

Naziv usluge	Zajednički servisi za eUsluge
Tip usluge	Poslovna
Kratak opis usluge	Pružanje servisa za elektroničke usluge
Poslovni opis usluge	U sklopu ove usluge razvijene su pojedinačne višeuropotrebne komponente namijenjene za kvalitetnu podršku elektroničkim uslugama koje institucije pružaju građanima i poslovnim subjektima. Servis je, ustvari, kompozicija više pojedinačnih servisa, i to: repozitorij elektroničkih obrazaca za pristup ili podnošenje zahtjeva za uslugu, autentikacija i identifikacija, dodavanje priloga, elektroničko plaćanje usluga – jedinstveni sustav plaćanja upravnih pristojbi kroz sustav elektroničkih usluga, mogućnost integracija s postojećim registrima, elektronička obrada, praćenje statusa, komunikacija (korisnički pretinac), elektroničko dostavljanje strankama (korisnički pretinac).
Funkcionalnosti	Zajednički servisi za eUsluge je set podservisa koji kao cjelina pružaju podršku pružanju eUsluga. Pojedinačne funkcionalnosti svakog od podservisa omogućavaju: • autentikaciju i autorizaciju – 3 moguća načina -korisničko ime i šifra -pomoću čitača kartica koristeći osobnu iskaznicu -korisničko ime i šifra + sms (two step verifikacija) • elektroničko plaćanje usluga – jedinstveni sustav plaćanja upravnih pristojbi kroz sustav elektroničkih usluga -plaćanje se vrši putem nekog od komercijalnih servisa • korisnički pretinac, tj. središnje mjesto razmjene poruka između tražitelja i pružatelja usluge s mogućnošću slanja mailova na eksterne adrese • središnju točku kontakta za eUsluge, tj. središnji portal s kojeg tražitelj usluga može doći do svih relevantnih informacija o samoj usluzi i instituciji koja uslugu pruža.
Kategorija usluge	Administrativni
Status usluge	U pripremi
Datum posljednje revizije	6. 12. 2019.
Datum sljedeće revizije	6. 12. 2020.
Radno vrijeme usluge	24 x 7
Okvir za održavanje	Svakog drugog tjedna u mjesecu, 4 sata

Preduvjeti za korištenje	• Sporazum o tehničkoj suradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog tajništva i institucije • Internet pristup • Kanal pristupa -za korisnike servisa, VPN tunel ili lokalni mrežni pristup -za korisnike eUsluge, bilo koji aktualni internet preglednik i registracija • Za korisnika eUsluga: - posjedovanje čitača kartica i posjedovanje osobne iskaznice izdane u BiH (opcijski) ili - posjedovanje mobilnog uređaja (opcijski) ili - posjedovanje e-adrese za potrebe registracije.
Ograničenja	Usklađivanje servisa institucija sa standardima.
Informacije o podršci	Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-maila na adresu evlada.podrska@evlada.ba. Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak – petak) od 9 h do 17 h. Izvan radnog vremena podrške za kritične incidente prijava se vrši pozivom na +387 66 530 377.
Pristup usluzi	Za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev: • za korisnika servisa: Obrazac za korištenje zajedničkih servisa za eUsluge (jednokratno). Na osnovi zahtjeva, Generalno tajništvo izvršit će analizu u roku od 30 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovi koje će se zahtjev realizirati. • Za korisnika eUsluge - registracija korisnika na središnjoj točki kontakta. Realizacija zahtjeva se obavlja automatski za registraciju korisnika eUsluga na središnjoj tački kontakta, a za realizaciju zahtjeva korisnika eUsluga u skladu s dokumentacijom (dokument Parco_eServices - Dodavanje novog servisa).
Standardni zahtjevi	Za ovu uslugu dostupni su standardni zahtjevi u skladu s dokumentacijom.
Izmjena usluge	Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji. Na osnovi zahtjeva u formi službenog dopisa Generalnom tajništvu, Generalno tajništvo uradit će analizu u roku od 30 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovi koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva. * Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve.

