

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
Kanton Sarajevo
Zavod za informatiku i statistiku

Na osnovu člana 68. Zakona o organizaciji organa uprave u Federaciji Bosne i Hercegovine («Službene novine Federacije BiH» broj 35/05), i člana 25. Zakona o organizaciji i djelokrugu organa uprave i upravnih organizacija Kantona Sarajevo («Službene novine KS», broj 2/12-Prečišćen tekst, 41/12), direktor Zavoda za informatiku i statistiku Kantona Sarajevo donosi

INSTRUKCIJU
ZA KORIŠTENJE HELPDESK-A

- Zavod** za informatiku i statistiku Kantona Sarajevo (u daljnjem tekstu: ZIS), pruža informatičku podršku državnim službenicima i namještenicima kantonalnih organa uprave i stručnih službi, te po posebnom zahtjevu kantonalnim upravnim organizacijama (u daljnjem tekstu: korisnici).
Prijem i realizacija zahtjeva, te drugih informatičkih aktivnosti i projekata u ZIS se registruje kroz sistem za podršku korisnicima HelpDesk.
- Podršku** korisnicima pružaju svi zaposlenici Sektora informatike. U cilju pružanja podrške zaposlenici tokom čitavog radnog vremena imaju uključeno, odnosno redovno provjeravaju i odgovaraju na:
 - službeni e-mail
 - HelpDesk stranicu
 - program za daljinsku podršku (*remote desktop*)
 - službeni telefon, mobilni telefon ili radio uređaj
- Korisnik** zahtjev za podršku podnosi na jedan od sljedećih načina, poželjno tim redoslijedom:
 - direktno putem HelpDesk stranice <http://helpdesk>, čiji se link nalazi na intranet stranici <http://intranet>, sa detaljnim opisom problema, imenom i lokacijom podnosioca.
 - slanjem e-maila na adresu helpdesk@zis.ks.gov.ba, sa sličnim podacima.
 - prijavom na telefon 562-265
 - dopisom sa opisom problema
 - usmenim zahtjevom prilikom druge intervencije
 - zahtjevom kroz aplikaciju na kojoj je kao podrška postavljena helpdesk adresa
- Rukovodilac** Sektora informatike, odnosno direktor ZIS u slučaju njegove odsutnosti (u daljnjem tekstu: rukovodilac) redovno, a najmanje dnevno, raspoređuje i provjerava zadatke i zaduženja za zaposlenike Sektora informatike (u daljnjem tekstu: zaduženi). Rukovodilac određuje prioritet: niski, srednji ili visoki, te rok za intervenciju, po potrebi i uz uputu.
- Zaduženi** preuzimaju sami uobičajene slučajeve, te hitne predmete za vrijeme odsustva rukovodioca.
Ukoliko je korisnik upisao pogrešnu email adresu, zaduženi je ispravlja i obavještava korisnika. Ukoliko korisnik nije upisao službenu email adresu, zaduženi provjerava razlog i upućuje na njeno korištenje.
U slučaju prijave telefonom, dopisom ili usmenim zahtjevom prilikom druge intervencije (samo ako se radi o odvojenom i značajnom problemu), kao i u slučaju slanja e-maila na privatnu adresu, zaduženi unos podatke u HelpDesk, stavlja korisnika u kopiju prijema i preporučuje buduće korištenje direktnog unosa ili e-mail prijave na Helpdesk radi veće efikasnosti.
Zaduženi prvo dopunjava zahtjev (*ticket*) provjerom kategorije problema, organizacije podnosioca (upisuje puni naziv i lokaciju podnosioca) i tehničkog nivoa problema. U slučaju nejasnog naziva, npr. "molba", "zahtjev", "virus" upisuje jasan i jezgrovit opis problema.
Zaduženi koristi pretragu unutar Helpdeska da bi našao sličan problem. U slučaju da je problem isti kao u prethodno zatvorenom zahtjevu, sam problem se vodi u osnovnom zahtjevu, tako što se slučajevi spoje.
Zaduženi u kopiju zahtjeva (polje CC), pored korisnika (kojeg dodaje ako nije sam poslao zahtjev), dodaje i njihovog rukovodioca (pomoćnika) za sve predmete, te rukovodioca organa (ministra, direktora) za važnije probleme ili one koji se ponavljaju (u predmetu utvrditi zašto, objektivno ili subjektivno).
Zaduženi reaguje na problem u najkraćem roku tako što odmah pristupi rješavanju ili, ukoliko postoji veći prioritet, obavještava korisnika da je predmet primljen i da će rješavanje biti preuzeto u najkraćem roku.

