



**СТРАТЕГИЈА ЗА РАЗВОЈ НА ИКТ
НА ЦАРИНСКАТА УПРАВА
2021 – 2025**

Март 2021



Содржина

1. Резиме.....	6
2. Вовед.....	6
3. Мисија.....	7
4. Визија.....	7
5. Стратешки цели.....	8
Цел 1: Интерконективност и интероперабилност со ИКТ системите на ЕУ.....	8
Цел 2: Имплементација на стандардите за интеграција со Националната платформа за интероперабилност.....	8
Цел 3: Унапредување на ИКТ опкружувањето.....	9
Цел 4: Примена на современи технологии и практики за имплементација на деловните побарувања.....	9
Цел 5: Унапредување на примената на интернетот, интранетот и социјалните мрежи во царинското работење.....	10
6. Финансиски ресурси.....	10
7. Човечки ресурси.....	11
8. Критични фактори на успех.....	11
9. Имплементација на стратегијата.....	11
Прилог 1 - Организација и политики за ИКТ развој на ЦУ.....	14
1. Организациона структура на Секторот за ИКТ.....	15
1.1. Преглед.....	15
1.2. Потребни ресурси.....	16
2. Методологии и политики на управување.....	17
2.1. Методологијата за управување со животен циклус и проекти.....	17
2.2. Политика за управување со човечки ресурси.....	18
2.3. Политика за ангажирање на надворешна поддршка.....	20
2.4. Политика за финансирање.....	22
2.5. Политика за ИКТ набавки.....	22
3. Технички политики и системска околина.....	23
3.1. Развој и имплементација на апликации.....	24
3.2. ИКТ инфраструктура.....	24
3.3. Безбедност.....	26
3.4. Заштита на податоците и возобновување по катастрофа.....	27



3.5.	Управување со пристап до системи	27
3.6.	Управување со внатрешни корисници.....	28
3.7.	Управување со надворешни корисници (одржување и поддршка за корисниците).....	29
3.8.	База на знаење и е-учење	29
3.9.	Сервис деск, решавање на инциденти и проблеми.....	30
3.10.	Стандарди и методологии	31
3.11.	Стандарди за техничка документација.....	32
4.	Слобода на информирање, заштита на податоците и здравје и безбедност.....	33
5.	Одржување на стратегијата.....	33



Историја на документот				
Издание	Датум на издание	Опис	Направени промени	
			Опис на промената	Променети страници/ точки/глави
1	2	3	4	5
01		Прво издание	/	/
02		Второ издание	Усогласен текст согласно извештај на Влада на Република Северна Македонија бр. 44.2-19/42	Стр. 8, точка 5: Стратешки цели

Референтни документи	
Референца	Наслов на документот
Стратешки план	Стратешки план на Царинската управа на Република Северна Македонија со Акционен план на Царинската управа
Извештај на ЕУ	Извештај на ЕУ за напредокот
	Стратегијата за имплементирање на интероперабилност (СИИ)
MASP	Multi - Annual Strategic Planning (Повеќегодишно Стратешко Планирање)
	Упатство за управување со животен циклус на апликации и ИКТ системи
	Прирачник за управување со проекти
	Закон за јавни набавки

Термин или кратенка	Значење
---------------------	---------



ЦУ	Царинската управа на Република Северна Македонија
ИКТ	Информатички и комуникациски технологии
ИТ	Информатичка технологија
ЕУ	Европска унија
EOR12	Economic Operators Registration and Identification subsystem 2 (Систем за регистрација и идентификација на економските оператори 2)
AES	Automated Export System (Автоматизиран извозен систем)
NCTS (НКТС)	New computerized transit system (Нов компјутеризиран транзитен систем)
CDEPS (СОЦДАД)	Customs declaration and excise processing system (Систем за обработка на царински декларации и акцизни документи)
ITO (ИТЕ)	Integrated Tariff environment (Интегрирана тарифна околина)
DG TAXUD	Directorate - General responsible for Taxation and Customs Union (Генерална дирекција за даноци и царини на ЕУ)
ITIL	Information Technology Infrastructure library
PRINCE2	Projects IN Controlled Environments (Project management method)
TEMPO	TAXUD Electronic Management of Projects Online
RUP	Rational Unified Process (software development methodology)
RDBMS	Relational database management system
UCC	Union Customs Code
CD	Customs Decision
BTI	Binding Tariff Information
Sur.3	Surveillance 3
ITMS	Integrated Tariff Management System
NSW	National Single Window
UUM&DS	Uniform User Management & Digital Signature
CCN2	Common Communication Network 2
CS/RD2	Central Services/Reference Data 2
BI&DWH	Business Intelligence/Data Warehouse
CMS	Control Management System
CCTV-ANPR	Closed-circuit television -Automatic number plate recognition
DR	Disaster Recovery
HW	Hardware infrastructure



1. Резиме

Во овој документ е даден патоказот по кој ќе се одвива развојот на информатичката и комуникациската технологија во Царинската управа на Република Северна Македонија во следните пет години (2021 – 2025). Во него се дадени мисијата, визијата и стратешките приоритети и цели на ЦУ во развојот на ИКТ, како и активностите и неопходните ресурси за нивна реализација.

2. Вовед

Во периодот 2021 – 2025 година, ЦУ планира да имплементира повеќе проекти од сите области од царинското работење, кои треба да бидат информатички поддржани. Најголем број од овие проекти се дел од процесот на подготовка за пристапување на Република Северна Македонија во Европската Унија (ЕУ).

Во основите на оваа стратегија се корисничките барања и цели кои произлегуваат од деловната стратегија на ЦУ, а се усогласени со приоритетите и плановите на национално и европско ниво.

Дигитализацијата на ЦУ и развојот на информатичките и комуникациските технологии е еден од клучните фактори за модерна царинска администрација. Во тој контекст, Царинската управа мора да биде подготвена за сите предизвици и да ги следи и во развојот да ги применува новите ИКТ технологии.

За да се справи со претстојните промени и големиот број на комплексни проекти, кои треба да се реализираат паралелно, во краток временски период, потребна е стабилна организација, мотивирани вработени и јасна слика и патоказ кон иднината.

Примената на меѓународните стандарди и методологии ќе претставува голем чекор напред во остварувањето на поголема ефикасност и успешност во реализацијата на проектите.

Оваа стратегија претставува генерална рамка на активностите кои треба да се реализираат во наредниот период и не е фокусирана на деталите за нивна

реализација. Стратегијата е „жив“ документ кој редовно ќе се ажурира, со цел да ги опфати промените во ИКТ развојот кои ќе се случуваат во иднина.

