

Središnji državni ured za upravu  
Središnji državni ured za e-Hrvatsku  
Financijska agencija

## **Strategija Programa One Stop Shop**

---

Zagreb, prosinac 2004.

1. Naslov dokumenta  
Strategija Programa One stop Shop
2. Svrha dokumenta  
Ovaj dokument definira strategiju Programa One Stop Shop. Dokumentom su definirani vizija, misija i ciljevi provedbe Programa. Određena su temeljna načela, uspostavljena metodologija taktičkog i operativnog planiranja i definirane infrastrukturne pretpostavke za njegovu provedbu.
3. Oznaka  
SDUeH-OSS-01
4. Autori  
dr. sc. Diana Šimić, dipl. ing. mat.  
Miljenko Martinis, dipl. ing. mat.
5. Status  
Konačni tekst
6. Verzija  
V2.0
7. Datum verzije  
15. 12. 2004.
8. Izvor  
Središnji državni ured za e-Hrvatsku, Središnji državni ured za upravu,  
Financijska agencija
9. Autorsko pravo  
Nakon usvajanja od strane Vlade Republike Hrvatske ovaj dokument je javan. Dozvoljava se kopiranje i raspačavanje dokumenta u tiskanom i digitalnom obliku uz uvjet da se navede izvor dokumenta, jasno označe sva odstupanja od izvornika te navedu autori dodanih i/ili promijenjenih dijelova teksta.

**SADRŽAJ:**

<b>1</b>	<b>Sažetak</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Uvod</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Vizija, misija i ciljevi</b>	<b>6</b>
3.1	<i>Vizija</i> .....	6
3.2	<i>Misija</i> .....	7
3.3	<i>Ciljevi</i> .....	7
<b>4</b>	<b>Osnovna načela</b>	<b>8</b>
4.1	<i>Informacijska sigurnost</i> .....	8
4.2	<i>Interoperabilnost</i> .....	9
4.2.1	Tehnička interoperabilnost .....	9
4.2.2	Semantička interoperabilnost .....	9
4.2.3	Procesna interoperabilnost .....	9
4.3	<i>Otvorenost</i> .....	10
4.3.1	Norme i standardi .....	10
4.3.2	Sučelja .....	11
4.3.3	Specifikacije .....	11
4.3.4	Otvoreni izvorni kod .....	12
4.4	<i>Fleksibilnost</i> .....	12
4.5	<i>Skalabilnost</i> .....	13
<b>5</b>	<b>Optimizacija poslovnih i radnih postupaka</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Zajednička arhitektura informacijskih sustava</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Integracijski procesi</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Literatura</b>	<b>15</b>

## 1 Sažetak

Vlada Republike Hrvatske pokrenula je Program One Stop Shop sa željom da korisnicima usluga državne uprave omogući zadovoljavanje svojih potreba na jednom mjestu, bez nužnog poznavanja nadležnosti i organizacijske strukture pojedinih tijela državne uprave. Strategija Programa uspostavlja sustav strateškog, taktičkog i operativnog planiranja provedbe Programa. Dokument izražava viziju, misiju i ciljeve koji se naslanjaju na učinkovitu primjenu informacijskih i komunikacijskih tehnologija i reformu državne uprave. Prepoznata su temeljna načela informacijske sigurnosti, interoperabilnosti, otvorenosti (posebno primjene otvorenih standarda), fleksibilnosti i skalabilnosti na kojima se grade suvremeni informacijski sustavi državne uprave. Svrha Programa je povećanje djelotvornosti, učinkovitosti, fleksibilnosti i transparentnosti rada državne uprave što se može postići samo sustavnim transformacijama poslovnih procesa. Uzimajući u obzir temeljna načela i zahtjeve opisana je zajednička arhitektura informacijskih sustava koja omogućava povezivanje postojećih informacijskih resursa i jednostavno prilagođavanje budućim promjenama poslovnih procesa. Program One Stop Shop po svojim ciljevima i strateškim odrednicama u potpunosti se uklapa u programe reforme i unapređenja kvaliteta rada državne uprave u Europskoj uniji i ciljeve razvoja informacijskog društva. Time on doprinosi ispunjenju zadaća koje je Republika Hrvatska preuzela u okviru Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju.

