

Na osnovu člana 26. i 28. stav (1) Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 36/14 - Novi prečišćeni tekst i 37/14 - Ispravka) i člana 22. stav (11) Zakona o elektronskom upravljanju u Kantonu Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 6/25), Vlada Kantona Sarajevo, na 110. sjednici održanoj 08.01.2026. godine, donijela je

UREDBU

O RADU ePORTALA KANTONA SARAJEVO

I - OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

(Predmet)

Ovom uredbom uređuju se ciljevi, struktura i osnovne funkcionalnosti ePortala Kantona Sarajevo (u daljnjem tekstu: ePortal), prava i obaveze korisnika, Katalog usluga, elektronska komunikacija i obrada podnesaka, upravljanje ePortalom, tehnička i organizacijska rješenja, sve u skladu sa odredbama Zakona o elektronskom upravljanju u Kantonu Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 6/25) (u daljnjem tekstu: Zakon).

Član 2.

(Pojmovi)

- (1) Pojedini pojmovi koji se koriste u ovoj uredbi imaju sljedeće značenje:
 - a) **glavni administrator** je ovlašteno lice određeno za tehničku i operativnu podršku na nivou Zavoda za informatiku i statistiku Kantona Sarajevo (u daljnjem tekstu: Zavod);
 - b) **administrator organa** je ovlašteno lice za tehničku i operativnu podršku na nivou organa javnog sektora.
- (2) Ostali pojmovi koji se koriste u ovoj uredbi imaju isto značenje kao i u Zakonu i podzakonskim propisima donesenim na osnovu Zakona.

Član 3.

(Rodna neutralnost izraza)

Izrazi koji se koriste u ovoj uredbi, a imaju rodno značenje koriste se neutralno i odnose se jednako na muški i ženski rod.

II - CILJEVI, STRUKTURA I OSNOVNE FUNKCIONALNOSTI ePORTALA

Član 4.

(Ciljevi i razvoj ePortala)

Ciljevi uspostave i razvoja ePortala su:

- a) povećanje efikasnosti i kontinuirana dostupnost javnih usluga korisnicima putem jedinstvenog digitalnog pristupa;
- b) smanjenje administrativnog opterećenja za građane i privredu;
- c) jačanje transparentnosti i odgovornosti javne uprave;
- d) podsticanje digitalne transformacije upravnih postupaka;
- e) osiguranje interoperabilnosti između institucija.

Član 5.

(Struktura ePortala)

ePortal sastoji se od:

- a) korisničkog portala javnih usluga za prikaz elektronskih usluga i informacija i omogućavanje pristupa elektronskim uslugama javnog sektora, liste administrativnih postupaka i Kataloga usluga;
- b) sistema za elektronsku identifikaciju i autentifikaciju korisnika;
- c) e-pretinca korisnika;
- d) modula za podnošenje i praćenje zahtjeva koji korisnicima omogućava pokretanje i praćenje upravnih i drugih postupaka;
- e) modula za elektronsko plaćanje koji korisnicima omogućava integraciju sa platnim sistemima za online plaćanje administrativnih taksi i naknada;
- f) sistema za upravljanje sadržajem (CMS) koji omogućava organima javnog sektora objavu i uređivanje sadržaja, uz podršku za višejezičnost i pristupačnost osobama sa invaliditetom;
- g) servisne magistrale organa javnog sektora koji osigurava interoperabilnost i automatizovanu razmjenu podataka između ePortala i javnih registara;
- h) administrativne i analitičke konzole za administratore organa javnog sektora kojim se upravlja korisničkim zahtjevima i dokumentima, parametrima elektronskih usluga, statističkim pregledima i izvještajima o korištenju sistema.

Član 6.

