

**FOND ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA
REPUBLIKE SRPSKE**

**PROCEDURA UPRAVLJANJA INCIDENTIMA U INTEGRISANOM
ZDRAVSTVENOM INFORMACIONOM SISTEMU
REPUBLIKE SRPSKE**



Banja Luka, decembar 2023. godine

Na osnovu člana 102. tačka 5), u skladu sa članom 97. stav 3. tačka 4. Zakona o obaveznom zdravstvenom osiguranju ("Službeni glasnik Republike Srpske", br. 93/22 i 132/22), u skladu sa Programom rada, razvoja i organizacije Integrisanog zdravstvenog informacionog sistema za period od 2024. do 2029. godine, broj: 02/002-5023-4/23 od 15. decembra 2023. godine, v.d. direktora Fonda zdravstvenog osiguranja Republike Srpske, d o n o s i

PROCEDURU UPRAVLJANJA INCIDENTIMA U INTEGRISANOM ZDRAVSTVENOM INFORMACIONOM SISTEMU REPUBLIKE SRPSKE

1. Terminologija i skraćenice:

Termin	Opis / Definicija
ITIL	ITIL je okvir, skup najboljih praksi za kreiranje, unapređenje i isporuku IT operacija i usluga.
ITSM	IT service management – Skup praksi upravljanja IT uslugama.
Protokol	Protokol za održavanje Integrisanog zdravstvenog informacionog sistema i upravljanje zahtjevima
Tiket	Zahtjev za podršku; Definisani obrazac putem kojeg se evidentira tehnički ili neki drugi problem koji zahtjeva podršku, a koji korisnik (podnosilac zahtjeva-tiketa) samostalno ne može riješiti.
Protokol, procedura, proces	Strukturirani skup pravila i aktivnosti sa definisanim redoslijedom izvršavanja osmišljenih za postizanje određenog cilja.
Incident	Incident je neplanirani prekid isporuke IT usluge ili smanjenje kvaliteta usluge.
Promjena (engl. change)	Dodavanje, modifikacija ili uklanjanje bilo čega što bi moglo imati direktan ili indirektan uticaj na IT uslugu.
Prioritet	Nivo važnosti nekog zahtjeva u odnosu na druge, prednost u realizaciji ili redoslijedu izvršavanja. U kontekstu ove Procedure veći prioritet podrazumijeva veći (negativan) uticaj nekog događaja na IZIS i kraći period potreban za rješavanje.
Status	Pod pojmom status u okviru ovog Izvještaja podrazumijeva se deskriptivna vrijednost, odnosno opis situacije ili stanja u kojem se nalazi zahtjev (za podrškom ili za promjenom) u kontekstu procedure kojoj pripada.
Administrator	U kontekstu ove Procedure pod pojmom administratora podrazumijeva se lice odgovorno za obavljanje poslova u vezi sa održavanjem IZIS-a. Administratori su: imenovana lica u zdravstvenim ustanovama, IT sektoru FZO-a, kao i administratori eksternog dobavljača usluga održavanja,
Help Desk	U kontekstu ove Procedure pod pojmom Help Desk podrazumijeva se Help Desk aplikacija u okviru IZIS-a i administratori koji ju koriste u svom radu.

Skraćenica	Opis
FZO	Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske
IZIS	Integrisani zdravstveni informacioni sistem Republike Srpske
ITIL	Engl. „ <i>Information Technology Infrastructure Library</i> “ - u slobodnom prevodu Biblioteka infrastrukture informacione tehnologije
IT	Informacione tehnologije
n/a	Nije definisano, nije primjenjivo
N0	Nivo korisničke podrške 0 u proceduri upravljanja incidentima
N1	Nivo korisničke podrške 1 u proceduri upravljanja incidentima
N2	Nivo korisničke podrške 2 u proceduri upravljanja incidentima

Skraćenica	Opis
N3	Nivo korisničke podrške 3 u proceduri upravljanja incidentima
ZU	Zdravstvena ustanova
ITSM	Upravljanje IT uslugama: „IT service management“
JN	Javna nabavka, tenderski postupak

2. Upravljanje incidentima

2.1 Opšte napomene

ITIL metodologija definiše incident i upravljanje incidentima na sledeći način:

- **Incident** je neplanirani prekid usluge ili smanjenje kvaliteta usluge.
- **Upravljanje incidentima** je praksa minimiziranja negativnog uticaja incidenta vraćanjem normalnog rada usluge što je brže moguće.

U nastavku dati su najčešći primjeri događaja koji se tretiraju kao incidenti:

- Funkcionalnost aplikacije nije dostupna (ovo može biti zbog mreže ili samo softvera, ali korisnik u prvi mah to neće znati);
- Greška prilikom pokušaja pristupa aplikaciji – sistem javlja „error“ poruku;
- Greška („bug“) u samoj aplikaciji;
- Greška-problemi u pristupu sistemu/logovanju;
- Greške u internet konekciji;
- Manjak memorije za izvršenje aktivnosti;
- Eksterni hardware ne radi iz bilo kojeg razloga – npr. štampač, skener, monitor.

Kako bi se izbegle situacije u kojima se ne zna ko upravlja identifikovanim incidentima ili kako i kome uopšte prijaviti identifikovani incident, kao i da bi se izbeglo da sam korisnik ili neadekvatno osoblje na pogrešan način rješavaju incidente, potrebno je implementirati procedure upravljanja incidentima, a implementacija procesa upravljanja incidentima daje sljedeće prednosti:

- Pобољšan kvalitet usluge krajnjim korisnicima;
- Povećana pouzdanost u korišćenju sistema i hardware-a;
- Povećanja povjerenje krajnjih korisnika u sistem i u proces podrške;
- Povećanje sigurnosti da će evidentirani incident biti pravilno adresiran i riješen, a ne „zaboravljen“;
- Smanjenje negativnog uticaja incidenta na operativni rad korisnika;
- Povećanje transparentnosti i bolje izvještavanje o intervencijama na sistemu;
- Povećanje baze znanja o sistemu – lakše identifikovanje uzroka problema.

Osnovni elementi procesa upravljanja incidentima su sljedeći:

- Ulazne vrijednosti:
 - Informacije o evidentiranom incidentu (tiket);
 - Baza znanja o konfiguraciji sistema;
 - Zapisi o načinu rješavanja ranije prijavljenih i riješenih incidenata;
 - Zaključci, odluke i informacije iz ranijih change request-ova.
- Izlazne vrijednosti:
 - Riješen i zatvoren incident;
 - Ažuriran status tiketa i prateća dokumentacija;
 - Komunikacija sa korisnicima;
 - Zahtjev za promjenu;
 - Privremeno ili zaobilazno rješenje (work-around).

- Aktivnosti procesa upravljanja incidentima:
 - Uočavanje incidenta i evidentiranje incidenta – kreiranje tiketa;
 - Analiza prijavljenog incidenta od strane tima za podršku (optimalno jedinstvena tačka - single point of contact, service desk);
 - Kategorizacija i prioritizacija incidenta;
 - Podrška korisniku kroz jedan ili više nivoa podrške, intervencija na sistemu, otklanjanje uzroka incidenta;
 - Potvrda rješenja, komunikacija sa korisnikom;
 - Zatvaranje incidenta, ažuriranje statusa tiketa i dokumentacije;
 - Kontinuirano praćenje (analiza odgovarajućih izvještaja) evidentiranih incidenata i identifikovanje i implementacija preventivnih mjera.

