



SRFP/HCR/RCSEE/2026/008

Opis zadataka za izradu projekta

Uspostavljanje baze podataka i softverskog rešenja za evidentiranje i praćenje integracije lica kojima je odobren azil u Republici Srbiji

Ova aktivnost je nastala u okviru projekta „*Sigurne procedure. Prava za sve. Jačanje upravljanja migracijama i sistema azila u Srbiji*“, koji sprovodi UNHCR Srbija u partnerstvu sa Ministarstvom unutrašnjih poslova, Komesarijatom za izbeglice i migracije i IOM Srbija, uz podršku Vlade Švajcarske.

1. Naučilac projekta: Agencija UN za izbeglice (UNHCR)

2. Detalji projekta

Naziv projekta: Uspostavljanje baze podataka i softverskog rešenja za evidentiranje i praćenje integracije lica kojima je odobren azil u Republici Srbiji.

Svrha projekta: Uspostavljanje održivog i funkcionalnog softverskog rešenja u vlasništvu Komesarijata za izbeglice i migracije, koje omogućava efikasno evidentiranje, obradu podataka i praćenje integracije lica kojima je odobren azil.

3. Trajanje projekta:

- Isporuka baze podataka i sve planirane aktivnosti: 1. septembar-31 decembar 2026.
- Tehnička podrška u periodu 1. januar – 31. decembar 2027. godine

4. Opšti pregled projekta:

Kontekst i opravdanost

Uspostavljanje baze podataka i softverskog rešenja za evidentiranje i praćenje integracije lica kojima je odobren azil u Republici Srbiji predstavlja jedan od preduslova za uspostavljanje efikasnog, pouzdanog i na pravima zasnovanog sistema integracije. U skladu sa članovima 23, 71 i 98 Zakona o azilu i privremenoj zaštiti („Službeni glasnik RS”, br. 24/2018) i Pravilnikom o načinu vođenja i sadržini evidencija („Službeni glasnik RS”, br. 48/2018), prepoznata je potreba da se unapredi način vođenja podataka i praćenja integracije lica kojima je odobren azil u Republici Srbiji.

Podaci o korisnicima i individualnim planovima integracije se trenutno vode pretežno manuelno, kroz različite dokumente i evidencije koje nisu objedinjene u jedinstven informacioni sistem, što otežava sistematično praćenje, upravljanje slučajevima i blagovremeno reagovanje u skladu sa potrebama korisnika.

Uspostavljanjem jedinstvenog digitalnog sistema omogućilo bi se:

- Centralizovano evidentiranje i upravljanje podacima o licima kojima je odobren azil,
- Praćenje individualnih slučajeva (case management),
- Evidentiranje svih aktivnosti i usluga pruženih korisniku,
- Automatsko praćenje rokova i obaveza (npr. istek prava, potreba za ažuriranjem planova),
- Generisanje agregiranih statističkih izveštaja za potrebe izveštavanja i kreiranja politika.

Baza podataka treba da obuhvati sva lica kojima je odobren azil, odnosno predviđen je retroaktivan unos podataka od početka primene relevantnog zakonskog okvira, imajući u vidu da osnovni podaci već postoje i da je propisano njihovo trajno čuvanje.

Uspostavljanjem jedinstvenog softverskog rešenja za praćenje integracije lica kojima je odobren azil omogućilo bi se efikasnije upravljanje slučajevima, bolja koordinacija aktivnosti i pravovremeno reagovanje u skladu sa potrebama korisnika. Pored operativnih koristi, sistem bi omogućio i kvalitetnije prikupljanje i analizu podataka, što bi doprinelo izradi relevantnih izveštaja i kreiranju politika u oblasti migracija.

UNHCR kontinuirano podržava nacionalne institucije i jačanje kapaciteta za zaštitu izbeglica i njihovu integraciju. Uspostavljanje ovakve baze podataka predstavlja suštinski korak ka punoj operacionalizaciji sistema zaštite i integracije u Srbiji. Ona će biti razvijena u okviru projekta „Sigurne Procedure. Prava za sve. Jačanje upravljanja migracijama i sistema azila u Srbiji“, koji uz podršku Vlade Švajcarske sprovode UNHCR i Međunarodna organizacija za migracije, u saradnji sa Komesarijatom za izbeglice i migracije i Ministarstvom unutrašnjih poslova Republike Srbije. Projekat predviđa aktivnosti koje će doprineti definisanju funkcionalnih, pravnih i tehničkih zahteva neophodnih da Komesarijat za izbeglice i migracije Republike Srbije samostalno upravlja ovim sistemom.

