
10.	Agencija za lijekove i medicinska sredstva						
11.	Agencija za sigurnost hrane						
12.	Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje						
13.	Agencija za statistiku BiH						
14.	Agencija za javne nabavke						
15.	Agencija za osiguranje u Bosni i Hercegovini						

**PRILOG BROJ 3.**

16.	Agencija za poštanski saobraćaj / promet Bosne i Hercegovine						
17.	Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta BiH						

Poslovni – Hosting						
		Data centar kao usluga	Server kao usluga	Baza podataka kao usluga	DNS kao usluga	Upravljanje IT resursima kao usluga
1.	Agencija za državnu službu BiH	X	X	X	X	X
2.	Agencija za promociju stranih investicija BiH				X	X
3.	Agencija za zaštitu osobnih podataka BiH				X	X
4.	Agencija za rad i zapošljavanje BiH		X	X	X	
5.	Agencija za policijsku podršku BiH				X	
6.	Agencija za nadzor nad tržištem BiH				X	
7.	Agencija za forenzična ispitivanja i vještačenja BiH		X		X	
8.	Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije BiH					
9.	Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka BiH					
10.	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH					
11.	Agencija za sigurnost hrane BiH					

**PRILOG BROJ 3.**

12.	Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje BiH					
13.	Agencija za statistiku BiH					
14.	Agencija za javne nabavke BiH					
15.	Agencija za osiguranje u Bosni i Hercegovini					
16.	Agencija za poštanski promet Bosne i Hercegovine					
17.	Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta BiH					

**LISTA OSTALIH INSTITUCIJA KOJE KORISTE USLUGE „E-VLADE PREMA KATEGORIJI USLUGE**

		Poslovni – Administrativni						
		eProtokol	eSjednica	eKonsultacije	DMS	Zajednički servisi za eUsluge	GSB	Kontrola pristupa
1.	Ured za veterinarstvo BiH			X				
2.	Ured za razmatranje žalbi državnih službenika							
3.	Ured koordinatora za reformu javne uprave		X	X				
4.	Oružane snage BiH							
5.	Direkcija za ekonomsko planiranje BiH			X				
6.	Direkcija za koordinaciju policijskih tijela BiH			X				
7.	Državna regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost			X				



**PRILOG BROJ 3.**

8.	Institut za mjeriteljstvo BiH			X		X		
9.	Služba za zajedničke poslove institucija BiH	X		X				X
10.	Pravobranilaštvo BiH							
11.	Fond za povratak BiH							
12.	Povjerenstvo za očuvanje nacionalnih spomenika BiH							
13.	Institut za standardizaciju BiH			X				
14.	Vijeće za državnu potporu BiH							
15.	Ured za harmonizaciju i koordinaciju sustava plaćanja u poljoprivredi, prehrani i ruralnom razvitku Bosne i Hercegovine							
16.	Uprava za indirektno – neizravno oporezivanje BiH			X				
17.	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja			X			X	
18.	Institut za intelektualno vlasništvo BiH			X				
19.	Direkcija za civilno zrakoplovstvo BiH			X				
20.	Granična policija BiH			X				
21.	Centar za informiranje i priznavanje dokumenata iz područja visokog obrazovanja			X				
22.	Služba za poslove sa strancima			X				
23.	Regulatorni odbor željeznica BiH			X				
24.	Konkurencijsko vijeće BiH			X				
25.	Državna agencija za istrage i zaštitu			X			X	
26.	Institut za nestale osobe Bosne i Hercegovine			X				

<b>Poslovni – Kolaboracioni</b>								
		<b>WEB stranice</b>	<b>Intranet portal</b>	<b>Deljeni folder</b>	<b>eMAIL</b>	<b>Office 365</b>	<b>Skype for Business</b>	<b>Video konferencije</b>
<b>1.</b>	Ured za veterinarstvo BiH							
<b>2.</b>	Ured za razmatranje žalbi državnih službenika				X			
<b>3.</b>	Ured koordinatora za reformu javne uprave				X			
<b>4.</b>	Oružane snage BiH	X						
<b>5.</b>	Direkcija za ekonomsko planiranje BiH	X			X			
<b>6.</b>	Direkcija za koordinaciju policijskih tijela BiH	X			X			

