

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 1	ИЗДАЊЕ: 01
	ПРОЦЕДУРА УСЛУГЕ ФИКСНЕ ТЕЛЕФОНИЈЕ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

ПРОЦЕДУРА УСЛУГЕ ФИКСНЕ ТЕЛЕФОНИЈЕ

Изradio:


 Ивица Благданић

Контролисао:


 Владан Јовановић

Процедура је обавезна за примену. Дужност сваког запосленог на кога се процедура односи је да се са истом упозна и поступа на прописан начин. Обавезна је примена свих упутстава и записа који су дефинисани овом процедуром.

Датум: 7.4.2023.

Директор:


 Дејан Матић

Одговоран за примену:

**Помоћник директора/Представник руководства
за систем менаџмента и Заменик представника
руководства**

Одговоран за измене у процедури:

**Помоћник директора/Представник руководства
за систем менаџмента и Заменик представника
руководства**

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 2	ИЗДАЊЕ: 01
	ПРОЦЕДУРА УСЛУГЕ ФИКСНЕ ТЕЛЕФОНИЈЕ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

1. ПРЕДМЕТ

Овом процедуром уређује се могућност и начин коришћења услуге фиксне телефоније Управе за заједничке послове републичких органа кроз подпроцесе:

- 5.1 Пријем захтева за коришћење услуга фиксне телефоније..... 3
 5.2 Коришћење услуга фиксне телефоније 3

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

За спровођење ове процедуре задужен је помоћник директора Сектора за информатичку подршку, начелник Одељења за ИКТ инфраструктуру, шеф Одсека за електронику и телекомуникације, запослени у Групи за системе веза, запослени у Групи за телекомуникације и аудио системе. Ову процедуру примењују сви запослени у Сектору за информатичку подршку који су директно или индиректно укључени у послове из делокруга рада Одсека за електронику и телекомуникације.

3. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

- Управа – Управа за заједничке послове републичких органа;
- Директор Управе – директор Управе за заједничке послове републичких органа;
- Сектор – Сектор за информатичку подршку;
- Начелник Одељења – начелник Одељења за ИКТ инфраструктуру;
- QMS („Quality Management System”) – Систем управљања квалитетом;
- ISMS („Information Security Management System”) – Систем управљања безбедношћу информација;
- НАССР („Hazard Analysis Critical Control Point”) – Систем анализе ризика и контролних тачака;
- Систем менаџмента – Управљачки систем или системи који се заједно имплементирају и на који се односи ова процедура (нпр: ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, НАССР систем).

4. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Интерна:

- Процедура Одржавање хардвера и софтвера у Сектору за информатичку подршку;
- Пословник квалитета;
- Сва документа система менаџмента.

Екстерна:

- Уредба о Управи за заједничке послове републичких органа;
- Уредба о непокретностима за репрезентативне потребе Републике Србије;
- ISO 9000:2015, Системи управљања квалитетом – основе и речник, 2015. година;
- ISO 9001:2015, Системи управљања квалитетом – захтеви, 2015. година;
- ISO 9004:2009, Системи управљања квалитетом – упутства за побољшање перформанси, 2009. година;
- ISO/IEC 27001:2013, Информационе технологије – Технике безбедности – Системи менаџмента безбедношћу информација – Захтеви;

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 3	ИЗДАЊЕ: 01
	ПРОЦЕДУРА УСЛУГЕ ФИКСНЕ ТЕЛЕФОНИЈЕ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

- ISO/IEC 27002:2013, Информационе технологије – Технике безбедности – Правила праксе за управљање безбедношћу информација.

Наведени стандарди су били важећи у тренутку проглашења докумената QMC-а. У случају објављивања нових издања, корисници се упућују на коришћење важећих верзија стандарда.

5. ОПИС ПРОЦЕДУРЕ

5.1 Пријем захтева за коришћење услуга фиксне телефоније

За коришћење услуга фиксне телефоније у пословним објектима органа државне управе захтев се подноси директору Управе писаним путем или путем службеног e-maila.