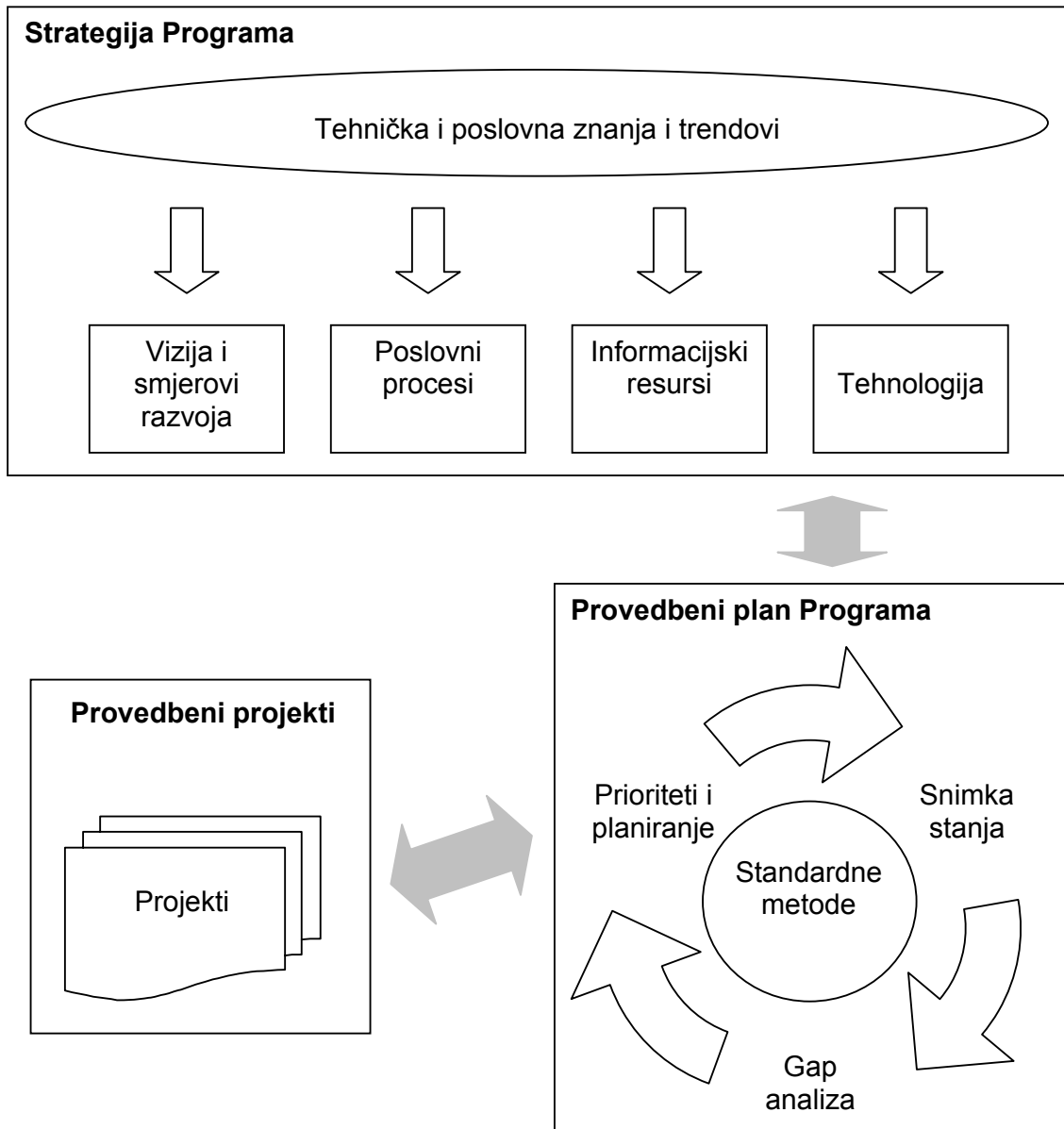
## 2 Uvod

Vlada Republike Hrvatske odlučila je snažno pokrenuti proces transformacije procesa i podizanja kvalitete i učinkovitosti usluga državne uprave kroz Program One stop shop. Osnovna ideja Programa je omogućiti korisnicima usluga državne uprave da sve svoje potrebe zadovolje na jednom mjestu, a da pri tom ne moraju znati u čijoj je nadležnosti svaki od dokumenata potrebnih za provedbu procesa, niti moraju odlaziti na više mjesta. U biti možemo govoriti o jedinstvenom kontakt centru državne uprave koji će omogućiti jednostavnu komunikaciju s državnom upravom putem svih raspoloživih sredstava – od osobnog kontakta na šalteru, preko telefonskog razgovora do elektroničke pošte i internetskih servisa. U pozadini takvog kontakt centra nužno se nalazi objedinjena arhitektura informacijskih sustava državne uprave koja omogućava jednostavan i siguran pristup do svih informacijskih resursa.

Uspostavljanje e-Državne uprave jedan je od ciljeva projekta e-Hrvatska 2007 i jedna od važnih sastavnica razvoja informacijskog društva u Republici Hrvatskoj. Smisao e-Državne uprave je osigurati interoperabilnost informacijskih sustava državne uprave na takav način da se uspostavi slobodan protok informacija između tijela državne uprave i javnih ustanova kako poduzeća, građani i državni službenici ne bi morali višestruko ponavljati isti posao i provjeravati iste informacije. Takva

organizacija nužna je za podizanje kvalitete usluga državne uprave i podizanje njezine učinkovitosti i svrhovitosti.

Razvoj informacijskog društva jedna je od temeljnih strateških odrednica Lisabonske agende kojom se Europska unija opredijelila za ubrzani razvoj kompetitivnog tržišta raširenom primjenom tehnologija utemeljenih na znanju. Takvo opredijeljenje usvojila je potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju (SSP) i Vlada Republike Hrvatske. Članak 99. SSP odnosi se na razvoj informacijskog



Slika 1. Grafički prikaz planiranja i upravljanja Programom One-stop-shop.

društva i suradnju s Europskom unijom na pripremi društva u cjelini za digitalno doba i interoperabilnost mreža i usluga. Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i državnih upravnih organizacija (NN 199/03, NN 30/04), Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku i Zaključkom Vlade Republike Hrvatske (klasa 311-01/04-02/01, urbroj 5030105-04-12) od 15. listopada 2004. godine uspostavljen je pravni temelj za provedbu Programa One stop shop, kao strateškog reformskog programa koji zajednički koordiniraju Središnji državni ured za e-Hrvatsku i Središnji državni ured za upravu, u suradnji s ostalim nosiocima Programa (Financijska agencija, Agencija za podršku informacijskih sustava, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo gospodarstva itd.).

Analiza postojećih institucionalnih, pravnih i tehnoloških resursa državne uprave kao i raspoloživih organizacijskih i tehnoloških rješenja ukazala je na kompleksnost provedbe Programa One stop shop. Stoga smo planiranje i upravljanje Programom predvidjeli na tri razine. Grafički prikaz planiranja i upravljanja Programom prikazan je na Slici 1. Strateška razina obuhvaća dugoročno planiranje temeljeno na analizi raspoloživih tehnologija i organizacijskih znanja. Ono uključuje formuliranje vizije i temeljnih organizacijskih i tehnoloških načela koji su izraženi kroz dokument Strategija Programa (ovaj dokument). Taktičko planiranje je srednjeročno planiranje koje uključuje snimku stanja i gap analizu, izbor zajedničkih metoda za selekciju i prioretizaciju te koordinaciju provedbe zadataka kroz pojedinačne projekte, kao i standardnu dokumentaciju i metode vođenja pojedinačnih projekata. Plan provedbe Programa One stop shop prateći je dokument koji obuhvaća sve elemente taktičkog planiranja. Planom provedbe Programa definirana su upravljačka, nadzorna i savjetodavna tijela i način praćenja provedbe Programa.

### **3 Vizija, misija i ciljevi**

#### **3.1 Vizija**

Sve usluge koje tijela državne uprave na centralnoj i lokalnoj razini pružaju pravnim i fizičkim osobama horizontalno su integrirane tako što je uspostavljen integralni informacijski sustav koji objedinjuje informacijsko-komunikacijske resurse svih tijela na jedinstvenoj računalno-komunikacijskoj mreži tijela državne uprave uz uspostavu tehnološke, semantičke i procesne interoperabilnosti, korištenje naprednog elektroničkog potpisa za autorizaciju i autentifikaciju, primjenu međunarodnih normi informacijske sigurnosti i zaštite osobnih podataka, a koji omogućava pružanje „end-to-end“ usluga putem svih raspoloživih komunikacijskih kanala (osobni kontakt, telefon, SMS, internet itd.).

### **3.2 Misija**

- Omogućiti fizičkim i pravnim osobama komunikaciju s državnom upravom bez potrebe za stjecanjem znanja o unutarnjoj funkcionalnoj organizaciji i nadležnosti tijela državne uprave.
- Kroz otvoreni proces koordinacije uspostaviti sustav strategija, politika, provedbenih planova i preporuka te normi i standardnih postupaka koji će omogućiti stvaranje zajedničke arhitekture informacijskih sustava državne uprave temeljenih na načelima interoperabilnosti, razmjene i zajedničkog korištenja podataka, otvorenih standarda, informacijske sigurnosti i zaštite osobnih podataka.
- Primijeniti informacijsko-komunikacijsku tehnologiju u podršci horizontalno integriranih transformiranih poslovnih procesa te podizanju kvalitete i učinkovitosti te snižavanju troškova i cijena usluga državne uprave pravnim i fizičkim osobama.
- Kroz uključivanje u Programe Europske zajednice (IDAbc, eTEN itd.) i suradnju u radu EU agencija (Enisa i dr.) koordinirati usklađivanje informacijsko-komunikacijskih sustava u državnoj upravi Republike Hrvatske s normama i najboljom praksom temeljem iskustva provedbe programa eEuropa 2002, eEuropa 2005 i uvođenja e-Državne uprave u EU.
- Omogućiti ravnopravno tržišno natjecanje alternativnih tehnologija (zaštićenih i onih zasnovanih na otvorenom kodu), kao i velikih i malih poduzeća – dobavljača roba, radova i usluga iz područja primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije – u provedbi Programa e-Hrvatska 2007.

### **3.3 Ciljevi**

- Uspostaviti kontakt centar (unutar One stop shopa) za pružanje usluga i informacija o radu državne uprave.
- Uspostaviti sustav za upravljanje poslovnim procesima u državnoj upravi (snimka stanja, povezivanje s pravnom regulativom, praćenje indikatora učinkovitosti, potrebnih ljudskih i ostalih resursa, administrativnog opterećenja i troškova, modeliranje i optimizacija).
- Uspostaviti sustav za upravljanje resursima državne uprave u području primjene informacijske i komunikacijske tehnologije (ljudski potencijal, hardver, softver, telekomunikacijski kapaciteti).
- Uspostaviti jedinstvenu Računalno-komunikacijsku mrežu tijela državne uprave kao infrastrukturnu pretpostavku povezivanja informacijsko-komunikacijskih resursa državne uprave u interoperabilni sustav.
- Uspostaviti Centar znanja i izvrsnosti za upravljanje Referentnim popisom normi i standarda, Repozitorijem otvorenih standarda i Repozitorijem modela

dokumenata, organizacijskih shema i postupaka i razmjenu iskustava te podršku radu informatičara u državnoj upravi.