**PRILOG BROJ 3.**

7.	Državna regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost				X			
8.	Institut za mjeriteljstvo BiH	X						
9.	Služba za zajedničke poslove institucija BiH	X		X	X			
10.	Pravobranilaštvo BiH	X			X			
11.	Fond za povratak BiH	X			X			
12.	Povjerenstvo za očuvanje nacionalnih spomenika BiH	X			X			
13.	Institut za standardizaciju BiH							
14.	Vijeće za državnu potporu BiH	X			X			
15.	Ured za harmonizaciju i koordinaciju sustava plaćanja u poljoprivredi, prehrani i ruralnom razvitku Bosne i Hercegovine	X			X			
16.	Uprava za indirektno – neizravno oporezivanje BiH							
17.	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja							
18.	Institut za intelektualno vlasništvo BiH							
19.	Direkcija za civilno zrakoplovstvo BiH							
20.	Granična policija BiH							
21.	Centar za informiranje i priznavanje dokumenata iz područja visokog obrazovanja							
22.	Služba za poslove sa strancima							
23.	Regulatorni odbor željeznica BiH				X			
24.	Konkurencijsko vijeće BiH							
25.	Državna agencija za istrage i zaštitu							

**PRILOG BROJ 3.**

<b>26.</b>	Institut za nestale osobe Bosne i Hercegovine	X						
------------	--	---	--	--	--	--	--	--

Poslovni – Funkcionalni							
		Radna stanica	Printeri	VPN	Office	Print servisi	Mrežna Infrastruktura
1.	Ured za veterinarstvo BiH			X			
2.	Ured za razmatranje žalbi državnih službenika			X			X
3.	Ured koordinatora za reformu javne uprave			X			
4.	Oružane snage BiH			X			
5.	Direkcija za ekonomsko planiranje BiH			X			
6.	Direkcija za koordinaciju policijskih tijela BiH			X			
7.	Državna regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost			X			
8.	Institut za mjeriteljstvo BiH			X			
9.	Služba za zajedničke poslove institucija BiH			X		X	X
10.	Pravobranilaštvo BiH			X			
11.	Fond za povratak BiH			X			
12.	Povjerenstvo za očuvanje nacionalnih spomenika BiH			X			
13.	Institut za standardizaciju BiH						
14.	Vijeće za državnu potporu BiH			X			
15.	Ured za harmonizaciju i koordinaciju sustava plaćanja u poljoprivredi, prehrani i ruralnom razvitku Bosne i Hercegovine			X			
16.	Uprava za indirektno – neizravno oporezivanje BiH						
17.	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja						
18.	Institut za intelektualno vlasništvo BiH						

**PRILOG BROJ 3.**

<b>19.</b>	Direkcija za civilno zrakoplovstvo BiH						
<b>20.</b>	Granična policija BiH						
<b>21.</b>	Centar za informiranje i priznavanje dokumenata iz područja visokog obrazovanja						
<b>22.</b>	Služba za poslove sa strancima						
<b>23.</b>	Regulatorni odbor željeznica BiH						
<b>24.</b>	Konkurencijsko vijeće BiH						
<b>25.</b>	Državna agencija za istrage i zaštitu			X			
<b>26.</b>	Institut za nestale osobe Bosne i Hercegovine			X			