3. Мисија

Мисијата на Царинската управа за развојот на ИКТ произлегува од деловната стратегија на ЦУ и се состои во:

- Поддршка на сите активности на ЦУ за обезбедување на автоматско собирање на царинските и други давачки на најдобар можен начин;
- Поддршка на правилната примена на законските прописи при спроведувањето на царинските постапки преку електронските системи;
- Поддршка на раководството на ЦУ со потребните анализи при носењето на одлуките;
- Поддршка на царинските службеници со воспоставување на едноставни и ефикасни апликативни решенија;
- Поддршка на потребите на деловната заедница преку поедноставување на процесите;
- Примена на новите технологии во оптимизација на деловните процеси;
- Поддршка на борбата против измамите и другите опасни незаконски активности.

4. Визија

Визијата на Царинската управа за развојот на ИКТ е преку воспоставување на модерна царинска администрација со високо ниво на автоматизација, ефикасност и ефективност во работењето и користењето на услугите, во согласност со законските прописи:

- Да бидеме водечка ИКТ администрација во Република Северна Македонија;
- Да ја зголемиме ефикасноста на царинското работење и да придонесеме во намалувањето на измамите и корупцијата;
- Да имплементираме безхартиена околина во царинското работење;
- Да имплементираме интерконекција и интероперабилност со европските царински системи;
- Да имплементираме лесно достапни и едноставни кориснички системи за нашите партнери од деловната заедница и другите владини институции.

5. Стратешки цели

Цел 1: Интерконективност и интероперабилност со ИКТ системите на ЕУ

Поврзувањето и воспоставувањето на интероперабилност помеѓу ИКТ системите на ЦУ и системите на ЕУ е еден од најважните предуслови за пристапување на Република Северна Македонија во ЕУ. Тој процес вклучува реализација на многу проекти за имплементација на повеќе системи, со дефинирање на јасна и прецизна временска рамка и приоритети, вклучувајќи ги и улогите и одговорностите на сите инволвирани страни. Изминатиот период, ЦУ имплементираше одредени ИКТ системи, кои во периодот пред нас треба да бидат соодветно променети и усогласени со истите во ЕУ.

Специфични активности:

- Подготовка за интерконекција и интероперабилност со системите на ЕУ;
- Имплементација на системи усогласени со системите на ЕУ, а кои можат да бидат воспоставени пред пристапувањето во ЕУ.

Конкретните проекти и активности се дефинирани во Акциониот план на ЦУ, во областа на интерконективност и интероперабилност со системите на ЕУ, кој ќе се дополнува и усогласува со приоритетите, опфатот и динамиката на реализација на проектите од Повеќегодишниот стратешки план на ЕУ за имплементација на е-Царина (MASP¹). Активностите кои се дадени во Акциониот план во Прилог 2 даваат детали за првата фаза од реализацијата на проектите која се однесува на периодот 2021-2023 и зависно од проектите најчесто се однесува на национален развој на системите. Паралелно со овие активности ќе се работи на понатамошна анализа за целосно усогласување со системите на ЕУ преку имплементација на идните проекти во текот на втората фаза во периодот 2024-2025.

Цел 2: Имплементација на стандардите за интеграција со Националната платформа за интероперабилност

Имплементацијата на стандардите за интероперабилност согласно Националната платформа за интероперабилност е област која ЦУ ја опфаќа во фазите на планирање, дефинирање на потребите и имплементација на проектите за развој на нови ИКТ системи, земајќи ги во предвид националните прописи од областа на електронското управување и електронските услуги, електронските документи,

¹ MASP - Multi-Annual Strategic Plan ЦУ

https://ec.europa.eu/taxation_customs/general-information-customs/electronic-customs_en#heading_2



електронската идентификација и доверливите услуги и применувајќи ги соодветно потребите и стандардите за интерконективност и интероперабилност со ИКТ системите на ЕУ.

Специфични активности:

- Планирање и дефинирање на потребите и стандардите за интерконективност и интероперабилност во развојот на новите ИКТ системи на ЦУ;
- Имплементација на потребите и стандардите во согласност со прописите за интероперабилност и интерконективност во рамките на националниот и ЕУ домен.

Цел 3: Унапредување на ИКТ опкружувањето

Примената на најсовремените технолошки решенија во царинското работење се основни столбови за воспоставување на модерна царинска администрација. Инвестициите во нова ИКТ опрема, развојот на апликации и одржувањето на системите треба внимателно да се планираат. Управувањето со информациите внатре и надвор од ЦУ, постојано треба да се подобрува. Компјутерскиот криминал во иднина ќе расте, а безбедноста и заштита на податоците и системите за возобновување по катастрофа се повеќе ќе добиваат на значење.

Специфични активности:

- Консолидација и модернизација на ИКТ инфраструктурата;
- Имплементација на системи за возобновување по катастрофа (Disaster recovery);
- Имплементација на системи и стандарди за управување со безбедност и заштита на информациите;
- Имплементација на системи за унапредување на интероперабилноста на национално и регионално ниво (Data Warehouse, National Single Window) (дел од активностите за оваа имплементација се дефинирани во Акциониот план на ЦУ во делот за интерконективност и интероперабилност со системите на ЕУ;
- Примена на нови стандарди и техники за развој и одржување на ИКТ системите.

Цел 4: Примена на современи технологии и практики за имплементација на деловните побарувања

Една од целите е примена на современи стандарди и практики при дефинирањето и реализацијата на деловните побарувања на ЦУ, пред се со користење на соодветна проектна методологија за имплементација на нови концепти и ИТ решенија, докажани на ИТ пазарот.



Специфични активности:

- Примена на современи проектни методологии во развојот на ИКТ системите;
- Имплементација на нови е-иницијативи во царинското работење (е-трговија, е-банкарство, е-учење).

Цел 5: Унапредување на примената на интернетот, интранетот и социјалните мрежи во царинското работење

ЦУ ќе тежнее кон зголемување на транспарентноста и навременото информирање на сите учесници во царинските постапки, како и на корисниците на ИТ системите, преку зголемена примена на интернетот, интранетот и современите социјални мрежи.

Специфични активности:

- Настап на ЦУ на сите видови на виртуелни медиуми, вклучително и прилагодување на царинските апликации;
- Модернизација на интернет и интранет страницата на ЦУ;
- Примена на социјалните медиуми во работењето (Facebook, Twitter и други).

6. Финансиски ресурси

Реализација на проектите и активностите од Стратегијата за развој на ИКТ во ЦУ ќе биде пред се насочена кон следните извори на финансирање:

- Буџетот на Република Северна Македонија;
- ЕУ ИПА фондовите;
- Светската банка;
- Други меѓународни фондови.

Со цел навремена и ефикасна апликација и искористување на изворите на финансирање, потребно е навремено планирање и подготовка на предлог проектите кои се опфатени во стратешките цели. Имајќи ја предвид комплексноста на развојот и имплементацијата на планираните системи и активности, и потребата од нивно перманентно унапредување, од големо значење е обезбедување на повеќегодишна финансиска поддршка за планираниот развој.



