

JAVNI POZIV ZA DOSTAVLJANJE PONUDE ZA DIZAJN I IZRADU DVIJE OFFLINE BAZE PODATAKA

(Hotline i Helpline)

1. Osnovne informacije

Centar za sigurni internet u Bosni i Hercegovini, kojim rukovodi Međunarodni forum solidarnosti - EMMAUS (MFS-EMMAUS) poziva zainteresovane eksperte/agencije da dostave ponude za izradu dvije offline baze podataka (Helpline i Hotline), sa naprednim funkcijama obrade, izvještavanja i vizualizacije.

Centar za sigurni internet (CSI) u Bosni i Hercegovini je angažiran na sprečavanju nasilja nad djecom u digitalnom okruženju, prevenciji i podizanju svijesti o sigurnosti na internetu, edukaciji djece, mladih, roditelja, prosvjetnih radnika i drugih profesionalaca.

Aktivnosti Centra za sigurni internet uključuju:

- prevenciju i podizanje svijesti kroz Informativni centar;
- podršku i savjetovanje putem besplatne SOS linije za podršku (0800 22 323) - Helpline;
- prijavu neprimjerene online komunikacije i sadržaja, kao i bilo kojeg oblika nasilja nad djecom kroz SOS liniju za prijavu - Hotline;
- uključivanje mladih u kreiranje i realizaciju aktivnosti Centra kroz Omladinski panel.

Pogledajte više na www.sigurnodijete.ba

2. Svrha i cilj

Svrha izrade dvije zasebne offline baze podataka (HELPLINE i HOTLINE) jeste uspostavljanje sigurnog, funkcionalnog i standardizovanog sistema za evidentiranje, analizu i izvještavanje o slučajevima nasilja nad djecom, s posebnim fokusom na digitalno okruženje.

Offline baze omogućavaju profesionalcima koji rade na zaštiti djece da na siguran, organizovan i kontrolisan način upravljaju osjetljivim prijavama, bez rizika od neovlaštenog pristupa, uz potpunu kontrolu nad procesom obrade podataka i statističkim praćenjem.

HELPLINE i HOTLINE baze bit će funkcionalno neovisne i međusobno odvojene – svaka sa sopstvenom infrastrukturom pristupa, login podacima i korisničkim pravima, bez mogućnosti međusobne razmjene ili uvida u podatke. Time se osigurava potpuna povjerljivost i ograničenje pristupa u skladu s principima minimalnog pristupa i zaštite osjetljivih informacija.

Istovremeno, obje baze bit će integrisane unutar jedinstvene platforme koja omogućava centralizovano administriranje sistema. Administrator platforme imat će mogućnost upravljanja korisničkim nalogima, dodjele uloga, kontrole pristupa i nadzora (audit trail), bez kompromitovanja odvojenosti i sigurnosnih standarda svake pojedinačne baze.

Ciljevi i tehnički zahtjevi razvoja dvije offline baza podataka su:

- **osigurati efikasno upravljanje prijavama** nasilja nad djecom, s posebnim naglaskom na digitalno nasilje, kroz strukturisanu, sigurnu i standardizovanu obradu podataka;
- **omogućiti klasifikaciju i praćenje prijava** u skladu s međunarodnim smjernicama i internim procedurama Centra za sigurni internet;
- **unaprijediti analitičke kapacitete Centra za sigurni internet** kroz generisanje izvještaja (zaštićeni ili nezaštićeni PDF dokument) i grafikona koji omogućavaju vizuelno praćenje obrazaca nasilja (npr. po datumu, vrsti sadržaja, uzrastu, spolu, lokaciji hostinga i sl.);
- **povećati operativnu efikasnost** kroz automatizovano generisanje standardizovanih odgovora i obrazaca za komunikaciju s nadležnim institucijama i podnosiocima prijava;
- **poboljšati zaštitu ličnih podataka djece** kroz lokalno (offline) skladištenje podataka uz visoke sigurnosne standarde;
- **omogućiti jednostavno korisničko iskustvo** kroz intuitivan dizajn, napredne opcije pretrage i filtracije, te jasno označavanje statusa prijava;
- **osigurati potpunu kontrolu pristupa i aktivnosti korisnika**, uključujući administratorske funkcije i evidenciju svih izmjena;
- **pružiti preciznu evidenciju i mogućnost ažuriranja prijava**, uključujući redni broj prijave, vrijeme (prijem, obrada, dostavljanje odgovora i drugo), ID broj analitičara koji je unio prijavu, izmjene statusa (u obradi, završeno, nepotpuna prijava, dostavljeno nadležnim institucijama i drugo), odabir relevantnog člana KZ, zatim dodavanje naknadnih informacija i vizuelno označavanje faza u obradi slučajeva (npr. zelena oznaka/kvakica za završenu prijavu);
- **sistem treba omogućiti unos prethodno evidentiranih prijava** (cca 5.000), putem grupisanih formi po godinama, mjesecima i vrsti prijave, radi integracije postojećih podataka u novu bazu i omogućavanja pretrage i izvještavanja na osnovu kompletne evidencije.

Kroz implementaciju ovih baza, Centar za sigurni internet dodatno profesionalizira i standardizira svoj rad u oblasti zaštite djece, čime doprinosi jačanju odgovora sistema na nasilje u digitalnom okruženju i seksualno iskorištavanje djece u Bosni i Hercegovini.

