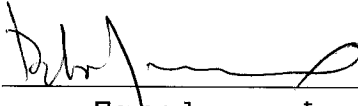


 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 1	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ОДРЖАВАЊЕ ХАРДВЕРА И СОФТВЕРА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 26.11.2019.

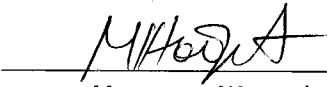
ПРОЦЕДУРА

ОДРЖАВАЊЕ ХАРДВЕРА И СОФТВЕРА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ

Израдио:


Петар Јовановић

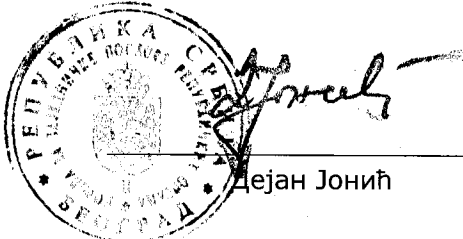
Контролисао:


Милован Жагрић

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: 26.11.2019.

Директор:


Дејан Јонић

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: 04
	ПРОЦЕДУРА ОДРЖАВАЊЕ ХАРДВЕРА И СОФТВЕРА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 26.11.2019.

1. ПРЕДМЕТ

Ова процедура дефинише редослед и начин извођења активности у процесу одржавања хардвера и софтвера, кроз дефинисање поступака и одговорности за:

5.1.	Пријем захтева	3
5.2.	Обрада захтева	4
5.3.	Дијагностика.....	4
5.4.	Реализација/прослеђивање захтева	5
5.5.	Контрола.....	6
5.6.	Предаја и верификација	6

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Ову процедуру проводе запослени у Сектору за информатичку подршку, а примењује се делимично и у осталим организационим јединицама државних органа код корисника рачунарске опреме и софтвера.

3. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

- **Хардвер** – рачунарски појам који се односи на физичке компоненте једног рачунарског система, саме рачунаре и другу опрему која се с њима повезује тако да постаје део једног рачунарског система (сервери, стони и преносни рачунари и мобилни уређаји, периферијска опрема, хардвер рачунарске мреже).
- **Софтвер** -Свеобухватни збир информатичких програма, процеса, правила документације и датотека које чине део операција једног информатичког система. Системски софтвер (оперативни систем) - програми који се користе за директно управљање физичким делом рачунара, односно хардвером. Овај софтвер омогућава интеракцију корисничког софтвера са хардвером. Апликативни (кориснички) софтвер - програми намењени крајњим корисницима рачунарског система, односно програми са којима корисници система обрађују податке.
- **Информатичка подршка** - Обезбеђење хардвера, софтвера, комуникационих сервиса у локалној рачунарској мрежи, обуку за коришћење компонената информационог система и стручна подршка у току рада.
- **Управљање захтевима за информатичком подршком** - активности које се спроводе од пријема захтева, анализе захтева, детаљне анализе, управљања захтевом за време реализације, до извештавања о реализацији захтева или доношења одлуке о одбацавању захтева.
- **УЗЗПРО** – Управа за заједничке послове републичких органа
- **СЕФМП** - Сектор за финансијско-материјалне послове
- QMS („Quality Management System“) – Систем управљања квалитетом;
- ISMS („Information Security Management System“) – Систем управљања безбедношћу информација;

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 3	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ОДРЖАВАЊЕ ХАРДВЕРА И СОФТВЕРА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 26.11.2019.

- HACCP („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, HACCP систем).

4. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Интерна:

- Пословник квалитета;
- Сва документа QMS-а;

Екстерна:

- 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
- ISO/IEC 27002:2013, Информационе технологије – Технике безбедности – Правила праксе за управљање безбедношћу информација
- „Recommended International Code of Practice General Principles of Food Hygiene, CAC/RCP 1-1969, Rev. 4 (2003)“. (Препоручени међународни кодекс праксе општа начела хигијене хране)

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

5. ОПИС ПРОЦЕДУРЕ

5.1. Пријем захтева

Запослени УЗЗПРО-а, као и запослени у републичким органима, који поседују рачунарску опрему (хардвер или софтвер) УЗЗПРО-а, шаљу захтев УЗЗПРО-у (званични допис преко писарнице, телефонски путем „Call центра“, факсом или Е mail-ом). Захтев се може односити на:

- пријаву неисправности у раду рачунарске или локалне комуникационе опреме, сервиса на локалној мрежи, системског и апликативног софтвера;
- захтев за замену и расхоровање дотрајале рачунарске опреме;

Захтев обавезно садржи: назив органа или унутрашње јединице управе, који упућује захтев, име и презиме корисника рачунарске опреме на коју се односи захтев за

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 4	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ОДРЖАВАЊЕ ХАРДВЕРА И СОФТВЕРА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 26.11.2019.