7. Човечки ресурси

Еден од основните предуслови за остварување на стратешките цели од овој документ, вклучувајќи го и евроинтегративниот процес за пристапување во ЕУ, е обезбедување на соодветна организациска структура и доволен и потребен број на едуцирани и мотивирани вработени кои ќе работат на нивна реализација.

Недостатокот на вработени во Секторот за ИКТ е и еден од постојаните заклучоци во извештаите од ИТ мониторинг мисиите на DG TAXUD.

Во наредниот период неопходно е да се зголемува бројот на вработените кои ќе учествуваат во развојот и имплементацијата на ИТ системите. Анализите покажуваат дека тој број треба да биде 5 нововработени годишно.

Исто така треба да се овозможи соодветна мотивираност преку зголемување на примањата на вработените во Секторот за ИКТ, наградувања за сработеното, преку реализација на соодветни обуки и зголемување на вештините, и преку подобрувањето на условите за работа.

Мотивираните вработени се основната движечка сила и алатка во остварувањето на зацртаните цели.

8. Критични фактори на успех

Остварувањето на поставените цели од Стратегијата за развој на ИКТ на ЦУ зависи од следните фактори:

- Висока посветеност на највисокото раководство на ЦУ;
- Обезбедување на потребните финансиски и човечки ресурси;
- Висока посветеност и мотивираност на вработените.

9. Имплементација на стратегијата

Стратегијата за развој на ИКТ на ЦУ ќе се имплементира преку Акциониот план на ЦУ.



Реализацијата на планираните активности треба да биде претходно одобрена од страна на Министерството за финансии.

Секторот за ИКТ редовно ќе го следи и оценува нивното спроведување.

Со донесување на оваа Стратегија престанува да важи 01.10.00.СТ.038.02 Стратегија за развој на ИКТ на ЦУ (2019-2023), бр.01-004364/19-0002 од 11.03.2019 година.

в.д. Директор,
м-р Славица Кутиров

Бр. 01 - 016255/21 - 0001
Скопје, _____г.

Прилози:

1. Прилог 1 - Организација и политики за ИКТ развој на ЦУ
2. Прилог 2 - Акционен план на ЦУ за интерконективност и интероперабилност на ЦУ со системите на ЕУ (2021 – 2023)

Изработил: Ристо Панчовски
Зорица Ашиковска Пејковска
Мартин Арнаутов
Калина Васовска

Одобрил: м-р Славица Кутиров



Стратегијата ја подготви:	Сектор за информатички и комуникациски технологии
Приматели:	Директор, Заменик директор, Советници на директорот, Помошници директори на сектори, Началници на независни одделенија Управници на царинарници
Примерок доставен за:	Интерна/екстерна употреба
Оригиналот се чува во:	Сектор за информатички и комуникациски технологии Архива

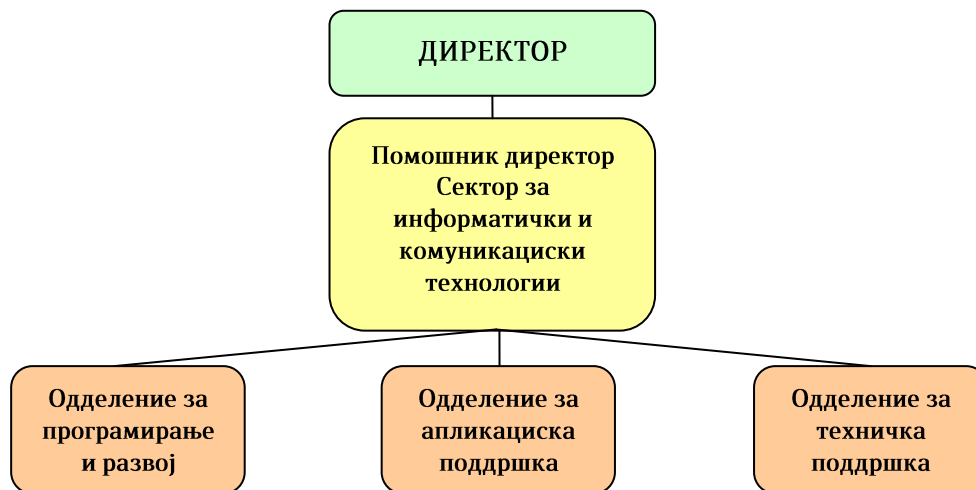


Прилог 1 - Организација и политики за ИКТ развој на ЦУ

1. Организациска структура на Секторот за ИКТ

1.1. Преглед

1. Организациската структура на Секторот за ИКТ и доделените одговорности се изработени со цел да се оптимизираат ресурсите кои се потребни за поддршка на целите на Секторот за ИКТ и целите на ЦУ во целост. Усвоената структура е слична на структурата која е воспоставена во бројни земји-членки на Европската унија.



Организациска структура на Секторот за ИКТ

2. Со цел да се обезбеди непрекинатоста на деловните процеси, да се подобри поддршката за крајните корисници и да се унапреди управувањето со ИКТ системите, а воедно да се овозможи примена на препораките од ITIL и методологиите за управување со животен циклус, вклучувајќи го и управувањето со проекти, Секторот за ИКТ во следниот период ќе помине низ процес на реорганизација. Новата реорганизација и распределба на вработените заедно со новата организациска структура и систематизација ќе придонесе за поголема ефикасност и ефективност во остварувањето на наведените цели и успешно извршување на доделените одговорности Секторот за ИКТ.

1.2. Потребни ресурси

3. Екстраполацијата на податоците за бројот на вработени, базирани на 220 работни денови во годината, резултира на искористувањето на ресурсите во обем од 28 човек/години само за извршување на основните оперативни активности (техничка и апликативна поддршка за корисниците, мониторирање на системите, генерирање на извештаи). Со оглед на фактот дека Секторот за ИКТ моментално има 26 вработени, се доаѓа до заклучок дека има недостаток на 2 вработени за извршувањето на овие активности. Дополнителен проблем е реализацијата на сите други обврски на Секторот за ИКТ вклучувајќи подготовка на стратешка документација, подготовка на документација за новите системи, преглед на квалитетот на новата системска документација, учество во проектите за развој на новите и унапредување на постоечките ИКТ системи и поддршка за секундарните системи како што се евидентирањето на работното време, системот за автоматско читање на регистарски таблички и системот за видео надзор, објава на интернет и интранет страната, како и учество во останати комисији и работни групи кои доста често и не се од делокругот на ИТ (членови и претседатели на комисији за јавни набавки, комисији за контрола за стекнување на економските оператори со статус на Овластен економски оператор, дисциплински постапки и слично). Овој недостаток во моментот се решава со прекувремена работа на вработените во Секторот за ИКТ.

