



Strategija razvoja

Agencije za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine za period 2016 – 2020

(Usvojena na 77. sjednici Vijeća ministara BiH 13.10.2016)

Banja Luka, srpanj 2016.

SADRŽAJ

1	Uvod.....	2
2	Misija i vizija institucije.....	3
3	Učesnici i partneri.....	3
3.1.	<i>Ključni partneri na državnoj razini</i>	<i>3</i>
3.2.	<i>Ključni partneri na razini entiteta, kantona i Brčko distrikta</i>	<i>4</i>
3.3.	<i>Ključni partneri na općinskoj razini.....</i>	<i>5</i>
3.4.	<i>Ostali partneri IDDEEA-e u zemlji i na međunarodnoj razini</i>	<i>5</i>
4	Analiza okruženja.....	5
5	Temeljna programska opredjeljenja/strateški ciljevi	8
5.1	<i>Strateški pravac 1 - Povećanje transparentnosti i poboljšanje procesa upravljanja</i>	<i>8</i>
5.2	<i>Strateški pravac 2 - Unapređenje procesa personalizacije i poboljšanje sigurnosti identifikacijskih isprava Bosne i Hercegovine.....</i>	<i>10</i>
5.3	<i>Strateški pravac 3 – Izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa</i>	<i>12</i>
5.4	<i>Strateški pravac 4 - Održavanje tehničkih uvjeta za vođenje evidencija i jačanje telekomunikacijskih kapaciteta</i>	<i>13</i>
5.5	<i>Strateški pravac 5 – Optimizacija i nadogradnja sigurnosti radnih procesa</i>	<i>15</i>
5.6	<i>Strateški pravac 6 - Implementacija razvojno-investicijskih i međunarodnih projekata i jačanje međunarodne suradnje</i>	<i>16</i>
5.7	<i>Strateški pravac 7 - Jačanje ljudskih potencijala</i>	<i>18</i>
6	Metodološki okvir Strategije razvoja 2016 – 2020.....	19
6.1	<i>Ciljne vrijednosti Strategije razvoja 2016 – 2020.....</i>	<i>19</i>
6.2	<i>Financijski okvir</i>	<i>22</i>
6.3	<i>Monitoring i evaluacija</i>	<i>22</i>
	Privitak 1 – Akcijski plan Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 - 2020.....	27

1 Uvod

Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: IDDEEA) utemeljena je Zakonom o Agenciji za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 56/08).

IDDEEA je nadležna za donošenje standarda iz oblasti identifikacijskih isprava, administraciju i održavanje servera na kojima se nalaze podaci iz središnjih evidencija, hostiranje aplikacija putem kojih nadležna tijela vode upravne postupke oko izdavanje osobnih isprava, održavanje mreže za prijenos podataka između institucija svih razina vlasti i personalizaciju (tiskanje) osobnih isprava.

IDDEEA je od 1.10.2014. godine prešla na personalizaciju (tiskanje) biometrijskih putovnica treće generacije koji su usklađeni sa Dokumentom 9303 - ICAO. Riječ je o Supplemental Access Control (SAC) putovnicama čije su osnovne karakteristike sigurniji način upisa i zaštite podataka na čipu i bolja zaštita stranice sa podacima. BiH je prva država van Europske unije i među prvima u svijetu koja je prešla na ove putovnice, čime ispunjava obveze preuzete u procesu pregovora za liberalizaciju viznog režima s ciljem zadržavanja povlastica koje donosi bezvizni režim. Obveza je ispunjena dva mjeseca prije roka koji je Europska unija postavila svojim članicama.

Jednako važno je i da se u Bosni i Hercegovini od 1.3.2013. godine izdaje elektronička osobna iskaznica, a sukladno Zakonu o osobnoj iskaznici državljana Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 32/01, 16/02, 32/07, 53/07, 56/08, 18/12). Nova elektronička osobna iskaznica pruža najveće mjere zaštite osobnih podataka građana. Svakako treba istaći i činjenicu da je IDDEEA u srpnju 2012. godine dobila dva ISO certifikata: 9001:2008 i 27001:2005.

U narednom periodu IDDEEA će svoje strateške ciljeve usmjeriti na racionalizaciju, optimizaciju i unapređenje svih radnih procesa. Strateški ciljevi za period 2016 – 2020 usklađeni su sa zakonskim nadležnostima IDDEEA-e te relevantnim EU i međunarodnim dokumentima.

2 Misija i vizija institucije

Sukladno svojim zakonskim obvezama i pozitivnom praksom u proteklom periodu IDDEEA je prepoznala kao buduću misiju i viziju, odnosno razlog svog postojanja i unapređivanja sljedeće:

Misija

„Obezbijediti i osigurati tehničke uvjete za izdavanje i izradu identifikacijskih isprava Bosne i Hercegovine sukladno zakonskoj regulativi u BiH, EU direktivama i ICAO standardima“.

Vizija

„Obezbijediti kontinuiranu kvalitetu i sigurnost u oblasti razvoja i izrade identifikacijskih isprava Bosne i Hercegovine“.

3 Učesnici i partneri

U okviru svojih zakonskih nadležnosti IDDEEA surađuje sa velikim brojem tijela na svim administrativnim razinama u BiH, sa međunarodnim institucijama i sa stranim tvrtkama.

Pitanja građanskih stanja i razmjene podataka u BiH rješavaju nadležna tijela na različitim razinama vlasti, a IDDEEA pruža tehničku potporu ovom procesu i samim tim usko surađuje sa ovim tijelima. Suradnja se uglavnom bazira na: administraciji mreže za prijenos podataka, razvijanju informacijskih sustava i informacijsko-komunikacijskih tehnologija (IKT) sukladno zakonskim propisima, vođenju evidencija u svezi s rješavanjem građanskih stanja (izdavanje osobnih isprava, prijava i odjava prebivališta i boravišta, određivanje matičnog broja, registracija vozila, izdavanje pograničnih propusnica i tahografskih kartica) te na razmjeni podataka (razmjena podataka između agencija za provođenje zakona, kao i elektroničke provjere podataka u matičnim uredima koji se koriste u procesu izdavanja osobnih isprava).

3.1. Ključni partneri na državnoj razini

- Ministarstvo civilnih poslova,
- Ministarstvo vanjskih poslova,
- Ministarstvo sigurnosti,
- Ministarstvo komunikacija i prometa,
- Ured koordinatora za reformu javne uprave (PARCO),

- Ministarstvo za ljudska prava i izbjeglice,
- Agencija za zaštitu osobnih podataka,
- Granična policija,
- Državna agencija za istrage i zaštitu (SIPA),
- Služba za poslove sa strancima,
- Obavještajno-sigurnosna agencija (OSA),
- Središnje izorno povjerenstvo (SIP),
- Visoko sudsko i tužilačko vijeće (VSTV),
- Uprava za neizravno oporezivanje (UINO),
- Direkcija za europske integracije (DEI),
- Agencija za državnu službu (ADS).

3.2. Ključni partneri na razini entiteta, kantona i Brčko distrikta

- MUP Republike Srpske,
- Federalni MUP,
- MUP Unsko-sanskog kantona,
- MUP Posavskog kantona,
- MUP Tuzlanskog kantona,
- MUP Zeničko-dobojskog kantona,
- MUP Bosansko-podrinjskog kantona,
- MUP Srednjobosanskog kantona,
- MUP Hercegovačko-neretvanskog kantona,
- MUP Zapadnohercegovačkog kantona,
- MUP Kantona Sarajevo,
- MUP Kantona 10,
- Policijska tijela,
- Ministarstvo uprave i lokalne samouprave Republike Srpske,
- Ministarstvo pravde Federacije BiH,
- Kantonalni/okružni sudovi,
- Inspekcije u Federaciji BiH i kantonima,
- Inspektorat Republike Srpske,
- Porezna uprava Federacije BiH,
- Poreska uprava Republike Srpske,
- Javni registar Brčko distrikta,
- Policija Brčko distrikta,

- Pravosudna tijela Brčko distrikta,
- Inspektorat Brčko distrikta,
- Porezna uprava Brčko distrikta.

3.3. Ključni partneri na općinskoj razini

- matični uredi,
- općinska izborna povjerenstva,
- općinski/osnovni sudovi,
- komunalne policije,
- inspekcije na općinskoj razini.

3.4. Ostali partneri IDDEEA-e u zemlji i na međunarodnoj razini

Pored domaćih institucija, IDDEEA uspješno surađuje i sa Delegacijom europske unije u BiH uz čiju je finansijsku potporu u proteklom periodu realizirano nekoliko projekata iz CARDS i IPA fondova. Pored toga, stalna suradnja sa TAIEX uredom iz Brisela omogućava redovito organiziranje radionica i ekspertnih misija.

IDDEEA za potrebe nabave specifičnih sustava i materijala za personalizaciju osobnih isprava, isprava za registraciju vozila i za nesmetano obavljanje drugih poslova iz zakonom definiranih nadležnosti, uspješno surađuje sa tvrtkama iz zemalja Europske unije i okruženja.

Suradnja IDDEEA-e sa tijelima na svim razinama vlasti, međunarodnim institucijama i stranim tvrtkama realizira se po jasno definiranim procedurama koje su zasnovane na odredbama zakona i ostalih zakonskih propisa koji su važeći u BiH, kao i preporukama, standardima, regulativama i konvencijama Europske unije i UN-a.

Posebna pažnja je usmjerena na tehničke i sustavne mjere zaštite prilikom elektroničke obrade i razmjene podataka, kao i na samu zaštitu osobnih podataka građana.

Pokazatelj da se svi radni procesi, između ostalog i eksterna suradnja, realiziraju po jasno definiranim i vrlo strogim kriterijima i standardima je činjenica da je IDDEEA 2012. godine certificirana sa ISO 9001:2008 i ISO 27001:2005.

4 Analiza okruženja

Prilikom definiranja strateških ciljeva IDDEEA-e za period 2016 – 2020 izvršila se analiza okruženja kojom su identificirane prednosti i nedostaci te slabosti i snage institucije, kao i vanjski faktori koji bi mogli utjecati na realizaciju postavljenih strateških ciljeva.

Rezultati analize okruženja u kojem posluje IDDEEA obavljani su pomoću SWOT analize i predstavljeni su u narednom tabličnom prikazu.