(Funkcionalnosti ePortala)

Osnovne funkcionalnosti ePortala uključuju:

- a) jedinstvenu korisničku prijavu (eng. single sign-on) za pristup različitim elektronskim uslugama;
- b) pregled i praćenje statusa zahtjeva i podnesaka;
- c) elektronsku dostavu dokumenata i obavještenja;
- d) sigurno i pouzdano digitalno potpisivanje i autentifikaciju;
- e) personalizirani korisnički profil sa historijom korištenja usluga;
- f) integraciju sa relevantnim informacijskim sistemima javne uprave;
- g) višejezičnost korisničkog interfejsa i pristup za osobe s invaliditetom;
- h) mogućnost elektronskog plaćanja administrativnih taksi i naknada;
- i) centralizovanu upravljačku konzolu za organe javnog sektora koja omogućava pristup upravljačkom interfejsu za administraciju usluga, obradu zahtjeva i statistički uvid u korištenje servisa;

- j) korisničku podršku putem koje se pruža pomoć korisnicima u vezi sa korištenjem usluga organizovanih prema potrebama korisnika.

Član 7.

(Usklađenost i sigurnost ePortala)

- (1) Rad na ePortalu mora biti usklađen sa propisima o zaštiti ličnih podataka, informacionoj sigurnosti i kontinuitetu digitalnih servisa, elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu i interoperabilnosti informacionih sistema u javnom sektoru.
- (2) ePortal mora podržavati siguran i pouzdan način autentifikacije korisnika, uključujući upotrebu kvalifikovanih elektronskih certifikata, kao i naprednu elektronsku identifikaciju.
- (3) Prijenos i pohrana podataka unutar ePortala mora se vršiti korištenjem savremenih kriptografskih protokola i tehnologija, čime se osigurava sigurnost, integritet i dostupnost podataka, u skladu sa Zakonom, uredbom Vlade Kantona Sarajevo (u daljnjem tekstu: Vlada) kojom se uređuju mjere informacione sigurnosti Kantona Sarajevo i drugim propisima kojima se uređuje oblast sigurnosti i zaštite informacionih sistema.
- (4) Svaka integracija nove funkcionalnosti ili povezivanje sa eksternim informacionim sistemima mora prethodno proći procjenu uticaja na zaštitu podataka, te sigurnosno testiranje i verifikaciju od strane Zavoda.

III – PRAVA I OBAVEZE KORISNIKA

Član 8.

(Registracija korisnika i pristup ePortalu)

Korisnici ePortala ostvaruju pristup uslugama putem procesa registracije, koji sadrži sljedeće korake:

- a) podnošenje zahtjeva za registraciju putem ePortala, gdje korisnik unosi osnovne podatke u skladu sa članom 22. st. (3) i (4) Zakona;
- b) elektronsku identifikaciju korisnika što se vrši putem sistema za elektronsku identifikaciju u skladu sa propisima iz oblasti elektronskog potpisa i važećim sigurnosnim standardima. Sistem može podržavati više nivoa identifikacije, uključujući korištenje kvalifikovanog elektronskog potpisa, dvostepenu autentifikaciju odnosno prijavu putem drugih pouzdanih digitalnih identiteta;
- c) verifikaciju identiteta što može uključivati provjeru ličnih podataka kroz baze podataka nadležnih institucija.

Član 9.

(Davanje saglasnosti za obradu podataka)

- (1) Prilikom registracije, korisnik daje saglasnost za obradu ličnih podataka u svrhu korištenja ePortala, u skladu sa propisima iz oblasti zaštite ličnih podataka.
- (2) Korisniku je omogućen uvid u politiku privatnosti, koja precizira svrhu, obim i način obrade podataka, uključujući pohranu, zaštitu, prava korisnika na pristup, ispravku i brisanje podataka, te prava korisnika na povlačenje saglasnosti.
- (3) Svaka usluga elektronske uprave koja zahtjeva pristup dodatnim podacima zahtjeva novu saglasnost korisnika, u skladu sa zakonskim i drugim propisima kojima se reguliše zaštita ličnih podataka.

Član 10.