Недостатокот на вработени во Секторот за ИКТ е еден од постојаните заклучоци во Извештаите од ИТ мониторинг мисиите на DG TAXUD.

4. Секторот за ИКТ сега има 26 вработени, без Помошник директорот. Со оглед на сегашното ниво на ангажираност на вработените идентификувано погоре, и предвидениот број на извршители согласно Правилникот за систематизација на работни места во Царинска управа, ова претставува недостаток од 30 лица или речиси 54%. Меѓутоа, овие нивоа на вработеност не го земаат предвид бројот на нови проекти коишто треба да бидат развиени и одржани во текот на следниве три до пет години.
5. Имајќи ја предвид големината на другите сектори за ИКТ на царинските управи во Европската унија и индикативните цифри од службите на Европската комисијата за ресурсите, во поглед на работна сила, кои се потребни за поддршка за воведување на новите системи потребни за пристапување во ЕУ, сите празни работни места мора да бидат пополнети што е можно побрзо.



Меѓутоа, бидејќи секторот нема капацитет да апсорбира толку многу персонал истовремено и да го одржи сегашниот работен обем, се смета дека нивото на вработување треба да се зголемува по пет лица годишно.

2. Методологии и политики на управување

2.1.Методологијата за управување со животен циклус и проекти

6. ЦУ усвои стратешка заложба за примена на методологија за управување со животен циклус на апликации и ИКТ системи, која ги опфаќа и проектите како дел од животниот циклус. За таа цел донесе Упатство за управување со животен циклус на апликации и ИКТ системи и Прирачник за управување со проекти со кои ги усвои клучните компоненти на најдобрите светски признати методологии, како што се PRINCE2, TEMPO, RUP и сл., а при тоа се земаат предвид комплексноста и очекуваното времетраење на проектите. Усвоената методологија беше позитивно оценета од ИТ мониторинг мисиите на DG TAXUD.
7. Стратешка определба на ЦУ е воспоставената методологија постојано да ја унапредува согласно препораките на признатите методологии за управување со проекти и животен циклус со цел во целост да се усогласи со нив. Посебно внимание ќе се посвети во делот на quality assurance со цел да се постигне минимизирање на ризикот од неуспех на проектот. Ова воедно е и препорака од Извештајот од ИТ мониторинг мисијата на DG TAXUD.
8. Успешното воведување на методологијата за управување со животен циклус постави основа за примена на процес за управување со програми, кон што ЦУ ќе се насочи во иднина. Управувањето со програми кое е на повисоко ниво од управувањето со проекти нема да биде посветено само на управување со неколку поврзани проекти, туку потребно е да се фокусира на поставување на стратешки цели, насоки и придобивки со кои ќе се постигне долгорочно подобрување на перформансите на ЦУ.
9. Процесот на управување со програми е започнат преку формирањето на Управувачкиот комитет за имплементација на „Програмата е-Царина“, чија цел е раководење и координирање на проектните активности за унапредување на клучните ИКТ системи.



Покрај ова, формирана е и Служба за проекти и стратегија во рамки на Одделението за меѓународна соработка, проекти и европски интеграции, која има одговорности во делот на контрола и редовен мониторинг на програмата за исполнување на критериумите и имплементација на системите за пристапување кон ЕУ и координација на проектите во развој.

Во следниот период, Царинската управа ќе се посвети на унапредување на процесот на управување со програми пред сè преку унапредување на активностите и воспоставената организациска структура за управување и следење на проектите.

2.2. Политика за управување со човечки ресурси

10. Политиката која се однесува на човечките ресурси е да се користат сите можни средства за да се обучи задоволителен број работници, до соодветно ниво на стручност за да се справат со предизвиците поврзани со ИКТ стратегијата. Посебен акцент ќе биде ставен на развојот и усовршувањето на управување со проекти и специјални ИТ вештини, кои во овој момент не се соодветни.
11. Политиката за ИТ човечки ресурси треба да биде развиена како дел од Политиките за управување со човечки ресурси во ЦУ.
12. Со цел да се реализира амбициозната програмата за компјутеризација базирана на спроведувањето на предложената ИКТ стратегија, неопходно е евидентниот недостаток на соодветно квалификуван и искусен специјализиран ИТ персонал да биде корегирани и дополнителни ресурси со соодветна стручност да бидат ставени на располагање и на централната управа и на регионалните Царинарници.
13. Како и во многу други држави, јавниот сектор во Република Северна Македонија не е во можност да конкурира на приватниот сектор во поглед на висината на личните доходи на техничкиот персонал. Актуелната економска ситуација ја чини разликата помеѓу јавниот и приватниот сектор помалку критичен. Меѓутоа, како што се подобруваат економиите во светот и се зголемуваат приватните инвестиции, компаративната ситуација станува полоша.
14. Сегашниот недостиг на работна сила во Секторот за ИКТ, до некоја мера, се



надоместува со подготвеноста на персоналот да работи прекувремено. Меѓутоа, постои годишно ограничување за обемот на платена прекувремена работа со што на секој поединец му е дозволено да работи 190 часови прекувремено. Покрај тоа, за платената прекувремена работа е потребно одобрение од раководителот и посебен извештај за задачите кои се извршени кој треба да се поднесе со цел да се добие покритие за плаќањето. Овие рестрикции резултираат во тоа што персоналот работи значително многу неплатена прекувремена работа поради чувството на лојалност.

15. Во првиот извештај на Генералната дирекција за даноци и царини (DG TAXUD) на Европската комисија, дадени се следниве забелешки:

„Сметаме дека стратешкиот план треба да содржи програма за мотивација на персоналот да се придружи на Царинската управа и да остане подолг период, и ваквата програма треба да биде воведена што е можно побрзо.

Во поглед на оваа тема, треба да се преземат итни мерки со цел да се зголеми привлечноста за младите дипломирани лица и универзитети со сите расположливи средства: зголемување на личните доходи, воспоставување на бонус системи, организирање обуки и студиски посети, реализирање на планови за кариера, итн.“

16. Истите препораки се дадени и во извештајот од мониторинг мисија на Генералната дирекција за даноци и царини (DG TAXUD) на Европската комисија, спроведена во октомври 2011. Овие препораки се повторуваат и во извештајот од мониторинг мисија спроведена во октомври 2013 година.

17. Сите горенаведени проблеми не се однесуваат само на ЦУ, туку на јавниот сектор како целина. Било какви можни решенија на овие проблеми треба да бидат обработени на ниво на Влада.

Затоа ќе биде неопходно да се обезбеди соодветен буџет за прекувремена работа и повторно да се воведат системите за доделување бонуси.

Треба да се разгледа и можноста за обезбедување дополнителни примања по пат на специфични дополнителни исплати за квалификуван ИТ персонал или други начини за поттик.