Tablica 1 - SWOT analiza

	Analiza SNAGA IDDEEA-e	Analiza SLABOSTI IDDEEA-e
Resursi	1. Visok stupanj kvalificiranih kadrova; 2. Postojanje ljudskih resursa za vlastiti razvoj softverskih aplikacija za internu uporabu i potrebe prijemnih i izvornih tijela; 3. Edukacija i kontinuiran napredak u izgradnji kapaciteta stručnog kadra; 4. Veliki broj radnih zadataka organizirano elektronički kroz odgovarajuće module u okviru informacijskog sustava IDDEEA-e; 5. Osigurana kvalitetna IT oprema i redovito održavanje; 6. Razvijen interni portal IDDEEA-e za ekonomičnije i brže obavještanje djelatnika o aktivnostima IDDEEA-e, zakonskim i internim podzakonskim aktima; 7. Dobra informatička pismenost kadrova; 8. Osigurani stabilni izvori financiranja za izvršavanje radnih zadataka IDDEEA-e.	1. U određenim organizacijskim jedinicama nedostaje kadrova predviđenih sistematizacijom radnih mjesta; 2. Angažiranje trećih osoba (softverskih tvrtki) za održavanje i unapređivanje postojećih, odnosno izradu novih aplikacija; 3. Neiskorištenost financijskih sredstva za pohađanje potrebnih obuka u cilju unapređenja stručnih znanja zaposlenih; 4. Nedovoljan kapacitet i zastarjelost voznog parka i specijaliziranih vozila u IDDEEA-i; 5. Neadekvatan radni prostor za realizaciju radnih zadataka u određenim organizacijskim jedinicama zbog nepostojanja vlastite infrastrukture (zgrada); 6. Neprecizno definirane odgovornosti za ažuriranje informacija u informacijskom sustavu IDDEEA-e.
Organizacija	1. Usvojeni ISO standardi iz oblasti upravljanja kvalitetom (ISO 9001) i sigurnošću informacija (ISO 27001); 2. Centraliziran način skladištenja i proizvodnje identifikacijskih isprava; 3. Uspostavljen siguran lanac identiteta u procesu izdavanja identifikacijskih isprava; 4. Razvijen Document Management System (DMS) za elektroničko upravljanje dokumentima; 5. Uspostavljen informacijski sustav IDDEEA-e za elektroničko upravljanje sustavom putnih naloga, kontrola goriva, kontrola korištenja telefona, sustav nabave i sustav izvješćivanja o radu; 6. Razvijen sustav videonadzora osjetljivih točaka, alarmni i vatrododajni sustav te elektronička evidencija ulazaka i izlazaka; 7. Razvijen GPS sustav za elektroničko praćenje službenih vozila; 8. Uspostavljen sustav ocjenjivanja državnih službenika i zaposlenika; 9. Razvijena eLearning platforma za edukaciju i testiranje znanja djelatnika; 10. Kreditiranje internih obuka od strane ADS-a kroz primjenu eLearning platforme IDDEEA-e; 11. Uspostavljen sustav upravljanja projektima; 12. Implementiran sustav sigurnosne provjere kod nadležnoga tijela svih djelatnika i eksternih partnera IDDEEA-e; 13. Implementiran sustav borbe protiv korupcije; 14. Dobra koordinacija sa donatorima i međunarodnim financijskim institucijama; 15. Dobra komunikacija sa nadležnim tijelima u obavljanju redovitih aktivnosti na razmjeni podataka elektroničkim putem.	1. Spora procedura za stvaranje uvjeta od strane korisnika za neometan pristup SDH sustavu prijenosa podataka; 2. Nemogućnost dobijanja adekvatnih dozvola od strane nadležnoga tijela za jačanje kapaciteta i povećanja razine sigurnosti mrežne infrastrukture u Bosni i Hercegovini; 3. Složene i teško predvidljive implementacijske aktivnosti na instalaciji IT opreme u Agenciji; 4. Unapređenje upravljanja, uspostava funkcionalne i učinkovite interne revizije i financijske kontrole; 5. Dinamika procesa proizvodnje identifikacijskih isprava ovisi o kontinuitetu proizvodnje kod isporučitelja obrazaca isprava; 6. Dug rok izdavanja žurne putne isprave zbog vremena utvrđenog propisom; 7. Revizorska mišljenja kojima su utvrđene određene slabosti u planiranju, realizaciji i financijskom upravljanju (javne nabave).
Rezultati rada	1. Izvršavanje zadataka sukladno rokovima koji su utvrđeni Strategijom razvoja IDDEEA-e, Planom rada IDDEEA-e, zakonima, pravilnicama, instrukcijama i procedurama; 2. Kontinuirana komunikacija i pravovremeno dostavljanje odgovora strankama – fizičkim i pravnim osobama; 3. Vlastitim ljudskim resursima kreiran sustav za izdavanje osobnih isprava u Bosni i Hercegovini na bazi elektroničke razmjene podatka između nadležnih tijela; 4. Razvijena IT infrastruktura za automatsku provjeru podataka kod entitetskih nadležnih tijela; 5. Razvijena PKI struktura za potporu razvoju eUsluga u Bosni i Hercegovini; 6. Usklađenost osobnih isprava u BiH (OI, VD i putne isprave) sa najnovijim standardima EU i ICAO.	1. Nepravodobno donošenje zakonskih propisa na svim razinama vlasti koje reguliraju oblast projektiranu Strategijom razvoja kao cilj IDDEEA-e; 2. Neadekvatni kapaciteti i spor tehnološki napredak institucija sa kojima IDDEEA surađuje u realizaciji planiranih ciljeva; 3. Nedovoljno razumijevanje uloge i značaja elektroničkih servisa od strane javnosti i nadležnih tijela; 4. Sustav javne prezentacije postignutih rezultata Agencije.

	Analiza PRILIKA IDDEEA-e	Analiza PRIJETNJI IDDEEA-e
Političke	1. Proces pridruživanja europskim integracijama i potpora Delegacije EU u BiH; 2. Jasne EU smjernice u oblasti sustava identifikacijskih isprava; 3. Nesmetano usvajanje redovnih izvješća o praćenju aktivnosti donatora/kreditora u BiH; 4. Aktivnosti usklađene sa Strategijom reforme javne uprave i Revidiranog akcijskog plana; 5. Omogućavanje slobodnog kretanje građanima BiH u procesu bezviznog režima (biometrijska putovnica); 6. Provođenje reformi javne uprave i drugih reformi.	1. Neharmonizirani propisi na razini države i entiteta; 2. Nepravodobno stvaranje zakonskih pretpostavki za realizaciju određenih aktivnosti iz domena rada IDDEEA-e; 3. Neispunjavanje ili veoma sporo ispunjavanje ciljeva iz Revidiranog akcijskog plana i Strategije reforme javne uprave u BiH na svim razinama vlasti; 4. Neprovođenje odredbi Zakona o elektroničkom potpisu i elektroničkom dokumentu BiH.
Ekonomske	1. Redovno financiranje kroz proračun; 2. Mogućnost pristupa donatorskim sredstvima kroz IPA II projekte; 3. Pristup twinning projektima u oblastima iz nadležnosti IDDEEA-e; 4. Značajne uštede finansijskih sredstava za nabavu potrošnog materijala koji se koristi u svakodnevnom radu kroz uvođenje DMS-a i elektroničke pisarnice.	1. Financijska ograničenja za popunjavanje upražnjenih radnih mjesta u IDDEEA-i; 2. Česta nekompatibilnost pružatelja usluge sa zahtjevima IDDEEA-e usljed specifične i visokosofisticirane opreme koja je potrebna u obavljanju prioritarnih ciljeva; 3. Složene procedure na realizaciji aktivnosti za izgradnju zgrade za smještaj sjedišta IDDEEA-e i Centra za skladištenje, personalizaciju i prijevoz osobnih isprava;
Socijalne i društvene	1. Uspostavljen Kontakt-centar i Helpdesk sustav IDDEEA-e za potporu vanjskim korisnicima; 2. Uporaba portala IDDEEA-e u komunikaciji između djelatnika i obučeni korisnika nadležnih tijela; 3. Razvijen sustav javnih konsultacija putem IDDEEA web-stranice i suradnja sa zainteresiranim stranama i nevladinim organizacijama u izradi pravnih propisa i drugih akata iz nadležnosti IDDEEA-e; 4. Primjena odredbi Zakona o slobodi pristupa informacijama u BiH; 5. Komunikacija s javnošću putem društvenih mreža Facebook i Twitter; 6. Ostvarena suradnja sa akademskom zajednicom kroz projekt „Dan otvorenih vrata“ u smislu pružanja mogućnosti najboljim studentima elektrotehničkih i srodnih fakulteta da se upoznaju sa radom IDDEEA-e.	1. Odlazak stručnih kadrova; 2. Nepostojanje adekvatnog sustava motiviranja ljudskih potencijala; 3. Nerazumijevanje okruženja o ulozi IDDEEA-e u oblasti razvoja sustava dokumenata u BiH; 4. Prekid isporuke identifikacijskih isprava prema nadležnim tijelima dovodi do nemogućnosti da građani BiH koriste prava definirana zakonskim propisima; 5. Nepovjerenje javnosti u informacijsku sigurnost i zaštitu osobnih podataka.
Tehnooške	1. Korištenje postojećeg informacijskog sustava IDDEEA-e u svakodnevnom radu; 2. Uporaba kontrolnih mehanizama kroz informacijski sustav IDDEEA-e; 3. Suvremena i standardizirana IT infrastruktura i stručno znanje; 4. Razvijeni mehanizmi interne IT potpore; 5. Stvoreni uvjeti za eksternu IT potporu drugim tijelima u cilju uvezivanja u jedinstven IT sustav; 6. Postojanje tzv. „disaster recovery“ lokacije koja osigurava kontinuitet informacijskog sustava IDDEEA-e; 7. Centralizirani sustavi nadzora rada mrežne infrastrukture i virtualizacije servera IDDEEA-e; 8. Uspostava eUprave; 9. Razmjena podataka između prijemnih i izvornih tijela kroz G2G, G2B i G2C uslugu; 10. Stvoreni uvjeti za izdavanje smart kartica korisnicima sustava; 11. Uvezanost u tihonet; 12. Visoko zaštićen proces izrade identifikacijskih isprava.	1. Nedostatak potpore i sporost u procesu stvaranja uvjeta za digitalno potpisivanje na temelju eOI; 2. Nezainteresiranost nadležnih tijela za pružanje eUsluga korisnicima na bazi elektroničke osobne iskaznice; 3. Neadekvatna ili nedovoljno razvijena informacijska infrastruktura kod nadležnih tijela za stvaranje uvjeta za korištenje eUsluga; 4. Nedovoljna informatička pismenost u javnom sektoru; 5. Neuvezanost postojećih sustava i potreba za uvođenjem novih sustava; 6. Ograničena razmjena podataka između tijela javne uprave; 7. Nepostojanje tzv. backup lokacije za personalizaciju isprava manjih kapaciteta u slučajevima prekida ili zastoja rada primarne proizvodne jedinice; 8. Nedostatak čuvanih radio-relejnih objekata za potrebe očuvanja SDH mreže.
Pravne	1. Postojanje Strategije razvoja IDDEEA-e; 2. Postojanje Srednjoročnog plana rada institucije; 3. Provođenje ICAO preporuka; 4. Primjena EU direktiva iz oblasti identifikacijskih isprava; 5. Postavljanje i provođenje standarda na lokacijama nadležnih tijela i implementacija antikorupcijskih programa; 6. Stvaranje uvjeta za članstvo Bosne i Hercegovine u ICAO PKD.	1. Neusvajanje zakonskih pretpostavki za stvaranje tehničkih uvjeta za potporu izvornim i prijemnim tijelima u procesu pružanja eUsluga građanima; 2. Nedovoljna finansijska sredstava za uplatu kotizacije za članstvo u ICAO PKD; 3. Sporost u diplomatskom kanalu za realizaciju članstva u ICAO PKD.

5 Temeljna programska opredjeljenja/strateški ciljevi

Analiza okruženja pomoću SWOT alata je pokazala da u prve dvije godine strateškog perioda IDDEEA mora iskoristiti organizacijske prednosti i vlastite resurse u cilju optimizacije i racionalizacije svih radnih procesa, a u svrhu efektivnijeg i učinkovitijeg funkcioniranja i dostizanja ključnih strateških ciljeva u periodu od 2018 – 2020.

Strateški pravci doprinose realizaciji misije i vizije IDDEEA-e i isti su usklađeni sa Strateškim okvirom Bosne i Hercegovine te doprinose općem principu razvoja u kojem se sektorski prepoznaje IDDEEA - *“Upravljanje u funkciji rasta”*, a iz kojeg proizilazi i strateški cilj IDDEEA-e - *“Ubrzati proces tranzicije i izgradnja kapaciteta”*.