- Sustavno pratiti ulaganja u informacijsku i komunikacijsku tehnologiju iz državnog proračuna i fondova Europske unije.
- Uspostaviti standardnu dokumentaciju te standardne postupke pripreme, ocjenjivanja, provođenja i nadzora te ocjenu kvalitete i uspješnosti projekata razvoja e-Državne uprave.
- Integrirati pozadinski ured (back office) kroz transformaciju poslovnih procesa, uspostavljanje koordinacije i primjenu otvorenih standarda kao podršku radu kontakt centra.
- Uspostaviti centar za podršku (help desk) kao pomoć državnim službenicima i namještenicima u primjeni informacijske i komunikacijske tehnologije.
- Uspostaviti sustav e-Obrazovanja u primjeni informacijske i komunikacijske tehnologije (ECDL), zajedničkih i posebnih aplikacija i servisa.

## 4 Osnovna načela

Uvođenje kvalitativnih promjena u način pružanja usluga građanima i poduzetnicima kroz One Stop Shop zahtjeva primjenu suvremenih informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT). Učinkovita i djelotvorna primjena IKT u složenim sustavima kakva je državna uprava zahtjeva postavljanje zajedničkih pravila koja će omogućiti logičko objedinjavanje informacijskih izvora i servisa, kroz zajedničku arhitekturu informacijskih sustava. Takva se arhitektura u suvremenim složenim organizacijama i državnim upravama gradi na temeljnim načelima informacijske sigurnosti, interoperabilnosti, otvorenosti, fleksibilnosti i skalabilnosti.

### 4.1 Informacijska sigurnost

Elektronička državna uprava predstavlja okosnicu razvoja informacijskog društva, osobito u smislu stvaranja povjerenja i sigurnosti građanstva i poslovnog sektora u ovakav način poslovanja, ali i povjerenja u državnu upravu koja provodi takvu modernizaciju. Sigurnost informacijskih resursa i komunikacija nužna je za uspostavljanje odnosa povjerenja s korisnicima – građanima i poduzećima. Upravo stoga državna uprava mora sustavno uvesti mjere informacijske sigurnosti. Pojam informacijske sigurnosti obuhvaća ljude, procese (organizaciju) i tehnologiju i podrazumijeva koordinirano uvođenje formalnih procedura poput procjene rizika, certifikacije osoblja i uređaja, te akreditacije tehničkih sustava za primjenu u određenom segmentu poslovnog procesa državne uprave. Uspostavljanje sigurnog informacijskog sustava je dinamičan proces tijekom cijelog životnog ciklusa sustava od faze njegovog planiranja, razvoja, implementacije, korištenja, rasta do otklanjanja. To je u suštini proces upravljanja rizicima koji uključuje procjenu, nadgledanje,



ukidanje, izbjegavanje ili prihvaćanje rizika. Pri tom se troškovi primjene dodatnih sigurnosnih protumjera procjenjuju u odnosu na koristi koja od njih proizlazi. Sustav sigurnosti informacijskih sustava mora osigurati povjerljivost, cjelovitost i dostupnost informacija.

## **4.2 Interoperabilnost**

Interoperabilnost je sposobnost informacijskih i komunikacijskih sustava i poslovnih procesa da podrže protok podataka i omoguće razmjenu informacija i znanja. Okvir interoperabilnosti je skup normi, standarda i preporuka koji opisuju postignuti ili željeni dogovor zainteresiranih strana o načinu međupovezivanja. Okvir interoperabilnosti je promjenjivi dokument koji mora pratiti tehnološke, normativne i poslovne promjene.

Osnovni preduvjeti koje mora zadovoljiti svaki standard za elektroničku transakciju između raznih institucija državne uprave, odnosno državne uprave s jedne i privatnog sektora ili građana s druge strane su:

- Identifikacija korisnika
- Standardizacija struktura podataka
- Autentikacija pošiljaoca i primaoca
- Odgovornost za poslane i primljene podatke
- Sigurnost komunikacije

Interoperabilnost se mora osigurati na tri razine – tehničkoj, semantičkoj i procesnoj.

### **4.2.1 Tehnička interoperabilnost**

Tehnička interoperabilnost odnosi se na norme i standarde za povezivanje računalnih sustava i servisa. Ona uključuje otvorena sučelja, mrežne i sigurnosne servise, podatkovni međusoftver, integraciju, prezentaciju i razmjenu podataka.

### **4.2.2 Semantička interoperabilnost**

Semantička interoperabilnost odnosi se na značenje podataka. Ona osigurava da podatak koji se razmjenjuje u svom izvoru i na cilju ima isto značenje. Semantička interoperabilnost omogućava povezivanje informacija iz različitih informacijskih resursa na smisleni način.

### **4.2.3 Procesna interoperabilnost**

Procesna interoperabilnost odnosi se na definiranje poslovnih ciljeva, modeliranje poslovnih procesa i ostvarivanje suradnje između različitih upravnih jedinica čija unutarnja organizacija i način rada se ne moraju podudarati.

Uspostavljanje procesne interoperabilnosti nužno je za zadovoljavanje potreba korisnika sustava i uspostavljanje raspoloživih i jednostavnih korisničkih servisa.