**PRILOG BROJ 3.**

Poslovni – Hosting						
		Data centar kao usluga	Server kao usluga	Baza podataka kao usluga	DNS kao usluga	Upravljanje IT resursima kao usluga
1.	Ured za veterinarstvo BiH					
2.	Ured za razmatranje žalbi državnih službenika					
3.	Ured koordinatora za reformu javne uprave					
4.	Oružane snage BiH					
5.	Direkcija za ekonomsko planiranje BiH				X	
6.	Direkcija za koordinaciju policijskih tijela BiH				X	
7.	Državna regulativna agencija za radijacijsku i nuklearnu sigurnost					
8.	Institut za mjeriteljstvo BiH				X	
9.	Služba za zajedničke poslove institucija BiH	X			X	X
10.	Pravobranilaštvo BiH				X	
11.	Fond za povratak BiH				X	
12.	Povjerenstvo za očuvanje nacionalnih spomenika BiH				X	
13.	Institut za standardizaciju BiH					
14.	Vijeće za državnu potporu BiH	X	X	X		X
15.	Ured za harmonizaciju i koordinaciju sustava plaćanja u poljoprivredi, prehrani i ruralnom razvitku Bosne i Hercegovine				X	
16.	Uprava za indirektno – neizravno oporezivanje BiH					
17.	Uprava BiH za zaštitu zdravlja bilja					

**PRILOG BROJ 3.**

<b>18.</b>	Institut za intelektualno vlasništvo BiH					
<b>19.</b>	Direkcija za civilno zrakoplovstvo BiH					
<b>20.</b>	Granična policija BiH					
<b>21.</b>	Centar za informiranje i priznavanje dokumenata iz područja visokog obrazovanja					
<b>22.</b>	Služba za poslove sa strancima					
<b>23.</b>	Regulatorni odbor željeznica BiH					
<b>24.</b>	Konkurencijsko vijeće BiH					
<b>25.</b>	Državna agencija za istrage i zaštitu					
<b>26.</b>	Institut za nestale osobe Bosne i Hercegovine				X	



## ANALIZA MOGUĆNOSTI KORIŠTENJA SERVISA OD STRANE OSTALIH INSTITUCIJA BIH

Br.	Institucija	Moguće proširenje servisa bez potpune integracije	Koriste pojedine servise	Potpuno integrisani	Moguća potpuna integracija
1.	Ministarstvo vanjskih poslova Bosne i Hercegovine	DA	DA		NE
2.	Ministarstvo vanjske trgovine i ekonomskih odnosa BiH			DA	
3.	Ministarstvo civilnih poslova Bosne i Hercegovine			DA	
4.	Ministarstvo finansija i trezora Bosne i Hercegovine			Djelomično	NE
5.	Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice Bosne i Hercegovine			DA	
6.	Ministarstvo komunikacija i prometa Bosne i Hercegovine			DA	
7.	Ministarstvo sigurnosti Bosne i Hercegovine			Djelomično	NE
8.	Ministarstvo pravde Bosne i Hercegovine			DA	
9.	Ministarstvo odbrane Bosne i Hercegovine	DA	DA		NE
10.	Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine	DA	DA		NE
11.	Agencija za unapređenje stranih investicija u BiH			DA	
12.	Agencija za državnu službu Bosne i Hercegovine			DA	
13.	Agencija za rad i zapošljavanje Bosne i Hercegovine		DA		DA
14.	Agencija za javne nabavke BiH	DA	DA		NE

15.	Agencija za osiguranje u Bosni i Hercegovini	DA	DA		DA
16.	Agencija za nadzor nad tržištem Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
17.	Agencija za sigurnost hrane Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
18.	Agencija za poštanski saobraćaj Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
19.	Agencija za zaštitu osobnih podataka u BiH			DA	
20.	Agencija za školovanje i stručno usavršavanje kadrova BiH	DA	NE		NE
21.	Agencija za policijsku podršku Bosne i Hercegovine	DA	DA		NE
22.	Agencija za forenzička ispitivanja i vještačenja BiH	DA	DA		NE
23.	Agencija za razvoj visokog obrazovanja i osiguranje kvaliteta Bosne i Hercegovine	DA	NE		DA*
24.	Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje Bosne i Hercegovine	DA	NE		DA*
25.	Agencija za identifikacione dokumente, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine	DA	NE		NE
26.	Agencija za lijekove i medicinska sredstva BiH	DA	DA		DA
27.	Agencija za antidoping kontrolu Bosne i Hercegovine BiH	DA	NE		DA*
28.	Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije	DA	DA		DA