18. Соодветната обука се смета како неопходна компонента за севкупната политика



за мотивирање на персоналот. Политиката за обука може да биде дефинирана во поглед на обезбедување дека сите членови на развојниот тим, персоналот за системска поддршка и корисниците на системите добијат доволна и соодветна обука со цел да се обезбеди дека тие се способни ефективно да ги вршат своите должности.

19. Потребите за обука за корисниците и техничките ИТ експерти се идентификувани, документирани и се составен дел од програмата за обука на ЦУ. Севкупните потреби за обука се состојат од:
 - општа обука во ИТ (ИТ раководителите на проекти, системски администратори, оперативни системи и експерти за одржување на системите, специјалисти за мрежи и комуникација, програмери);
 - ИТ техничка обука;
 - обука за користење на системот.
20. Со оглед на трошоците за техничката обука и фактот што повисоко обучениот персонал може да биде привлечен кон подобро платени работни места во приватниот сектор, како дел од својата политика за обука, ЦУ бара персоналот кој присуствува на скапи курсеви за обука да се обврзе дека ќе остане одреден период по обуката или ќе изврши поврат на трошоците за добиената обука.

2.3. Политика за ангажирање на надворешна поддршка

21. Независно од недоволната екипираност на Секторот за ИКТ, ангажирањето на надворешна поддршка (outsourcing) е пракса која се применува во европските земји при одржувањето на царинските ИТ системи. Притоа, во европските земји се практикува обезбедувањето на надворешна поддршка за одржување на системите да биде на подолгорочен период, односно најмалку за три години. Имајќи го во предвид значењето на овие ИТ системи, ЦУ треба да ја следи и примени оваа пракса.

Неопходноста од обезбедување на надворешна поддршка е дадена и во заклучоците од извештајот од мониторинг мисија на DG TAXUD на Европската комисија, спроведена во октомври 2013 година. Во овие заклучоци е наведена забелешката дека ниту една јавна администрација во ЕУ не може да си дозволи доволен број на вработени во ИТ секторите за да се осигура функционирањето, развојот и одржувањето на ИТ системите. Поради тоа, препорачано е одржувањето да биде дел од финансиските планови и да се обезбедува буџет.



22. Со оглед на тоа што изработката на апликативни решенија станува сè посложено, така се зголемува и обемот на разни документи и модели кои мора да бидат генерирани во текот на развојниот процес, како и бројот на експерти кои учествуваа во нивната изработка.
23. Главната цел е да се поддржи и одржи стабилна развојна околина со воведување на нови методологии и да се обезбеди дека промените нема да се случат случајно, туку да бидат следени од моментот кога ќе се појават до нивното конечно ефикасно и ефективно спроведување.
24. Поради тоа што административниот капацитет не му дозволува на Секторот за ИКТ да ги следи овие задачи, а искуството нè научи дека не е можно да се исполнат на задоволително ниво, стратешки сме ориентирани кон ангажман на долгорочни, проверени партнери кои прво и основно мора да ги задоволат критериумите на доверливост и сигурност.
25. Со оглед на тешкотиите при регрутирање квалификуван персонал во ЦУ, усвоена е политика да се ангажира надворешна поддршка за да се извршат одредени активности во што е можно поголема мера, а истовремено почитувајќи ги аспектите на доверливост и критичност на оваа политика. Меѓутоа, ангажирањето на надворешна поддршка не претставува глобално решение бидејќи и во тој случај сè уште е потребно да се има внатрешен персонал со доволно знаење на надворешно развиените системи и нивниот меѓусебен однос со други системи со цел да се управува со надворешната поддршка.
26. Со цел да се постигне подобрување на ИКТ услугите за крајните корисници, Секторот за ИКТ е целосно посветен на примена на препораките содржани во ITIL. Во таа насока започнато е воспоставување на процес за управување со договорите за ниво на услуги (Service Level Agreements – SLA), кој го опфаќа управувањето со договорите за одржување на ИКТ системите со надворешни субјекти, како и управувањето со договорите со надворешните субјекти за проектите кои се во развој. Овој процес е земен превид и при подготовката на новата организација и систематизација на Секторот за ИКТ.

2.4. Политика за финансирање

27. Обезбедени се можности за финансирање на ИТ проекти и воведени се постапки за проценување и разгледување на соодветните буџети.
28. Врз основа на Стратегијата за развој на ИКТ, буџетските прогнози се вршат во однос на планираните трошоци во текот на следните три години.

Секој јуни или јули развојните планови или тековните активности ги разгледува Секторот за ИКТ и се генерираат проценки за потреби за буџетски средства за следната година.

Буџетот за ИТ се состои од четири главни делови: развој на ИТ, системско одржување, плати и специјализирана ИТ обука. Индикативните трошоци за системско одржување се пресметуваат како 15/20 проценти од развојот на системот и трошоците за имплементација на секој систем.

Буџетот за ИКТ се проценува и вклучува во финансиските планови на ЦУ. По прегледот од високото раководство, и можните измени, финалните буџетски побарувања се поднесуваат до Министерството за финансии за одобрување. Овие буџетски барања често се намалуваат од Министерството за финансии кога се составува севкупниот национален буџет. Националниот буџет потоа се поднесува за одобрување од страна на Владата и Собранието.

29. Воспоставени се сметководствени системи и постапки за следење на ИТ трошоците и редовно известување на разликите во споредба со планираната потрошувачка.
30. Финансиските средства се достапни пред се од следните извори:
 - Буџетот на Република Северна Македонија
 - ИПА програмата и/или билатерална поддршка
 - Светска банка
 - Донации (разни форми)

2.5. Политика за ИКТ набавки

31. ИКТ набавките се во согласност со воспоставените ИКТ политики за инсталација

и одржување на хардвер, софтвер и комуникации и техничките обуки.

32. Во случај на државно финансирани проекти, набавките се спроведуваат согласно Законот за јавни набавки. За таа цел има формирано Одделение за јавни набавки во ЦУ, кое е одговорно за проверка на постапките за набавка и за обезбедување на усогласеност со сите правила и процедури за спроведување на јавните набавки.
33. Во случај на надворешно финансирани проекти, се почитуваат правилата за набавките кои се дефинирани од донаторската агенција.
34. Техничките спецификации за развој на нови софтверски решенија, како и за унапредување на постоечките системи, се изработуваат од страна на одговорните лица од Секторот за ИКТ во тесна соработка со одговорните од бизнис делот кои се во улога на носители на конкретниот систем. Подготвените технички спецификации, согласно Упатството за управување со животен циклус на апликации и ИКТ системи, се разгледуваат и усвојуваат од страна на Комитетот за управување со животен циклус на апликации и ИКТ системи.
35. Како што е опишано во делот на документот кој се однесува на Технички политики и системска околина, актуелните апликации во ЦУ функционираат на широк дијапазон на технички платформи. Поради тоа, а во согласност со Законот за јавни набавки, Секторот за ИКТ се стреми да ја намали варијацијата на технички платформи во иднина со цел да ги поедностави аранжманите за техничка поддршка и ангажирањето на надворешна поддршка и потребите за обука и за техничкиот персонал на ЦУ и за системските корисници. Почитувањето на оваа политика е отежнато поради тоа што буџетот на Секторот за ИКТ се одобрува од година во година. Ова ја попречува можноста за повеќегодишни договори со избрани добавувачи и ги зголемува барањата за ресурсите да учествуваат во постапките за проценка.