## 4.3 Otvorenost

### 4.3.1 Norme i standardi

Norme i standardi su dogovori zainteresiranih strana u okviru nekog tehnološkog područja. Predmet dogovora može biti različit – od opisa procesa do fizičkih svojstava nekog dijela opreme. Obzirom na tehnološki razvoj jasno je da norme i standardi nisu nepromjenjivi, već prate i prilagođavaju se razvoju tehnologije i potrebama korisnika. Međunarodne i nacionalne norme su dogovori donešeni i potvrđeni u okviru ovlaštenog normizacijskog tijela (DZNM – Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo, tj. od 1.1.2005. HZN – Hrvatski zavod za norme, ISO – Međunarodna organizacija za normizaciju, IEC – Međunarodno elektrotehničko povjerenstvo, CEN – Europski odbor za normizaciju, CENELEC – Europski odbor za elektrotehničku normizaciju, ETSI – Europski institut za telekomunikacijske norme.). Uz norme postoje, obvezatni, vlasnički i otvoreni standardi. Obvezatni standardi su oni koji su zbog postojanja posebnog javnog interesa zadani zakonima. Takvi su npr. standardi u području sigurnosti proizvoda. Vlasnički standardi (engl. *Proprietary standards*) nastaju kada privatna poduzeća stave na tržište raznorodne proizvode, te kroz tržišnu utakmicu jedan (ili više) takvih proizvoda dostignu dominantnu poziciju te se uspostavi *de facto* standard bez potvrde ovlaštenog normizacijskog tijela. Vlasnici ili sponzori takvih standarda mogu postavljati ograničenja na primjenu standarda tako što zahtijevaju plaćanje naknade za njihovu primjenu i/ili ne omogućavaju dostup do tehničke dokumentacije standarda. Otvoreni standardi su oni koji su dostupni svima pod jednakim uvjetima i bez plaćanja naknade, i to tako da su svi detalji tehničke dokumentacije standarda otvoreno dostupni i da je osigurana trajna dostupnost do svih verzija standarda. Svaka organizacija može zbog potreba svojih poslovnih procesa definirati vlastite interne standarde.

Primjena vlasničkih standarda dovodi do ograničenja tržišne utakmice i često korisnika veže uz jednog ili ograničeni skup dobavljača. Takva ograničenja treba izbjegavati kada je god to moguće. Nasuprot tome, primjena otvorenih standarda omogućava interoperabilnost i modularnost rješenja, te olakšava razmjenu podataka čime se proširuje izbor rješenja za operacijske sustave i aplikacije.

Informacijska infrastruktura za podršku poslovnih procesa u okviru Programa One stop shop, ali i informacijski sustavi državne uprave općenito, kada je god to moguće moraju primjenjivati široko prihvaćene i u praksi potvrđene otvorene standarde. To se posebno odnosi na proizvode za integraciju informacijskih sustava i podršku interoperabilnosti. Kriteriji na kojima će se temeljiti izbor normi ili standarda su raširenost u primjeni, pouzdanost sponzora ili vlasnika, tehnička kvaliteta i nužnost primjene norme/standarda. Raširenost u primjeni osigurava da će rješenja

primjenjena u državnoj upravi biti interoperabilna s rješenjima koja koristi privatni sektor i građanstvo. Pouzdanost sponzora ili vlasnika odnosi se na ocjenu rizika da sponzor ili vlasnik prestane održavati i/ili razvijati standard. Vlasnički standardi mogu se koristiti samo iznimno, u slučajevima kada rasprostranjenost *de facto* standarda ili nužnost pristupanja informacijskim izvorima nastalim prije početka primjene ovih načela to opravdava. TDU moraju argumentirati i opravdati svaku primjenu vlasničkih standarda. Zbog uspostavljanja tehničke i semantičke interoperabilnosti aplikacijskih rješenja u državnoj upravi biti će potrebno definirati i vlastite standarde za zapis i razmjenu podataka između subjekata u državnoj upravi, te između privatnog sektora odnosno građanstva i državne uprave, kao i druge svrhe. Proces definiranja takvih standarda mora biti otvoren i uključivati sve zainteresirane strane iz javnog i privatnog sektora (dobavljače aplikacija i opreme, službenike i namještenike u državnoj upravi, interesne udruge, akademsku zajednicu i dr.). Standardi državne uprave moraju biti otvoreni standardi, tj. javno dostupni svima bez naplate. U Središnjem državnom uredu za e-Hrvatsku vodit će se Referentna lista normi i standarda iz područja informacijske tehnologije i Repozitorij otvorenih standarda. Referentna lista normi i standarda mora biti dio tehničke dokumentacije svih nabava roba, radova i usluga u području primjene informacijske i komunikacijske tehnologije.

#### **4.3.2 Sučelja**

Arhitektura objedinjenih informacijskih sustava državne uprave zasniva se na IT servisima. To znači da je arhitektura organizirana slojevito s modulima koji implementiraju pojedine servise, a međusobno i prema postojećim informacijski sustavima u državnoj upravi komuniciraju jasno definiranim sučeljima. Za razliku od jedostavnog pristupa podacima, servisi omogućavaju razmjenu podataka u kontekstu poslovnih procesa – čime se podupire interoperabilnost.