(Autentifikacija i autorizacija korisnika)

- (1) Autentifikacija je proces potvrde identiteta korisnika pri svakoj prijavi na ePortal.
- (2) Autentifikacija se osigurava kroz više nivoa sigurnosti, u zavisnosti od usluge, i uključuje sljedeće nivoe sigurnosti:
 - a) osnovna autentifikacija: korisničko ime i lozinka;
 - b) napredna autentifikacija: korištenje digitalnog certifikata ili biometrijske verifikacije;
 - c) višefaktorska autentifikacija (MFA): kombinacija faktora znanja (lozinka), posjeda (mobilni uređaj) i inherencije (biometrija).
- (3) Autorizacija korisnika se koristi za određivanje prava pristupa korisnika određenim uslugama i podacima unutar ePortala.
- (4) Sigurnost pristupa svim podacima i uslugama na ePortal u obezbjeđuje se putem sigurnosnih protokola i zaštite od neovlaštenog pristupa, uključujući enkripciju podataka u prijenosu i pohrani, te redovne sigurnosne provjere.

Član 11.

(Prava korisnika)

Korisnici ePortala naročito imaju pravo na:

- a) slobodan pristup informacijama i uslugama za koje su registrovani;
- b) pravovremeno obavještenje o statusu zahtjeva;
- c) zaštitu i sigurnost ličnih podataka;
- d) ispravku netačnih podataka;
- e) brisanje korisničkog naloga i prestanak obrade podataka.

Član 12.

(Obaveze i odgovornosti korisnika)

Korisnici su obavezni da:

- a) čuvaju pristupne podatke (lozinke, PIN kodove, certifikate) i ne dijele ih s trećim licima;
- b) koriste ePortal isključivo u skladu sa zakonskim i drugim propisima i pravilima korištenja;
- c) redovno ažuriraju svoje podatke;
- d) podnose tačne i potpune podatke, te osiguraju da svi priloženi dokumenti budu pravilno ispunjeni i ovjereni u skladu sa propisima;
- e) odmah prijave svaku sumnjivu aktivnost ili sigurnosni incident administratoru sistema.

IV - KATALOG USLUGA

Član 13.

(Osnovna funkcija Kataloga usluga)

Osnovna funkcija Kataloga usluga je pružanje strukturiranog načina pohranjivanja potrebnih podataka za postupke i potrebnih dokumenata za ostvarivanje određenog prava ili ispunjenje obaveza od strane korisnika, za koje je nadležan organ javnog sektora.

Član 14.

(Sadržaj i ažuriranje Kataloga usluga)

- (1) Katalog usluga sadrži podatke o elektronskim uslugama koje pružaju organi javnog sektora, grupisane po srodnim oblastima.
- (2) Usluge se razvrstavaju:
 - a) prema vrsti korisnika;
 - b) prema oblasti (npr. zdravstvo, obrazovanje, urbanizam, porezi, socijalna zaštita).
- (3) Odgovornost za tačnost i ažurnost informacija za svaku elektronsku uslugu sadržanu u Katalogu usluga, snosi

organ javnog sektora nadležan za odgovarajuće elektronske usluge.

- (4) Katalog usluga mora biti redovno ažuriran kako bi odražavao promjene u zakonodavstvu, procedurama ili tehničkim zahtjevima što uključuje promjene u obaveznim dokumentima, usklađivanje sa novim propisima, promjene u proceduri podnošenja zahtjeva, visinom takse ili načinu komunikacije sa institucijama.
- (5) Ažuriranje Kataloga usluga iz stava (4) ovog člana vrši administrator organa javnog sektora, u skladu sa članom 36. Zakona.

V – ELEKTRONSKA KOMUNIKACIJA I OBRADA
PODNEŠAKA

Član 15.

(Podnošenje elektronskog podneska)

- (1) Korisnici podnose elektronske podneske putem elektronskih obrazaca ili dokumenata dostupnih na ePortal, koji se automatski dostavljaju elektronskoj pisarnici nadležnog organa u upravnom postupku.
- (2) Elektronski obrazac mora sadržavati polja za unos podataka, validaciju unosa i mogućnost prilaganja dodatne dokumentacije u skladu sa zahtjevima usluge.