3. Технички политики и системска околина

36. ЦУ претставува сложена организациона структура, со голема разновидност во активностите кои ги извршува. Како таква, развиена е сложена ИКТ инфраструктура во текот на последниве неколку години. Инфраструктурата ја поддржува секојдневната работа на ЦУ и сите нејзини компоненти (централна



управа, царинарници и царински испостави, заеднички служби, итн.).

3.1. Развој и имплементација на апликации

37. Главните движечки сили за развој на апликациите се модернизацијата и исполнување на предусловите за интеграција со системите на ЕУ. Првиот фактор е внатрешниот двигател, додека вториот претставува надворешно влијание.
38. Сите активни апликации се посветени на исполнување на деловните побарувања, односно на трите главни столба на ИКТ поддршката во ЦУ:
 - ИТ поддршка за спроведување на царинските постапки
 - ИТ поддршка за работењето и активностите на Секторот за контрола и истраги
 - ИТ поддршка за севкупното работење на Царинската управување (управување со ресурси, административно технички работи и логистичка поддршка)
39. Покрај тоа, посебна цел претставува и интерконекција со системите на ЕУ, како оперативен чекор кон процесот на интеграција со Европската унија.
40. Поради комплексноста и разновидноста на активностите кои ЦУ ги спроведува, развиена е и комплексна ИКТ структура во текот на последниве неколку години. Инфраструктурата ја поддржува секојдневната работа на ЦУ и сите нејзини компоненти (централна управа, царинарници и царински испостави, итн.)
41. Секторот за ИКТ во апликацијата Сервис деск чува детални информации за секоја од овие користени апликации. Информациите содржат детали за голем број аспекти, вклучувајќи ја функционалноста, складирањето, користењето, хардверските и софтверските платформи, итн.

3.2. ИКТ инфраструктура

42. ЦУ во рамки на Сервис деск-от води детална евиденција на целиот хардвер и софтвер (сервери, мрежна опрема, лиценци и слично), како и евиденција на персонални и преносни компјутери, печатари и друга опрема во царинските испостави, Царинарниците и централната управа.



43. Со цел унапредување на управувањето со ИКТ услугите ЦУ е посветена на примена на најдобрите практики содржани во ITIL и во таа насока Секторот за ИКТ започна со воспоставување на процес за управување со конфигурации кој е во рамки на Сервис деск-от. Оваа База треба да ги содржи деталите и меѓусебните врски помеѓу сите конфигурациски единици. На овој начин ќе се обезбеди поголема контрола на сите ИКТ компоненти, побрзо и полесно ќе може да се решаваат инцидентите и пријавите, поефикасно ќе се управува со промените и ќе се оптимизираат трошоците.

44. Во периодот 2019-2020 година направена е виртуелизација и консолидација на хардверската и системска околина на клучните царински системи (CDEPS, NCTS, ITE и EXIM) кои сега се базирани на слични платформи и користат иста архитектура.

Консолидирањето и виртуелизацијата нудат многу предности, пред сè за Секторот за ИКТ, вклучувајќи:

- едноставност на управувањето (пристап до сите сервери од едно место)
- назначување на ресурси, што значи доделување на CPU ресурси и ресурси за складирање кога се потребни и во бараниот износ
- load balancing
- failover
- структурирано и поедноставено вмрежување и многу други предности.

45. Секторот за ИКТ е посветен на консолидацијата и виртуелизацијата да ја примени и за останатите помали системи кои во моментот се во функција во ЦУ, а се базирани на разновидни хардверски и системски платформи.

Паралелно со ова во следниот период ќе се работи на интеграција на неколку помали апликации и системи во помал број нови апликации и системи што ќе резултира во олеснување на процесот на обезбедување на поддршка и одржување

46. За поддршка на работата на таква дистрибуирана организација каква што е ЦУ, потребна е робусна и издржлива комуникациска инфраструктура. Инфраструктурата е оптимизирана за да ги опфати сите апликации кои се во функција и се планирани, да нуди рамномерен раст и да биде подготвена да ги прими новите технологии.



47. За инфраструктурата се ангажирани комерцијални оператори и поради тоа се потпишани договори за ниво на услуга со цел да се одржи нивото на достапност и безбедност. Поради тоа што непрекинато работење на граничните премини влијае на протокот на стока и лица, покрај примарните, воспоставени се резервни врски на сите гранични премини.

48. Покрај активностите за континуирано унапредување на ИКТ инфраструктурата и следење на последните промени во ИТ технологијата, започнат е проект за реконструкција на податочниот центар кој треба да се реализира во текот на периодот 2021-2022 година. Со овој проект се очекува ЦУ да добие современа податочен центар која ги задоволува релевантните светски стандарди од областа, односно целосно ќе бидат исполнети стандардите за противпожарна заштита, за заштита од вандализам, за заштита од експлозија, за заштита од вода и прав, за заштита против рушење на елементи и отпадоци врз податочниот центар, и слични стандарди.

3.3. Безбедност

49. Безбедноста е значајна грижа и проблем за сите ИКТ системи денес. Дури и безбедноста на системот да е релативно висока, безбедносните решенија мораат постојано да бидат надградени поради комплексната и сензитивната природа на царинското работење.

50. Главните безбедносни цели на ЦУ вклучуваат:

- минимизирање на губитокот на податоци на ЦУ
- минимизирање на губење на кориснички податоци
- дефинирање и одржување на безбедносни начела и методологии
- обезбедување дека принципите соодветно се применуваат во пракса.

Во рамките на безбедносните цели ќе бидат вклучени следните аспекти:

- Физичка безбедност на ИКТ опремата
- Софтверска безбедност и антивирус
- Мрежно филтрирање на содржината
- Далечински пристап
- Ограничено користење на уреди за пренос на податоци (УСБ флеш мемории, цедиња)
- Ниво на привилегии



- Правила и безбедност за користење на електронска пошта
- Безбедносен пренос на датотеки
- Безбедност на комуникација со други субјекти
- Следење на безбедноста и откривање на натрапници
- Отуѓување/уништување на опремата (во поглед на чувствителни податоци)
- РКИ инфраструктура
- Општа политика за резервни ресурси

3.4. Заштита на податоците и возобновување по катастрофа

51. Воспоставувањето на строга и прецизна политика за заштита на податоците е клучно за одржување на историјат на податоците и брзо возобновување на податоците, со што се осигурува деловниот континуитет.
52. Со оглед на важноста на ИКТ системите, а согласно препораките содржани во Извештајот од ИТ мониторинг мисијата на DG TAXUD, во ЦУ во тек е имплементација на проект кој се реализира преку програмите за поддршка на ЕУ, со кој ќе се унапреди доверливоста на компјутерскиот-податочен центар на централната локација и ќе се воспостави нов доверлив компјутерски - податочен центар на оддалечена локација (Disaster Recovery) кој ќе има за цел да овозможи возобновување по катастрофа, односно обезбедување на деловен континуитет во кризна состојба.