Za implementaciju procesa upravljanja incidentima definišu se učesnici procesa, odnosno uloge i odgovornosti:

- **Korisnik** – odgovoran za prijavu incidenta određenom nivou podrške kroz definisane kanale komunikacije; dodatno može se zahtijevati njegovo učešće u implementaciji ponuđenog rješenja i/ili potvrda (validacija) rješenja;
- **Pružalac podrške na „n“ nivou** – odgovoran za istraživanje i analizu incidenta, samostalno prijavljivanje incidenata, rješavanje incidenta, implementaciju privremenih rješenja, komunikaciju sa korisnicima i drugim nivoima podrške po potrebi, monitoring, ažuriranje dokumentacije. Pružalac podrške može biti interni (u okviru organizacije) ili eksterni, nezavisni dobavljač, kao i specijalizovane tehničke grupe lica.
- **Menadžer procesa upravljanja incidentima** – odgovoran za operativno upravljanje procesom, upravljanje dnevnim aktivnostima, skupljanje informacija i praćenje izvještaja, praćenje usklađenosti dnevnih aktivnosti sa definisanom procedurom, uočavanje odstupanja i preduzimanje mjera za korekciju, eskalaciju problema u samom procesu, komunikaciju članovima tima za podršku. Odgovoran vlasniku procesa.
- **Vlasnik procesa upravljanja incidentima** – odgovoran za dizajn procesa, nadzor nad procesom, kontrolu kvaliteta procesa, kontinuirano unapređenje procesa, međusektorsku komunikaciju domenu rješavanja pitanja povezanih sa upravljanjem incidentima. Odgovoran upravi FZO.

2.2. Uloge i odgovornosti u procesu upravljanja incidentima

U tabeli u nastavku definisana su četiri nivoa korisničke podrške u upravljanju incidentima, subjekti i odgovornosti.

Nivo	Učesnici	Uloga i opis	Odgovornosti
Nivo 0	Krajnji i ključni korisnici IZIS-a; Osigurana lica	Korisnik sistema koji prijavljuje incident. Osigurana lica koja prijavljuju incident (u procesima upravljanja incidentima vezanim za PHR i zdravstvene kartice).	<ul style="list-style-type: none"> • Prijavljuje incident kada se desi. • Obezbeđuje inicijalne informacije o incidentu. Opisuje okolnosti u kojima se incident desio. • Koristi help-desk aplikaciju i popunjava definisani obrazac za prijavu incidenta. • Validiraju/potvrđuju riješene incidente.

Nivo	Učesnici	Uloga i opis	Odgovornosti
Nivo 1	<p>IT administratori u zdravstvenim ustanovama</p> <p>IT administratori u filijalama FZO-a i šalterski radnici</p>	<p>Tehnička i administrativna lica koja predstavljaju prvi kontakt i prvi nivo podrške korisniku.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikacija sa korisnicima. • Upravljanje i administracija prijavljenog incidenta. • Inicijalna provjera i analizu prijavljenog incidenta. • Određuju prioritet i vrstu incidenta. • Pružaju podršku i rješavaju tiket ukoliko to mogu. • Eskaliraju prijavljeni incident nivou podrške N2 ukoliko ne mogu sami da riješe incident.
Nivo 2	IT sektor FZO-a	<p>Tehnička lica koja predstavljaju drugi nivo podrške korisniku. Lica koja posjeduju veće znanje o sistemu u cjelini, a obično su i specijalizovana za određene segmente sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rješavaju incidente koje podrška N1 nivoa nije mogla samostalno riješiti, ukoliko posjeduju odgovarajuća znanja. • Vršer reklasifikaciju prijavljenih incidenata ukoliko je potrebno. • Samostalno vrše nadzor nad sistemom i prijavljuju incidente. Samostalno rješavaju incidente koje su uočili ili delagiraju na niži nivo. • Eskaliraju prijavljeni incident nivou podrške N3 ukoliko ne mogu sami da riješe incident. • Pokreću change request proceduru za prijavljeni incident, ukoliko je potrebno. • Komunikacija sa korisnicima. Komunikacija sa menadžerom procesa u cilju prikupljanja informacija potrebnih za rješavanje incidenta.
Nivo 3	Eksterni dobavljač usluga održavanja IZIS-a	<p>Lice koje je ispred eksternog dobavljača ovlašteno za komunikaciju sa FZO (projekt menadžer).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zaprima dodijeljene incidente i delagira ih članovima svog tima na rješavanje. • Odgovara za pravovremeno rješavanje preuzetih incidenata. • Komunikacija sa predstavnicima FZO-a. Izvještavanje ka FZO-u. • Organizuje i članovima svog tima delagira zadatke vezane za nadzor nad sistemom. U slučaju identifikovanih incidenata prijavljuje ih Menadžeru procesa u cilju pribavljanja odobrenja za njegovo rješavanje.

Pored uloga i odgovornosti definisanih u prethodnoj tabeli, u organizaciji FZO, u okviru drugog nivoa korisničke podrške (N2), a u cilju optimalnog rješavanja incidenata definišu se sljedeće uloge i odgovornosti:

Administrator sistemskog i aplikativnog softvera

- vrši administraciju sistemskog i aplikativnog softvera;
- prati evidenciju i statistike vezane za administraciju i saraduje sa korisnicima IZIS-a;
- kontroliše i prati uslove u kojima sistem radi;
- organizuje pravljenje i obezbeđivanje zaštitne kopije podataka i programa;
- da prati potrebe razvoja (povećanja broja korisnika, obima posla itd.) i da pravi planove za prilagođenje sistema tim potrebama o čemu blagovremeno obavještava rukovodstvo.

Administrator sigurnosti

- Učestvuje u definisanju i dodjeljivanju prava korisnika na mreži;
- Izvršava poslove praćenja sigurnosti mreže, zaštite mreže od spoljnih napada i virusa u skladu sa regulativom;
- Učestvuje u poslovima praćenja performansi opreme i baze podataka;
- da ukoliko uoči potrebu za izmjenama sistema

Administrator mreže

- konfigurise, vrši izmjene parametara mreže i mrežnih parametara, uz dogovor sa predstavnicima mrežnog tima eksternog dobavljača;
- vodi računa o hardveru koji se koristi i da preuzima potrebne radnje da bi hardver ispravno funkcionisao;
- organizuje pravljenje i obezbeđivanje zaštitne kopije podataka i programa;
- prati održavanje opreme u garantnom roku.

Administrator baze podataka

- da zajedno sa predstavnicima eksternog dobavljača učestvuje u administraciji baze podataka koja se koristi (Oracle) i alata koji su potrebni da bi sistem funkcionisao;
- da organizuje pravljenje i obezbeđivanje zaštitne kopije podataka i programa;
- da vrši intervencije na podacima ukoliko postojeći problem nije moguće drugačije riješiti, i to sa maksimalnom pažnjom;
- da prati potrebe razvoja (povećanja broja korisnika, obima posla itd.) i da pravi planove za prilagođenje sistema tim potrebama o čemu blagovremeno obavještava rukovodstvo

U skladu sa smjernicama ITIL metodološkog okvira i najboljim praksama, u organizaciji FZO, definišu se sljedeće uloge i odgovornosti, koje su nezavisne od pomenutih nivoa podrške:

Uloga	Ulogu u organizaciji Klijenta obavlja:	Odgovornosti
Menadžer procesa upravljanja incidentima	Projekt menadžer IZIS-a	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovoran za efikasno sprovođenje procesa u skladu sa definisanim procedurama • Vršiti nadzor nad sprovođenjem procesa upravljana incidentima; • Izveštava o procesu upravljanja incidentima; • Eskalira sve probleme u realizaciji procesa vlasniku procesa; • Identifikuje segmente u kojima je proces moguće poboljšati i daje prijedloge unapređenja procesa;

		<ul style="list-style-type: none"> • Upravljanja radnim zadacima tehničkih lica koja pružaju podršku na nivoima N1 i N2; vrši nadzor nad njihovim radom u dijelu koji obuhvata rješavanje incidenata; • Vršiti komunikaciju sa eksternim tijelima i drugim internim organima FZO-a u cilju pribavljanja informacija potrebnih za rješavanje incidenata. • Upravlja dodjelom incidenata eksternom dobavljaču i prati njihovo izvršenje. • Odgovoran Vlasniku procesa.
Zamjenik menadžera procesa upravljanja incidentima	Zamjenik projekt menadžera IZIS-a	<ul style="list-style-type: none"> • Ima iste odgovornosti i zaduženja kao i menadžer procesa. Obavlja ih po nalogu menadžera procesa, u saradnji s njim, i samostalno u njegovom odsustvu. • Odgovoran menadžeru procesa.
Vlasnik protokola / procedura	Izvršni direktor sektora za IT i opšte poslove	<ul style="list-style-type: none"> • Asistira u izradi i finalno odobrava dizajn procesa upravljanja incidentima. • Komunikacija sa relevantnim subjektima u cilju promocije procesa, njegovog razumijevanja i shvatanja njegovih benefita. • Obezbjeduje da sva lica koja učestvuju u procesu dobiju adekvatan trening i obuku, te da budu informisana o značaju njihove uloge u cijelom procesu. • Identifikuje prilike za unapređenje procesa, povećanje njegove efektivnosti i efikasnosti. • Definiše ključne KPI u procesu upravljanja incidentima i prati njihovu realizaciju. • Periodično vrši reviziju procesa kako bi se uvjerio u usklađenost sa usvojenim procedurama. • Asistira u rješavanju svih urgentnih incidenata. • Po potrebi učestvuje u komunikaciji sa eksternim dobavljačem u cilju rješavanja kompleksnijih incidenata. • Odgovara upravi, prezentuje rezultate procesa.

2.3 Procedure upravljanja incidentima

Pravila za uspješnu primjenu procedura:

- Svaka intervencija mora biti evidentirana kroz Help Desk aplikaciju ili usvojene štampane obrasce. Ovo se odnosi i na situacije u kojima se incident evidentira i rješava od strane subjekata unutar istog nivoa N1, N2, ili N3.
- Ukoliko korisnik u okviru N0 nema mogućnost pristupa IZIS sistemu odnosno IZIS help desk aplikaciji potrebno je da incident telefonski prijavi svom lokalnom IT administratoru (nivo N1) koji će u njegovo ime kreirati tiket.
- Incident koji se prijavljuje od strane eksternih lica poslovno povezanih sa IZIS-om se prijavljuje telefonski i/ili elektronskom poštom N2 nivou korisničke podrške koji navedeni incident zapisuju kreiranjem tiketa u IZIS Help Desk aplikaciji. (varijanta procesa koja počinje procesnim korakom 2.1.)
- Svi zahtjevi za podrškom (tiketi) kreirani od strane korisnika N0 i N1 se mogu proslijediti jedino na viši nivo, odnosno +1 u odnosu na nivo na kojem su kreirani.
- U slučajevima kada incident identifikuje subjekat održavanja na nivou N2, incident se može riješiti u okviru tog nivoa ili delagirati na +1 nivo (N3) ili -1 nivo (N1). U slučajevima kada se incident identifikuje od strane N3 nivoa, može se delagirati jedino nivou N2 ili riješiti u okviru istog nivoa uz prethodno odobrenje N2.
- Krajnji korisnik, ili subjekt održavanja na višem nivou, kreira isključivo jedan tiket=jedan incident za jedan kvar s kojim se suočava ili za jedan zahtjev koji ima. Nije poželjno jedan incident u kojem će biti navedeno više kvarova i/ili zahtjeva.
- Tiket kreiran od strane eksternog dobavljača usluga održavanja mora biti zaveden i evidentiran na isti način kao i interni tiketi kreirani od strane nivoa N0, N1 i N2.

U nastavku definisani su minimalni tehnički preduslovi koje je potrebno ostvariti kako bi se protokol mogao implementirati u praksi.

Korekcije postojeće Help Desk aplikacije:

- Izmjene funkcionalnosti
 - Svi kreirani tiketi su vidljivi administratorima u IT sektoru Fonda (N2);
 - Krajnji korisnik (N0) može napraviti tiket i dodijeliti ga samo svom lokalnom IT administratoru (IT administratoru ZU u kojoj radi);
 - Lokalni administrator (N1) može napraviti tiket i dodijeliti ga samo sebi ili N2 nivou korisničke podrške;
 - N2 nivo korisničke podrške može napraviti tiket i dodijeliti ga nivou N1, N2 ili N3;
 - N3 nivo korisničke podrške može napraviti tiket i dodijeliti ga nivou N2 ili samostalno riješiti (zadržati u okviru N3);
 - Postojeći statusi tiketa i prioriteta će se korigovati u skladu sa prijedlogom datim u ovom poglavlju (promijeniti nazive i/ili broj statusa, prioriteta);
 - Svaki tiket će imati svoj jedinstven identifikacioni broj;
 - U okviru tiketa je moguće dodati opis preduzetih radnji od strane onog ko rješava tiket (koje su izvršene u cilju zatvaranja tiketa i dodati dokumente-attachment);
 - Dodati funkcionalnost jednostavnijeg workflow-a – npr: prosleđivanje tiketa između nivoa podrške je moguće sprovesti kroz aplikaciju i pratiti kroz aplikaciju; istorija prosljeđenih tiketa (kretanja tiketa između različitih administratora) mora biti vidljiva kroz poseban izvještaj;
 - Status tiketa može mijenjati samo onaj administrator kojem je tiket dodijeljen;
 - Korisnik dobija notifikaciju kada je tiket zatvoren i kroz IZIS potvrđuje/validira rješenje – prijedlog dva statusa pri zatvaranju tiketa: tiket riješen, tiket riješen i potvrđen;
 - Administrator koji je riješio tiket može odabrati korisnika (najčešće isti korisnik koji je i kreirao tiket) kojem će poslati zahtjev za potvrdu rješenja – taj korisnik potvrđuje tiket odabirom statusa „riješeno i potvrđeno“.
- Uvođenje izvještajnih funkcionalnosti kroz aplikaciju i omogućavanje predstavnicima IT sektora FZO-a pristup izvještajnom alatu

Opis procesnih koraka:

Procesni korak	Evidencija incidenta	Status tiketa	Opis procesnog koraka	N0	N1	N2	N3
0.1	n/a	n/a	Početak procesa upravljanja incidentom – varijanta u kojoj krajnji ili ključni korisnik započinje proces	X			
0.2	n/a	n/a	Incident je identifikovan od strane krajnjeg ili ključnog korisnika	X			
0.3	n/a	n/a	Korisnik samostalno vrši provjeru korisničkih uputstava i dostupnih materijala za obuku ili po potrebi vrške kratke usmene konsultacije sa IT administratorom u njegovoj ZU. Korisnik nastoji samostalno naći rješenje za evidentirani incident.	X			
0.4	n/a	n/a	Korisnik dolazi do zaključka da li može samostalno riješiti incident	X			
0.5	n/a	n/a	Korisnik samostalno rješava incident	X			
<i>Napomena : Procesni koraci 0.1-0.5 predstavljaju samostalan rad korisnika i formalno se ne evidentiraju</i>							
0.6	IZIS tiket	Novi	Nakon zaključka da samostalno ne može riješiti incident, korisnik evidentira tiket kroz IZIS Help Desk aplikaciju	X			

