

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 1	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА УПРАВЉАЊЕ ХАРДВЕРСКИМ РЕСУРСИМА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

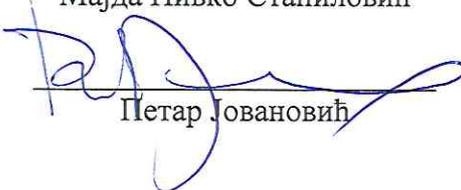
ПРОЦЕДУРА

УПРАВЉАЊЕ ХАРДВЕРСКИМ РЕСУРСИМА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ

Израдио:


Мајда Пивко Станиловић

Контролисао:


Петар 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: 04
	ПРОЦЕДУРА УПРАВЉАЊЕ ХАРДВЕРСКИМ РЕСУРСИМА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	

1. ПРЕДМЕТ

Ова процедура дефинише редослед и начин извођења активности у процесу управљања хардверским ресурсима, кроз дефинисање поступака и одговорности за:

5.1.	Планирање и набавка хардвера	3
5.2.	Управљање залихама	4
5.3.	Управљање сервисираним опремом.....	4
5.4.	Управљање опремом враћеном од стране корисника	5

2. ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

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

3. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

- Управа – Управа за заједничке послове републичких органа;
- Сектор – Сектор за информатичку подршку;
- Помоћник директора – помоћник директора Сектора за информатичку подршку;
- 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 који 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 одбацивању захтева;
- 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;

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 3	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА УПРАВЉАЊЕ ХАРДВЕРСКИМ РЕСУРСИМА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	

- 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. БЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Интерна:

- Пословник квалитета;
- Сва документа QMS-а.

Екстерна:

- Закон о информационој безбедности;
 - 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, SAC/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. Планирање и набавка хардвера

Планирање и набавка хардвера се спроводи на основу праћења годишњих потреба које се евидентирају на основу приспелих захтева из органа државне управе, свих сектора Управе, процене Сектора на основу података о застарелости и искоришћености рачунарске и комуникационе опреме и имплементације нових информационих технологија и информационе безбедности. Приликом израде годишњег плана пословања Управе, Сектора планира одговарајућу количину хардвера која покрива потребе за ванредним набавкама у периоду до спровођења поступка наредне јавне набавке (најмање до годину дана). Снимљено стање се доставља Сектору за финансијско-материјалне послове који прави годишње планове финансијских средстава за све секторе Управе. Након обезбеђених средстава из буџета за ове намене расписују се јавне набавке. Спецификацију опреме односно техничку спецификацију за јавне набавке хардвера ради Сектор.

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 4	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА УПРАВЉАЊЕ ХАРДВЕРСКИМ РЕСУРСИМА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

5.2. Управљање залихама

Расподела хардвера врши се на основу званичног захтева преко писарнице Управе органа државне управе и интерних захтева сектора Управе, а на основу приоритета који одређује и одобрава помоћник директора Сектора. У зависности од физичке локације где се корисник налази прави се излазница. Примерак излазнице се доставља руковаоцу имовином Управе, служби обезбеђења и Сектору за архиву. По преузимању хардвера запослени у републичком органу који ће користити тај хардвер потписује реверс који се чува у Сектору и уноси у базу информатичке опреме. Реверс израђује запослени у Сектору који води евиденцију опреме и ажурира електронску базу а одобрава га начелник Одељења за системско-техничку подршку.

Хардвер за рачунарске мреже може бити расподељен без писменог захтева корисника, а на основу процене начелника и шефа одсека Одељења за системско-техничку подршку и уз одобрење помоћника директора Сектора. У случају када је опрема смештена у заједничким просторијама које нису просторије корисника опреме он не потписује реверс већ се прави излазница и ажурира електронска база. Примерак излазнице се доставља руковаоцу имовином Управе, служби обезбеђења и Сектору за архиву.

За сву хардверску инфраструктуру за коју је истекао период гаранције врши се набавка услуге одржавања од стране овлашћеног сервиса са којим Управа има уговор о одржавању. У зависности од значаја поједине опреме за поуздано функционисање информационалних система, склопљеним Уговорима о одржавању се дефинише одговарајући ниво подршке (време одзива, време гарантоване поправке квара и сл.). За опрему чији потенцијални отказ доводи до озбиљног нарушавања пословних процеса у Управи или органу државне управе предвиђен је највиши ниво подршке.

5.3. Управљање сервисираним опремом

Корисник чија је опрема упућена на сервисирање је најчешће онемогућен да обавља своје редовне послове. Због тога је неопходно да се кориснику, у току трајања поступка сервисирања, обезбеди адекватна заменска опрема, што је дефинисано у оквиру услуге одржавања од овлашћеног сервиса. Заменску опрему обезбеђује Сектор ако то није дефинисано као уговорна обавеза сервиса или ако интервенцију на опреми обављају сервисери Сектора. У случају инсталације заменске опреме прави се реверс. Сервисирани опрема се по обављеној поправци враћа кориснику, а корисник враћа заменску опрему и врши се раздужење реверса. Ако је заменску опрему обезбедио Сектор могуће је да она остане код корисника, а да се његова поправљена опрема задржи у Сектору ради доделе неком другом кориснику. Реверс израђује запослени у Сектору који води евиденцију опреме и ажурира електронску базу, а оверава га начелник и шефа одсека Одељења за системско-техничку подршку. Уколико је комуникациона опрема предмет сервиса и смештена је у заједничким просторијама прави се само излазница и ажурира база. Излазницу за комуникациону опрему израђује запослени у Сектору који води евиденцију опреме и ажурира електронску базу, а оверава га начелник и шефа одсека Одељења за системско-техничку подршку.