5. Ukupna svrha i obim angažovanja

Opšti cilj

Uspostavljanje održivog i funkcionalnog softverskog rešenja u vlasništvu Komesarijata za izbeglice i migracije, koje omogućava efikasno evidentiranje, obradu podataka i praćenje integracije lica kojima je odobren azil.

Specifični ciljevi

- Analizirati postojeće prakse i potrebe Komesarijata za izbeglice i migracije u oblasti vođenja podataka i praćenja integracije lica kojima je odobren azil;
- Definirati funkcionalne i tehničke zahteve za sistem za vođenje slučaja;
- Razviti softversko rešenje koje omogućava centralizovano upravljanje podacima i praćenje individualnih slučajeva;
- Omogućiti praćenje rokova, obaveza i statusa prava korisnika (notification/flagging sistem);
- Obezbediti mogućnost generisanja agregiranih i anonimizovanih statističkih izveštaja;
- Uspostaviti sistem upravljanja korisničkim nalogima, ulogama i nivoima pristupa kako bi se obezbedila zaštita podataka i pristup isključivo ovlašćenih lica;
- Obezbediti usklađenost sistema sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti, informacionoj bezbednosti i upravljanju podacima;
- Izraditi detaljan korisnički i tehnički priručnik za korišćenje sistema;
- Obučiti zaposlene u Komesarijatu za izbeglice i migracije za korišćenje sistema;
- Obezbediti prenos vlasništva nad softverom (uključujući izvorni kod i tehničku dokumentaciju) na Komesarijat za izbeglice i migracije;
- Uspostaviti plan tranzicije održavanja sistema ka nadležnim institucijama ili budućem pružaocu usluga održavanja;
- Obezbediti tehničku podršku tokom procesa preuzimanja sistema, uključujući mentorski rad i asistenciju novom timu za održavanje;
- Obezbediti garantni period tehničke podrške i održavanja sistema nakon puštanja u rad, radi otklanjanja eventualnih grešaka i unapređenja funkcionalnosti uočenih tokom operativne upotrebe.

Metodološki pristup

Aktivnost se zasniva na praktičnom i korisnički orijentisanom pristupu, koji podrazumeva - kontinuiranu saradnju sa zaposlenima u Komesarijatu za izbeglice i migracije tokom celokupnog procesa razvoja. Metodološki pristup obuhvata:

- Analizu postojećih procesa i podataka koji se prikupljaju, kao i potreba Komesarijata za izbeglice i migracije (needs assessment) pripremljenu uz kombinaciju intervjua i sastanaka,
- Definisanje funkcionalnih specifikacija sistema,
- Razvoj softverskog rešenja uz iterativne konsultacije sa Komesarijatom za izbeglice i migracije uz redovno predstavljanje razvijenih funkcionalnosti,
- Testiranje sistema (pilot faza) i validaciju funkcionalnosti od strane krajnjih korisnika,
- Finalizaciju i unapređenje na osnovu povratnih informacija,
- Izradu korisničkog uputstva i obuku korisnika,
- Tehničko održavanje u toku trajanja projekta,
- Izrada administrativne i tehničke dokumentacije,
- Obezbeđivanje tehničke podrške, garantnog održavanja i asistencije tokom procesa preuzimanja sistema nakon njegovog puštanja u rad, odnosno pružiti uslugu tranzicije sistema ka budućem pružaocu usluga održavanja,
- Omogućiti prenos vlasništva nad softverom, izvornog koda i tehničke dokumentacije na Komesarijat za izbeglice i migracije;

Posebna pažnja biće posvećena:

- jednostavnosti korišćenja (user-friendly interface),
- zaštiti podataka o ličnosti i usklađenosti sa važećim propisima,
- tehničkoj održivosti sistema u okviru postojećih kapaciteta Komesarijata za izbeglice i migracije.