Procesni korak	Evidencija incidenta	Status tiketa	Opis procesnog koraka	N0	N1	N2	N3
1.1	IZIS tiket	Novi	Početak procesa upravljanja incidentom – varijanta u kojoj lokalni IT administrator (administrator u zdravstvenoj ustanovi) evidentira tiket i započinje proces upravljanja incidentom. Ova varijanta poslovnog procesa podrazumijeva da IT administrator inicijalno kreira tiket koji kasnije može samostalno riješiti ili proslijediti na viši nivo. Ova varijanta poslovnog procesa je potrebna kako bi se evidentirale sve intervencije na sistemu.		X		
1.2	IZIS tiket	U obradi	Provjeriti da li je tiket popunjen u skladu sa instrukcijama; da li su svi obavezni elementi tiket obrasca pravilno popunjeni?		X		
1.3	IZIS tiket	U obradi	U slučaju potrebnih korekcija (ukoliko tiket nije ispravno evidentiran) – iskomunicirati ih sa korisnikom koji je podnio zahtjev i korigovati tiket. U slučaju/varijanti u kojoj proces počinje procesnim korakom 1.1 - kreirati tiket	X	X		
1.4	IZIS tiket	U obradi	Analizirati tiket i donijeti procjenu može li se tiket riješiti od strane IT administratora zdravstvene ustanove		X		
1.5	IZIS tiket	U obradi	Rješavanje zahtjeva – IT administrator zdravstvene ustanove preuzima radnje potrebne za rješavanje incidenta		X		
1.6	IZIS tiket	U obradi	Rješavanje zahtjeva – IT administrator provjerava da li izvedeno rješenje odgovara korisniku i pribavlja njegovu potvrdu (usmeno, mail...)	X	X		
1.7	IZIS tiket	Riješen	Rješavanje zahtjeva – IT administrator ažurira opis preduzetih aktivnosti te mijenja status tiketa u „Riješen“. U slučaju da je tiket riješen od strane višeg nivoa korisničke podrške (N2 ili N3) umjesto opisa preduzetih radnji prilaže se obrazac za prosleđivanje tiketa na viši nivo.		X		
1.8	IZIS tiket	U obradi	IT administrator u zdravstvenoj ustanovi konstatuje da ne može samostalno riješiti tiket. Tiket evidentiran u IZIS-u se prosleđuje nivou korisničke podrške N2. Ukoliko je IT administrator samostalno identifikovao incident koji ne može sam riješiti – kreira tiket.		X		
1.9	IZIS tiket	Prosljeđen – Nivo 2	Tiket se prosleđuje Nivou korisničke podrške 2 kroz HELP desk aplikaciju		X		
2.0	IZIS tiket	Prosljeđen – Nivo 2	Nivo korisničke podrške 2 vrši inicijalnu provjeru prijavljenog incidenta – tiketa (da li su dostavljene informacije dovoljne i jasne) te prateće dokumentacije			X	
2.1	IZIS tiket	Novi – Nivo 2	Početak procesa upravljanja incidentom – varijanta u kojoj IT sektor FZO-a uočava incident koji je potrebno riješiti			X	
2.2	IZIS tiket	U obradi – Nivo 2	Zaprimljeni tiket / zahtjev se evidentira interno u okviru Nivoa 2 (za potrebe interne evidencije i izvještavanja) te se dodjeljuje određenom članu tima			X	

Procesni korak	Evidencija incidenta	Status tiketa	Opis procesnog koraka	N0	N1	N2	N3
2.3	IZIS tiket	U obradi – Nivo 1	Tiket se evidentira i dodjeljuje Nivou 1. Ovaj procesni korak se realizuje u uslovima u kojima Nivo korisničke podrške uočava incident koji je nastao kao posljedica greške i/ili neizvršenja obaveze od strane nižeg nivoa podrške.			X	
2.4	IZIS tiket	U obradi - Nivo 2	Incident se analizira od strane Nivoa korisničke podrške 2. Po potrebi konsultuju se i pribavljaju stručna mišljenja drugih sektora Fonda.			X	
2.5	IZIS tiket	U obradi – Nivo 2	Donosi se odluka da li je incident moguće riješiti na ovom nivou korisničke podrške.			X	
2.6	IZIS tiket	U obradi – Nivo 2	Rješavanje zahtjeva – IT sektor FZO-a preuzima radnje potrebne za rješavanje incidenta			X	
2.7	IZIS tiket	Riješen – Nivo 2	Rješavanje zahtjeva – IT sektor FZO-a provjerava da li izvedeno rješenje odgovara korisniku i pribavlja njegovu potvrdu (usmeno, mail...)		X	X	
2.8	IZIS tiket	Riješen i potvrđen – Nivo 2	Nakon potvrde/validacije rješenja tiket se zatvara i interna evidencija se ažurira.			X	
2.9	IZIS tiket	U obradi – Nivo 2	Ukoliko se konstatuje da tiket nije moguće riješiti u okviru drugog nivoa korisničke podrške, tiket se prosleđuje na nivo korisničke podrške 3.			X	
3.0	IZIS tiket	Novi – Nivo 3	Početak procesa upravljanja incidentom – varijanta u kojoj eksterni dobavljač usluga održavanja uočava incident koji je potrebno riješiti				X
3.1	IZIS tiket	Novi – Nivo 3	Uočeni incident se evidentira kroz tiket u help desk aplikaciji				X
3.2	IZIS tiket	Novi – Nivo 3	Tiket se šalje IT sektoru FZO-a na odobrenje prije samog početka rada.				X
3.3	IZIS tiket	Novi – Nivo 3	Dodatne konsultacije između subjekata održavanja nivoa N2 i N3 tokom redovnih sedmičnih sastanaka.			X	X
3.4	IZIS tiket	Novi – Nivo 3	IT sektor FZO-a analizira pristigli tiket/incident i donosi odluku/odobrenje za realizaciju istog			X	
3.5	IZIS tiket	U obradi - Nivo 3	Rješavanje incidenta - Eksterni dobavljač preuzima radnje potrebne za rješavanje incidenta.				X
3.6	IZIS tiket	U obradi – Nivo 3	Rješavanje zahtjeva - eksterni dobavljač usluge održavanja provjerava da li izvedeno rješenje odgovara IT sektoru FZO-a i pribavlja njegovu potvrdu			X	X
3.7	IZIS tiket	U obradi – Nivo 3	Eksterni dobavljač prilikom analize i rješavanja incidenta daje preporuku da se incident preklasifikuje u Change request jer incident nije moguće riješiti u okviru postojećih funkcionalnosti sistema.				X
3.8	IZIS tiket	U obradi – Nivo 3	U slučaju da FZO odobri promjenu vrste tiketa iz incidenta u change request, evidentirani tiket se zatvara a otvara se novi change request i pokreće se procedura za upravljanje change request.			X	X

Identifikovani primjeri incidenata koji će se rješavati u okviru predloženog procesa:

- Promjena matičnog broja osiguranika
- Aktivacija/Deaktivacija matičnog broja
- Spajanje zdravstvenih kartona (više zdravstvenih kartona za istog osiguranika)
- Selektovan i obrađen pogrešan pacijent
- Incidenti koji nastaju kao posljedica propusta u radu ili neizvršenja zadataka od strane različitih internih i eksternih faktora (uglavnom se identifikuju od strane N2):
 - Greške sa prijavom/odjavom farmaceuta u apotekama;
 - Greške, propusti u vezi sa ažuriranjem jedinstvenih registara putem servisa (npr: participacije u sistemu nisu ažurirane u skladu sa aktuelnim pravilnikom)
- Incidenti (greške) u administraciji matičnih podataka
 - Greške u vezi sa članovima timova porodične medicine;
 - Greške u vezi sa pripadnošću osiguranika timovima porodične medicine;
 - Greške u vezi sa rolama i korisničkim pravima ljekara;
 - Greške u organizacionoj strukturi zdravstvenih ustanova
 - Greške ili propusti u evidentiranju eksternih i internih korisnika IZIS
- Incidenti u vezi sa nedostupnošću baze podataka koje evidentira N2:
 - Incidenti identifikovani kroz monitoring i analizu logova;
 - Incidenti identifikovani provjerom Standby baze i Data Guard konfiguracije;
 - Incidenti identifikovani provjerom RAC-a;
 - Incidenti identifikovani provjerom backup-a;
 - Incidenti identifikovani provjerom instalacija softvera baze uključujući verzije, patch level-e instaliranih licenci, sistemske parametre;
 - Incidenti identifikovani analizom wait-event-a, blokirajućih sesija;
 - Druge greške u vezi sa bazom: greške u fizičkom prikazu i rasporedu podataka na jedinicama spoljne memorije, greške u šemi baze podataka (identifikovani propusti u vezi sa poljima, tipovima podataka, vezama, ograničenjima i sl.), greške u „pod-šemama“ baze podatka
- Incidenti u vezi sa internom razmjenom podataka između različitih organizacionih elemenata IZIS-a kao i incidenti (greške, zastoji) u razmjeni podataka koja se realizuje putem uspostavljenih servisa (između IZIS-a i eksternih aplikacija i sistema);
- Nedostupnost, zastoj u radu, netačni matični podaci i drugi incidenti povezani sa PHR aplikacijom;
 - Napomena: preporuka je da se insistira na prijavi incidenata ovog tipa putem mail-a ili telefonski direktno N2 nivou korisničke podrške. Ovo je varijanta procesa koja počinje procesnim korakom 2.1. i dalje se može rješavati u okviru istog nivoa podrške ili prosljediti N3 nivou.
- Incidenti (greške, „bug“-ovi) koji korisnicima onemogućavaju izvršenje operacija na aplikativnom nivou – nedostupnost ili problemi sa funkcionalnostima aplikacije;
- Greške u aplikacijama koje nastaju nakon uvođenja novih funkcionalnosti ili ažuriranja aplikacija – greške koje se javljaju na produkciji a nisu identifikovane u fazi testiranja prilikom implementacije novih funkcionalnosti;
- Smetnje i/ili prekidi u radu komunikacionih uređaja u Data centru ili na Disaster Recovery lokaciji;
- Greške i/ili smetnje u radu serverskih komponenti u Data centru ili na Disaster Recovery lokaciji;
- Greške u komunikacionom uvezivanju zdravstvenih ustanova.

Slučajevi u kojima je dozvoljeno odstupati od predloženog protokola i način postupanja:

- **Telefonska prijava incidenta**
Incidente visokog prioriteta (P1) za koje je potrebna podrška N3 nivoa korisničke moguće je i dozvoljeno rješavati telefonski u direktnog komunikaciji između menadžera procesa upravljanja incidentima i predstavnika N3 nivoa korisničke podrške. Takve incidente je neophodno naknadno, **u roku od dva radna dana**, evidentirati i dokumentovati kroz HELP desk aplikaciju na isti način kao da su ovi incidenti rješavani uobičajenim putem.

Postupanje na ovaj način (odstupanje od protokola) se opravdava hitnošću rješavanja prijavljenih incidenata i davanju prioriteta aktivnostima otklanjanja samih incidenata naspram administrativnih aktivnosti.

Telefonska prijava incidenta će tretirati kao opravdan i nužan način prijave incidenata i u uslovima nedostupnosti Help Desk aplikacije IZIS-a, bilo da je sama nedostupnost Help Desk aplikacije incident koji je potrebno prijaviti ili je u pitanju drugi incident koji se dešava u isto vrijeme.

- **Prijava incidenta van radnog vremena FZO-a**

Pod incidentima van radnog vremena FZO-a podrazumijevaju se incidenti prijavljeni radnim danom poslije 15:30, vikendom i drugim neradnim danim (državni praznici i sl.).

- U ovom slučaju incidenti visokog prioriteta kreirani od strane korisnika na N0 nivou će se direktno rješavati od strane N3 nivoa korisničke podrške i to samo u sledećim slučajevima:
 - Usporenje sistema
 - Nedostupnost sistema
 - Problemi sa štampanjem dokumenata
 - Različiti problemi u radu aplikacije IZIS-a
 - Ovdje se podrazumijevaju incidenti koji uzrokuju prekid rada sistema, onemogućavaju korisniku da izvrši potrebne operacije a koje su takve prirode da „ne mogu čekati“ sledeći radni dan (radno vrijeme) administratora N1 i N2 nivoa.
 - Problemi sa eReceptom i eUputnicom (aplikativne greške)
- Navedeni incidenti, ukoliko se jave van radnog vremena FZO-a **će se telefonski prijavljivati N3 nivou korisničke podrške**, nakon čega će ih N3 nivo korisničke podrške zavesti u formi tiketa u HELP Desk aplikaciji. Takvi tiketi će imati inicijalni status: „Novi-N3“.
- Svi tiketi kreirani, kao i tiketi kreirani i riješeni u ovim okolnostima (van radnog vremena FZO-a) moraju biti validirani i potvrđeni od strane N2 nivoa korisničke podrške u što kraćem vremenskom roku (u toku sledećeg radnog dana za tikete kreirane prethodnog radnog dana u periodu od 15:30 -07:30 ujutro, ponedeljkom za tikete kreirane tokom vikenda, prvi radni dan nakon neradnog (neradnih) dana).

2.3.1. Upravljanje incidentima - elektronske zdravstvene kartice

Opis procesnih koraka za upravljanje incidentima u vezi sa **elektronskim zdravstvenim karticama osiguranika**:

Procesni korak	Evidencija incidenta	Status tiketa	Opis procesnog koraka	N0	N1	N2	N3
0.1	n/a	n/a	Početak procesa upravljanja incidentom u vezi sa zdravstvenom karticom	X			
0.2	Štampani obrazac	n/a	Korisnik zdravstvenog osiguranika prijavljuje incident na šalteru Filijale, Poslovnice ili ekspoziture FZO	X			
1.3	Štampani obrazac	Novi	Validacija zaprimljenog zahtjeva, tehnička provjera od strane referenata na šalteru. Provjerava se formalna ispravnost zahtjeva i da li je prijavljeni incident opravdan.		X		
1.4	Štampani obrazac	Novi	Referent daje ocjenu da li je zahtjev validan ili ne		X		
1.5	Štampani obrazac	Novi	Validacija zaprimljenog zahtjeva, tehnička provjera od strane IT administratora Filijale FZO-a. Provjerava se formalna ispravnost zahtjeva i da li je prijavljeni incident opravdan.		X		
1.6	Štampani obrazac	Novi	IT administrator Filijale FZO-a daje ocjenu da li je zahtjev validan ili ne		X		

Procesni korak	Evidencija incidenta	Status tiketa	Opis procesnog koraka	N0	N1	N2	N3
1.7	Štampani obrazac	U obradi-N1	IT administrator u Filijali FZO-a provjerava da li je incident moguće riješiti na nivou korisničke podrške N1		X		
1.8	Štampani obrazac	U obradi – N1	IT administrator u Filijali FZO-a rješava incident		X		
1.9	Štampani obrazac	Riješen	Vrši se vraćanje zdravstvene kartice osiguraniku	X	X		
1.10	Štampani obrazac	U obradi-N1	IT administrator u Filijali FZO-a procjenjuje i donosi odluku da li je karticu potrebno fizički proslijediti višem nivou korisničke podrške		X		
1.11	Štampani obrazac	U obradi-N1	Ukoliko je tako odlučeno, kartica se šalje višem nivou korisničke podrške (N2)		X		
2.1	Štampani obrazac	U obradi – N2	Rješavanje incidenta od strane nivou korisničke podrške N2			X	
2.2	Štampani obrazac	U obradi – N2	Konsultacije administratora N2 nivou korisničke podrške sa drugim sektorima FZO-a ili eksternim relevantnim institucijama u cilju pribavljanja informacija potrebnih za rješavanje incidenta			X	
2.3	Štampani obrazac	U obradi – N2	IT administrator analizira dodatno da li je karticu sa identifikovanim incidentom potrebno uništiti ili ne			X	
2.4	Štampani obrazac	U obradi – N2	Uništavanje kartice sa identifikovanim incidentom na način propisan procedurama FZO-a			X	
1.12	Štampani obrazac	U obradi - N2	N2 korisnička podrška daje nalog N1 nivou korisničke podrške da se pokrene procedura izdavanja nove kartice. Izrađuje se zahtjev za novom karticom i izdaje se privremena potvrda koju osiguranik koristi za potrebe ostvarenja prava zdravstvene zaštite.		X	X	
1.13	Štampani obrazac	Riješen - N1	Incident riješen od strane korisničke podrške N1		X		
2.5	Štampani obrazac	Riješen – N2	Incident riješen od strane korisničke podrške N2			X	