#### **4.3.3 Specifikacije**

Funkcijske specifikacije čini skup dokumenata koji opisuju što i kako aplikacija radi iz perspektive korisnika. One su usko vezane uz poslovni proces koji aplikacija podržava i zahtjeve korisnika na funkcionalnost softverskog proizvoda. Funkcijske specifikacije u pravilu su dio natječajne i/ili tehničke dokumentacije pri nabavi softverskih proizvoda. Za svaku zahtjevanu funkciju specifikacije sadrže informacije o svrsi funkcije, ulaznim podacima (format podataka, izvori, korisničko sučelje itd.), načinu obrade podataka (algoritmi, formule itd.) i izlaznim podacima (oblici izvještaja i njihov sadržaj, očekivana količina izlaznih podataka, način isporuke i mjera uspješnosti te postupak u slučaju pogreške ili izuzetka). Funkcijske specifikacije aplikacija koje su razvijene za potrebe državne uprave ili se u njoj koriste trebaju biti javno dostupne. Kvalitetne i detaljne funkcijske specifikacije omogućavaju objektivnu provjeru kvalitete i prilagođenosti aplikacija poslovnim procesima u državnoj upravi i usporedbu konkurentnih proizvoda.

#### **4.3.4 Otvoreni izvorni kod**

Softver s otvornim izvornim kodom (engl. *open source software*) je softver čiji je izvorni kod dostupan korisniku. Takav softver često je rezultat široke suradnje i besplatno dostupan, ali može biti i komercijalan. Kod vlasničkog softvera dobavljač tj. proizvođač softvera jedini je jamac sigurnosti i pouzdanosti proizvoda i jedini dobavljač svih zakrpi i popravaka. Kod softvera s otvorenim kodom korisnik može sam provjeriti zadovoljava li isporučeni softver funkcijske, sigurnosne i druge specifikacije, te ne ovisi o dobavljaču u slučaju potrebe za naknadnim promjenama i doradama softvera. Europska komisija i zemlje članice promiču primjenu otvorenog koda u javnom sektoru i e-Državnoj upravi uz razmjenu iskustava u okviru programa Zajednice IDA i IST.

Pri nabavi aplikacijskih rješenja za državnu upravu i javni sektor potrebno je osigurati interoperabilnost rješenja unutar i između tijela javne vlasti, sigurnost informacijskih sustava, postizanje najbolje vrijednosti za investiciju, fleksibilnost za razvoj, dogradnju i integraciju, te vlasništvo nad izvornim kodom uz izbjegavanje ovisnosti o pojedinom dobavljaču. Uzimajući u obzir navedena načela:

- Pri nabavi aplikacijskih rješenja vlasnički softver i softver s otvorenim kodom trebaju se ravnopravno natjecati, a izbor rješenja treba se temeljiti na odnosu kvalitete i cijene.
- Ograničavanje na jednog dobavljača vlasničkih proizvoda i usluga treba izbjegavati.
- U slučaju nabave komercijalnog softvera treba nastojati pribaviti licencu koja uključuje pravo na izvorni kod, uključujući i pravo mijenjanja koda. Pri tom dobavljač softvera zadržava autorska prava uključujući i pravo distribucije i prodaje softvera trećim osobama.

#### **4.4 Fleksibilnost**

Razvoj i promjena osnovna su svojstva današnjice. Arhitektura integriranog informacijskog sustava državne uprave mora omogućavati brzu prilagodbu promjenama potreba, pravila, poslovnih procesa i organizacijskih struktura. Fleksibilnost je ključni čimbenik uspješnosti projekata primjene informacijske i komunikacijske tehnologije u državnoj upravi. Fleksibilna arhitektura zasniva se na modularnom dizajnu u kojem pojedini moduli implementiraju cjelovite poslovne funkcije temeljem otvorene specifikacije funkcionalnosti i sučelja. Takve module moguće je jednostavno, brzo i jeftino zamijeniti modulom drugog proizvođača i/ili drugačije funkcionalnosti, bez zadiranja u zajedničku arhitekturu informacijskih sustava.

## 4.5 Skalabilnost

Skalabilnost je svojstvo sustava da se može prilagođavati povećanju i smanjenju opterećenja. Informatička rješenja moraju osiguravati funkcionalnost ali i učinkovitost u slučaju promjena npr. broja korisnika, količine podataka ili broja transakcija. Takvo svojstvo ima modularna arhitektura u kojoj je pojedine module moguće zamijeniti modulima većeg kapaciteta ili većim brojem istovrsnih modula. Svojstvo skalabilnost mora se procjenjivati u odnosu na potrebe poslovnih procesa. Za poslovne procese koji nisu podložni promjenama opterećenja bilo bi skupo i nepotrebno zahtijevati strogo poštivanje načela skalabilnosti.

## 5 Optimizacija poslovnih i radnih postupaka

Svrha Programa One stop shop je povećati djelotvornost, učinkovitost, fleksibilnost i transparentnost rada državne uprave. To će se postići analizom i preoblikovanjem poslovnih i radnih postupaka koji omogućavaju davanje usluga građanima i poduzetnicima primjenom suvremenih informacijsko-komunikacijskih rješenja u njihovom provođenju. Pri tom su glavni ciljevi preoblikovanja postupaka postići:

- **Učinkovitost**

Poboljšati brzinu pristupa do usluga i informacija, kao i njihovu pouzdanost, uz sniženje troškova povezivanjem informacijskih resursa tijela državne uprave na centralnoj i lokalnoj razini.