3.5. Управување со пристап до системи

53. Во обидот да се изедначи комплексната инфраструктура, која содржи многу наследени стари системи, многу е важно да се унифицира пристапот до податоците и услугите. По пат на системска интеграција, треба да се развие повеќеслоен модел кој ќе овозможи доследен и транспарентен пристап до сегашните системи, заедно со комуницирање со ЕУ системите и држење чекор со нивното постојано подобрување и развој.
54. Една од важните точки за консолидација е воведувањето на неколку клучни системи кои ќе обезбедуваат побезбеден, но истовремено и поедноставен модел за контрола за пристап до податоци. Тие клучни компоненти се:
 - централен кориснички директориум, базиран на LDAP, со соодветна организациска структура која одговара на ЦУ. Ваквиот систем ќе овозможи

полесно управување со корисниците, распоредување и одземање на права за пристап, помалку притисок на Сервис деск-от во врска со проблеми за пристап и најавување на корисниците. Можна закана за овој модел е единствената критична точка на ризик, но ова може да се надмине со употреба на PKI инфраструктура (инфраструктура на јавен клуч) и хардвер како што се SmartCards.

- овозможување на централен сервис за автентикација и/или поединечна најава. На овој начин, корисниците ќе имаат многу полесен пристап до податоците до кои имаат овластен пристап.

3.6. Управување со внатрешни корисници

55. Работата со корисниците и одржување на нивните права и привилегии за контрола на пристап претставува еден од најтешките процеси кој заземаат и најмногу време за Секторот за ИКТ на ЦУ. Најголемиот дел задачи поврзани со ова управување се поврзани со усогласување на привилегиите кон административните одлуки и работни должности наметнати од оперативните/деловните сектори.

56. Поместувањето на одржувањето на корисничките овластувања и профили кон деловните сектори ќе има повеќекратни предности, и за Секторот за ИКТ и за другите работни/деловни сектори. На овој начин, ќе се овозможи поблиска корелација помеѓу ИТ овластувањата и нивоата на деловните процеси и овластувања за секој корисник. Затоа, административните промени и политики можат веднаш и ефективно да бидат применети во форма на ИТ овластувања. За ова е потребно да се поместат сите информативни податоци во деловните сектори. Друг ефект од трансформацијата ќе биде да се намали притисокот со корисничко одржување на ИКТ одделението. На крај, за да се реализира преносот на одржувањето, треба да се воведат соодветните софтверски алатки, за мапирање на административните со ИТ политиките.

57. Генерално, постојат 3 методи за управувањето со корисници

- централизирана – вообичаено ИТ-центрично
- дистрибуирана –вообичаено деловно-центрично
- мешана централизирана и дистрибуирана метода

Сите овие методи имаат уникатни предизвици и можности. Најдобри практики се остваруваат со употреба на мешано управување, каде што и ИТ и деловните сектори ја делат одговорноста за управувањето и контролата на правата и привилегиите за пристап на корисниците.

3.7.Управување со надворешни корисници (одржување и поддршка за корисниците)

58. Стратешка определба на ЦУ е воспоставување на систем за унифицирано управување со надворешните корисници (Економски Оператори, Трговци) и со нивниот пристап до царинските системи (UUM & DS – Unified User Management & Digital Signatures).

59. Со проектот ќе се овозможи унифицирана идентификација на надворешните корисници, нивен пристап до националните царински системи, пристап до царинските системи на ЕУ вклучително и до европските централизираните услуги царинските, во согласност со безбедносните политики, законските одредби и оперативните одговорности.

Ваквиот начин на управување со надворешните корисници ќе обезбеди безбедно управување со пристапот и избегнување на придружните ризици.

60. Основни цели на ваквиот начин на управување со пристапот на надворешните корисници се:

- Пристап на надворешните корисници до националните царински и до централните европски системи;
- Овозможување на надворешните корисници самостојно управување со опсегот на царинските функционалности или делови од царинското работење, како и самостојно управување со репрезентите (физички лица-индивидуалци) на нивното работење во определените опсези на работењето;
- Поддршка на употребата на електронски потписи (согласно националната и европската eIDAS регулатива).

3.8. База на знаење и е-учење

61. Секојдневното користење на разновидни системи од страна на корисниците во дистрибуирани локации многу зависи од познавањето на корисникот за



конкретниот системи. За да се постигне подлабоко знаење за системите и нивните операции, воспоставена е база на знаење во рамки на сервис деск-от. Истата има за цел да им овозможи на корисниците да пребаруваат претходно одговорени прашања и решени проблеми.

62. Секторот за ИКТ е посветен на постојано унапредување на воспоставените:

- база на знаење наменета за крајните корисници, и
- база на знаење наменета за вработените во Секторот за ИКТ.

Базата на знаење за вработените во Секторот во ИКТ се надополнува и одржува од страна на самите вработени во секторот, додека пак во надополнувањето и одржувањето на базата на знаење за крајните корисници треба да се вклучат и другите сектори.

63. Во поглед на содржината, може да се додадат дополнителни капацитети за е-учење што е предвидено да се реализира во следниот период.

Со употреба на капацитетите за е-учење, треба да се спроведе постојана обука и повторна обука за вработените.

3.9. Сервис деск, решавање на инциденти и проблеми

64. Обезбедувањето неопходна поддршка на голем број корисници на разновидни системи вообичаено зазема многу време и човечки ресурси. Како што системите стануваат покомплексни и се зголемува бројот на корисници, овој фактор може да стане сериозна закана за секојдневното работење. Со цел да се решат таквите проблеми, воспоставен е Сервис деск кој претставува систем за тикетирање и овозможува координација помеѓу ИКТ и деловните сектори. Ваквиот систем им овозможува на корисниците да ги пријавуваат своите проблеми на едно централизирано место. Системот потоа креира тикет и согласно воспоставената постапка за категоризација на пријавите според нивната комплексност пријавата се доделува на прво ниво или второ ниво на поддршка. Првото ниво на поддршка го обезбедува Сервис деск-от, а второто другите одделенија (било ИКТ или друг сектор). Корисникот може да го следи процесот на решавање на нивните проблеми и да учествува. Сите проблеми и нивните решенија потоа стануваат интегрален дел од базата на знаење и се користат во иднина.