Opis procesnih koraka za upravljanje incidentima u vezi sa **elektronskim zdravstvenim karticama zdravstvenih radnika**:

Procesni korak	Evidencija incidenta	Status tiketa	Opis procesnog koraka	N0	N1	N2	N3
0.1	n/a	n/a	Početak procesa upravljanja incidentom	X			
0.2	IZIS Tiket	Novi	Prijava incidenta nivou korisničke podrške 1 kroz Help Desk aplikaciju. Popunjavanje tiketa	X			
1.0	IZIS Tiket	Novi	Početak procesa u varijanti u kojoj se tiket kreira od strane administratora na nivou korisničke podrške N1. (na osnovu telefonskog poziva zdravstvenog radnika ukoliko on nije u mogućnosti da kreira tiket u IZIS sistemu)		X		
1.1	IZIS Tiket	U obradi – N1	Administrator na nivou korisničke podrške N1 validira zaprimljeni zahtjev i konstatuje da li je incident zaista validan. Vrši se provjera formalne ispravnosti tiketa. Ukoliko je potrebno vrši se fizička provjera kartice.		X		

Procesni korak	Evidencija incidenta	Status tiketa	Opis procesnog koraka	N0	N1	N2	N3
1.2	IZIS Tiket	U obradi – N1	Administrator na nivou korisničke podrške N1 konstatuje da li je prijavljeni incident validan ili ne. Ukoliko nije, tiket se zatvara i ukoliko je potrebno kartica vraća zdravstvenom radniku.		X		
1.3	IZIS Tiket	U obradi N1	Povrat kartice zdravstvenom radniku – ukoliko je za analizu incidenta bilo potrebno fizički preuzeti karticu.	X	X		
1.4	IZIS Tiket	U obradi – N1	Nakon što je validirao prijavljeni incident i konstatovao prijavljeni problem – administrator na nivou korisničke podrške N1 donosi odluku da li samostalno može riješiti tiket ili ga mora proslijediti na viši nivo podrške.		X		
1.5	IZIS Tiket	U obradi – N1	Administrator na nivou korisničke podrške N1 samostalno rješava prijavljeni incident.		X		
1.6	IZIS Tiket	U obradi – N1	Nakon što je administrator na nivou korisničke podrške N1 ustanovio da ne može samostalno riješiti tiket – on ga prosleđuje nivou korisničke podrške N2		X		
1.7	IZIS Tiket	U obradi - N2	Fizičko slanje neispravne kartice nivou korisničke podrške N2 (ukoliko je to potrebno)		X	X	
1.8	Obrazac	n/a	Popunjavanje obrasca za Zahtjeva za izradom nove kartice		X		
2.0	n/a	Novi	Početak procesa upravljanja incidentom u uslovima kada proces započinje administrator na nivou korisničke podrške N2			X	
2.1	IZIS Tiket	Novi	Evidentiranje incidenta kroz HELP desk aplikaciju u okviru IZIS-a			X	
2.2	IZIS Tiket	Novi	Proslijediti tiket odgovarajućem administratoru na nivou korisničke podrške N1 – ukoliko po procjeni N2 nivoa korisničke podrške taj tiket treba da bude riješen od strane nižeg nivoa korisničke podrške			X	
2.3	IZIS Tiket	U obradi – N2	Rješavanje incidenta od strane nivoa korisničke podrške N2			X	
2.4	IZIS Tiket	U obradi – N2	Konsultacije sa drugim sektorima FZO-a ili eksternim relevantnim institucijama u cilju prikupljanja informacija potrebnih za rješavanje incidenta			X	
2.5	IZIS Tiket	U obradi – N2	Analiza da li je potrebno uništiti el.karticu zdravstvenog radnika s kojom je povezan prijavljeni incident			X	
2.6	IZIS Tiket	U obradi – N2	Fizičko uništavanje kartice (prema usvojenoj proceduri) i poništavanje u IZIS-u			X	
2.7	IZIS Tiket	U obradi – N2	Provjera da li je potrebno izraditi novu karticu ili ne?			X	
1.9 / 2.8	IZIS Tiket	Riješen	Zatvaranje tiketa		X	X	

Identifikovani primjeri incidenata koji će se rješavati u okviru procesa:

- Kartica osiguranika nije aktivirana;
- Kartica osiguranika je aktivirana ali su podaci pogrešni ili nema podataka;
- Štamparske greške na kartici osiguranog lica;
- Štamparske greške na kartici zdravstvenih radnika i/ili greške u vezi sa fotografijama zdravstvenih radnika (pogrešna fotografija, nema fotografije);
- Fizičko oštećenje kartice;
- Problemi sa statusima osiguranja osiguranika;
- Problemi sa statusom u CIPS-u;
- Kartica zdravstvenog radnika nije deaktivirana prilikom prelaska u drugu ZU ili nakon odlaska u penziju, prestanka radnog odnosa, smrtnog slučaja;
- Zaboravljen PIN kod od strane zdravstvenog radnika;
- Obnova sertifikata za kartice zdravstvenih radnika.

2.3.2. Upravljanje incidentima – radne stanice (i prateća oprema) i čitači

U okviru ove procedure tretiraju se incidenti u vezi sa sledećom opremom:

- računar
- monitor
- čitač kartica
- tastatura
- miš
- naponski kabl sa adapterom za računar
- HDMI ili DisplayPort
- kablovi za povezivanje računara i monitora.

Procedura je primjenjiva samo na opremu koja je **pod garancijom**, dok fizička oštećenja opreme, prema uslovima ugovora sa dobavljačem nisu obuhvaćena garancijom.

Opis procesnih koraka za upravljanje incidentima u vezi sa **čitačima kartica**:

Procesni korak	Evidencija incidenta	Status tiketa	Opis procesnog koraka	N0	N1	N2
0.1	n/a	n/a	Početak procesa upravljanja incidentom	X		
0.2	IZIS tiket	Novi	Prijava incidenta – kvara na čitaču, kroz tiket obrazac u okviru IZIS help desk aplikacije	X		
1.1	n/a	n/a	Početak procesa upravljanja incidentom u uslovima kada se incident prijavljuje od strane nivoa korisničke podrške N1		X	
1.2	IZIS Tiket	Novi	Administrator na nivou korisničke podrške N1 vrši provjeru prijavljenog incidenta i validira da li se zaista radi o kvaru čitača		X	
1.3	IZIS Tiket	U obradi N1	Administrator N1 korisničke podrške konstatuje da li je incident validan ili ne		X	
1.4	IZIS Tiket	U obradi N1	Čitač se prosleđuje na dodatnu provjeru IT administratoru u Filijali FZO		X	
1.5	IZIS Tiket	U obradi N1	Prijavljeni incident se potvrđuje (ili ne) od strane IT administratora u filijali FZO		X	

Procesni korak	Evidencija incidenta	Status tiketa	Opis procesnog koraka	N0	N1	N2
1.6	IZIS Tiket	U obradi N1	Čitač sa prijavljenim kvarom se prosleđuje niovu korisničke podrške N2 (fizički se dostavlja) uz popunjen obrazac za zamjenu čitača		X	
2.1	IZIS Tiket	U obradi – N2	Nivo korisničke podrške N2 zaprima neispravan čitač i vrši isporuku zamjenskog (ispravnog) čitača			X
1.7 / 2.2	IZIS Tiket	Riješen	Zatvaranje Tiketa od strane korisničke podrške N1 ili N2		X	X