Svi dodatni tehnički i funkcionalni detalji, uključujući precizne specifikacije i prilagođavanja, bit će definirani u neposrednoj saradnji s osobljem Centra za sigurni internet tokom procesa planiranja i izrade, kroz konsultacije i radne sastanke.

3. Dužnosti i obaveze ponuđača

Odabrani ponuđač (fizičko ili pravno lice) obavezuje se da u ugovorenom vremenskom okviru isporuči:

- dvije funkcionalno neovisne baze podataka (HELPLINE i HOTLINE), u skladu sa svrhom, ciljevima i tehničkim zahtjevima definisanim u tački 2 ovog poziva;
- cjelokupan tehnički paket koji uključuje instalaciju baza na definisane uređaje Centra za sigurni internet, izradu korisničkog i administratorskog interfejsa, primjenu taksonomije, automatizaciju izvještaja, rad u offline režimu i druge funkcionalnosti;
- prateću tehničku dokumentaciju, uputstva za korisnike i administraciju sistema;
- testiranje sistema, otklanjanje eventualnih tehničkih grešaka i obuku korisnika prije finalne primopredaje;

- osnovnu tehničku podršku i mogućnost manjih korekcija/nadogradnji tokom najmanje 12 mjeseci nakon završetka isporuke;
- poštivanje svih odredbi ugovora, standarda zaštite podataka i povjerljivosti u radu sa osjetljivim informacijama;
- dostavu fizičke kopije instalacionog paketa svake baze podataka (HELPLINE i HOTLINE), zajedno s tehničkim uputama za samostalnu instalaciju, upravljanje administratorskim pravima i postupke za sigurno pravljenje i obnavljanje backup kopija. Uputstvo mora sadržavati jasne korake za izvođenje redovnog zaštićenog backup-a, kao i proceduru za prenos podataka na novu instancu baze u slučaju tehničkog kvara ili gubitka pristupa.

4. Vremenski okvir

Za sve zadatke definisane Uslovima angažmana, ekspert/agencija će biti angažovani do 28. jula 2025. godine.

Očekivani/planirani ishod	
Sastanak sa predstavnicima Centra za sigurni internet (Hotline analitičar i psiholog na Helpline liniji)	03.07.2025.
Jasno definisane faze razvoja baza s preciznim vremenskim okvirima	07.07.2025.
Dostavljanje finalnog koncepta/prijedloga za izradu baza	09.07.2025.
Dostavljanje prve verzije baza	18.07.2025.
Testirane i optimizirane baze koje ispunjavaju sve tehničke i administrativne zahtjeve	23.07.2025.
Realizovana obuka za korisnike baze, kao i dostavljen priručnik sa instrukcijama za korištenje	25.07.2025.
Postavljena finalna verzija baza	28.07.2025.

5. Ekspertiza i iskustvo

Za realizaciju aktivnosti definisanih ovim ToR-om, ponuđač (ekspert ili agencija) treba ispunjavati sljedeće kriterije:

- dokazano iskustvo u razvoju aplikacija, baza podataka i informacionih sistema, poželjno u offline okruženju, sa fokusom na obradu osjetljivih podataka i zaštitu privatnosti;
- tehnička ekspertiza u radu s bazama kao što su Microsoft Access, SQL, FileMaker ili drugim relevantnim alatima za izradu lokalno instaliranih rješenja;
- iskustvo u implementaciji sistema za klasifikaciju podataka, filtraciju, izvještavanje i vizuelizaciju (npr. izrada grafikona, dashboarda, automatizovanih PDF izvještaja);
- poželjno poznavanje sigurnosnih standarda u radu sa podacima o maloljetnicima, uključujući enkripciju, kontrolu pristupa i audit logove;
- sposobnost za razvoj intuitivnog i preglednog korisničkog interfejsa prilagođenog korisnicima;
- poželjno prethodno iskustvo u saradnji sa organizacijama iz oblasti zaštite djece, ljudskih prava, sigurnosti na internetu ili pravosuđa;

- spremnost na blisku i kontinuiranu saradnju sa timom Centra za sigurni internet tokom svih faza razvoja, kao i osiguranje podrške nakon isporuke sistema.

6. Intelektualno vlasništvo

Svi proizvodi koji nastanu u okviru ove aktivnosti (pisana, digitalna, dokumentacija, baze podataka) pripadaju Centru za sigurni internet, koji ima ekskluzivna prava nad njihovom upotrebom i daljom distribucijom. Osim za potrebe ove aktivnosti, dokumenti i proizvodi neće biti korišteni u druge svrhe bez prethodnog pismenog odobrenja Centra za sigurni internet, a u skladu sa Zakonima o autorskim pravima po nacionalnim i međunarodnim standardima.

7. Prijava

Zainteresovani eksperti/agencije treba da pripreme i dostave ponudu (sa odgovarajućim prilogima) na lokalnom jeziku, što uključuje:

1. portfolio sa referencama i primjerima prethodnih radova;
2. finansijsku ponudu (formular u prilogu);
3. prijedlog koncepta baze podataka.

Poziv je otvoren za fizička i pravna lica registrovana/sa prebivalištem u Bosni i Hercegovini.

Zainteresovani eksperti/agencije treba da dostave svoju ponudu na sarajevo@mfs-emmaus.ba najkasnije do **01. jula 2025. godine**.

POSEBNI ZAHTJEVI

Uz potpisani Ugovor, Ponuđač je obavezan potpisati da će poštivati sljedeće procedure: etički kodeks, politika zaštite djeteta, izjava o povjerljivosti podataka, politika za zaštitu seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja.