



Институт за онкологију и радиологију Србије

Пастерова 14, Београд, Србија

+381 11 2067 100


iors@nerc.ac.rs www.nerc.ac.rs

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ
Бр. 01-1/2023/3494-13
26 DEC 2023
БЕОГРАД, Пастерова 14

ПРОЦЕДУРА О ОДРЖАВАЊУ РАЧУНАРСКЕ ОПРЕМЕ И АЖУРИРАЊА СИСТЕМА

Ознака процедуре	П.ДТЦ.14
Верзија	01
Датум усвајања	08.03.2018./15.12.2023.
Аутор процедуре	Зорана Бизетић, магистар маг Будимир Јуришић, мсц инг ИТ Душица Гавриловић, магистар маг
Носилац процедуре	Др сци. мед. др Ана Јовићевић
Процедуру олобрио	Доц. др Милан Жегарац



 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Процедура о одржавању рачунарске опреме и ажурирања система		Ознака: П.ДТЦ.14
	Датум: 08.03.2018./15.12.2023.	Верзија: 01	Страна: 2 од 6

1.0 ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

ИОРС - Институт за онкологију и радиологију Србије

ДЦ - Дата Центар

ОЈ – Организациона јединица

ИКТ систем је информационо-комуникациони систем ИОРС-а у смислу технолошко-организационе целине која обухвата:

1. електронске комуникационе мреже у смислу закона који уређује електронске комуникације;
2. уређаје или групе међусобно повезаних уређаја, таквих да се у оквиру уређаја, односно у оквиру барем једног из групе уређаја, врши аутоматска обрада електронских података коришћењем рачунарског програма;
3. електронске податке који се похрањују, обрађују, претражују или преносе помоћу средстава из подтач. (1.) и (2.) ове тачке, а у сврху њиховог рада, употребе, заштите или одржавања;
4. организациону структуру путем које се управља ИКТ системом

Информациони систем (ИС) је део ИКТ система, који је формализован и намењен планском прикупљању, складиштењу, обради, размени и испоруци информација од значаја за рад, тако да су информације доступне и употребљиве свима који су овлашћени да их користе

Администратор ДЦ је запослени Дата центра коме је дозвољено администрирање ИКТ и/или ИС система


Корисник је запослени ИОРС-а који има приступ ИКТ систему ради обављања својих пословних активности;

Вендор је треће лице са којим Институт сарађује по основу уговора о одржавању ИКТ система или његових делова

Радна станица – персонални рачунар сачињен од хардвеских и софверских компоненти са монитором, тастатуром и мишем намењена обављању пословних активности

Базе ИКТ ресурса и услуга ДЦ - је електронска база евиденција ИКТ ресурса и услуга које Дата центар пружа ИОРС-у

Начелник ДЦ је начелник одељења Дата центар;

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Процедура о одржавању рачунарске опреме и ажурирања система		Ознака: П.ДТЦ.14
	Датум: 08.03.2018./15.12.2023.	Верзија: 01	Страна: 3 од 6

2.0 ПРЕДМЕТ

Овом процедуром утврђују се активности, носиоци активности и одговорности приликом одржавања рачунарске опреме и ажурирања оперативних система ИКТ система ИОРС-а.

3.0 ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Примењује се на хардверске и софтверске компоненте ИКТ система ИОРС-а.

4.0 ОДГОВОРНОСТИ

Сваки запослени је дужан да се понаша у складу са процедуром и у складу са својим задужењима ће сносити одговорност.

Обавеза руководиоца сваке организационе јединице ИОРС-а је да све запослене упозна са процедуром и све новозапослене, било да су у сталном или радном односу на одређено време.

За контролу спровођења процедуре одговоран је начелник ДЦ.


5.0 ОПИС ПРОЦЕДУРЕ

Процедуру одржавања рачунарске опреме и ажурирање оперативног система могу спроводити искључиво Администратори ДЦ и/или вендори под надзором Администратора ДЦ. Администратор ДЦ мора имати довољно техничког знања како би на одговарајућу начин могао да спроведе процедуру.

Одржавање опреме и ажурирање оперативног система се може односити само на опрему која је у власништву ИОРС-а и која има самосталан инвентарски број. Одржавање рачунарске опреме која је у саставу апарата или без самосталног инвентарског броја није у надлежности Дата центра.

5.1 Ванредно (корективно) одржавање рачунарске опреме и унапређење/поправка ИС

Корисник обавештава Администратора ДЦ о проблемима у раду. Администратор ДЦ анализира проблеме који може бити на: радној станици, штампачу, серверу, рачунарској мрежи или у ИС.

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Процедура о одржавању рачунарске опреме и ажурирања система		Ознака: П.ДТЦ.14
	Датум: 08.03.2018./15.12.2023.	Верзија: 01	Страна: 4 од 6

- **Одржавање опреме и ажурирање оперативног система**

Уколико је проблем у вези рачунарске опреме и/или оперативног система, Администратор ДЦ проверава да ли је опрема у власништву ИОРС-а тј проверава да ли опрема има инвентарски број.