Jezik: Baza podataka i pisani proizvodi treba da budu isporučeni na srpskom jeziku

Planirane aktivnosti

1-15 septembar 2026

- Analiza postojećih procesa, podataka koji se prikupljaju i potreba Komesarijata za izbeglice i migracije, uz uvažavanje važećeg zakonskog i podzakonskog okvira kojim je uređen rad Komesarijata za izbeglice i migracije;
- Definisanje funkcionalnih i tehničkih zahteva sistema;
- Definisanje modela hostovanja u saradnji sa nadležnom službom Komesarijata za izbeglice i migracije;

15 septembar-30 oktobar 2026

- Razvoj softverskog rešenja uz redovno predstavljanje razvijenih funkcionalnosti, nakon završene svake faze;
- Uspostavljanje nivoa pristupa i mehanizama zaštite podataka;

1 – 15 novembar 2026

- Testiranje sistema (pilot faza);
- Izrada korisničkog priručnika (user manual) i administrativne i tehničke dokumentacije;

15 novembar – 31 decembar 2026

- Obuka zaposlenih za korišćenje sistema;
- Prenos vlasništva nad softverom (handover), uključujući izvorni kod;

1. januar – 31 decembar 2027

- Obezbeđivanje tehničke podrške.

Model hostovanja i čuvanja podataka

U okviru razvoja softverskog rešenja, biće definisan i optimalan model hostovanja i čuvanja podataka, u saradnji sa nadležnom IT službom Komesarijata, uzimajući u obzir bezbednosne, tehničke i organizacione aspekte, kao i zakonske obaveze u pogledu zaštite i trajnog čuvanja podataka.

A . Lokalno skladištenje (NAS uređaj u prostorijama Komesarijata za izbeglice i migracije)

Ovaj model podrazumeva čuvanje baze podataka na sopstvenom mrežnom skladištu u okviru lokalne infrastrukture.

Prednosti:

1. puna kontrola pristupa podacima,
2. visoka brzina pristupa u okviru lokalne mreže,
3. podaci fizički ostaju unutar institucije,
4. dugoročno isplativo nakon inicijalnog ulaganja.

Ograničenja:

1. odgovornost za održavanje, bezbednost i ažuriranja je u potpunosti na Komesarijatu,
2. rizik od gubitka podataka u slučaju fizičkih oštećenja (požar, poplava, krađa) bez adekvatnog rezervnog rešenja,
3. ograničena skalabilnost koja zahteva dodatna ulaganja u hardver.

B . Državni data centar (Kragujevac)

Ova opcija podrazumeva korišćenje postojeće infrastrukture ili uspostavljanje novih virtuelnih mašina u okviru državnog data centra.

Prednosti:

1. visok nivo pouzdanosti (rezervno napajanje, stabilna infrastruktura),
2. napredna fizička i tehnička sigurnost,
3. dostupnost stručne tehničke podrške.

Ograničenja:

1. potreban viši nivo tehničkog znanja za administraciju sistema,
2. ograničeni postojeći kapaciteti (npr. prostor na serverima),
3. potencijalno složen i vremenski zahtevan proces obezbeđivanja dodatnih resursa.

C . Cloud rešenje (onlajn hostovanje)

Ova opcija podrazumeva korišćenje komercijalnih cloud usluga za skladištenje i obradu podataka.

Prednosti:

1. visoka skalabilnost u skladu sa potrebama sistema,
2. ugrađeni mehanizmi za backup i oporavak podataka,
3. pristup sistemu sa različitih lokacija.

Ograničenja:

1. zavisnost od internet konekcije,
2. troškovi kontinuiranog održavanja (pretplate),
3. potreba za dodatnom procenom usklađenosti sa propisima o zaštiti podataka o ličnosti, s obzirom na to da se podaci čuvaju kod treće strane.

U cilju obezbeđivanja fleksibilnosti u fazi razvoja i testiranja, kao i stabilnosti i bezbednosti u produkcionom okruženju, predlaže se fazni pristup hostovanju sistema. Tokom faze razvoja i pilotiranja, predlaže se korišćenje cloud rešenja (opcija V), koje omogućava bržu implementaciju, lakše testiranje i veću dostupnost sistema svim relevantnim akterima. Nakon finalizacije sistema i uspešno sprovedene pilot faze, predlaže se migracija na infrastrukturu državnog data centra (opcija B), čime bi se obezbedila viša kontrola, bezbednost podataka i usklađenost sa institucionalnim i regulatornim zahtevima. Ovakav pristup omogućava optimalno korišćenje prednosti oba modela – fleksibilnosti u inicijalnoj fazi i pouzdanosti u dugoročnoj upotrebi sistema.