интервенцијом, контакт телефон и локацију, назив модел и brand опреме, инвентарски број рачунарске опреме која је власништво УЗЗПРО, кратак опис проблема и овлашћено службено лице које потписује захтев.

Пријем захтева иницира формирање електронског радног налога (евидентирани у SharePoint Portalу, форуму или привремено ручно вођеној евиденцији). Организатор одржавања информатичке опреме или запослени за информатичку документацију формира **Електронски радни налог** и задужује извршиоца/руководиоца електронским радним налогом.

5.2. Обрада захтева

Обрада захтева представља први ниво системске или техничке подршке. Резултат обраде захтева може бити:

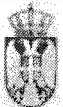
- одбацивање – у случајевима да захтев није из делокруга рада Сектора за информатичку подршку или га, из неког разлога, није могуће реализовати
- захтев за допуном – уколико захтев не садржи довољно података на основу којих би могао бити обрађен
- реализација захтева – уколико је захтев такве природе да није потребна даља дијагностика већ се може директно реализовати (нпр. захтев за отварање налога електронске поште, инсталација нове верзије софтвера, инсталација штампача и сл.)
- упућивање на даљу дијагностику – ако се захтев не може одмах реализовати већ је потребна додатна дијагностика (најчешће детекција кvara и сл.).

О резултату обраде захтева извршилац који је обрадио захтев обавештава (званичним дописом, е-маилом или телефоном) подносиоца захтева и претпостављеног, а исти се бележи у електронски радни налог.

5.3. Дијагностика

Извршилац, који је добио радни налог, спроводи поступак дијагностике - покушава да дефинише тачан узрок који је довео до захтева корисника. У поступку дијагностике се, уколико је то неопходно, могу тражити додатне информације од подносиоца захтева. Резултат поступка дијагностике су даље активности у вези са реализацијом захтева које могу бити:

1. реализација захтева од стране Сектора за информатичку подршку без додатних трошкова;
2. прослеђивање захтева овлашћеном сервису уколико је опрема/софтвер у гарантном року;
3. прослеђивање захтева трећем лицу са којим има склопљен уговор о пружању услуга којима је могуће реализовати захтев корисника;
4. реализација захтева од стране Сектора за информатичку подршку са додатним трошковима: набавка софтвера, набавка додатног/резервног дела и сервисирање од стране трећег лица са којим нема склопљен уговор о пружању услуга.

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 5	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ОДРЖАВАЊЕ ХАРДВЕРА И СОФТВЕРА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 26.11.2019.

О резултату дијагностике захтева извршилац који је обрадио захтев обавештава претпостављеног коментарима у одговарајући електронски радни налог.

5.4. Реализација/прослеђивање захтева

Ако је резултат поступка дијагностике активност (1) Сектора за информатичку подршку реализује захтев.

Уколико се, у току реализације захтева, због непредвиђених околности констатује да исти није могуће реализовати кроз планирану активност, захтев се враћа у процес дијагностике и придружује му се нови електронски радни налог.

У случају да је резултат поступка дијагностике активност (2), захтев се прослеђује овлашћеном сервису за време трајања гарантог рока.

У случају да је резултат поступка дијагностике активност (3) извршилац који је обрадио захтев у писаној форми обавештава да је за реализацију истог неопходно ангажовање фирме са којом имамо склопљен уговор о пружању услуга. Ако је интервенција у складу са предвиђеним условима и ставкама из уговора о одржавању интервенција односно захтев се реализује и заршава. Уколико има одступања од уговора о одржавању од фирме се захтева да достави понуду која садржи спецификацију са ценама опреме и радова неопходних за реализацију захтева. По добијеној понуди прибавља се сагласност од директора УЗЗПРО и помоћника директора Сектора за информатичку подршку у форми реферата. Уколико је добијено одобрење обавештава се фирма да приступи реализацији захтева.