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 5	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА УПРАВЉАЊЕ ХАРДВЕРСКИМ РЕСУРСИМА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

5.4. Управљање опремом враћеном од стране корисника

У случају престанка потребе или истека животног века опреме (одлазак корисника из републичког органа, технолошка застарелост, немогућа или економски нерационална поправка и сл.), корисник опреме званичним дописом обавештава Сектор да је престала потреба или настала немогућност даље употребе хардвера који им је дат на коришћење. Хардвер се преузима од корисника, а кориснику се враћа реверс.

Шеф Одсека за техничку или Одсека за системску подршку организује преглед хардвера и врши класификацију на:

- опрему која се може користити и није за расход;
- опрему која се уз мање интервенције (реинсталација софтвера, замена неког дела из остатка расходоване опреме и сл.) може оспособити за рад;
- опрему која се не може више користити.

Начелник Одељења за системско-техничку подршку, на основу извештаја о прегледаном хардверу даје предлог за расход опреме путем службене белешке у општој форми Комисија за отпис и расход опреме (основних средстава), ситног инвентара и потрошног материјала Управе која спроводи даљи поступак у складу са достављеним мишљењем.

5.5. Управљање опремом која више није за употребу

У случају да опрема преузета од корисника или представља заједнички ресурс, а којој је истекао радни век (технолошка застарелост, немогућа или економски нерационална поправка и сл.) или не постоји потреба за њеним даљим коришћењем шеф Одсека задужен за управљање хардвером организује преглед и даје предлог за расход опреме. Предлог за расход опреме оверава начелник Одељења за системско-техничку подршку и доставља руковоцу имовином Управе који прибавља извештај о књиговодственој вредности опреме. Извештај се прослеђује Комисији за отпис и расход опреме (основних средстава), ситног инвентара и потрошног материјала Управе која спроводи даљи поступак провере и контроле. У складу са достављеним записником Комисије, документација се прослеђује помоћнику директора Сектора. Након потврде и овере надлежних руководиоца да је опрема за расход комплетна документација се доставља директору Управе на потпис. Након тога правна служба Управе прави решење о расходу. Расходована опрема се прослеђује у магацин за електронски отпад. Сакупљени електронски отпад се прослеђује фирми са којом Управа има уговор за рециклажу електронског отпада. Након преузимања електронског отпада фирма издаје потребну документацију за класификацију отпада, превоз и рециклажу.

6. УПУТСТВА (која произилазе из ове процедуре)

/

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 6	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА УПРАВЉАЊЕ ХАРДВЕРСКИМ РЕСУРСИМА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

7. ЗАПИСИ (који произилазе из ове процедуре)

Назив записа	Број примерака	Период чувања	Одговорност за чување	Прилог број
Реверс	2	3	Сектор за информатичку подршку	1
Излазница	3	3	Руководилац имовином Сектор за информатичку подршку Служба обезбеђења	2
Решење о образовању комисије за отпис и расход основних средстава и ситног инвентара	3	трајно	СЕФМП Чланови комисије Архива	-
Записник комисије за расход	3	5	Руководилац имовином СЕФМП Архива	-
Решење о расходавању опреме	3	5	Руководилац имовином СЕФМП Сектор за информатичку подршку Архива	-
Извештај о преузимању електронског отпада	3	5	Руководилац имовином СЕФМП Сектор за информатичку подршку	-

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 7	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА УПРАВЉАЊЕ ХАРДВЕРСКИМ РЕСУРСИМА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	

Прилог 1



Република Србија
 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ
 РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА
 Сектор за информатичку подршку
 Београд, Немањина 22-26

РЕВЕРС _____ / _____
 (за основно средство) (број реверса/година)

Републички орган коме се основно средство издаје:

Назив :	
Адреса :	

НАЗИВ ОСНОВНОГ СРЕДСТВА	ДОПИС БР.	ИНВ. БРОЈ	ФАБРИЧКИ БРОЈ	ТАЧНА ЛОКАЦИЈА		
				СПРАТ	КРИЛО	КАНЦ.

Датум издавања основног средства : _____

Издао:

Одобрава:

Примио:

(штампаним словима име и презиме)

(потпис и бр.личне карте)

Датум раздужења основног средства : _____

Примио:

Одобрава:

Раздужио:

(штампаним словима име и презиме)

(потпис и бр.личне карте)

 УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА	Стр. 8	ИЗДАЊЕ: 04
	ПРОЦЕДУРА УПРАВЉАЊЕ ХАРДВЕРСКИМ РЕСУРСИМА У СЕКТОРУ ЗА ИНФОРМАТИЧКУ ПОДРШКУ	ДАТУМ ИЗДАЊА: 10.3.2023.

Прилог 2



Република Србија
**УПРАВА ЗА ЗАЈЕДНИЧКЕ ПОСЛОВЕ
 РЕПУБЛИЧКИХ ОРГАНА**
 Сектор за информатичку подршку

**Одељење за обезбеђење председника и потпредседника Владе Републике Србије
 – Начелнику Одељења –**

Р.бр.	Инв. бројеви / серијски бројеви	Назив опреме (копада)	Са локације	Нова локација
1.				
2.				
3.				

Напомена:

- Руковаоцу имовином
- Служби обезбеђења

Опремену преузео

 (Име, презиме, потпис, број л.к.)

У Београду, _____

ПОМОЋНИК ДИРЕКТОРА