6. **Rješavanje** problema, u cilju sistemskog i usklađenog rada, zaduženi vrši na licu mjesta ili putem daljnjske intervencije, korištenjem i u skladu sa:

- Odlukama Vlade Kantona Sarajevo
- Odlukama, Uputstvima i Instrukcijama direktora ZIS (dostupne na Intranetu)
- ostalim tehničkim instrukcijama, procedurama i uputstvima objavljenim na Intranetu
- prethodnim načinom rješavanja složenih problema evidentiranih na Helpdesk-u
- tehničkim uputstvima proizvođača i rješenjima koja se mogu naći na Internetu
- posebnom uputom rukovodioca.

U slučaju da je problem već opisan u jednom od ovih dokumenata, zaduženi upućuje korisnika na postojeću dokumentaciju i nudi potrebna objašnjenja. Ukoliko se radi o nekom od čestih problema, ili nečemu sličnom, ili naprednom korisniku koji sam može riješiti neke sitnije probleme, zaduženi upućuje korisnika na *Pitanja i odgovore* dostupne na intranet stranici <http://intranet/pitanja>. Zaduzeni po potrebi navodi potrebnu dopunu *Pitanja i odgovora* i predlaže konkretnu dopunu. Zaduzeni za već riješene uobičajene, uglavnom jednostavnije, probleme dodaje odnosno predlaže standardne odgovore korisnicima u Helpdesku.

7. **Komunikaciju** ostvarenu na bilo koji način, ili postignuti dogovor, zaduženi evidentira u sistemu. Uvijek se daje povratna informacija. Zaduzeni ili rukovodilac u toku predmeta vidljivo upisuje šta je uradio ZIS i šta eventualno korisnik treba uraditi ili dostaviti, za što zaduzeni po potrebi podsjeća korisnika.

Ako zaduzeni koristi program za udaljenu podršku, obavještava korisnika da mu treba omogućiti uvid i kontrolu svog desktopa prihvatanjem intervencije.

Zaduzeni u sistem upisuje sve relevantne informacije, uzrok problema ukoliko nije jasan iz podnešenog zahtjeva, detaljne mjere poduzete za otklanjanje problema, zabilješke ili izvještaj sa bitnijih sastanka ili posjeta, kao i utrošeno vrijeme ako se radi o višestrukim značajnim koracima.

Ukoliko je u pitanju hardverski kvar, odnosno potreba nabavke i ugradnje zamjenskih dijelova, upisuje se dijagnoza i potrebna intervencija. Zatim se obavještava isporučilac opreme ukoliko je oprema u garantnom roku, ili nabavlja i ugrađuje potrebni dio ukoliko ZIS ima sredstava za nabavke ili se obavještava vanjska firma, ako je kvar takav da ga ZIS ne može riješiti. Ako je potrebna popravka u prostoru ZIS, zaduzeni dogovara i upisuje sa korisnikom vrijeme intervencije, te sa SSZP transport.

Za popravku od strane vanjske firme, korisnik po proceduri SSZP priprema zahtjev. Samo u slučaju zamjene diska, isporučilac ili firma treba reinstalirati operativni sistem sa originalnim ključem, bez dodatnih programa. Po urađenom servisu se provjerava i po potrebi završava intervencija.

Ukoliko intervencija traži vrijeme, bilo u prostoru ZIS ili kod vanjske firme, ZIS po mogućnosti osigurava zamjenski računar ili laptop, koji se korisniku stavlja na raspolaganje na određeno vrijeme, uz revers.

8. **Pravima** se pristupa oprezno. Šifra se mijenja samo po zahtjevu korisnika lično, i ne može se mijenjati po zahtjevu drugog korisnika koji treba neke podatke. Također, dokumenti korisnika se ne stavljaju na uvid po zahtjevu drugog korisnika koji treba neke podatke. Ovo ne važi u slučaju prestanka radnog odnosa. Razlog je u tome što treba postojati povjerenje u informacioni sistem i prava pristupa, dok se dijeljenje dokumenata rješava kroz dijeljene foldere.

Ukoliko se radi o zahtjevu za izmjenu korisnika ili prava korisnika na bazi/aplikaciji, izmjene moraju doći sa adrese rukovodioca organa (ministar, direktor) ili organa (ABC@ABC.ks.gov.ba). U zahtjev (polje CC) dodati sve korisnike koji imaju pristup na bazu, kako bi dobili informaciju. Na kraju rada ili pri zatvaranju predmeta treba uvijek navesti konačno stanje, sa svim korisnicima koji imaju pristup na bazu/aplikaciju.