Уколико се захтев корисника, који може искључиво бити у форми дописа, односи на одржавање рачунарских мрежа, од фирме са којом постоји склопљен уговор о одржавању мрежа се дописом захтева снимак стања мреже на терену, као и да достави понуду за одржавање која садржи спецификацију са ценама опреме и радова неопходних за реализацију захтева по снимљеном стању. По добијеној понуди прибавља се писана **сагласност** директора УЗЗПРО, помоћника директора за Сектора за информатичку подршку и помоћника директора СЕФМП. Уколико је мишљење позитивно дописом се обавештава фирма да се приступа пословима одржавања по понуди. Након извршених радова потписује се **Записник о примопредаји радова и услуга**.

У случају да је резултат поступка дијагностике активност (4) извршилац враћа захтев руководиоцу органа да га уврсти у план набавке потребног резервног хардвера/софтвера и о томе обавештава подносиоца захтева. Уколико постоје услови за реализацију набавке и добије се позитивно мишљење директора УЗЗПРО, помоћника директора Сектора за информатичку подршку и помоћника директора СЕФМП обавља се набавка. По обављеној набавци ангажује се треће лице са којим немамо склопљен уговор о одржавању да заврши наведени посао.

Све наведене активности се бележе у одговарајући електронски радни налог.

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 6	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ОДРЖАВАЊЕ ХАРДВЕРА И СОФТВЕРА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 26.11.2019.

5.5. Контрола

По реализацији захтева, руководилац унутрашње јединице Сектора за информатичку подршку спроводи поступак контроле увидом у спроведене активности и затварање захтева. Уколико се приликом контроле утврди да захтев није реализован на задовољавајући начин, исти се враћа у поступак РЕАЛИЗАЦИЈА/ПРОСЛЕЂИВАЊЕ ЗАХТЕВА или ДИЈАГНОСТИКА

Активност се бележи у одговарајући електронски радни налог.

5.6. Предаја и верификација

У случају успешне реализације захтева, врши се обавештавање подносиоца захтева, верификација реализације захтева и предаја документације.

Активност се бележи у одговарајући електронски радни налог и налог се архивира. Уколико је захтев решен ангажовањем трећег лица са којим имамо уговор о одржавању врши се верификација и овера његовог радног налога.

Комплетан процес се завршава кад се изврши плаћање од стране Трезора по захтеву УЗЗПРО. Да би се извршило плаћање треће лице односно фирма са којом УЗЗПРО има уговор о одржавању треба да достави: копију службеног дописа корисника који је упутио захтев, оригинал оверен радни налог и оригинал рачун за извршене услуге и уграђене резервне делове, а у случају одржавања мрежа и Записник о примопредаји радова.

Сви службени дописи који су стигли преко писарнице се враћају у архиву писарнице републичких органа а остали се чувају у Сектору за информатичку подршку.

6. УПУТСТВА (која произилазе из ове процедуре)

7. ЗАПИСИ (који произилазе из ове процедуре)

Назив записа	Број примерака	Период чувања	Одговорност за чување	Прилог број
Електронски Радни налог	-	1 година	Сектор за информатичку подршку	-
Сагласност	2	5 година	СЕФМП, Сектор за информатичку подршку	1

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 7	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ОДРЖАВАЊЕ ХАРДВЕРА И СОФТВЕРА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 26.11.2019.

Записник о примопредаји радова	3	5 година	СЕФМП, Сектор за информатичку подршку	2
Реферат	1	5 година	СЕФМП, Сектор за информатичку подршку	3

Прилог 1


Република Србија
УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ
РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА
 Сектор за информатичку подршку
 Број:
 Датум:
Београд

УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА

- Име и презиме директора, директор -

Предмет: Сагласност за одржавање мрежне инфраструктуре на локацији адреса локације где се врши одржавање мрежа, републички орган који је послао захтев за одржавање, заводни број захтева републичког органа

Поштовани,

Управа за заједничке послове републичких органа има потписан уговор са предузећем име предузећа са којим УЗЗПРО има склопљен уговор, бр.уговора: број уговора од датум склапања уговора чији је предмет пружање услуга одржавања локалних рачунарских мрежа. Процењена вредност на годишњем нивоу износи уговорена цена у бројкама динара без ПДВ-а.

У вези с тим, достављамо Вам понуду предузећа име предузећа са којим УЗЗПРО има склопљен уговор, број понуде број понуде које је предузеће доставило на основу захтева о снимању стања у вредности од вредност понуде без ПДВ-а за послове одржавања локалне мрежне инфраструктуре на локацији адреса локације где се врши одржавање мрежа, републички орган који је послао захтев за одржавање, заводни број захтева републичког органа.