Član 16.

(Obavješćavanje korisnika preko ePortala)

- (1) Korisnik će biti obaviješten o statusu obrade podneska putem ePortala, uključujući obavijesti o:
 - a) prijemu elektronskog podneska;
 - b) aktu organa javnog sektora donesenog u postupku provedenom po elektronskom podnesku korisnika.
- (2) Potvrda o elektronskoj dostavi uvjerenja, rješenja, zaključka, drugih elektronskih dokumenata i/ili podataka iz okvira nadležnosti organa javnog sektora sadrži sljedeće podatke:
 - a) broj protokola i datum prijema;
 - b) lično ime, odnosno poslovno ime i ime ovlaštenog lica korisnika usluge elektronske uprave;
 - c) naziv organa;
 - d) sjedište organa;
 - e) vrsta pošiljke i broj priloga;
 - f) status dostave.
- (3) ePortal obavještava korisnika o prijemu elektronskog dokumenta u e-pretinac i automatski izrađuje elektronsku povratnicu.

Član 17.

(Zaštita i sigurnost podataka)

- (1) Svi podnesci i akti koji se šalju i primaju putem ePortala moraju biti zaštićeni putem odgovarajuće sigurnosne infrastrukture, uključujući enkripciju podataka u prijenosu i pohrani, u skladu sa Zakonom, uredbom Vlade kojom se uređuju mjere informacione sigurnosti Kantona Sarajevo i drugim propisima kojima se uređuje oblast sigurnosti i zaštite informacionih sistema.
- (2) Svi podaci vezani uz elektronske podneske i akte obrađuju se u skladu sa propisima iz oblasti zaštite ličnih podataka.
- (3) Organ javnog sektora obavezan je poduzeti mjere kako bi osigurao zaštitu podataka i spriječio neovlašteni pristup ili zloupotrebu, u skladu sa odredbama člana 33. Zakona i odredbama uredbe Vlade kojom se uređuju mjere informacione sigurnosti Kantona Sarajevo.

VI – UPRAVLJANJE ePORTALOM

Član 18.

(Administriranje ePortala)

- (1) Administriranje ePortala podrazumijeva niz aktivnosti koje osiguravaju ispravno funkcionisanje sistema, uključujući:
 - a) održavanje sistema;
 - b) upravljanje korisničkim nalogima;
 - c) monitoring sistema.
- (2) Održavanje sistema uključuje redovno održavanje sistema, ažuriranje softverskih i sigurnosnih sistema, kao i implementaciju novih funkcionalnosti koje poboljšavaju korisničko iskustvo.
- (3) Upravljanje korisničkim nalogima uključuje kreiranje novih naloga, verifikaciju identiteta korisnika kao i postavljanje prava pristupa i dozvola.
- (4) Monitoring sistema uključuje praćenje performansi ePortala u realnom vremenu kako bi se osigurala dostupnost i stabilnost sistema što uključuje praćenje opterećenja servera, brzine učitavanja stranica, otkrivanje potencijalnih sigurnosnih prijetnji, usklađenost sa zakonima i drugim propisima, zaštitu ličnih podataka, te osiguranje transparentnosti sistema.

Član 19.

(Obaveze Zavoda)

- (1) Zavod je dužan da obezbijedi neometan i kontinuiran rad ePortala i tehničku podršku organima javnog sektora.
- (2) Zavod je dužan osigurati visoke standarde sigurnosti podataka na ePortal, uključujući zaštitu od neovlaštenog pristupa, krađe i gubitka podataka, koristeći napredne tehnologije enkripcije i autentifikacije u skladu sa uredbom Vlade kojom se uređuju mjere informacione sigurnosti Kantona Sarajevo i drugim propisima kojima se uređuje oblast sigurnosti i zaštite informacionih sistema.
- (3) Zavod je dužan da omogući kreiranje, obradu i ažuriranje sadržaja od strane organa javnog sektora.