Indikatori uticaja

(Očekivani kvalitativni i kvantitativni efekti)

- Unapređena dostupnost, kontinuitet i kvalitet podrške licima kojima je odobren azil u Republici Srbiji kroz efikasnije praćenje njihovih potreba, planiranje mera integracije i koordinaciju podrške.
- U okviru Komesarijata za izbeglice i migracije uspostavljena je operativna baza podataka i softversko rešenje za evidentiranje i praćenje integracije lica kojima je odobren azil u Republici Srbiji, a u skladu sa relevantnim normativnim okvirima za zaštitu podataka o ličnosti.
- Unapređena ujednačenost i doslednost podataka, potvrđena objedinjavanjem svih postojećih evidencija o licima kojima je odobren azil u Republici Srbiji.
- Efikasan tok rada za ažuriranje i preuzimanje podataka, koji omogućava brže upravljanje predmetima i izveštavanje.
- Ojačani institucionalni kapaciteti kroz obuku relevantnih zaposlenih u Komesarijatu za izbeglice i migracije za korišćenje i administraciju sistema.
- Unapređeno planiranje i donošenje odluka zahvaljujući dostupnosti pouzdanih podataka u realnom vremenu.
- Usklađenost sa Zakonom o azilu i privremenoj zaštiti i nacionalnim standardima zaštite podataka kroz ugrađene mehanizme zaštite i kontrole pristupa.

Indikatori uspeha

- **Blagovremenost:** Sve planirane aktivnosti i isporuke realizovane u skladu sa planom za period septembar–decembar 2026 . Pružena tehnička podrška u periodu 1. januar – 31. decembar 2027. godine
- **Kvalitet:** Baza podataka zadovoljava operativne potrebe Komesarijata za izbeglice i migracije, nacionalne kao i standarde UNHCR-a za podatke osetljive na pitanja zaštite.
- **Funkcionalnost:** Sistem funkcioniše stabilno, prolazi sve faze testiranja i podržava predviđene radne tokove.
- **Obuka i prihvatanje/integrisanje sistema u svakodnevni rad:** Svi predviđeni zaposleni uspešno su završili obuku, razumeju svoje uloge i odgovornosti u sistemu i sposobni su da samostalno koriste funkcionalnosti sistema u svakodnevnom radu.
- **Bezbednost:** Usklađenost sa nacionalnim pravilima zaštite i čuvanja podataka, uključujući zaštitu podataka o ličnosti, kao i standardima UNHCR-a, uspešno sprovedeni testovi penetracije i ranjivosti sistema.
- **Isplativost:** Uspostavljeno je centralizovano digitalno rešenje koje smanjuje administrativno opterećenje, dupliranje evidencija i potrebu za paralelnim vođenjem podataka u više sistema.

- **Održivost:** Komesarijatu za izbeglice i migracije predati su izvorni kod, tehnička i korisnička dokumentacija, pružena je asistencija tokom tranzicije sistema na drugog pružaoca usluga koji će nastaviti sa održavanjem sistema i pružena je tehnička podrška u periodu 1. januar – 31. decembar 2027. godine.

6. Praćenje i kontrola napretka (zahtevi za izveštavanje, periodičnost, format, rokovi):

Potpuno razvijena i uspostavljena operativna baza podataka i softversko rešenje za evidentiranje i praćenje integracije lica kojima je odobren azil u Republici Srbiji za potrebe Komesarijata za izbeglice i migracije, a u skladu sa relevantnim normativnim okvirima za zaštitu podataka o ličnosti. Unapređena ujednačenost i doslednost podataka, što se ogleda u objedinjavanju postojećih evidencija o licima kojima je odobren azil, kao i efikasan tok rada za ažuriranje i preuzimanje podataka, omogućavaju brže upravljanje slučajevima i izveštavanje. Ojačani institucionalni kapaciteti kroz obuku relevantnih zaposlenih u Komesarijatu za korišćenje i administraciju sistema.