Овим путем Вас молимо за сагласност за послове одржавања локалне мрежне инфраструктуре на поменутој локацији. У вези с тим у прилогу Вам достављамо понуду као и допис наведеног републичког органа.

С поштовањем,

Помоћник директора

име и презиме помоћника Сектора за
информатичку подршку и потпис

САГЛАСАН

ДИРЕКТОР УЗЗПРО

име и презиме директора УЗЗПРО и потпис

Да постоје финансијска средства за ову врсту
посла потврђује:

име и презиме помоћника Сектора за
финансијско-материјалне послове и потпис

ПРИЛОГ:

1. Понуда име предузећа са којим УЗЗПРО има склопљен уговор, број понуде број понуде које је предузеће доставило на основу захтева о снимању стања
2. Захтев за снимање стања мреже

Документ је важећи и у електронској форми без потписа!
Забрањено је неовлашћено умножавање и неконтролисана дистрибуција!

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 8	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ОДРЖАВАЊЕ ХАРДВЕРА И СОФТВЕРА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 26.11.2019.

Прилог 2

Влада Србије
Управа за заједничке послове
Републичких органа
Сектор за информатичку подршку
Немањина 22-26, Београд



Контакт телефон: 011/ 363-1916
011/363-1499
Факс: 011/361-0695
E-mail: informaticka.podrska@uzzpro.gov.rs

ЗАПИСНИК О ПРИМОПРЕДАЈИ РАДОВА
ПО УГОВОРУ БР. *број уговора*, од датум склапања уговора.

Дана _____ извршена је примопредаја радова на изградњи локалне рачунарске мреже, а у свему према уговору бр. *број уговора*, од датум склапања уговора године. Након извршеног обиласка објекта на локацији _____, у Београду, извођач радова *назив фирме извођача радова* и инвеститор Управа за заједничке послове републичких органа су заједнички констатовали да су радови изведени према важећим прописима и према важећој понуди, а по количинама из табеле у прилогу.

Извођач изјављује да су инсталације и опрема изведени према важећим прописима за ту област, да су безбедни за рад и да немају скривених мана.

Овим су се стекли услови за примопредају изведених радова и опреме.

Радове предао:
За извођача
Назив предузећа који је извео радове

за инвеститора УЗЗПРО

Записник потписан дана:

Документ је важећи и у електронској форми без потписа!
Забрањено је неовлашћено умножавање и неконтролисана дистрибуција!

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 9	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА ОДРЖАВАЊЕ ХАРДВЕРА И СОФТВЕРА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	

Прилог 3


 Република Србија
 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ
 РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА
 Број: службено
 Датум:
 Београд

РЕФЕРАТ	
За потребе	Објект : Орган : ПРОГРАМ: 0606
Претходна активност извршена:	
ПРОГРАМ: 0606	Програмска активност:
Робу ће испоручити:	Уговор бр.: Важност Уговора:
На основу најповољније понуде:	
Вредност набавке – рада – услуге, износиће око динара без ПДВ-а	
ПОДНОСИЛАЦ ЗАХТЕВА ШЕФ ОДСЕКА / НАЧЕЛНИК	

МАГАЦИН
Потврђујем да тренутно у магацинима има -нема траженог- их резервног-их делова – потрошног материјала
Београд, . године
ШЕФ ОДСЕКА

ДИРЕКТОРУ УПРАВЕ
Наведена набавка – рад – услуга је оправдана и неопходна, па предлажем да се реализује
Београд, . године
в.д. ПОМОЋНИК ДИРЕКТОРА

ИЗВЕШТАЈ О СРЕДСТВИМА
За ове потребе обезбеђена су средства Финансијским планом Управе за 2018. годину, програмска активност на економској класификацији
Београд, . године
ПОМОЋНИК ДИРЕКТОРА

ОДОБРЕЊЕ
На основу предлога и извештаја да су за ове потребе обезбеђена финансијска средства, одобравам набавку – рад – услугу по предњем реферату у вредности од око динара.
Београд, . године
ДИРЕКТОР УПРАВЕ

Документ је важећи и у електронској форми без потписа!
 Забрањено је неовлашћено умножавање и неконтролисана дистрибуција!