- **Djelotvornost**

Uz postojeće usluge koje će postati dostupne kroz razne komunikacijske kanale, novoizgrađenom informacijsko-komunikacijskom infrastrukturom omogućiti i pružanje naprednih usluga koje prije nisu bile moguće.

- **Fleksibilnost**

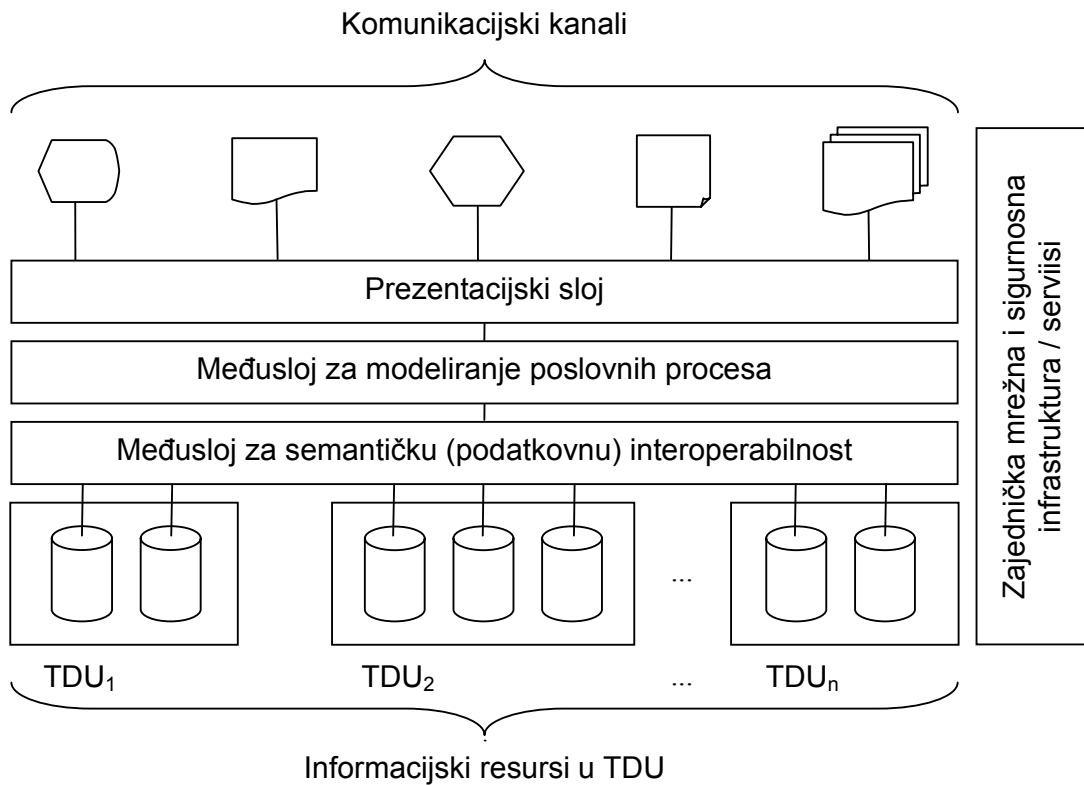
Svim građanima i poduzetnicima omogućiti dostupnost informacija i usluga kroz više komunikacijskih kanala za vrijeme i izvan redovnog radnog vremena.

- **Transparentnost**

Pojednostaviti traženje i upotrebu usluga, te tako pospješiti sudjelovanje građana i poduzetnika u političkom i javnom životu.

## 6 Zajednička arhitektura informacijskih sustava

Ostvarenje učinkovitog sustava e-Državne uprave kritično ovisi o primjeni jedinstvenog sustava normi i standarda interoperabilnosti u okviru zajedničke arhitekture informacijskih sustava tijela državne uprave. U svakom složenom poslovnom sustavu, pa tako i državnoj upravi, postoje brojna i raznorodna aplikacijska rješenja. Za ostvarenje ciljeva Programa One stop shop potrebno je



Slika 2. Zajednička arhitektura informacijskih sustava

omogućiti dostup do svih informacijskih resursa, bez obzira na to u kojem se oni TDU nalaze, na kakvoj su platformi implementirana i na kakvom računalu rade. Temeljni infrastrukturni preduvjet takvog povezivanja je umrežavanje tijela državne uprave u zajedničku širokopojasnu višeuslužnu mrežu. Računalno-komunikacijska mreža TDU i popratni infrastrukturni servisi moraju osiguravati pouzdanu i brzu povezanost, sigurnost od nedozvoljenog pristupa, mogućnost centralne autentikacije i autorizacije korisnika te pomoćne servise (kao što je npr. središnja sigurnosna pohrana podataka). Nacionalni Okvir za interoperabilnost pruža temelj za uspostavljanje međusloja za podatkovnu i semantičku interoperabilnost. Ovisno o platformi na kojoj su implementirani pojedini informacijski resursi, komunikacija se može odvijati temeljem posebno pripremljenih „adapter“ aplikacija ili standardnim XML shemama. Međusloj za modeliranje poslovnih procesa omogućava opisivanje i izvršavanje poslovnih procesa koji zahtijevaju integriranje informacijskih resursa iz nekoliko raznorodnih izvora. Prezentacijski sloj brine da informacija koja se upućuje korisniku bude prikazana integralno, bez obzira na broj izvora podataka, i u kontekstu poslovnog procesa koji je korisnik pokrenuo. Način prikaza podataka mora se pri tom prilagoditi komunikacijskom kanalu koji je korisnik odabrao – telefonski razgovor, SMS poruka, pristup računalom putem Interneta ili na Internet kiosku, WAP i sl. Korisnik sustava može biti građanin ili poduzetnik neposredno, ali i službenik na