9. **Pored** rješavanja konkretnog problema, zaduzeni u sistem evidentira i druge uočene probleme, te samoinicijativno rješava ono za što postoje upute ili prethodna rješenja. Za nove probleme, u sistemu predlaže rješenje ili traži uputu rukovodioca.

Zaduzeni sagledava i u sistemu evidentira druge informatičke potrebe korisnika. U razgovoru sa korisnicima promoviše upotrebu informatičkog sistema. S obzirom na praksu da se neke baze podataka čuvaju na desktop računaru, čime su dostupne samo jednoj osobi, a što nije dobra poslovna praksa, prilikom intervencije treba sagledati bazu i softver koji se koristi, provjeriti da li je registrovana u *Registru softvera* koji vodi ZIS, kako bi se kasnije razmotrila potreba i mogućnost pravljenja centralizirane višekorisničke baze podataka.

10. **Korisniku** koji koristi drugu mrežu, koji ne želi biti u domeni ili na drugi način ugrožava informacijski sistem i njegovu sigurnost se ne osigurava pomoću. Razlog je u tome što je sistem u domeni automatizovan, sa uključenim mjerama sigurnosti.

Ne instaliraju se nelegalni programi. Podnosioca koji to traži se upućuje na navedene odluke i dostupni softver koji pokriva sve potrebe korisnika. Računar na kojem je korisnik sam instalirao operativni sistem, bez licence, se ne uključuje u domen. Za softver koji prevazilazi opseg SRS se traži uputa rukovodioca.

Korisniku koji ne poznaju osnove rada na računaru, a što je uslov radnog mjesta, ZIS nije dužan osigurati pomoću pojedinačnim slučajevima, jer je to gubljenje resursa. Primjer je mijenjanje šifre ili uređivanje dokumenata ili štampanje na već instalirani štampač, što se dešava kod istih korisnika.

11. **Rukovodilac provjerava** da li je problem ispravno riješen, slučaj jasno dokumentovan i sva polja popunjena. Predmet vraća na doradu slučaj, uz obavezan komentar kako bi zaduženi mogao ispraviti propust ili podnosilac zahtjeva imao konačnu informaciju.

Ukoliko je vršena ugradnja, rukovodilac provjerava evidenciju naručenih i ugrađenih dijelova, kako bi se ispravno povećala vrijednost pri popisu. Ukoliko je urađen povrat, osigurava ispravan opis.

Rukovodilac zatvara riješeni predmet, te pri zatvaranju vidljivo upisuje informaciju o tome šta je bio problem i šta je urađeno. Ukoliko korisnik prije potvrdi izvršenje, a rukovodilac je već u CC, predmet zatvara bez vidljivog upisa, kako se ne bi bez potrebe gomilale poruke.

Ukoliko problem stoji otvoren duže vremena bez odziva korisnika, i pored zahtjeva ZIS-a, ili njegovo rješenje nije moguće u dogledno vrijeme, rukovodilac zatvara predmet sa oznakom NEZAVRŠENO u predmetu, i razlogom zatvaranja vidljivim korisniku.

Rukovodilac u slučaju odsustva nekog od zaduženih procjenjuje da li se predmet treba prebaciti drugom zaposleniku, ili se može čekati povratak zaduženog, što upisuje u sistem.

12. Rukovodilac sedmično pregledava sve otvorene predmete i održava sastanak sa Sektorom na kojem se analiziraju izvršenje i problemi, te traže rješenja.

Osigurava da se po potrebi dopuni tehnička dokumentacija (uputstva, pitanja, instrukcije) ukoliko se radi o novoj proceduri ili načinu rješavanja problema, te primjenu od strane Sektora.

U slučaju svog odsustva prethodno raspoređuje zadatke i dogovara dinamiku unaprijed.

Po potrebi priprema spisak potrebnih rezervnih dijelova za nabavku.

13. **Cilj** je da ZIS sve uradi na najbolji i najbrži način, te da bude najefikasnije servisna organizacija u Kantonu, koja će sistemskim pristupom i posvećenošću korisnicima podizati mjerila kvaliteta rada.

Ovom Instrukcijom se zamjenjuje Instrukcija broj: 26-05-105-5/10 od 19.12.2012.

Broj: 26-42-105-6/10

Datum: 4.12.2014.

Dostaviti:

1. Sektor informatike (za provođenje)
2. <http://intranet> (PDF)
3. \\ks\server\zis\Informatika_uputstva (PDF)
4. Arhiva

DIREKTOR

Timur Gadžo, dipl.ing.el.