U narednim poglavljima predstavljeni su strateški ciljevi razvoja IDDEEA-e u periodu 2016 – 2020 na način da su podijeljeni prema operativnosti i funkcionalnosti u sedam cjelina: povećanje transparentnosti i poboljšanje procesa upravljanja, personalizacija i poboljšanje sigurnosti identifikacijskih isprava, izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa, održavanje tehničkih uvjeta za vođenje evidencija i jačanje telekomunikacijskih kapaciteta, optimizacija i nadogradnja sigurnosti radnih procesa, implementacija razvojno-investicijskih i međunarodnih projekata i jačanje međunarodne suradnje te jačanje ljudskih potencijala. Nijednu cjelinu ne treba shvatiti kao potpuno posebnu; cjeline se mogu preplitati, odnosno neki cilj može funkcionalno doprinositi realizaciji više ciljeva ili same cjeline.

5.1 Strateški pravac 1 - Povećanje transparentnosti i poboljšanje procesa upravljanja

U strateškom periodu IDDEEA će posebnu pažnju posvetiti procesu povećanja transparentnosti i poboljšanju procesa upravljanja s ciljem da se sve planirane aktivnosti učinkovito realiziraju uz maksimalnu uključenost svih hijerarhijskih razina organizacije i upoznavanje javnosti o postignutim rezultatima.

Strateški pravac 1 će se realizirati kroz dvije mjere:

- **Mjera 1 Jačanje suradnje sa nadležnim tijelima će se postići kroz četiri aktivnosti:**

1) iniciranje aktivnosti kod nadležnih tijela u cilju učinkovitije isporuke svih vrsta identifikacijskih isprava. Ovom aktivnošću bi se skratio vremenski period od prijema zahtjeva do izdavanja personaliziranih ID na lokacijama nadležnih tijela. Aktivnost će biti implemetirana do 2017. godine kako bi se doprinijelo poboljšanju učinkovitosti procesa

izdavanja osobnih isprava građanima Bosne i Hercegovine i eliminirao broj slučajeva probijanja zakonskih rokova.

2) brža i učinkovitija suradnja sa nadležnim tijelima putem Helpdesk sustava. U ranijem periodu IDDEEA je vlastitim resursima razvila Helpdesk sustav kako bi na brži, lakši i učinkovitiji način pružila asistenciju nadležnim tijelima u rješavanju problema sa kojima se suočavaju u svom radu, a koji su vezani za aplikacije uz pomoć kojih se vrši rad na sustavu identifikacijskih isprava. Namjera IDDEEA-e je da i u narednom strateškom periodu kontinuirano radi na poboljšavanju funkcionalnosti Helpdesk sustava kako bi se omogućilo pravovremeno postupanje po zahtjevima nadležnih tijela, a vezano za ispravke grešaka u aplikacijama.

3) Jačanje kapaciteta i funkcionalnosti Helpdesk sustava i učinkovitija tehnička potpora nadležnim tijelima. Cilj je da se kroz ovu aktivnost izrade odgovarajući podzakonski akti kojima će se pobliže definirati način korištenja Helpdesk sustava čime bi se uticalo i na osposobljavanje djelatnika nadležnih tijela za rad na aplikacijama. Na ovaj način IDDEEA očekuje da se ostvari i kvalitetnije funkcioniranje sustava za izdavanje isprava u BiH.

4) uspostava registra aplikacija i servisa koji IDDEEA pruža nadležnim tijelima. Kako bi se ova aktivnost ostvarila neophodno je izraditi portfolio svih servisa i odrediti primarno i alternativno odgovorne osobe. Aktivnost će se realizirati kroz formiranje radne grupe i neće zahtijevati dodatna proračunska sredstva.

- **Mjera 2 Unapređenje institucionalne suradnje**

Web-portal IDDEEA-e je do sada redizajniran samo u vizualnom smislu. Održavanje tehničkog dijela web-portala vrši se vlastitim resursima, ali nema eksplicitno zaduženih djelatnika za uređivanje, lektoriranje i prevođenje sadržaja, ažuriranje, praćenje i tehničko rukovođenje portalom, kao ni drugih djelatnika potrebnih za učinkovitu obradu sadržaja za objavu i održavanje web-portala te naloga na društvenim mrežama Facebook i Twitter.

Pored toga, web-portal nema dovoljno tehničkih mogućnosti za dodavanje novih sadržaja i servisa koje je IDDEEA već počela kreirati (npr. eServisi koji se odnose na osobne isprave) i ne

zadovoljava nekoliko principa proaktivne transparentnosti objave informacija, prije svega strukturiranost i pretraživost.

Ovo predstavlja značajnu prepreku u težnji ka otvaranju komunikacije s građanima preko interneta.

Osnivanjem Web redakcije i izradom novog web-portala uspostavio bi se sustav odgovornosti za ažuriranje i tehničko održavanje sadržaja na web-portalu www.iddeea.gov.ba i društvenim mrežama Facebook i Twitter, definirale procedure prikupljanja, provjere, obrade i objave sadržaja i unaprijedili principi proaktivne objave informacija zasnovane na standardima proaktivne transparentnosti u javnoj upravi u BiH.

Pored toga, ovo bi bio jedan korak ka ispunjavanju ciljeva iz Revidiranog akcijskog plana 1 Strategije reforme javne uprave – reformska oblast Institucionalna komunikacija i mjera iz OGP inicijative (Open Government Partnership – Partnerstvo za otvorenu vlast) čija je BiH članica od 2. septembra 2014. godine.

5.2 Strateški pravac 2 - Unapređenje procesa personalizacije i poboljšanje sigurnosti identifikacijskih isprava Bosne i Hercegovine

Sukladno Zakonu o Agenciji za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 56/08) IDDEEA je usmjerena ka konstantnom unapređenju procesa personalizacije i poboljšanju sigurnosti identifikacijskih isprava.

Rezultat dosadašnjeg rada se prepoznaje u sljedećim činjenicama:

- Putovnica Bosne i Hercegovine pripada trećoj generaciji elektroničkih putovnica, tzv. SAC putovnica koja se personalizira već od 1. listopada 2014. godine. Bosna i Hercegovina je jedna od zemalja u Europi koja je prva uvela ovu vrstu putne isprave;
- SAC putovnica je naslijedila elektroničku putovnicu druge generacije, tzv. EAC koja se personalizirala od 15. listopada 2009;
- Obje vrste elektroničke putovnice zadovoljavaju stroge svjetske standarde u izradi putnih isprava (propisane od ICAO), kao i određene dokumente Europske unije. Zahvaljujući tome, Bosna i Hercegovina se nalazi na bijeloj šengenskoj listi čime je omogućeno slobodno putovanje građanima Bosne i Hercegovine u europske zemlje;
- Od 1. ožujka 2013. godine u Bosni i Hercegovini se izdaje elektronička osobna iskaznica. Zahvaljujući tehnologiji izrade nove osobne iskaznice spriječeno je

falsificiranje isprava, a građanima tehnički omogućeno digitalno predstavljanje i digitalno potpisivanje.

I u narednom strateškom periodu IDDEEA će pratiti međunarodne standarde i praksu u cilju postizanja što veće kvalitete identifikacijskih isprava u Bosni i Hercegovini. U tom smislu Strateški pravac 2 će se realizirati kroz tri mjere:

- **Mjera 1 Povećanje razine sigurnosti identifikacijskih isprava koja će se realizirati kroz tri aktivnosti:**

- 1) u periodu 2019 – 2020 IDDEEA će provesti nabavu hardvera i stvoriti neophodne tehničke uvjete za kontrolu viših razina zaštitnih elemenata na identifikacijskim ispravama. Ova aktivnost će se financirati sredstvima iz IPA fonda u iznosu od 50.000 KM.

- 2) U cilju sprečavanja zlouporabe ili falsificiranja identifikacijskih dokumenata u strateškom periodu kontinuirano će se vršiti izmjena zaštitnih elemenata na ID, a sukladno međunarodnim standardima i praksi.

- 3) Kako bi se povećala razina sigurnosti prilikom prijevoza osobnih isprava od Centra za skladištenje, personalizaciju i prijevoz isprava do lokacija za izdavanje isprava kod nadležnih tijela, u narednom periodu predviđena je ugradnja videonadzora na specijaliziranim vozilima za prijevoz identifikacijskih isprava.

- **Mjera 2 Poboljšanje sustava kontrole pristupa, videonadzora i vatrodajave će se realizirati kroz jednu aktivnost:**

- 1) Nadogradnja integriranog sustava tehničkog osiguranja koja bi obuhvatila povezane sustave sigurnosnog nadzora u svim organizacijskim jedinicama IDDEEA-e. Cilj ove aktivnosti je povećanje učinkovitosti upravljanja sustavom sigurnosti u IDDEEA-i kroz monitoring svih aspekata tehničkog osiguranja sa jedne lokacije. U tom cilju, tijekom 2017. godine izvršit će se analiza sustava tehničkog rješenja kako bi se ponudilo najoptimalnije rješenje za nadogradnju integriranog sustava.

- **Mjera 3 Osiguranje backup lokacije za proizvodnju identifikacijskih isprava:**
IDDEEA je kroz standard ISO 27001 izradila detaljnu proceduru analize rizika i plana neprekidnosti poslovanja. U odnosu na dobijene rezultate, koji u obzir uzimaju parametre od elementarnih nepogoda do terorističkih

napada, pokazalo se da bi za sigurnost kontinuiranog procesa rada bilo neophodno omogućiti sekundarnu lokaciju za proizvodnju identifikacijskih isprava u situaciji ugroženosti rada Centra za skladištenje, personalizaciju i prijevoz isprava. Svi parametri ukazuju na činjenicu da sekundarna (backup) lokacija geografski mora biti udaljena od Centra za skladištenja, personalizaciju i prijevoz isprava. Iskustvo IDDEEA-e sugerira da bi najoptimalnije rješenje u pogledu upravljanja proračunskim sredstvima bilo da se sekundarna lokacija uspostavi u već postojećim regionalnim centrima koji svojim kapacitetima (infrastrukturnim, ljudskim i sl.) mogu promptno preuzeti funkciju personalizacije do normaliziranja radnog procesa u Centru za skladištenje, personalizaciju i prijevoz isprava. Pored analize rizika i plana neprekidnosti poslovanja, u strateškom periodu uradit će se dodatna analiza opravdanosti uspostave backup lokacije proizvodnje.

5.3 Strateški pravac 3 – Izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa

Prema Zakonu o IDDEEA-i („Službeni glasnik BiH“, broj 56/08) IDDEEA je nadležna za digitalno potpisivanje u oblasti identifikacijskih isprava, odnosno zadužena je za elektroničke certifikate i elektroničke potpise u vezi sa identifikacijskim ispravama, a sukladno regulativi koja regulira elektronički potpis.¹ U tom smislu, IDDEEA će u strateškom periodu usmjeravati svoje resurse s namjerom da postane certificirani autoritet koji bi građanima Bosne i Hercegovine izdavao kvalificirane digitalne certifikate. Kvalificirani digitalni certifikat stvorio bi uvjete za sigurniju uporabu postojećih i inicirao razvoj novih elektroničkih servisa. Elektronička osobna iskaznica BiH bi se upotrebljavala kao elektronički medij koji bi nosio kvalificirane digitalne certifikate i omogućio korištenje digitalnog potpisa.

IDDEEA planira da izdaje kvalificirani digitalni potpis kao strateški pravac kroz realizaciju tri mjere:

- **Mjera 1 Osiguravanje pravnih uvjeta za izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa.** U tom smislu potrebno je da IDDEEA posjeduje politiku certifikacije i praktična pravila rada u domenu digitalnog potpisivanja, tj. izdavanja kvalificiranih digitalnih certifikata. Drugim

¹ Pravni temelj, tehnička sredstva i postupci za siguran elektronički potpis u BiH propisani su Zakonom o elektroničkom potpisu BiH („Službeni glasnik BiH“, broj 91/06)

riječima, donošenje odgovarajućih podzakonskih akata i procedura sukladno postojećoj pravnoj regulativi stvorio bi i pravni temelj za početak realizacije ovog strateškog pravca.