Član 20.

(Obaveze i odgovornosti glavnog administratora ePortala)

- (1) Zavod je dužan da odredi najmanje dva glavna administratora ePortala u skladu sa članom 27. Zakona, koji upravljaju ePortalom, razvijaju i postavljaju nove usluge, te omogućavaju pristup uslugama ePortala.
- (2) Pored obaveza propisanih odredbama člana 28. Zakona i podzakonskim aktima donesenim na osnovu Zakona, glavni administratori:
 - a) vrše sveobuhvatan nadzor na svim funkcijama sistema uključujući i nadzor nad administrativnim funkcijama ePortala;
 - b) odgovorni su za njegovu sigurnost i efikasnost;
 - c) implementiraju unapređenje sistema i nove funkcionalnosti;
 - d) izrađuju izvještaje i analize o aktivnostima na ePortal.
- (3) Nadzor nad administrativnim funkcijama ePortala podrazumijeva da glavni administrator koordinira rad svih administratora organa, uključujući postavljanje i izmjenu ovlasti, kao i nadgledanje administrativnih aktivnosti u vezi s korisnicima i podacima.
- (4) Glavni administrator je odgovoran za sigurnost sistema, odnosno implementaciju i održavanje sigurnosnih mjera, kao što su enkripcija podataka, zaštita od informacionih

(eng. cyber) prijetnji u skladu sa uredbom Vlade kojom se uređuju mjere informacione sigurnosti Kantona Sarajevo i drugim propisima kojima se uređuje oblast sigurnosti i zaštite informacionih sistema, kao i za zaštitu ličnih podataka u skladu sa propisima o zaštiti ličnih podataka.

- (5) Planiranje unapređenja sistema i uvođenje novih funkcionalnosti vrši Zavod, a implementaciju unapređenja sistema i novih funkcionalnosti vrši glavni administrator i osigurava da svi aspekti funkcionisanja ePortala budu usklađeni sa Zakonom i propisima iz oblasti definisanih u članu 45. stav (1) Zakona.
- (6) Glavni administratori izrađuju izvještaje o aktivnostima na ePortal, analizu performansi sistema i evaluaciju podataka o korištenju ePortala, kako bi omogućili bolje donošenje odluka o budućim razvojnim aktivnostima.
- (7) Glavni administrator koordinira rad sa nadležnim organima i institucijama koje koriste ePortal, kako bi osigurao optimalno funkcionisanje sistema, pravovremeno implementiranje zakonskih promjena i optimizaciju usluga.
- (8) Glavni administrator izvještava nadležne organe o svim značajnim sigurnosnim pitanjima, tehničkim problemima ili promjenama u vezi s radom ePortala i odgovara za kvalitet i tačnost svih izvještaja vezanih za performanse sistema i korisničke aktivnosti.

Član 21.

(Sigurnost sistema)

U slučaju sigurnosnog incidenta, Zavod je obavezan odmah suspendirati ili opozvati ugrožene dijelove sistema, obavijestiti nadležne organe i poduzeti odgovarajuće mjere za obnavljanje funkcionalnosti sistema u skladu sa uredbom Vlade kojom se uređuju mjere informacione sigurnosti Kantona Sarajevo i drugim propisima kojima se uređuje oblast sigurnosti i zaštite informacionih sistema.

VII – TEHNOLOŠKA I ORGANIZACIJSKA RJEŠENJA

Član 22.

(Tehnološka rješenja ePortala)

- (1) ePortal će biti razvijen i održavan korištenjem tehnoloških rješenja koja osiguravaju visoku dostupnost, sigurnost i efikasnost sistema.
- (2) ePortal će biti postavljen u okviru Jedinstvenog informacionog sistema, omogućavajući skalabilnost i visoku dostupnost sistema u stvarnom vremenu.
- (3) Svi podaci koji se razmjenjuju putem ePortala moraju biti enkriptirani tokom prijenosa i pohrane, u skladu sa važećim sigurnosnim protokolima (SSL/TLS, enkripcija u mirovanju).