65. Овој систем континуирано ќе се подобрува со цел да се обезбеди непрекинатоста на деловните процеси и да се постигне континуирано унапредување на поддршката на крајните корисници. Согласно препораките на ITIL ќе се направи разграничување помеѓу инцидент и проблем и ќе се воспостават соодветни процеси за нивно решавање и следење.

3.10. Стандарди и методологии

66. ИКТ системите на ЦУ постојано се менуваат и развиваат. До сега, сите цели во врска со ИКТ имплементацијата биле остварени преку воспоставување на современи, стабилни, интегрирани системи кои ги опфаќаат сите работни процеси и податоци неопходни за функционирање на царинскиот систем како целина, во реално време.

67. Главните принципи на ЦУ во сегашното и идното имплементирање се:

- услужна ориентација
- меѓусебна поврзаност (интерконекција) и интероперабилност
- деловно управување со проекти
- безбедност.

68. Понатамошниот системски развој и надградбата на постојните решенија се условени од потребите на модернизација (и безхартиена околина) и приоритетите кои се однесуваат на интероперабилност и интерконекција со ЕУ. За таа цел неопходна е примена на методологии и стандарди.

69. Воспоставувањето и примената на меѓународниот стандард ISO 27001 (Информатичка технологија – безбедносни техники – Управување со безбедноста на информатичките системи) ќе овозможи унапредување на ИТ безбедноста. Со имплементацијата на овој стандард ќе се воспостави систем за управување кој ќе обезбеди заштита на целокупното работење на Царинската управа преку осигурување на безбедноста, доверливоста, интегритетот и расположливоста на ИКТ системите и податоците. Ова ќе се постигне преку примена на систематски пристап кон управувањето со чувствителните информации на институцијата, како и преку примена на соодветна методологија за управување со ризици која вклучува и план за третман на идентификуваните ризици по ИТ безбедноста. Во системот кој ќе се имплементира согласно барањата на ISO 27001 ќе бидат опфатени сите вработени, процесите и ИКТ системите.

70. ITIL (Information Technology Infrastructure library) е најшироко прифатениот пристап за управување со ИТ услуги во светот. ITIL обезбедува кохезивно множество од најдобри практики извлечени од јавните и приватните сектори на меѓународно ниво. ITIL претставува доследен и темелен документ за најдобрите практики за управувањето со ИТ услуги. Илјадници организации низ целиот свет ја користат оваа филозофија, и се развила цела филозофија за ITIL, околу насоките содржани во книгите за ITIL и придружната шема за професионална квалификација. Со примена на препораките на ITIL се овозможува систематски и професионален пристап кон управувањето со обезбедувањето на ИТ услуги. Усвојувањето на насоки од ITIL им нуди на корисниците голем дијапазон на предности, меѓу кои:

- намалени трошоци
- подобрени ИТ услуги преку употребата на докажани процеси на најдобри практики
- подобро задоволство од клиентите преку попрофесионален пристап кон спроведувањето на услугите
- стандарди и насоки
- подобрена продуктивност
- подобрена употреба на вештините и искуствата
- подобрена испорака на услугите од трети страни низ спецификација на ITIL или ISO 20000 како стандард за испорака на услугата при набавката на услугите.

3.11. Стандарди за техничка документација

71. Кога се пишува техничка документација, една од основните цели е да се обезбеди дека документот е напишан доследно за да се обезбеди еднаков континуитет за читателот. Иако постојат стандарди за создавање софтверска документација за специфични индустриски сектори, не постои конкретен стандард за општа софтверска документација. Меѓутоа голем број организации, особено поголемите организации и консултантски куќи, имаат сопствени внатрешни документациски стандарди. Документацијата за техничкиот софтвер треба да опише како функционира апликацијата. Како таква, може да делува како информативен прирачник за корисниците како што се програмерите, техничките архитекти и дизајнерите кои се засегнати со функцијата на апликацијата.



72. Документирањето на софтверот е најчесто долготраен и напорен процес. Проблемите се појавуваат доколку документацијата се креира независно од апликативниот изворен код. Во најлош случај, ова може да доведе до недоследности помеѓу апликацијата и неговата документација, што може подоцна да предизвика проблеми и збунетост.
73. Чувањето синхронизирана документација со изворниот код на апликацијата станува многу полесно доколку апликацијата ја содржи документацијата во рамките на самиот изворен код. Програмските јазици како што се Java и .NET Framework имаат официјални документациски стандарди.
74. Дел од договорните обврски со компаниите ангажирани за изработка на новите ИТ решенија, како и за унапредување на постоечките системи, е доставување на изворниот (програмскиот) код кој мора да биде соодветно документиран и спакуван во форма која на ЦУ ќе и овозможи лесно одржување и понатамошен развој или надградба на софтверската апликација. Покрај кодот потребно е да се испорачаат и соодветни алатки и програмска документација

4. Слобода на информирање, заштита на податоците и здравје и безбедност

75. Спроведена е политиката на Владата за Слобода на информирање, заштита на податоците и здравје и безбедност. Воведените системи и постапки ги задоволуваат барањата од сродното национално законодавство.
76. Методологијата опфаќа насоки за:
- проценка на ризик;
 - евидентирање на резултатите;
 - контрола и намалување на ризик;
 - обука;
 - поддршка и одржување.

5. Одржување на стратегијата

77. Крајната одговорност за одржување на ИКТ стратегијата лежи кај помошник директорот на Секторот за ИКТ на ЦУ.



78. Неопходно е Секторот за ИКТ да биде претставен на највисоките нивоа во рамките на Царинската управа. Со цел да се демонстрира важноста на ИКТ, клучната улога која ќе ја игра во процесите за трансформација на царината и идните успеси на организацијата, Помошник директорот на Секторот за ИКТ треба да биде одговорен за формулирање и унапредување на ИКТ стратегијата, да договара приоритети и да утврдува бројни политики од високо ниво кои се поврзани со ИТ. Тој треба да обезбеди дека организацијата одговорна за ИТ ги завршува своите ИТ проекти навремено, работи ефикасно на неопходните системи и дека тие се во согласност со стратегијата за ИКТ на најдобар можен начин.
79. Стратегијата ќе биде разгледана од Комитетот за управување со животен циклус на апликации и ИКТ системи барем еднаш на секои дванаесет месеци, но ќе биде предмет на преглед/ревизија доколку се извршат измени на деловната стратегија.
80. Редовните состаноци на Комитетот за управување со животен циклус на апликации и ИКТ системи се потребни со цел да се обезбеди дека стратегијата е ажурирана и дека сè уште ги задоволува деловните барања на најефикасен можен начин. Промените во стратегијата за ИКТ се објавуваат и значајните измени се пренесуваат до носителите на апликациите.