- **Mjera 2 Osiguranje kadrovskih resursa i upravljanje operativnim radom ovjeritelja.** Za ostvarenje ove mjere IDDEEA će izvršiti odgovarajuće pripreme i analize za pouzdano obavljanje poslova izdavanja kvalificirane potvrde te odgovarajuću pripremu za stručno osposobljavanje osoba koje bi obavljale specifične poslove u domenu digitalnog potpisivanja. Sukladno zakonskim propisima, nadležno tijelo ima mogućnost da ovjeritelju² zabrani pružanje svih ili pojedinih usluga u svezi s elektroničkim potpisom i ovjeravanjem ako ovjeritelj ili njegove zaposlene osobe nemaju potrebna specifična znanja, iskustvo i stručne kvalifikacije.
- **Mjera 3 Osiguranje tehničkih uvjeta za izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa.** Za realizaciju ove mjere IDDEEA će uraditi odgovarajuću analizu kako bi se ponudila rješenja i uradile određene pripreme u cilju stvaranja uvjeta za sigurno i korektno funkcioniranje sustava s minimalnim rizikom od kvarova. U tom smislu radit će se na stvaranju tehničkih uvjeta neophodnih za izdavanje ili opoziv digitalnih certifikata sukladno predloženim standardima iz Zakona o elektroničkom potpisu i drugim relevantnim propisima.

5.4 Strateški pravac 4 - Održavanje tehničkih uvjeta za vođenje evidencija i jačanje telekomunikacijskih kapaciteta

U okviru strateškog pravca 4 IDDEEA će kontinuirano raditi na povećanju funkcionalnosti telekomunikacijskog sustava koji pored radio-relejnog prijenosa u skorijem periodu treba biti pojačan kroz prijenos pomoću Elektroprenosa BiH (optička veza). Ova druga veza bi mogla poslužiti kao najbolji mogući backup radio-relejnoj vezi koja bi i dalje imala prednost održavanja vlastitim resursima.

IDDEEA je predvidjela da se strateški pravac 4 realizira kroz četiri mjere:

- **Mjera 1 Jačanje kapaciteta backup sitea u RC Sarajevo.** Ova mjera će se realizirati kroz rekonstrukciju server sale u Regionalnom centru

² CA tijelo

Sarajevo što će unaprijediti funkcionalnost i pouzdanost “disaster recovery” lokacije. Ovo podrazumijeva rekonstrukciju server sale u smislu zamjene ili popravke postojećeg elektrostatičkog poda, elektroinstalacija, zamjena postojećih klima uređaja i ovlaživača zraka, sustava videonadzora – senzora, UPS-ova, zamjena postojeće vatrodojavne centrale, remont agregata i drugih klima uređaja itd. Na ovaj način bi se osigurali resursi za nesmetano funkcioniranje kritičnih servisa IDDEEA-e u slučaju kada primarna lokacija nije dostupna. Ukupno planirani troškovi za realizaciju ove aktivnosti iznose 350.000 KM.

- **Mjera 2 Povezivanje TK/SDH sustava sa optikom Elektroprenosa BiH.**

Uvezivanje na optiku Elektroprenosa BiH tako da IDDEEA dobije određen broj vlakana na određenim pravcima za korištenje, što doprinosi značajnom povećanju raspoloživosti i pouzdanosti telekomunikacijskog sustava. Realizacija ove aktivnosti ovisi o dobijanju suglasnosti i adekvatnih dozvola od strane Elektroprenosa BiH, kao i drugih nadležnih tijela.

- **Mjera 3 Jačanje kapaciteta TK sustava ostvarit će se kroz tri aktivnosti:**

1) optimizacija održavanja TK sustava ima za cilj da se izvrši analiza i praćenje troškova optimalnog modela održavanja opreme. Na ovaj način bi se izbjeglo eventulno skupo održavanje i u narednom strateškom periodu ovo bi bila kontinuirana aktivnost.

2) povećanje sigurnosti TK sustava bi rezultiralo: izrađenom sigurnosnom analizom i analizom rizika, nabavljenom opremom i neophodnim softverom za sigurnost sustava te izrađenim internim podzakonskim aktima kojima bi se regulirao način korištenja opreme, softvera i sugrnosnih procedura. Ukupna proračunska sredstva za realizaciju ove aktivnosti iznose 400.000 KM.

3) u pogledu obnavljanja opreme u dozvoljenim granicama za pouzdanu eksploataciju zamijenit će se postojeća TK oprema sukladno usvojenoj Strategiji zamjene opreme.

- **Mjera 4 Unapređenje uvjeta za vođenje evidencija (hardver, softver itd) podrazumijeva dvije aktivnosti:**

1) zamjena hardverske opreme sukladno Strategiji zamjene opreme. Ova mjera obuhvata povećanje performansi instaliranog hardvera i zamjene dotrajalog, a prema Strategiji zamjene opreme.

2) analiza i praćenje troškova održavanja sustava uz uspostavu optimalnog modela održavanja hardvera i softvera u IDDEEA-i. Ova aktivnost podrazumijeva kontinuiranu analizu i praćenje troškova održavanja sustava uz uspostavu optimalnog modela održavanja.

5.5 Strateški pravac 5 – Optimizacija i nadogradnja sigurnosti radnih procesa

U cilju povećanja stupnja sigurnosti IDDEEA će u periodu od 2016 – 2020 kroz upravljanje kvalitetom i standardizaciju radnih procesa raditi na revidiranju procedura iz oblasti sigurnosti sustava, što će se realizirati kroz tri aktivnosti vezane za dobijanje certifikata za rad sa tajnim podacima, održavanje i ažuriranje ISO 9001 i ISO 27001 standarda, kao i nabavu novog ISO 20000 standarda. Pored toga, u realizaciji strateškog pravca 5 pomoći će i mjera unapređenja procesa razmjene podataka.

- **Mjera 1 Revidiranje procedura iz oblasti sigurnosti sustava realizirat će se kroz tri aktivnosti:**

1) Pribavljanje certifikata od Ministarstva sigurnosti BiH/Sektor za zaštitu tajnih podataka za rad sa tajnim podacima. Da bi IDDEEA bila certificirana neophodno je doraditi postojeće sustave sigurnosti, odnosno izgraditi sigurnu sobu za obradu i čuvanje tajnih podataka.

2) U okviru ISO standarda za naredni strateški period planirano je nekoliko važnih aktivnosti koje se odnose na održavanje postojećih i eventualno uvođenje novog ISO standarda.

Postojeći ISO 9001 i 27001 standardi moraju redovito biti provjeravani od strane trećih osoba. Tijekom 2016. godine izvršit će se eksterna provjera za oba navedena standarda čime će se pouzdano provjeriti postojeći sustav i identificirati sve eventualne slabosti, prjetnje ili neusaglašenosti. Tijekom iste godine održat će se i obuka za interne i eksterne auditore iz standarda ISO 27001.

Tijekom 2018. godine planirana je recertifikacija ISO 27001: 2013 koja se realizira sukladno planiranom ciklusu recertifikacije.

U periodu 2018 – 2019 bit će neophodno izvršiti prelazak na verziju ISO 9001: 2015 standarda te će se ažurirati radni procesi i procedure sukladno zahtjevima nove verzije norme. Ova izmjena će zahtijevati ponovnu obuku internih i eksternih auditora za ISO 9001 standard.

3) U zadnje dvije godine strateškog perioda IDDEEA namjerava da

uvede ISO 20000 standard koji se odnosi na zahtjeve za sustav upravljanja servisima (uslugama) u informacijskim tehnologijama. Realizacija ove aktivnosti bi istovremeno utjecala na optimizaciju, racionalizaciju i sigurnost radnih procesa, što i jeste ključni strateški cilj IDDEEA-e u periodu 2016 – 2020.

- **Mjera 2** Unapređenje procesa razmjene podataka. Ova mjera će se ostvariti kroz povećanje broja korisnika stalnog pristupa putem web-servisa IDDEEA-e. Povećani broj korisnika bi omogućio učinkovitiji i jednostavniji način pristupa podacima iz evidencija.

5.6 Strateški pravac 6 - Implementacija razvojno-investicijskih i međunarodnih projekata i jačanje međunarodne suradnje

Da bi IDDEEA u svim perspektivama unaprijedila proizvodne i radne procese te sa ekonomske točke gledišta smanjila značajna proračunska izdavanja na ime zakupa, u ovom strateškom periodu od izuzetne važnosti jeste izgradnja smještajnog kapaciteta za sjedište IDDEEA-e i Centra za skladištenje, personalizaciju i prijevoz isprava.

Pored toga, a sukladno svojim zakonskim nadležnostima, IDDEEA će kontinuirano u periodu 2016 – 2020 jačati svoje kapacitete i sigurnosne aspekte informacijskih sustava sukladno EU i međunarodnim standardima iz oblasti identifikacijskih isprava i kroz ostvarivanje članstva u međunarodnim organizacijama u oblastima iz svoje nadležnosti.

U postizanju planiranih ciljeva u okviru Strateškog pravca 6 IDDEEA će provesti tri mjere:

- **Mjera 1** Rješavanje smještaja organizacijskih jedinica je važan segment za unapređenje ukupnog poslovanja, ali i za dostizanje odgovarajućih sigurnosnih i ekonomskih rezultata sukladno regulativi. U tom smislu IDDEEA planira da do 2018. izgradi vlastiti objekat koji bi svim svojim karakteristikama zadovoljio potrebe sjedišta i Centra za skladištenje, personalizaciju i prijevoz isprava. Pored sigurnosnih aspekata veoma važno je dostizanje ekonomskih kriterija, odnosno racionalizacija proračunskih troškova vezanih za iznajmljivanje adekvatnih smještajnih prostora. Ukupna investicija za realizaciju ovog projekta sukladno planiranom i odobrenom proračunu iznosi 22.530.000 KM. IDDEEA će u periodu izgradnje nastojati da maksimalno moguće eliminira situacije pojave naknadnih i nepredviđenih radova koji bi mogli uvećati planirane troškove, kroz angažiranje adekvatnog nadzornog tijela

i projektnog menadžera koji bi bili uključeni u svim fazama izgradnje objekta.

- **Mjera 2** Ispunjavanje ciljeva iz Sektorske strategije javne uprave u BiH kroz projekte IPA II ojačat će IDDEEA-u kroz povećano korištenje informacijskih tehnologija u javnoj upravi sukladno EU direktivama i standardima o sigurnosnim karakteristikama.³ Ova mjera odvijat će se kroz dvije aktivnosti:
 - 1) Konsolidaciju i dalje unapređivanje informacijsko-tehnoloških sustava IDDEEA-e te SDH mreže. Ova aktivnost realizirat će se kroz unapređenje trenutnih eUsluga koje se odnose na osobne isprave te procjenu, analiziranje i primjenu rješenja za unapređenje informacijskih sustava IDDEEA-e putem pružanja usluga svim nadležnim tijelima.
 - 2) Jačanje kapaciteta i sigurnosti IDDEEA informacijskih sustava u skladu sa EU i drugim međunarodnim standardima u smislu potpore nadležnim tijelima kod prilagođavanja njihovih sustava i procedura sa onima koje koristi IDDEEA kako bi im usluge mogli pružati elektroničkim putem. Ova aktivnost podrazumijeva i stvaranje uvjeta za uvođenje sigurne prostorije za smještaj okvira informacijsko-tehnoloških usluga i komunikacijskih čvorišta IDDEEA-e.
- **Mjera 3** Ostvarivanje članstva u međunarodnim organizacijama iz oblasti identifikacijskih isprava, što bi imalo benefite za Bosnu i Hercegovinu jer bi pokazalo da se identifikacijske isprave BiH razvijaju sukladno međunarodnim praksama i standardima. U cilju realizacije ove mjere IDDEEA će u periodu 2017 – 2020 raditi na provođenju aktivnosti na ostvarivanju članstva u ICAO PKD (Direktorij javnih ključeva). Navedenu bazu održava Međunarodna organizacija za civilno zrakoplovstvo – ICAO, a sadrži podatke o nacionalnim kriptografskim ključevima zemalja članica potrebnim za autentikaciju informacija iz ePutovnice. Sudjelovanje podrazumijeva prijenos certifikata potpisnika dokumenta u ICAO PKD, certifikate linkova certifikacijske ustanove zemlje potpisnice, master liste CSCA i Liste opozvanih certifikata. Prema zvaničnim podacima, zaključno sa martom 2016. godine ICAO PKD broji ukupno 49 zemalja članica među kojima se ne nalazi nijedna zemlja iz regiona. Da bi se postalo sudionikom u ICAO PKD, potrebno je da država

³ EU direktive o uslugama 2006/123/EZ i 2003/98/EZ

potencijalna članica ICAO dostavi Generalnom tajništvu namjeru o sudjelovanju i da se nakon toga upiše kod operatera sukladno ICAO PKD pravilima i procedurama. Prije predaje javnih ključeva potrebno je da zemlja sudionica uplati jednokratnu naknadu za registraciju u iznosu od 56.000 USD te godišnju članarinu čiji iznos se mijenja u ovisnosti o momentu priključenja, kao i broja korisnika s obzirom da se proporcionalno raspoređuje prema broju sudionica (za 2015. godinu okvirno je iznosio 9.642 USD po korisniku).