Član 23.

(Tehnička podrška korisnicima)

- (1) Na ePortal se uspostavlja sistem za tehničku podršku korisnicima.
- (2) Za svrhu unapređenja rada ePortala, Zavod će u skladu sa odredbama propisa o zaštiti ličnih podataka voditi posebnu bazu podataka o pružanju korisničke podrške u kojoj će evidentirati podatke koji su neophodni za preduzimanje mjera radi unapređenja rada ePortala.

Član 24.

(Postupci za verifikaciju korisnika i upravljanje uslugama)

- (1) Za sigurnu verifikaciju korisnika koristi se kvalifikovani elektronski potpis i drugi oblici elektronske identifikacije,

te implementacija dvostepene autentifikacije (2FA) kao dodatne mjere zaštite korisničkih naloga.

- (2) Sve usluge dostupne na ePortalom bit će automatski kategorizirane prema vrsti korisnika i srodnim oblastima omogućavajući efikasnu pretragu i filtriranje, sa mogućnošću praćenja statusa podnesaka i zahtjeva, uz automatska obavještenja korisnicima o promjenama u statusu njihovih zahtjeva.

Član 25.

(Tim za upravljanje ePortalom)

- (1) Tim za upravljanje ePortalom čine glavni administrator, administrator organa, tehnička podrška i sigurnosni tim.
- (2) Zavod je odgovoran za nadzor svih funkcija ePortala, uključujući sigurnost, tehničko održavanje, ažuriranje sistema, a za implementaciju novih funkcionalnosti odgovoran je glavni administrator.
- (3) Administratori organa upravljaju nalogima ovlaštenih službenih lica organa i uslugama elektronske uprave unutar svojih organa.
- (4) Tehnička podrška pruža pomoć korisnicima koji imaju tehničkih problema, kao i pomoć u vezi s procedurama na ePortalom.
- (5) Sigurnosni tim koji je uspostavljen od strane Zavoda, djeluje u svrhu razvoja Jedinstvenog informacionog sistema i jačanja interoperabilnosti Kantonu Sarajevo i odgovoran je za zaštitu podataka i prevenciju informacionih (eng. cyber) prijetnji u skladu sa uredbom Vlade kojom se uređuju mjere informacione sigurnosti Kantona Sarajevo i drugim propisima kojima se uređuje oblast sigurnosti i zaštite informacionih sistema.
- (6) Poslove tehničke podrške iz stava (4) ovog člana i sigurnosnog tima iz stava (5) ovog člana obavljaju uposlenici Zavoda.

Član 26.

(Održavanje ePortala)

- (1) Održavanje sistema obuhvata redovno ažuriranje softverskih i sigurnosnih sistema, provođenje sigurnosnih testova i implementaciju novih funkcionalnosti prema potrebama korisnika, u skladu sa propisima i prijedlozima Savjeta za elektronsku upravu, kao i izrađen plan za brzo otklanjanje smetnji od strane Zavoda.
- (2) U slučaju prekida u radu sistema ili tehničkih problema, Zavod postupa po planu za upravljanje sigurnosnim incidentima i kriznim situacijama.
- (3) Zavod vodi evidenciju o svim incidentima, aktivnostima održavanja i planiranim prekidima rada.
- (4) Način i dinamika održavanja ePortala, upravljanje incidentima i drugi tehnički aspekti detaljnije se uređuju planom održavanja sistema, koji donosi Zavod u skladu sa uredbom Vlade kojom se uređuju mjere informacione sigurnosti Kantona Sarajevo.

Član 27.

(Stupanje na snagu)

Ova uredba stupa na snagu narednog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Kantona Sarajevo".

Broj 02-04-140-3/26
08. januara 2026. godine
Sarajevo

Premijer
Nihad Uk, s. r.