svome radnom mjestu ili na šalteru agencije One stop shop. Slika 2. predstavlja grafički prikaz zajedničke arhitekture informacijskih sustava tijela državne uprave koji primjenjuje osnovna načela ove Strategije. Takav modularni sustav omogućava postizanje ciljeva optimizacije poslovnih i radnih postupaka, jer podržava jednostavno i brzo mijenjanje specifikacija pojedinih poslovnih procesa.

## 7 Integracijski procesi

Program One stop shop, kao dio Programa e-Hrvatska 2007, usklađen je s akcijskim planovima eEurope 2003 i eEurope 2005 u okviru Lisabonske Agende kojom je Europska unija prepoznala razvoj informacijskog društva kao jedan od svojih strateških ciljeva. Člankom 99. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju, koji se odnosi na razvoj informacijskog društva u Republici Hrvatskoj, preuzeli smo obvezu uskladiti taj razvoj sa smjernicama i politikama Europske unije. To se najbolje postiže kroz suradnju na programima EU i regionalnu suradnju. Europska unija pridaje veliku važnost razvoju informacijskog društva kao nositelju općeg gospodarskog razvoja. Takav odnos ogleda se i u programima Europske zajednice kroz koje se financira razvoj i primjena tehnologija informacijskog društva u svim područjima djelatnosti: Šesti okvirni program (6th Framework Program), GÉANT (brza i širokopoljarna mrežna infrastruktura znanstveno-istraživačkih i akademskih mreža Europe u koju je uključena i Hrvatska akademska i istraživačka računalna mreža CARNet), Grids (program za razvoj i testiranje distribuiranih računalnih sustava čija se snaga mjeri gigabitima/terabitima), IDA (odnosno od 2005. godine IDAabc – program Zajednice za podršku razmjeni podataka između državnih uprava), eContent (program za stvaranje, upotrebu i distribuciju digitalnih sadržaja u Europi), eTEN (program za podršku uvođenju e-Usluga u zemljama Europske unije).

U okviru programa IDA razvijen je i Europski okvir interoperabilnosti – temeljni dokument kojim se opisuju načela uspostavljanja interoperabilnosti elektroničkih usluga u kojima sudjeluju sudionici iz različitih zemalja članica EU. Stjecanje statusa zemlje kandidata Republici Hrvatskoj omogućava jednostavnije usklađivanje Programa One stop shop s normama i standardima za e-Usluge koji se primjenjuju u EU i Europskim okvirom interoperabilnosti.

## 8 Literatura

1. Bangemann report, European Council, Brussels, 1994.
2. Čerić V, Varga M (ur.) Informacijska tehnologija u poslovanju. Zagreb: Element, 2004.
3. Declaration of Principles: Building the Information Society: a global challenge in the new Millennium. Document WSIS-03/GENEVA/DOC/4-E, Geneva: ITU, December 2003.

4. eEurope 2005: An information society for all: An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council. COM(2002) 263 final. Brussels: Commission of the European Communities, 28.5.2002.
5. eGIF – Technical Standards Catalogue, Ver. 6.1. London: Cabinet Office, Office of the eEnvoy, November 2004.
6. eGIF – e-Government Interoperability Framework, Ver. 5. London: Cabinet Office, Office of the eEnvoy, April 2003.
7. eSEE Agenda, Stability Pact, 2002.
8. European Interoperability Framework for Pan-European eGovernment Services. Framework. IDA verzija 1.0 studeni 2004.  
(<http://europa.eu.int/ida/servlets/Doc?id=18101>)
9. Guidelines for Managing and Monitoring Major IT Projects. Wellington: State Services Commission and the Treasury, 2001.
10. Konvencija o kibernetičkom kriminalu Vijeća Europe (NN -MU 9/02).
11. National Information Society Policies: eSEEurope Initiative Common Guidelines. Bled: June 2003.
12. New Zealand e-government Interoperability Framework (NZ e-GIF) Ver 2.1. Wellington: e-government Unit, State Services Commission, 14 May 2004.
13. Plan of Action. Document WSIS-03/GENEVA/DOC/5-E. Geneva: ITU, December 2003.
14. Pravilnik o evidenciji davatelja usluga certificiranja elektroničkih potpisa (NN 54/02)
15. Todd Ramsey: On Demand Government: Continuing the e-government Journey. Lewisville: IBM Press, 2004.
16. Uredba o osnivanju Hrvatskog zavoda za norme. Narodne Novine 154/2004.
17. White Paper on Enterprise Architecture. Copenhagen: Government of Denmark, Ministry of Science, Technology and Innovation, 2003. ([www.oio.dk/arkitektur](http://www.oio.dk/arkitektur))
18. Zakon o normizaciji. Narodne novine 163/2003.