5.7 Strateški pravac 7 - Jačanje ljudskih potencijala

Jedan od kontinuiranih strateških ciljeva IDDEEA-e od osnivanja do danas je jačanje ljudskih potencijala kroz niz obuka, bilo da je riječ o usko specijaliziranim obukama iz oblasti informacijskih tehnologija ili općim obukama u organizaciji Agencije za državnu službu BiH, Direkcije za europske integracije i sl.

O posvećenosti IDDEEA-e najraznovrsnijim vidovima obuka govori i činjenica da raspolažemo platformom »eLearning» kojoj mogu pristupiti svi državni službenici i zaposlenici IDDEEA-e. Putem »eLearning» platforme, koja je razvijena vlastitim potencijalima, do sada se proveo veliki broj obuka i testiranja znanja, a neke od njih su bodovane od strane Agencije za državnu službu BiH.

I u narednom strateškom periodu IDDEEA će ostati posvećena razvoju ljudskih potencijala i unapređenju znanja i vještina svih djelatnika kako bi se i svi postavljeni strateški pravci realizirali što kvalitetnije i učinkovitije uz minimalno angažiranje trećih osoba (outsourcing).

Prioritetne oblasti edukacije date su u vidu nekoliko mjera datih kroz sljedeći tablični pregled:

Tablica 2. Pregled predviđenih obuka i ciljeva edukacije kadrove IDDEEA-e za 2016 - 2020

Mjera za edukaciju	Cilj
Specijalističke obuke iz oblasti sigurnosti identifikacijskih isprava, održavanja i unutarnjeg osiguranja objekta, zaštite na radu	Obučeni kadrovi za primjenu aktualnih standarda iz oblasti identifikacijskih isprava; Osigurani certificirani djelatnici koji rade na poslovima održavanja i unutarnjeg osiguranja objekta; Unaprijeđene vještine terenskih ekipa u domenu sigurnog i učinkovitog rada na terenu prilikom održavanja opreme.
Specijalističke obuke iz oblasti sigurnosti sustava	Osigurati 2 certificirana inženjera iz oblasti internet sigurnosti; Osigurati 25% certificiranih inženjera iz oblasti administracija baza, razvoja aplikacija, mreže, operativnih sustava i usluga; Osigurati 2 certificirana inženjera iz oblasti PKI (autentikacija, certifikacija, LDAP).
Obuke iz oblasti finansijsko-pravnih poslova	Unaprijediti znanja djelatnika iz oblasti upravno-pravnih postupaka, menadžmenta ljudskih resursa, europskih integracija, finansijskog poslovanja, planiranja i javnih nabava, računovodstva i poslovnih finansijskih.
Obuke iz oblasti zaštite osobnih i tajnih podataka	Nastaviti suradnju sa Ministarstvom sigurnosti BiH, Sektorom za zaštitu tajnih podataka i Agencijom za zaštitu osobnih podataka u BiH u cilju unapređenja znanja iz oblasti zaštite osobnih i tajnih podataka.

Obuke iz oblasti informatičkih znanja	Osigurati da što veći broj djelatnika prođe ECDL i slične obuke iz informatike. Cilj je da preko 90% djelatnika uspješno vlada osnovnim paketom Microsoft Office.
Obuke iz oblasti stranih jezika	Preko 90% djelatnika IDDEEA-e da koristi engleski jezik.

6 Metodološki okvir Strategije razvoja 2016 – 2020

U procesu izrade Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 – 2020 koristio se analitički pristup kroz SWOT analizu koja je pomogla da se identificiraju prednosti i slabosti IDDEEA-e, odnosno prijetnje i rizici koji mogu utjecati na njeno poslovanje.

Koristeći rezultate SWOT analize, a kroz koordinirani pristup sa članovima Radne grupe za izradu Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 – 2020 i suradnju sa osnovnim organizacijskim jedinicama, definirano je ukupno sedam strateških pravaca. U realizaciji strateških pravaca identificirane su mjere koje doprinose njihovoj realizaciji, koje će se provesti kroz niz aktivnosti koje je potrebno ostvariti u periodu 2016 – 2020. Svaka mjera i aktivnost je definirana uz pomoć zaposlenih koji rade na određenim poslovnim procesima, što je doprinijelo da se stečena iskustva i znanje prenesu na naredni strateški period u cilju postizanja što boljih rezultata.

Revizija dokumenta Strategija razvoja 2016 – 2020 planirana je da se izvrši nakon 3 godine (2018) kako bi se analizirali stupanj realizacije i učinkovitost ispunjenja strateških pravaca u funkciji optimizacije i unapređenja radnih procesa u IDDEEA-i. Revizija će se provesti kroz radnu grupu koja će biti formirana posebnom odlukom ravnatelja. U postupku provođenja procesa revizije ovog dokumenta sudjelovat će i rukovoditelji osnovnih organizacijskih jedinica s ciljem da se eventualno identificiraju sva odstupanja od planiranih aktivnosti i sukladno tome izmijene strateški pravci i/ili mjere i aktivnosti za njihovo postizanje.

U narednim poglavljima definiran je financijski okvir, ciljne vrijednosti i indikatori učinka koji će se koristiti kao metodološki okvir za monitoring i evaluaciju provedbe Strategije razvoja 2016 – 2020.

6.1 Ciljne vrijednosti Strategije razvoja 2016 – 2020

Ciljne vrijednosti Strategije razvoja IDDEEA-e definirane su indikatorima učinka kojima će se mjeriti razina ispunjenja aktivnosti definiranih mjerama koje doprinose realizaciji svakog pojedinačnog strateškog pravca. Pregled indikatora učinka i specifičnih pokazatelja dat je u narednoj tablici.

Tablica 3. Pregled ciljnih vrijednosti Strategije razvoja IDDEEA-e za 2016 - 2020

Strateški pravac 1	Strateški pravac 2	Strateški pravac 3	Strateški pravac 4	Strateški pravac 5	Strateški pravac 6	Strateški pravac 7
Indikatori učinka Mjera 1.1. 1.1.1. Prosječno vrijeme od prepisa u proizvodnju do isporuke ID nadležnome tijelu Pokazatelj: prosječno vrijeme u tekućoj u odnosu na prethodnu godinu 1.1.2. Udio zahtjeva upućenih Helpdesk sustavu u ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva na pisarnici Pokazatelj: % 1.1.3. Broj funkcija Helpdesk sustava u tekućoj u odnosu na prethodnu godinu Pokazatelj: broj 1.1.4. Izrađen portfolio svih servisa koje IDDEEA pruža nadležnim tijelima Pokazatelj: opisno Određene primarno i alternativno odgovorne osobe za pristup	Indikatori učinka Mjera 1.2. 1.2.1. Stvoreni tehnički uvjeti i nabavljen hardver za vršenje kontrole Pokazatelj: opisno 1.2.2. Broj izvršenih izmjena zaštitnih elemenata na ID Pokazatelj: broj/opisno 1.2.3. Ugrađen videonadzor na specijaliziranim vozilima za prijevoz identifikacijskih isprava Pokazatelj: opisno i broj Indikatori učinka Mjera 2.2. 2.2.1. Izvršena analiza za nadogradnju integriranog sustava tehničkog osiguranja u IDDEEA-i i dat prijedlog za monitoring svih aspekata sigurnosnog nadzora Pokazatelj: opisno	Indikatori učinka Mjera 1.3. 1.3.1. Doneseni podzakonski akti iz oblasti izdavanja kvalificiranog digitalnog potpisa Pokazatelj: broj i opisno Indikatori učinka Mjera 2.3. 2.3.1. Izvršena analiza u cilju pripreme za stvaranje sigurnog obavljanja poslova izdavanja kvalificirane potvrde. Izvršena priprema da zaposleni posjeduju neophodno znanje za obavljanje poslova ovjeritelja Pokazatelj: opisno Indikatori učinka Mjera 3.3. 3.3.1. Izvršena analiza tehničkih uvjeta neophodnih za izdavanje	Indikatori učinka Mjera 1.4. 1.4.1. Izvršena rekonstrukcija server sale u RC Sarajevo Pokazatelj: opisno ili % Indikatori učinka Mjera 2.4. 2.4.1. Memorandum o razumijevanju s Elektroprenosom BiH Pokazatelj: opisno Povezana TK/SDH mreža sa optikom Elektroprenosa BiH Pokazatelj: opisno kroz faze rada Indikatori učinka Mjera 3.4. 3.4.1. Stvoren optimalan model održavanja opreme	Indikatori učinka Mjera 1.5. 1.5.1. Pribavljen certifikat za rad sa tajnim podacima Pokazatelj: opisno 2.5.1. i 2.5.2. 2016. godine: Izvršen eksterni nadzor ISO 9001:2008 i eksterni nadzor ISO 27001:2013 2017. godine: Izvršen ekstereni nadzor ISO 9001:2008 i eksterni nadzor ISO 27001:2013 2018. godine: Implementiran ISO 9001:2015, izvršena recertifikacija, izvršena recertifikacija ISO 27001:2013 2019. godine: Izvršen eksterni nadzor ISO 9001:2015, izvršen eksterni nadzor ISO 27001:2013, implementiran ISO 20000 i eksterni nadzor ISO 20000:2011 2020. godine: Izvršen eksterni nadzor ISO 9001:2015, izvršen eksterni nadzor ISO	Indikatori učinka Mjera 1.6. 1.6.1. Izgrađen vlastiti objekat Pokazatelj: opisno ili % Indikatori učinka Mjera 2.6. 2.6.1. Ugovor o pružanju usluga u cilju prijenosa znanja i najbolje prakse EU Pokazatelj: opisno 2.6.2. Oprema isporučena Pokazatelj: opisno Indikatori učinka Mjera 3.6. 3.6.1. Ostvareno članstvo Bosne i Hercegovine u ICAO PKD Pokazatelj: opisno	Indikatori učinka Mjera 1.7. 1.7.1., 1.7.2., 1.7.3. i 1.7.4. Obavljene obuke iz oblasti finansijsko-pravnih poslova, europskih integracija, zaštite osobnih i tajnih podataka Pokazatelj: broj i opisno 1.7.5. Obučeni djelatnici za primjenu aktualnih standarda u pogledu sigurnosti ID Certificirani djelatnici na poslovima održavanja i unutarnjeg osiguranja objekta Pokazatelj: broj 1.7.6. Unaprijeđena znanja iz stranih jezika za djelatnike i provedene specijalizirane obuke iz europskih integracija za prevoditelje Pokazatelj: povećan broj certifikata u personalnim dosjeima djelatnika 1.7.7. i 1.7.8. 25% certificiranih

portfoliju servisa Pokazatelj: broj/opisno Indikatori učinka Mjera 2.1. 2.1.1. Osnovana Web redakcija Pokazatelj: opisno Broj pristupa Web-portalu na mjesečnoj razini Pokazatelj: broj	Indikatori učinka Mjera 3.2. 3.2.1. Urađena analiza najpovoljnije lokacije za backup proizvodnje Pokazatelj: opisno	i opoziv digitalnih certifikata Pokazatelj: broj i opisno	Pokazatelj: opisno 3.4.2. Izvršena nabava opreme i softvera u svrhu unapređenja sigurnosti TK sustava Pokazatelj: opisno 3.4.3. Odnos potrebne TK opreme za zamjenu i zamijenjene opreme Pokazatelj: opisno i % Indikatori učinka Mjera 4.4. 4.4.1. Odnos potrebne serverske opreme za zamjenu i zamijenjene opreme Pokazatelj: opisno i % 4.4.2. Uspostavljen optimalan model održavanja hardvera i softvera u IDDEEA-i Pokazatelj: opisno	27001:2013 i eksterni nadzor ISO 20000:2011 Pokazatelj: opisno po godinama Indikatori učinka Mjera 2.5. 2.5.1. Povećan broj korisnika stalnog pristupa u tekućoj u odnosu na prethodnu godinu Pokazatelj: broj ili %	inženjera iz oblasti administracije baza, razvoja aplikacija, mreže, operativnih sustava i usluga Pokazatelj: % 1.7.9. Dva certificirana inženjera za internet sigurnost Pokazatelj: broj 1.7.10. Dva certificirana inženjera za PKI Pokazatelj: broj 1.7.11. i 1.7.12. Obavljena obuka terenskih ekipa za rad na visini i održavanju opreme i sigurnosti i zaštite Pokazatelj: opisno/broj
---	--	--	---	--	---

6.2 *Financijski okvir*

Za realizaciju definiranih strateških pravaca, odnosno za provođenje identificiranih mjera i aktivnosti za njihovo postizanje, planirano je da se izdvoji okvirno 99.126.000 KM iz proračuna institucija BiH za period prve tri godine (2017 – 2019). Za aktivnosti koje obuhvataju zadnju godinu strateškog perioda date su okvirne procjene na temelju iskustva u ranijim godinama. Prilikom planiranja proračuna IDDEEA će voditi računa o programiranim aktivnostima za 2020.

Pored toga, za realizaciju projekata kroz program IPA II utrošit će se ukupno 3.400.000 EUR, odnosno 900.000 EUR za implementaciju jednog ugovora o uslugama u okviru aktivnosti 1 (Strateški pravac 6, mjera 2, IPA Action Programme 2016) i 2.500.000 EUR za implementaciju jednog ugovora o nabavama robe u okviru aktivnosti 2 (Strateški pravac 6, mjera 2, IPA Action Programme 2016).

6.3 *Monitoring i evaluacija*

Strategija razvoja IDDEEA-e 2016 – 2020 podlijevat će svake godine procesu monitoringa i evaluacije. Rukovoditelji osnovnih organizacijskih jedinica dužni su da svake godine, najkasnije do 15. prosinca, izvrše ocjenu stupnja realizacije strateških pravaca i planiranih mjera i aktivnosti za tekuću godinu te dostave izvješće ravnatelju IDDEEA-e u formi tablice koja će sadržavati sljedeće elemente:

Tablica 4. Primjer tablice za izvješće o evaluaciji Strategije razvoja IDDEEA-e

Izvješće o monitoringu i evaluaciji Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 – 2020 za godinu _____				
Naziv organizacijske jedinice (navesti naziv OOJ sa kojima se surađuje na realizaciji aktivnosti):				
Strateški pravac:				
Mjera:				
OPIS PROVEDENIH AKTIVNOSTI				
Naziv aktivnosti	Indikator učinka (opis provedenih radnji koje doprinose realizaciji aktivnosti i mjera strateškog pravca)	Ocjena realizacije (izvršeno/neizvršeno/u realizaciji/djelimično realizirano)	Vrijeme završetka aktivnosti	Komentar (npr. navesti razloge neizvršavanja aktivnosti i sl.)
1.				

Prilikom popunjavanja tablice naročito treba imati na umu načela preciznosti i jasnosti, te kao okvir za ocjenu stupnja realizacije koristiti i indikatore učinka identificirane u tablici 3 - Ciljne vrijednosti Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 – 2020.

REFERENTNI DOKUMENTI

1. Zakon o Agenciji za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 56/08)
2. Zakon o osobnoj iskaznici državljana Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 32/01, 16/02, 53/07, 56/08 i 18/12)
3. Zakon o putnim isprava Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 4/97, 1/99, 9/99, 27/00, 32/00, 19/01, 47/04, 53/07, 15/08, 33/08, 39/08 i 50/13)
4. Strategija reforme javne uprave
5. Dokument okvirnog proračuna 2017 – 2019
6. Srednjoročni plan rada IDDEEA-e 2016 – 2018, listopad 2015
7. Plan rada IDDEEA-e 2016
8. Strategija zamjene opreme u IDDEEA-i
9. Plan obuka 2016
10. Strategija obuka IDDEEA-e
11. ICAO 9303 Dokument, www.icao.int
12. Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu
13. Direktiva 2003/98/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 17. studenoga 2003. o ponovnoj uporabi informacija javnog sektora
14. Uredba Vijeća (EZ) broj 2252/2004 od 13. prosinca 2004. o standardima za sigurnosna obilježja i biometrijske podatke u putovnicama i putnim ispravama koje izdaju države članice
15. Uredba (EZ) broj 444/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 6. svibnja 2009. o izmjeni Uredbe Vijeća (EZ) broj 2252/2004 o standardima za sigurnosna obilježja i biometrijske podatke u putovnicama i putnim ispravama koje izdaju države članice
16. Direktiva 2006/126/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 20. prosinca 2006. o vozačkim dozvolama
17. Direktiva Komisije 2009/113/EZ od 25. kolovoza 2009. o izmjeni Direktive 2006/126/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o vozačkim dozvolama
18. Direktiva Komisije 2011/94/EU od 28. studenoga 2011. o izmjeni Direktive 2006/126/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o vozačkim dozvolama
19. Direktiva Komisije 2012/36/EU od 19. studenoga 2012. o izmjeni Direktive 2006/126/EZ Europskog parlamenta i Vijeća o vozačkim dozvolama

20. Uredba Komisije (EU) broj 383/2012 od 4. svibnja 2012. o utvrđivanju tehničkih zahtjeva za vozačke dozvole opremljene medijem za pohranu podataka (mikročipom)
21. Direktiva Vijeća 1999/37/EZ od 29. travnja 1999. o ispravama za registraciju vozila
22. Uredba Vijeća (EZ) broj 2411/98 od 3. studenoga 1998. o priznavanju razlikovnih oznaka država članica u kojem su registrirana motorna vozila i njihove prikolice u prometu unutar Zajednice
23. Odluka 2004/387/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 21. travnja 2004. o interoperabilnom pružanju paneuropskih elektroničkih usluga javne vlasti javnim upravama, privrednicima i građanima (IDABC)
24. Uredba (EU) broj 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ
25. Uredba (EZ) broj 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u svezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije

POPIS KRATICA

- ADS Agencija za državnu službu
- BiH Bosna i Hercegovina
- CA Certificirano tijelo (engl. Certification Authority)
- CARDS Program finansijske pomoći zemljama Zapadnog Balkana za obnovu, razvoj i stabilizaciju
- CSCA Certifikat uspostavljen od strane neke zemlje/nadležnoga tijela kao njen nacionalni sigurnosni centar u svrhu zaštite elektroničke putovnice (engl. Country Signing Certification Authority)
- DMS Sustav upravljanja dokumentima (engl. Document Management System)
- EAC Elektronička putovnica druge generacije (engl. Extended Access Control)
- eOI Elektronička osobna iskaznica
- EU Europska unija
- EUR Euro
- G2B Elektroničke usluge vlade prema poslovnim sektorima
- G2C Elektroničke usluge vlade prema građanima
- G2G Elektroničke usluge vlade prema vladi
- GPS Globalni navigacijski sustav
- ICAO Međunarodna organizacija za civilno zrakoplovstvo
- JN Javna nabava
- PKD Direktorij javnih ključeva (engl. Public Key Directory)
- IDDEEA Agencija za identifikacijske isprave, evidenciju i razmjenu podataka BiH
- IPA Instrument pretpristupne pomoći
- ISO 9001 Standard za upravljanje kvalitetom
- ISO 27001 Standard za upravljanje sigurnošću informacija
- ISO 20000 Standard za upravljanje servisima u informacijskim tehnologijama
- IT Informacijske tehnologije

- KM Konvertibilna marka
- LDAP Aplikacijski protokol za čitanje i pisanje imenika preko internet protokol mreže
- OI Osobna iskaznica
- NOC SA Mrežni operativni centar Sarajevo
- OGP Partnerstvo za otvorenu vlast
- PKI Infrastruktura javnih ključeva (engl. Public Key Infrastructure)
- RC Regionalni centar IDDEEA-e
- SAC Elektronička putovnica treće generacije (engl. Supplemental Access Control)
- SDH Međunarodni standard za sinhroniziran prijenos podataka preko optičkih kablova (engl. Synchronous Digital Hierarchy)
- SWOT Analiza snaga, slabosti, prilika i prijetnji
- TAIEX Instrument Europske komisije za tehničku pomoć i razmjenu informacija
- TK Telekomunikacijska mreža
- UN Ujedinjene nacije
- UPS Električni uređaj koji osigurava napajanje strujom u slučaju nestanka primarnog izvora struje
- USD Američki dolar
- VD Vozačka dozvola

Privitak 1 – Akcijski plan Strategije razvoja IDDEEA-e 2016 - 2020

Strateški pravac 1	POVEĆANJE TRANSPARENTNOSTI I POBOLJŠANJE PROCESA UPRAVLJANJA						
Mjera 1	Jačanje suradnje sa nadležnim tijelima						
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Suradnja sa nadležnim tijelima po pitanju učinkovitije isporuke svih vrsta ID kako bi se skratio vremenski period od prijema zahtjeva do izdavanja personaliziranih ID na nadležnim lokacijama	Isporuka ID sukladno Naputku o pravilima i procedurama prijevoza ID. Izdavanje ID u zakonskom roku.	Centar za skladištenje personalizaciju i prijevoz isprava i Sektor za financijske i pravne poslove	2017	Nepoštivanje važećeg Naputka o pravilima i procedurama u svezi s prijevozom ID do nadležnih tijela. Nepostojanje kapaciteta (ljudskih i prijevoznih) kod nadležnih tijela.	Izmjena važećeg Naputka o pravilima i procedurama u svezi s prijevozom ID do nadležnih tijela. Analiza i prezentiranja količine ID po nadležnim lokacijama za koju bi nadležna tijela vršila isporuku, kako bi na taj način organizirali svoje kapacitete.	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