Захтев садржи: врсту услуге, датум почетка коришћења услуге, локацију на којој ће услуга бити реализована, контакт особу из органа државне управе као и остале специфичности од значаја за обезбеђивање неопходне опреме и техничке подршке.

Када је захтев одобрен, директор Управе прослеђује захтев помоћнику директора на даљу надлежност. Помоћник директора одговоран је за даље спровођење захтева и његову реализацију.

Захтев се евидентира на порталу Сектора.

Шеф Одсека за електронику и телекомуникације (или један од руководилаца групе из Одсека за електронику и телекомуникације) ступа у контакт са лицем које је од подносиоца захтева одређено за контакт. Договара се састанак на коме се прецизирају сви детаљи захтева. Са захтевима се упознају запослени који ће бити задужени за реализацију услуге.

5.2 Коришћење услуга фиксне телефоније

Услуга фиксне телефоније доступна је у свим објектима за чије одржавање је надлежна Управа.

У табели је дат списак пословних објеката државних органа у којима Управа пружа услуге фиксне телефоније, као и локације на којима раде оператери на ТТ централама:

	Пословни објекат на адреси	Оператери на ТТ центрели
1	Булевар Михајла Пупина број 2 (Палата Србија)	Оператери на ТТ центрели
2	Немањина број 22-26	Оператери на ТТ центрели
3	Омладинских бригада број 1 (СИБ 3)	Оператери на ТТ центрели
4	Немањина број 11	Оператери на ТТ центрели
5	Булевар краља Александра број 15	Оператери на ТТ центрели
6	Булевар краља Александра број 84	
7	Кнеза Милоша број 20	Оператери на ТТ центрели
8	Влајковићева број 3	
9	Влајковићева број 10	

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 4	ИЗДАЊЕ: 01
	ПРОЦЕДУРА УСЛУГЕ ФИКСНЕ ТЕЛЕФОНИЈЕ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

10	Толстојева број 2 (Клуб посланика)	
11	Бирчанинова број 6	
12	Бирчанинова број 16а	
13	Немањина број 4	
14	Немањина број 34	
15	Др Ивана Рибара број 91	
16	Васина број 20	
17	Светозара Марковића број 21	
18	Теразије број 41	
19	Париска број 7	
20	Краља Милана број 36	
21	Грачаничка број 8	Оператери на ТТ центри
23	Ресавска број 24	
24	Ресавска број 42	
25	Мике Аласа број 14	Оператери на ТТ центри
26	Дечанска број 8 и 8а	
27	Захумска број 14	
28	Руже Јовановић број 27а	
29	Краља Милутина број 10а	
30	Кнегиње Љубице број 5	Оператери на ТТ центри

Запослени у Одсеку за електронику и телекомуникације у објектима органа државне управе наведеним у табели, обављају следеће послове:

- Одржавање телефонске кућне инсталације;
- Управљање, конфигурација и сервис кућних централа;
- Конфигурација, инсталација и сервис кабинетских централа;
- Одржавање и сервисирање фиксних телефона и остале опреме за фиксну телефонију;
- Спровођење јавних телефонских линија од чворишта (разделника или тт главе) до корисника;
- Техничка подршка корисницима услуге фиксне телефоније.

У објектима у којима раде оператери на ТТ централама, поред претходно наведених послова, обављају се и следећи послови:

- Пријем и прослеђивање телефонских веза;
- Ажурирање телефонског именика;
- Давање информација из телефонског именика запосленима и странкама;
- Евиденција пријава корисника (проблеми везани за функционисање услуге или увођење нове услуге).

Сервис и одржавање телефонских централа, телефонских апарата и остале опреме врши се по Процедри Одржавање хардвера и софтвера у Сектору за информатичку подршку.

6. УПУТСТВА (која произилазе из ове процедуре)

/

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 5	ИЗДАЊЕ: 01
	ПРОЦЕДУРА УСЛУГЕ ФИКСНЕ ТЕЛЕФОНИЈЕ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

7. ЗАПИСИ (који произилазе из ове процедуре)

Назив записа	Број примерака	Период чувања	Одговорност за чување	Прилог број
Захтев за коришћење услуге фиксне телефоније (општа форма)	1	1 година		/