29.	Agencija za pružanje usluga u zračnoj plovidbi BiH	DA	NE		NE
30.	Arhiv Bosne i Hercegovine	DA	NE		NE
31.	Centar za uklanjanje mina u BiH	DA	NE		DA
32.	Centar za informiranje i priznavanje dokumenata u oblasti visokog obrazovanja BiH	DA	NE		DA*
33.	Centralna harmonizacijska jedinica MFT BiH	DA	NE		DA
34.	Centralna izborna komisija	DA	NE		NE
35.	Direkcija za koordinaciju policijskih tijela BiH	DA	DA		NE
36.	Direkcija za civilno zrakoplovstvo Bosne i Hercegovine	DA	DA		NE
37.	Direkcija za europske integracije VM Bosne i Hercegovine			DA	
38.	Direkcija za ekonomsko planiranje VM Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
39.	Državna agencija za istrage i zaštitu	DA	DA		NE
40.	Državna regulatorna agencija za radijacionu i nuklearnu sigurnost	DA	DA		DA
41.	Generalno tajništvo VM Bosne i Hercegovine			DA	
42.	Granična policija Bosne i Hercegovine	DA	DA		NE
43.	Fond za povratak	DA	DA		DA

44.	Institut za akreditiranje Bosne i Hercegovine		NE		DA
45.	Institut za mjeriteljstvo Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
46.	Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
47.	Institut za intelektualno vlasništvo Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
48.	Institut za nestala lica Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
49.	Institucija ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH	DA	NE		DA
50.	Institucija ombudsmena za ljudska prava BiH	DA	NE		DA
51.	Jedinica za implementaciju projekata izgradnje Zavoda za izvršenje krivičnih sankcija, pritvora i drugih mjera	DA	NE		NE
52.	Komisija za koncesije Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
53.	Komisija za očuvanje nacionalnih spomenika BiH			DA	
54.	Konkurencijsko vijeće Bosne i Hercegovine		DA		DA
55.	Memorijalni centar Srebrenica- Potočari	DA	NE		DA*
56.	Obavještajno-sigurnosna agencija Bosne i Hercegovine	DA	NE		NE
57.	Odbor državne službe za žalbe VMBiH			DA	
58.	Parlamentarna skupština BiH	DA	NE		NE

59.	Pravobranilaštvo Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
60.	Predsjedništvo BiH			DA	
61.	Regulatorna agencija za komunikacije Bosne i Hercegovine	DA	NE		NE
62.	Regionalni odbor željeznica BiH	DA	DA		DA*
63.	Služba za poslove sa starcima	DA	DA		NE
64.	Služba za zajedničke poslove institucija Bosne i Hercegovine			DA	
65.	Sud BiH	NE	NE		NE
66.	Tužilaštvo BiH	NE	NE		NE
67.	Uprava za indirektno oporezivanje u Bosni i Hercegovini	DA	DA		NE
68.	Uprava Bosne i Hercegovine za zaštitu zdravlja bilja	DA	DA		DA
69.	Ured za zakonodavstvo VM Bosne i Hercegovine			DA	
70.	Ured za razmatranje žalbi BiH			DA	
71.	Ured za veterinarstvo Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
72.	Ured za reviziju institucija BiH	DA	NE		NE
73.	Ured zastupnika/agenta Vijeća ministara BiH pred Europskim sudom za ljudska prava			DA	
74.	Ured koordinatora za reformu javne uprave Vijeća ministara BiH	DA	DA		DA

75.	Ured za harmonizaciju i koordinaciju sistema plaćanja u poljoprivredi, ishrani i ruralnom razvoju Bosne i Hercegovine	DA	DA		DA
76.	Ustavni sud BiH	NE	NE		NE
77.	Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH	NE	NE		NE
78.	Vijeće za državnu pomoć BiH	DA	DA		DA

\* ukoliko se osigura kanal link za pristup „e-vladi“ (SDH mreža)