Opis procesnih koraka za upravljanje incidentima u vezi sa **radnim stanicama**:

Procesni korak	Evidencija incidenta	Status tiketa	Opis procesnog koraka	N0	N1	N2	N3
0.1	n/a	n/a	Početak procesa upravljanja incidentom	X			
0.2	Telefonski	n/a	Korisnik prijavljuje incident – kvar opreme nivou korisničke podrške N1. Zbog prirode mogućih incidenata (kvar radne stanice ili nekog od eksternih elemenata – tastatura, miš, monitor) oni se prijavljuju telefonski.	X			
1.0	n/a	n/a	Administrator na nivou korisničke podrške N1 vrši validaciju prijavljenog incidenta i vrši tehničku provjeru ispravnosti hardvera.		X		
1.1	n/a	n/a	Administrator na nivou korisničke podrške N1 potvrđuje (ili ne) validnost incidenta		X		
1.2	Štampani obrazac	Novi	Neispravni hardware se fizički šalje nivou korisničke podrške N2 uz popunjen propisani obrazac		X		
2.0	Štampani obrazac	Novi	Hardware se zaprima u centrali FZO			X	
2.1	Štampani obrazac	Novi	Administrator na nivou korisničke podrške N2 provjerava prijavljeni incident i utvrđuje prisustvo kvara			X	
2.2	Eksterni tiketing sistem	U obradi	Evidentiranje incidenta kroz tiketing sistem eksternog dobavljača			X	
2.3	Eksterni tiketing sistem	U obradi	Fizičko slanje hardware-a eksternom dobavljaču na popravku / servisiranje ili zamjenu			X	X
2.4	Štampani obrazac / mail obavještenje	Zatvoren	Ispravan hardware se vraća u zdravstvenu ustanovu		X	X	
3.0	Eksterni tiketing sistem	U obradi	Popravka hardware-a od strane eksternog dobavljača				X
3.1	Eksterni tiketing sistem	Zatvoren	Eksterni dobavljač isporučuje servisirani hardware u centralu FZO-a				X

Identifikovani primjeri incidenata koji će se rješavati u okviru predloženog procesa

- Neispravni čitači elektronskih zdravstvenih kartica
- Kvarovi na radnoj stanici (prema dijagnostici Lenovo softvera)
- Kvarovi na eksternoj opremi: miš, tastatura, monitor, kablovi...

2.4. Klasifikacija zahtjeva prema hitnosti (prioriteti)

U procesu upravljanja incidentima svakom incidentu je potrebno odrediti njegov prioritet.

Određeni prioritet definiše koliko je negativan uticaj koji incident ima na kvalitet usluge kao i koliko brzo (hitno) je potrebno riješiti incident kako bi se taj negativan uticaj minimizirao.

Prioritet i vremena odziva za incidente koji se prijavljuju i rješavaju u okviru nivoa korisničke podrške N0, N1 i N2:

Prioritet	Vrijeme rješavanja	Odlike
Redovni	<48h od kreiranja tiketa	Redovni incidenti koji su prepoznati (već poznati) kao uobičajena pojava u poslovanju; Incidenti koji dovode do manjih prekida u radu IS i pružanju usluge;
Hitni	Odmah, u što kraćem roku, <4h Rok za prosleđivanje ka višem nivou podrške: <1h*	Incidenti koji onemogućavaju rad u IS ili pružanje usluge IS

* **Napomena:** Incidenti kojima se upravlja do nivoa korisničke podrške N2 i koji imaju prioritet „hitan“ se rješavaju odmah/u što kraćem roku. Takođe, ukoliko niži nivo podrške nije u mogućnosti da samostalno riješi prijavljeni tiket ima obavezu da ga što prije (u roku do 1h) prosljedi ka višem nivou podrške. Iznimno, u situacijama koje onemogućavaju pristup HELP desk aplikaciji, informacija o postojanju hitnog incidenta se može telefonski prenijeti ka višem nivou podrške – takvi slučajevi se moraju retroaktivno evidentirati kroz HELP Desk aplikaciju u roku od 8h.

Prioritet i vremena odziva za incidente koji se prosleđuju nivou korisničke podrške N3:

Hitnost incidenta	Odlike
Kritična	Nemogućnost pružanja usluge, intervencija potrebna odmah, vremenski vrlo osjetljiv incident, ne postoji zaobilazno rješenje, mogući finansijski gubici, gubici podataka, propusti u sigurnosti.
Visoka	Glavne funkcionalnosti potrebne za pružanje usluge nisu dostupne; pružanje usluge je ozbiljno ograničeno; intervencija potrebna što prije.
Srednja	Manje bitne funkcionalnosti nisu dostupne; pružanje usluge se odvija sa malim ograničenjima.
Niska	Korišćenje određene funkcionalnosti sistema je minimalno ograničeno. Uticaj na radne aktivnosti korisnika minimalan.

Poslovni uticaj incidenta	Odlike
Ekstenzivan / obiman	Cijeli sistem nije dostupan; onemogućen rad korisnicima u različitim ustanovama/regijama. Više modula nedostupno.
Značajan / Velik	Incident ima uticaj na cijeli modul sistema ili više njih ili pružanje cjelovite usluge. Potrebni značajniji resursi za rješavanje.
Umjeren / Ograničen	Incident ima uticaj na više odjela ili sektora unutar jedne ZU. Manji prekidi u radu funkcionalnosti ili moguća primjena zaobilaznog rješenja.
Minoran / Lokalni (individualni)	Incident ima uticaj na pojedinačnog korisnika ili malu grupu korisnika. Nema prekida u radu funkcionalnosti ili postoji zaobilazno rješenje.

Matrica za kalkulaciju prioriteta i vrijeme odziva:

Hitnost/Uticaoaj	Ekstenzivan	Značajan	Umjeren	Minoran
Kritična	P1	P1	P2	P2
Visoka	P1	P2	P2	P3
Srednja	P2	P3	P3	P3
Niska	P4	P4	P4	P4

P1 – vrijeme odziva 1h, vrijeme rješavanja podizanje zamjenskog rješenja 8h;

P2 – vrijeme odziva 2h, vrijeme rješavanja 12h;

P3 – vrijeme odziva 42 sata, vrijeme rješavanja 48h;

P4 – vrijeme odziva 1 radni dan, vrijeme rješavanja 5 radnih dana.

Pravila za primjenu prioritizacije:

- Prioritet incidentu (kreiranom tiketu) koji je prijavljen od strane korisnika N0 se dodjeljuje od strane N1 nivoa korisničke podrške (redovan ili hitan) (*primjeri u tabeli na kraju ovog poglavlja*);
- Vrijeme odziva i rješavanja incidenta počinje od trenutka evidentiranja incidenta u IZIS sistemu, dostavljanja propisanog obrasca ili u iznimnim slučajevima, koji se naknadno moraju dokumentovati, od telefonske prijave incidenta;
- N2 nivo podrške može korigovati prioritet koji je odredilo lice sa nivoa podrške N1, uz saglasnost Menadžera procesa. Saglasnost se evidentira kroz Help desk aplikaciju ili mail-om.
- U slučaju pojave dva ili više incidenata prioriteta P1 a ukoliko nivo korisničke podrške N3 nije u mogućnosti da ih sve riješi u predviđenom roku, o tome mora obavijestiti Menadžera procesa koji će u tim situacijama definisati veći prioritet.
- U slučaju prenosa incidenta N2 na N3 nivo korisničke podrške, vrijeme odziva teče od trenutka prenosa incidenta.
- Prioritet tiketu koji se prenosi sa nivoa korisničke podrške N2 ka N3 se određuje od strane Menadžera procesa.