Уколико је проблем у вези рачунарске опреме која је у власништву ИОРС-а, тада се додатном анализом и дијагностиком квара утврђује да ли поправка захтева ангажовање вендора и уколико не захтева поправка се спроводи у ДЦ. Уколико поправка захтева ангажовање вендора тада се увидом у податке *Базе ИКТ ресурса и услуга ДЦ* процењује да ли је поправка финансијски исплатива и ако није поправка се евидентира у *Базе ИКТ ресурса и услуга ДЦ* са предлогом за расход.

Ако је поправка финансијски исплатива проверава се да ли опрема има носач података и ако нема ангажује се вендор који спроводи поправку. Код опреме која има носаче података, поправка се спроводи у ДЦ, а делови који су потребни за поправку се наручују од вендора.

Након поправке (од стране Администратора ДЦ или вендора) спроводи се контрола и провера исправности опреме и уколико је потребна инсталација и конфигурација система она се спроводи у складу са *Процедуром о инсталацији и конфигурацији система*. Након тога, опрема се испоручи Кориснику и све се евидентира у *Базе ИКТ ресурса и услуга ДЦ*.

За сваки пристигли рачун вендора, Начелник ДЦ пре потписивања проверава у *Базе ИКТ ресурса и услуга ДЦ* да ли је услуга вендора спроведена и евидентира цену услуге.


Уколико поправка угрожава процес рада, тада се или обезбеђује заменска опрема или се поправка обавља током викенда када је процес рада смањеног интензитета.

- **Одржавање мреже**

Уколико је проблем у вези рачунарске мреже, тада се додатном анализом и дијагностиком квара утврђује да ли поправка захтева ангажовање вендора и уколико не захтева, поправку спроводи у Администратор ДЦ и то евидентира у *Базе ИКТ ресурса и услуга ДЦ* .

Уколико она захтева ангажовање вендора, тада у организацији Администратора ДЦ поправку спроводи вендор, под надзором Администратора ДЦ који све евидентира у *Базе ИКТ ресурса и услуга ДЦ*.

За сваки пристигли рачун вендора, Начелник ДЦ пре потписивања проверава у *Базе ИКТ ресурса и услуга ДЦ* да ли је услуга вендора спроведена и евидентира цену услуге.

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Процедура о одржавању рачунарске опреме и ажурирања система		Ознака: П.ДТЦ.14
	Датум: 08.03.2018./15.12.2023.	Верзија: 01	Страна: 5 од 6

Уколико поправка угрожава процес рада, тада се о томе благовремено обавештава руководиоца ОЈ са којим се договара време поправке.

- **Унапређење/поправка ИС**

Уколико је проблем у вези ИС, тада се додатном анализом и дијагностиком квара утврђује да ли поправка захтева ангажовање вендора и уколико не захтева, поправка се спроводи у ДЦ. Уколико она захтева ангажовање вендора, тада се путем мејла обавести вендор, а ако проблем угрожава процес рада, тада се он обавештава и телефонски. Потом се прати реализација поправке, и све евидентира у *Бази ИКТ ресурса и услуга ДЦ*.

5.2 Редовно (превентивно) одржавање рачунарске опреме и ажурирање система

- **Одржавање опреме и ажурирање оперативног система**


Администратор ДЦ, у склопу својих редовних радних задатака, прати стање рачунарске опреме и на основу прикупљених информација процењује потребу за редовним (превентивним) одржавањем и ажурирањем оперативних система. Информације о стању опреме прикупља на основу података из *Базе ИКТ ресурса и услуга ДЦ*, из разговора са Корисницима, али и пратећи рад опреме. На основу прикупљених информација Администратор ДЦ, у договору са Корисником, предузима неку од следећих активности:

- администрирање оперативног система
- замена застарелог оперативног система коме је истекла техничка подршка
- унапређење опреме (замена застарелих делова опреме)
- комплетна репарација опреме
- давање предлога за расход застареле опреме и набавку нове

Даљи поступак је према претходно описаној процедури (Тачка 5.1)

- **Ажурирање и унапређење ИС**

Периодично, у договору са вedorом, се инсталирају нове верзије ИС. Пуштање нове верзије у продукцију се спроводи у периоду када ће најмање утицати на процес рада ИОРС-а и увек се најави обавештењем у систему.

 ИНСТИТУТ ЗА ОНКОЛОГИЈУ И РАДИОЛОГИЈУ СРБИЈЕ	Назив процедуре: Процедура о одржавању рачунарске опреме и ажурирања система		Ознака: П.ДТЦ.14
	Датум: 08.03.2018./15.12.2023.	Верзија: 01	Страна: 6 од 6

6.0 ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Процедура је у вези са документима:

1. *Правилник о безбедности информационо-комуникационог система Института за онкологију и радиологију Србије*
2. *Процедуром о инсталацији и конфигурацији система*
3. *Процедура за рад Дата центра*

7.0 ПРАВНИ ОСНОВ

- *Закон о информационој безбедности ("Сл. Гласник РС", бр. 6/2016)*
- *Закон о здравственој документацији и евиденцијама у области здравства ("Службени гласник РС", број 123 од 10. новембра 2014)*
- *Закон о заштити података о личности ("Сл. гласник РС", бр. 97/2008, 104/2009 - др. закон, 68/2012 - одлука УС и 107/2012)*