Brža i učinkovitija suradnja sa nadležnim tijelima putem Helpdesk sustava	Pravovremeno i brzo postupanje po nalogima nadležnih tijela vezano za ispravke grešaka u aplikacijama	Tehnički sektor i Sektor za financijske i pravne poslove	Kontinuirano 2016 - 2020	Nezainteresiranost nadležnih tijela za intenzivniju suradnju	Pravodobno upoznati nadležna tijela o neophodnosti unapređenja postojeće suradnje i pogodnostima koje donosi sustav Helpdeska	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
Jačanje kapaciteta i funkcionalnosti Helpdesk sustava i učinkovitija tehnička potpora nadležnim tijelima	Definiran pravilnik/naputak za korištenje Helpdesk sustava i dobro upoznati i osposobljeni za rad uposlenici nadležnih tijela	Tehnički sektor i Sektor za financijske i pravne poslove	2017 – 2020	Nisu doneseni odgovarajući interni podzakonski akti ili su postojeći neprimjenjivi	Formiranje radne grupe za navedenu aktivnost sa precizno definiranim zadacima	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
Uspostava registra aplikacija i servisa koje IDDEEA daje nadležnim tijelima	Izrađen portfolio svih servisa koje IDDEEA pruža nadležnim tijelima, određivanje primarno odgovornih osoba i alternativno odgovornih osoba	Tehnički sektor	2016 – 2020	Nepostojanje adekvatnih internih podzakonskih akata	Formiranje radne grupe za navedenu aktivnosti sa precizno definiranim zadacima	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

Mjera 2		Unapređenje institucionalne komunikacije					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjere za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Izrada novog web-portala koji se temelji na standardima proaktivne transparentnosti u javnoj upravi u BiH i mogućnosti dodavanja eServisa	1 – Uspostavljena Web redakcija 2 - Uspostavljen sustav odgovornosti za ažuriranje i tehničko održavanje sadržaja na web-stranici www.iddeea.gov.ba i društvenim mrežama Facebook i Twitter 3 - Jasno definirane procedure prikupljanja provjere, obrade i objave web sadržaja koji se objavljuju na web-stranici www.iddeea.gov.ba	Ured ravnatelja, Tehnički sektor i Sektor za financijske i pravne poslove	2017 - 2018	Deficit određenih profila djelatnika potrebnih za sastav Web redakcije	Uključivanje svih organizacijskih jedinica u rad Web redakcije	Proračun	5.000 KM

Strateški pravac 2	UNAPREĐENJE PROCESA PERSONALIZACIJE I POBOLJŠANJE SIGURNOSTI IDENTIFIKACIJSKIH ISPRAVA BOSNE I HERCEGOVINE						
Mjera 1	Povećanje razine sigurnosti identifikacijskih isprava						
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Nabava hardvera za kontrolu viših razina zaštitnih elemenata identifikacijskih isprava	Stvoreni tehnički uvjeti i nabavljen hardver za vršenje kontrole na sve četiri sigurnosne razine	Centar za skladištenje, personalizaciju i prijevoz isprava, Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2019 - 2020	Promjena tržišnih uvjeta za osiguranje hardvera	Ispitivanje tržišta	IPA	50.000 KM
Periodična izmjena zaštitnih elemenata na ID	Otežana mogućnost falsificiranja ID	Centar za skladištenje, personalizaciju i prijevoz isprava i Sektor za finansijske i pravne poslove	Kontinuirano 2016 - 2020	Ljudski faktor	Dosljedno praćenje ICAO	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

Ugradnja videonadzora na specijalizirana vozila za prijevoz ID	Povećana razina sigurnosti prijevoza ID	Centar za skladištenje, personalizaciju i prijevoz isprava i Sektor za financijske i pravne poslove	2018 - 2020	Promjena tržišnih uvjeta za nabavu opreme za videonadzor	Ispitivanje tržišta	IPA	30.000 KM (online način praćenja)
Mjera 2	Poboljšanje sustava kontrole pristupa, videonadzora i vatrodjave						
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Nadogradnja integriranog sustava tehničkog osiguranja	Izvršena analiza sustava tehničkog osiguranja i dat prijedlog za rješenje nadogradnje integriranog sustava.	Radna grupa formirana posebnom odlukom ravnatelja	2017	Promjena tržišnih uvjeta	Ispitivanja tržišta	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
Mjera 3	Osiguranje backup lokacije za proizvodnju identifikacijskih isprava						
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za pravazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Analiza opravdanosti uspostave backup lokacije za proizvodnju identifikacijskih isprava: osiguravanje adekvatnog prostora, uvezivanje backup lokacije u postojeću komunikacijsku mrežu, prijevoz	Izvršena analiza opravdanosti uspostave backup lokacije proizvodnje	Centar za skladištenje, personalizaciju i prijevoz isprava, Tehnički	2016 – 2017	Nema rizika	Nema rizika	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

opreme za personalizaciju, instalacija opreme za personalizaciju, faza testiranja		sektor, Sektor za finansijske i pravne poslove, Sektor za standarde i međunarodnu suradnju					
Strateški pravac 3	IZDAVANJE KVALIFICIRANOG DIGITALNOG POTPISA						
Mjera 1	Osiguranje pravnih uvjeta za izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa						
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Donošenje odgovarajućih podzakonskih akata i procedura sukladno postojećoj pravnoj regulativi (Zakon o elektroničkom potpisu, prijedlozi pravilnika o mjerama i postupcima uporabe i zaštite elektroničkog potpisa, pravilnika o uvjetima za izdavanje kvalificiranih potvrda, pravilnika o evidenciji ovjeritelja)	IDDEEA posjeduje politiku certifikacije i praktična pravila rada u domenu digitalnog potpisivanja, odnosno izdavanja kvalificiranih digitalnih certifikata	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2017	Nadležno tijelo neće izdati odluku o početku rada ovjeritelja ako ovjeritelj ne dostavi interna pravila o pružanju usluga i sigurnosni koncept za svaku uslugu u svezi s elektroničkim potpisom i ovjeravanjem kojeg pruža	Pravodobno upućivanje inicijative i izrada adekvatne analize	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
Mjera 2	Osiguranje kadrovskih resursa i upravljanje operativnim radom ovjeritelja						
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Priprema za osigurano, pouzdano, sigurno i nesmetano obavljanje poslova izdavanja kvalificirane potvrde. Priprema da zaposleni u ovjeritelju posjeduju neophodnu	Izvršena odgovarajuća analiza	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne	2017	Nadležno tijelo će ovjeritelju zabraniti pružanje svih ili pojedinih usluga u svezi s elektroničkim potpisom i ovjeravanjem ako ovjeritelj ili njegove zaposlene osobe	Nova sistematizacija radnih mjesta: Tehnički sektor dobija odsjek zadužen za obavljanje usluge	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

kvalifikaciju, iskustvo i ekspertno znanje za obavljanje poslova ovjeritelja		poslove		nemaju potrebna specifična znanja, iskustvo i stručne kvalifikacije	izdavanja i generiranja digitalnih certifikata ili zapošljavanje stručnog kadra u odsjeku za potporu i sigurnost sustava. Obuka s ciljem postizanja odgovarajućih specijalističkih znanja		
Mjera 3	Osiguranje tehničkih uvjeta za izdavanje kvalificiranog digitalnog potpisa						
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Priprema za sigurno i korektno funkcioniranje svojih sustava sa minimalnim rizikom od kvarova	Izvršena analiza	Tehnički sektor i Sektor za financijske i pravne poslove	2017	Nadzorno tijelo će ovjeritelju zabraniti pružanje svih ili pojedinih usluga u svezi s elektroničkim potpisom i ovjeravanjem ako ovjeritelj ili njegove zaposlene osobe ne pokažu pouzdanost koja se zahtijeva za usluge u svezi s elektroničkim potpisom i ovjeravanjem koje pružaju	Izrada i implementacija certificiranog tehničkog rješenja sukladno predloženim standardima iz Zakona o elektroničkom potpisu te odgovarajućih drugih propisa	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

Strateški pravac 4		ODRŽAVANJE TEHNIČKIH UVJETA ZA VOĐENJE EVIDENCIJA I JAČANJE TELEKOMUNIKACIJSKIH KAPACITETA					
Mjera 1		Jačanje kapaciteta backup sitea u RC Sarajevo					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Rekonstrukcija server sale u RC Sarajevo	Tehnički opremljena i funkcionalna „disaster recovery“ lokacija	Tehnički sektor i RC Sarajevo	2017 - 2020	Promjena tržišnih uvjeta	Ispitivanje tržišta	Proračun 2017: 100.000 KM 2018: 100.000 KM 2019: 100.000 KM 2020: 50.000 KM	350.000 KM
Mjera 2		Povezivanje TK/SDH sustava sa optikom Elektroprenosa BiH					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Uvezivanje TK sustava IDDEEA-e na optiku Elektroprenosa BiH	Povećanje sigurnosti, pouzdanosti i kapaciteta dodatnim optičkim backbone-om	Tehnički sektor u suradnji s radnom grupom Vijeća ministara BiH	2016 - 2020	Nemogućnost dobijanja suglasnosti i adekvatnih dozvola od strane Elektroprenosa BiH i drugih nadležnih tijela	Održavanje redovitih kontakata sa Elektroprenosom i komunikacija sa adekvatnim nadležnim institucijama	Proračun	Sredstva su planirana pod stavkom „Instalacija optičke mrežne infrastrukture“, ukoliko se dobiju adekvatne dozvole od strane Elektroprenosa BiH i drugih nadležnih tijela

Mjera 3		Jačanje kapaciteta TK sustava					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Optimizacija održavanja TK sustava	Stvoren optimalan model održavanja opreme	Tehnički sektor i Sektor za financijske i pravne poslove	2016 - 2020	Nemogućnost procjene nepredviđenih troškova	Analiza troškova i evaluacija	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
Povećanje sigurnosti TK sustava	Izrađena sigurnosna analiza i analiza rizika; izvršena nabava opreme i pratećeg softvera za sigurnost sustava prema org. razinama; izrađena dokumentacija o korištenju opreme, softvera i sigurnosnih procedura	Tehnički sektor	2017 – 2020	Promjena tržišnih uvjeta	Analiza tržišta	Proračun 2017: 100.000 KM 2018: 100.000 KM 2019: 100.000 KM 2020: 100.000 KM	400.000 KM

Zamjena TK opreme sukladno Strategiji zamjene opreme	Omogućiti starost opreme u dozvoljenim granicama za pouzdanu eksploataciju	Tehnički sektor i Sektor za financijske i pravne poslove	2018 – 2020	Promjena tržišnih uvjeta	Analiza tržišta	Proračun 2017: 400.000 KM 2018: 400.000 KM 2019: 400.000 KM 2020: 400.000 KM	1.600.000 KM
Mjera 4	Unapređenje uvjeta za vođenje evidencija (hardver, softver itd.)						
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Zamjena hardverske opreme sukladno Strategiji zamjene opreme	Omogućiti starost serverske opreme u dozvoljenim granicama za pouzdanu eksploataciju	Tehnički sektor i Sektor za financijske i pravne poslove	2017 – 2020	Promjena tržišnih uvjeta	Analiza tržišta	Proračun 2017: 2.000.000 KM 2018: 2.800.000 KM 2019: 300.000 KM 2020: 900.000 KM	6.000.000 KM
Analiza i praćenje troškova održavanja sustava uz uspostavu optimalnog modela održavanja hardvera i softvera	Uspostavljen optimalan model	Tehnički sektor i Sektor za financijske i pravne poslove	2016 – 2020	Nemogućnost procjene nepredviđenih troškova	Kontinuirana analiza troškova i evaluacija	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva

Strateški pravac 5		OPTIMIZACIJA I NADOGRADNJA SIGURNOSTI RADNIH PROCESA					
Mjera 1		Revidiranje procedura iz oblasti sigurnosti sustava					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Pribavljanje certifikata od Ministarstva sigurnosti/Sektor za zaštitu tajnih podataka za rad sa tajnim podacima	Pribavljen certifikat	Sektor za standarde i međunarodnu suradnju, Sektor za financijske i pravne poslove i Centar za skladištenje, personalizaciju i prijevoz isprava - Odsjek za održavanje i unutarnje osiguranje objekta	2018 - 2020	Nepronalaženje adekvatnog izvođača za izradu sigurnosne sobe	Analiza tržišta	Proračun	25.000 KM
Održavanje i ažuriranje ISO 9001 i ISO 27001 standarda	1 - Provjeren sustav ISO 9001 i ISO 27001 2 - Obučeni interni i eksterni auditori za ISO 27001:2013 3 – Izvršena recertifikacija postojeće verzije ISO 27001	Sektor za standarde i međunarodnu suradnju, Sektor za financijske i pravne poslove i Tehnički sektor	2016 – 2019	Promjena tržišnih uvjeta	Analiza tržišta	Proračun 2016: 20.000 KM 2017: 20.000 KM 2018: 20.000 KM 2019: 15.000 KM	75.000 KM

	4- Ažurirani radni procesi za novu verziju ISO 9001:2015 standarda i obučeni interni i eksterni auditori						
Nabava standarda ISO 20000	Bolje upravljanje servisima u okviru IT	Sektor za standarde i međunarodnu suradnju, Sektor za financijske i pravne poslove i Tehnički sektor	2019 – 2020	Promjena tržišnih uvjeta	Analiza tržišta	Proračun 2019: 35.000 KM 2020: 30.000 KM	75.000 KM

Mjera 2		Unapređenje procesa razmjene podataka					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Povećanje broja korisnika stalnog pristupa putem web-servisa IDDEEA-e	Učinkovitiji i jednostavniji način pristupa podacima iz evidencija IDDEEA-e Povećan broj zahtjeva za pristup web-servisu IDDEEA-e	Tehnički sektor, Sektor za financijske i pravne poslove i regionalni centri	2017 - 2019	Nedostatak informacija javnosti, odnosno korisnika sa pravom pristupa web-servisu IDDEEA-e o funkcionalnosti web-servisa	Upoznavanje javnosti, odnosno korisnika sa web-servisom putem prezentacija, seminara i sl.	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva
Strateški pravac 6		IMPLEMENTACIJA RAZVOJNO-INVESTICIJSKIH I MEĐUNARODNIH PROJEKATA I JAČANJE MEĐUNARODNE SURADNJE					
Mjera 1		Rješavanje smještaja organizacijskih jedinica					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Izgradnja objekta za smještaj sjedišta Agencije i organizacijske jedinice	Izgrađen vlastiti objekat	Sektor za financijske i pravne poslove, izvođač radova, nadzorno tijelo, projektni menadžer	2011 - 2018	Pojavljivanje naknadnih radova i prolongiranje roka izvođenja radova	Angažiranje adekvatnog nadzornoga tijela i projektnog menadžera	Proračun 2011-2015: 6.500.001 KM 2016: 2.871.000 KM 2017: 9.029.815 KM 2018: 4.129.184 KM	22.530.000 KM

Mjera 2		Ispunjavanje ciljeva iz Sektorske strategije javne uprave u BiH kroz projekte IPA II					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni troškovi
Konsolidiranje i dalje unapređenje informacijsko-tehnoloških sustava IDDEEA-e i SDH mreža	1 – IDDEEA ojačana kroz povećano korištenje informacijskih tehnologija u javnoj upravi sukladno EU direktivama i standardima o sigurnosnim karakteristikama	Tehnički sektor, Sektor za standarde i međunarodnu suradnju – Odsjek za razvoj projekata RC SA i Sektor za financijske i pravne poslove	2016 - 2019	Nepredviđena reakcija donatora o usmjerenosti financijskih sredstava Nepostojanje adekvatnog broja specijalističkog kadra Nekoordinacija na horizontalnoj razini između sektorskih institucija	Osigurati adekvatna obrazloženja da IDDEEA ispunjava uvjete iz Revidiranog akcijskog plana. Učinkovito upravljanje ljudskim potencijalima u IDDEEA-i sukladno zahtijevanom vremenskom planu implementacije projekata Pravodobno poduzimanje akcija na sektorskom pristupu realizaciji zadatka iz mape puta za sektorski pristup	IPA II za servise 900.000 EUR	900.000 EUR
Jačanje kapaciteta i sigurnosti IDDEEA informacijskih sustava sukladno EU i drugim međunarodnim standardima	2 - Unaprijeđena učinkovitost IDDEEA-e kroz osiguravanje opcije revidiranja i prikupljanja podataka i omogućavanje ispravnog korištenja eUsluga	Tehnički sektor, Sektor za standarde i međunarodnu suradnju – Odsjek za razvoj projekata u RC SA i Sektor za financijske i pravne poslove	2016 – 2019			IPA II za nabavu 2.500.000 EUR	2.500.000 EUR

Mjera 3		Ostvarivanje članstva u međunarodnim organizacijama					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni trošak
Provođenje aktivosti na ostvarivanju članstva u ICAO PKD	Ostvareno članstvo u ICAO PKD	Sektor za standarde i međunarodnu suradnju i Tehnički sektor	2018 - 2020	Nepostojanje finansijskih sredstava za plaćanje međunarodnih obveza	Upoznavanje nadležnih tijela u BiH o koristima članstva Bosne i Hercegovine u ICAO PKD	Iz sredstava za plaćanje međunarodnih obveza (Ministarstvo vanjskih poslova BiH)	56.000 US \$ + članarina na godišnjoj razini
Strateški pravac 7		JAČANJE LJUDSKIH POTENCIJALA					
Mjera 1		Edukacija kadrova					
Aktivnost	Očekivani rezultat	Nositelj aktivnosti	Period implementacije	Rizik	Mjera za prevazilaženje rizika	Izvori financiranja	Ukupni trošak
Kontinuirano usavršavanje i edukacija u segmetu planiranja i javnih nabava	Učinkovit rad odsjeka sukladno pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima	Sektor za finansijske i pravne poslove - Odsjek za planiranje i poslove nabava	2016 - 2020 Kontinuirano	- Nemogućnost osiguranja finansijskih sredstava - Netransparentan utrošak proračunskih sredstava - Odlazak kadrova - Diskriminacija pojedinih ponuđača - Odlazak kadrova	Planiranje sredstava za ove namjene i dosljedna primjena plana obuka	Proračun 2016: 3.400 KM 2017: 3.500 KM 2018: 3.500 KM 2019: 3.500 KM 2020: 4.000 KM	17.900 KM

Kontinuirano usavršavanje i edukacija u segmentu upravnih postupaka kao i u oblasti upravljanja ljudskim resursima	Učinkovit rad zaposlenih u Agenciji na ovim poslovima sukladno pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima	Sektor za finansijske i pravne poslove - Odsjek za upravljanje ljudskim resursima i pravne poslove i RC-ovi - odsjeci za administraciju i suradnju sa nadležnim tijelima	2016 - 2020 Kontinuirano	- Nemogućnost osiguranja finansijskih sredstava - Odlazak kadrova	Planiranje sredstava za ove namjene i dosljedna primjena plana obuka	Proračun 2016: 2.500 KM 2017: 3.000 KM 2018: 3.500 KM 2019: 3.500 KM 2020: 4.000 KM	16.500 KM
Kontinuirano usavršavanje i edukacija u segmetu računovodstva i poslovnih financija	Učinkovit rad odsjeka sukladno pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima	Sektor za finansijske i pravne poslove - Odsjek za knjigovodstvo i kontrolu	2016 - 2020 Kontinuirano	- Nemogućnost osiguranja finansijskih sredstava - Netransparentan utrošak proračunskih sredstava - Odlazak kadrova	Planiranje sredstava za ove namjene i dosljedna primjena plana obuka	Proračun 2016: 2.400 KM 2017: 3.000 KM 2018: 3.500 KM 2019: 3.500 KM 2020: 4.000 KM	16.400 KM

Pohađanje seminara iz oblasti zaštite osobnih i tajnih podataka	Unaprijeđeno znanje državnih službenika koji se susreću s tom problematikom	Svi zaposleni	2016 – 2020 Kontinuirano	Broj organiziranih seminara na predložene teme	Posvećenost djelatnika učenju stranih jezika i usavršavanju postojećih znanja i potpora menadžmenta	Nema troškova	Nema troškova (koristiti obuke u organizaciji ADS-a i Ministarstva sigurnosti BiH)
Pohađanje specijalističkih obuka (sigurnost ID, održavanja opreme, održavanja i unutarnjeg osiguranja objekta, zaštite na radu, zaštite od požara)	Unaprijeđena znanja i stečeni certifikati iz oblasti sigurnosti ID, održavanja opreme, održavanja i unutarnjeg osiguranja objekta, zaštite na radu i zaštite od požara	Centar za skladištenje, personalizaciju i prijevoz isprava i Sektor za finansijske i pravne poslove	2016 – 2019	Neosigurana finansijska sredstva	Osigurana finansijska sredstva	Proračun 2016: 20.000 KM 2017: 20.000 KM 2018: 20.000 KM 2019: 20.000 KM	80.000 KM
Pohađanje obuka iz stranih jezika	Stečeno novo znanje iz stranih jezika od strane svih uposlenika	Svi zaposleni	2016 – 2020 kontinuirano sukladno Planu obuka u IDDEEA-i	Broj organiziranih obuka iz oblasti usavršavanja stranih jezika	Posvećenost djelatnika učenju stranih jezika i usavršavanju postojećih znanja i potpora menadžmenta	Nisu potrebna sredstva	Nisu potrebna sredstva (koristiti obuke u organizaciji ADS-a)

Povećanje broja certificiranih inženjera za mrežne tehnologije	Definiran model educiranja kadra; Osiguran potreban kapacitet stručnog kadra za obavljanje složenih informatičkih poslova	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 - 2020	Nepostojanje adekvatnih obuka	Kvalitetna analiza tržišta	Proračun 2018: 50.000 KM 2019: 50.000 KM 2020: 50.000 KM	150.000 KM
Provođenje obuke iz oblasti DBA (Oracle), razvoj i testiranje aplikacija (APEX), implementacija web-servisa	Definiran model educiranja stručnog kadra IDDEEA-e; Osiguran potreban kapacitet stručnog kadra za održavanje i razvoj novih servisa	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 - 2020	Nepostojanje adekvatnih obuka	Kvalitetna analiza tržišta	Proračun 2018: 50.000 KM 2019: 50.000 KM 2020: 50.000 KM	150.000 KM
Provođenje posebne obuke po pitanju sigurnosti i internet sigurnosti	Definiran model educiranja kadra	Tehnički sektor i Sektor za Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 -2020	Nepostojanje adekvatnih obuka	Kvalitetna analiza tržišta	Proračun 2018: 50.000 KM 2019: 50.000 KM 2020: 50.000 KM	150.000 KM

Provođenje obuke iz oblasti PKI (autentikacija, certifikati, LDAP)	Definiran model educiranja kadra; Osiguran potreban kapacitet stručnog kadra za održavanje i razvoj novih servisa	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 - 2020	Nepostojanje adekvatnih obuka	Kvalitetna analiza tržišta	Proračun 2018: 50.000 KM 2019: 50.000 KM 2020: 50.000 KM	150.000 KM
Provođenje obuka terenskih ekipa IDDEEA-e za održavanje opreme i siguran rad na visini	Terenske ekipe osposobljene za siguran i učinkovit rad na terenu prilikom održavanja opreme	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2017	Nemogućnost nabave adekvatne obuke	Pravodobno provođenje postupka javne nabave uz prethodno aktivno istraživanje tržišta	Proračun	10.000 KM
Provođenje obuke iz oblasti sigurnosti i zaštite	Definiran model educiranja kadra; Osiguran potreban kapacitet stručnog kadra	Tehnički sektor i Sektor za finansijske i pravne poslove	2018 -2020	Nepostojanje adekvatnih obuka	Kvalitetna analiza tržišta	Proračun 2018: 50.000 KM 2019: 50.000 KM 2020: 50.000 KM	150.000 KM