**МЕЂУНАРОДНИ ИСО СТАНДАРД**

ИСО је међународна организација за стандардизацију (ИСО – Интернатионал Стандардс Организатион) са сједиштем у Женеви (Швицарска). Основана је 1947. године и дјелује као независна, невладина организација. Од оснивања до данас, ИСО је објавила више од 19.000 међународних стандарда који покривају готово све аспекте технологије и производње. Данас окупља чланове из 164 земље и 3.335 техничка тијела која раде на развоју стандарда, а у ИСО генералном секретаријату упослено је више од 150 службеника.

Стандард је документ који садржи захтјеве, спецификације и упутства или карактеристике чија досљедна примјена осигурава сврсиходност материјала, производа, процеса и услуга.

ИСО међународни стандарди гарантирају сигурност, поузданост и квалитет производа и услуга. Они су стратешки алати за бизнис јер умањују трошкове минимизирајући отпадни материјал и грешке, чиме се повећава продуктивност. На овај начин помажу компанијама да приступе новом тржишту, осигуравају праведну конкуренцију за земље у развоју и олакшавају слободну и фер трговину на глобалном нивоу.

**АГЕНЦИЈА И ИСО СТАНДАРДИ**

Агенција за идентификационе документе, евиденцију и размјену података Босне и Херцеговине (у даљем тексту: Агенција) је у јулу 2012. године добила два ИСО цертификата: 9001:2008 и 27001:2005. Цертификате је издала овлаштена агенција за цертификацију „СЦ ЦЕРТИНД С.А." са сједиштем у Букурешту. У складу са захтјевима наведених стандарда, овлаштена екстерна цертификациона тијела врше надзорне и рецертификационе провјере, почев од 2013. године. Агенција је, у међувремену, због изласка нових верзија стандарда, ИСО 9001:2015 и ИСО 27001:2013, извршила неопходна прилагођавања система квалитета и система безбједности информација, те је добила ИСО цертификате за стандарде ИСО 9001:2015 и ИСО 27001:2013. Рецертификација наведених стандарда је 2021. године успјешно проведена.

**ПОЛИТИКА КВАЛИТЕТА ИСО 9001**

ИСО 9001 је међународни стандард који специфицира захтјеве система управљања квалитетом.То је управљачки систем којим се организација усмјерава на остварење постављених циљева у погледу квалитета пословања и пружања услуга. Овај систем чине организациона структура, одговорности, процеси и ресурси потребни за управљање системом и у њему се тачно зна ко, шта, када и како ради.

Агенција успоставља, примјењује и одржава политику квалитета. Агенција тежи да увијек и у потпуности испуни захтјеве који су прописани Законом о Агенцији за идентификационе документе, евиденцију и размјену података Босне и Херцеговине („Службени гласник БиХ“ број: 56/08), те другим важећим законима у Босни и Херцеговини, као и да испуни захтјеве и очекивања крајњих корисника и других заинтересованих страна, уз стално повећање ефективности и ефикасности пословања.

Политика квалитета успостављена је у складу са законским надлежностима Агенције и обухвата:
•    Лидерску улогу руководства у свим процесима менаџмента квалитетом у Агенцији;
•    Испуњење захтјева крајњих корисника за производом и услугом високог нивоа квалитета;
•    Поштовање законских прописа  и испуњење обавеза према држави;
•    Осигурање континуираног техничко-технолошког развоја процеса рада;
•    Перманентно стручно оспособљавање и усавршавање запослених;
•    Мотивисање запослених да активно учествују у унапређењу квалитета процеса рада.

Политика квалитета Агенције представља оквир за успостављање и преиспитивање циљева квалитета. Руководство Агенције ће периодично преиспитивати ефикасност свог QМС-а и своје циљеве квалитета у сврху осигурања њихове ефективности и континуиране примјењивости.

Политика и циљеви квалитета се реализују јачањем свијести код свих запослених у Агенцији, промовисањем позитивног односа и одговорног става према процесу рада за који су  запослени одговорни. Руководство Агенције се обавезује да ће осигурати ресурсе потребне за остваривање утврђене политике и циљева квалитета.

**ПОЛИТИКА ИНФОРМАЦИОНЕ СИГУРНОСТИ ИСО 27001**

ИСО 27001 је међународни стандард за подручје управљања информационом сигурношћу. Ријеч је о системском приступу у управљању ризицима сигурности информација присутних у организацији, а укључује службенике, процесе, ИТ систем и политику. Намијењена је организацијама које желе успоставити највиши ниво заштите података те да имплементацијом превенирају нападе на информације, подигну расположивост интерних ресурса и смање ризике по питању континуираног пословања. Примјена и усклађеност с нормом значи да организација управљачке процесе схвата озбиљно и да у случају катастрофе може наставити с пружањем својих услуга, а самој организацији уз испуњавање законских прописа подиже углед у јавности.

Агенција успоставља, примјењује и побољшава политику информационе сигурности у складу са законима Босне и Херцеговине, интерним прописима и захтјевима стандарда ИСО 27001. Агенција је свјесна важности информација и информационих ресурса као средстава у својим пословним процесима и тежи да успостави адекватне мјере заштите свих ресурса од свих врста пријетњи, било унутрашњих или вањских, намјерних или случајних, у циљу поштовања закона, осигуравања континуитета пословања и смањења могућих посљедица на прихватљив ниво у складу са анализом ризика.

Политика информационе сигурности успостављена је у циљу заштите информација и информационих ресурса Агенције, те подразумијева:
•    Активну улогу и подршку руководства у свим процесима управљања информационом сигуношћу у Агенцији;
•    Адекватну заштиту свих информација, података, преносних медија и опреме која служи за прикупљање, пренос, обраду или складиштење података који се користе у пословним процесима, у циљу осигурања њихове доступности, цјеловитости и повјерљивости;
•    Поштовање законских захтјева, интерних прописа и захтјева прописаних стандардом ИСО 27001;
•    Стално праћење и унапређење информационе сигурности унутар Агенције;
•    Перманентно стручно оспособљавање и усавршавање запослених у области информационе сигурности;
•    Мотивисање запослених да активно учествују у унапређењу информационе сигурности.

Политика информационе сигурности Агенције представља оквир за успостављање, преиспитивање и унапређење информационе сигурности у Агенцији. Руководство Агенције ће периодично преиспитивати ефикасност ИСМС-а и стање информационе сигурности у сврху осигурања њихове ефективности и ефикасности.

Политику информационе сигурности дужни су да примјењују сви запослени у Агенцији без изузетка, вањски сарадници, добављачи и трећа лица којима директор одобрава приступ подацима, информационој опреми или медијима за пренос информација.

Политика информационе сигурности се примјењује у складу са законским надлежностима Агенције, и на свим локацијама гдје се налазе информације, подаци, информациони и остали ресурси Агенције.

Обавеза свих запослених је пријављивање свих догађаја и инцидената који се тичу нарушавања или кршења политике информационе сигурности. Информациона сигурност се постиже јачањем свијести код свих запослених у Агенцији, промовисањем позитивног односа и одговорног става према процесу рада за који су одговорни. Руководство Агенције се обавезује да ће осигурати сва неопходна средства неопходна за ефективно и ефикасно успостављање и примјену политике информационе сигурности. У случају кршења или непоштовања Политике информационе сигурности примјењују се дисциплинске мјере Правилника о дисциплинској одговорности државних службеника у институцијама Босне и Херцеговине и казнене одредбе Закона о заштити личних података.