2.5. Statusi zahtjeva i obrasci dokumenata za podnošenje zahtjeva i upravljanje zahtjevima

Status tiketa	Definicija
Novi	Početni status tiketa. Tiket je kreiran i dodijeljen IT administratoru ali IT administrator još uvijek nije počeo sa rješavanjem zahtjeva / tiketa.
U obradi – N1	Tiket je konstatovan od strane podrške N1 nivoa (IT administratora) i podrška radi na rješavanju tiketa.
U obradi – N2	Tiket je konstatovan od strane podrške N2 nivo (IT administratora) i podrška radi na rješavanju tiketa.
U obradi – N3	Tiket je konstatovan od strane podrške N3 nivoa (IT administratora) i podrška radi na rješavanju tiketa.
Novi-N3	Novi tiket kreiran od strane administratora na N3 nivou korisničke podrške (najčešće van radnog vremena FZO).
Na čekanju-potrebne dodatne informacije	Podrška čeka na dodatne informacije od korisnika koje su potrebne kako bi se pristupilo rješavanju problema.
Poništen	Tiket je poništen od strane korisničke podrške višeg nivoa (N1 ili N2) jer prijavljeni incident nije validan (ne postoji prijavljeni kvar).
Riješen	Tiket je riješen od strane podrške i korisnik je informisan. Čeka se na potvrdu korisnika da je rješenje zadovoljavajuće.
Riješen i potvrđen*	Tiket je riješen od strane podrške i korisnik je potvrdio/validirao rješenje.
Riješen – van radnog vremena	Tiket koji je prijavljen van radnog vremena FZO-a i riješen od strane N3 nivoa korisničke podrške.

U proceduri upravljanja incidentima se u specifičnim koracima primjenjuju štampani obrasci za prijavu problema u vezi sa elektronskom zdravstvenom karticom osiguranika i za prijavu kvara na Hardware-u, koji se nalaze u Prilogu 1 ove procedure i čine njen sastavni dio.

Svi ostali incidenti se rješavaju kroz formu za prijavu incidenta u okviru IZIS Help Desk aplikacije čiji je prikaz dat na slici ispod:

The screenshot displays the 'FORMA ZA KREIRANJE TIKETA' (Ticket Creation Form) in the IZIS Help Desk application. The interface is divided into two main sections: a search table on the left and a form on the right.

Search Table (PRETRAGA):

IME I PREZIME	USERNAME
AVRAM PROTIC	MMSADMINDZ
DRAGANA KRIVAJA	DKRIVAJA
RISTO1 PROTIC	RISTO1
MARINA SPIRKO	DSPIRKO
MARINA SESTRAI	MSESTRAI
MARINA HITNIC	MHITNIC
MMSDZ RUKOVODILAC	MMSRUKOVODILAC
DRAGANA HITNIC	DHITNIC
MARINA SESTRASHIP	MSESTRASHIP
NIKOLINA BEKIC	NBEKIC

Forma za kreiranje tiketa:

The form contains the following fields and options:

- IME I PREZIME: Text input field.
- NAČIN JAVLJANJA: Dropdown menu with 'TELEFON' selected.
- KATEGORIJA: Dropdown menu.
- PODKATEGORIJA: Dropdown menu.
- JEDINICA: Dropdown menu.
- NIVO HITNOSTI: Dropdown menu.
- APLIKACIJA: Dropdown menu.
- ISTORIJA GRESAKA: Dropdown menu.
- STRANICA: Text input field.
- S/N: Text input field.
- OPIS: Text input field.

At the bottom right of the form, there are two buttons: '+ KREIRAJ TIKET' and 'KREIRAJ I RJEŠAVAJ'.

2.5. Izvještavanje

Izvještavanja o tiketima prijavljenim kroz IZIS Help Desk aplikaciju:

Budući da će se većina tiketa prijavljivati kroz IZIS Help Desk aplikaciju i njima upravljati kroz istu, kroz izvještajni alat u okviru te aplikacije se obezbjeđuju sljedeće informacije:

- Broj tiketa po modulima za definisani vremenski period;
- Broj tiketa po statusima za definisani vremenski period;
- Broj tiketa po prioritetima za definisani vremenski period;
- Broj tiketa i statusi po IT administratorima za definisani vremenski period;
- Starosna struktura tiketa na dan, po modulima, po administratorima;
- Istorijat kretanja tiketa – ispis koji daje uvid kada (datum i sat) je tiket prosljeđen od strane jednog administratora ka drugom (između različitih nivoa podrške i u okviru istog nivoa podrške).

Izveštavanje o incidentima u vezi sa elektronskim zdravstvenim karticama će se vršiti pripremom ad-hoc izvještaja po nalogu menadžera procesa upravljanja incidentima.

Svaka poslovnica/ekspozitura FZO-a koja zaprima zahtjeve za rješavanjem incidenata u vezi sa zdravstvenim karticama osiguranika vodi interno evidenciju na obrascu koji se nalaze u Prilogu 2 ove procedure i čine njen sastavni dio.

Izveštavanje o incidentima u vezi sa radnim stanicama i pratećom opremom će kreirati na osnovu informacija iz help desk sistema eksternog dobavljača sa kojim je zaključen ugovor o održavanju radnih stanica. Ad-hoc izvještaj po nalogu menadžera procesa obuhvata minimalno sljedeće informacije:

- Ukupan broj prijavljenih tiketa za definisani vremenski period;
- Broj tiketa koji nisu riješeni u predviđenim rokovima;
- Trenutni broj neriješenih tiketa (na dan);
- Izvještaj o najčešće prijavljenim incidentima (deskriptivno)

3. Primjena procedure

Ova procedura se primjenjuje od 1. januara 2024. godine.

Broj: 01/004-5336/23

Datum: 28.12.2023. godine



Dr. Goran Kusturic, direktor
Dekan Kusturic, direktor ekonomista

Božica 19

OBRAZAC ZA PRIJAVU PROBLEMA**U VEZI SA ELEKTRONSKOM ZDRAVSTVENOM KARTICOM OSGURANIKA**

Redni broj obrasca za prijavu problema:	
Ime i prezime osiguranika / vlasnika elektronske zdravstvene kartice:	
Ime i prezime lica koje u ime vlasnika elektronske zdravstvene kartice popunjava obrazac <i>(u slučaju da vlasnik nije u mogućnosti samostalno popuniti obrazac ili donijeti karticu)</i>	
JMB vlasnika zdravstvene kartice:	
Prijavljeni problem u vezi sa karticom (zaokružiti):	
<input type="radio"/> Kartica neispravana (ne očitava se na čitaču kartica)	<input type="radio"/> Kartica nije aktivirana (nije uručena)
<input type="radio"/> Pogrešni matični podaci / nema podataka	<input type="radio"/> Fizičko oštećenje kartice
<input type="radio"/> Štamparske greške na kartici	<input type="radio"/> Gubitak kartice
Drugi navedeni problemi (navesti):	
Datum prijave problema:	
Prijavljeno poslovnici/ekspozituri FZO-a:	
Ime i prezime referenta koji je zaprimio zahtjev:	
Potpis referenta:	
Potpis osiguranika (ili podnosioca zahtjeva):	

Popunjava referent koji je zaprimio karticu:	
Prijavljeni problem validan:	DA NE
Popuniti ukoliko je prijavljeni problem validan:	
Rješenje problema u nadležnosti referenta:	DA NE
Problem otklonjen:	DA NE
Dodatne napomene – komentar referenta:	
<i>Ukoliko prijavljeni problem nije moguće riješiti prijaviti ga IT administratoru u pripadajućoj Filijali FZO (proslijediti obrazac i karticu ukoliko je potrebno)</i>	

Popunjava IT administrator Filijale FZO-a:	
Datum prijema obrasca sa evidentiranim problemom:	
Ime i prezime referenta koji je zaprimio zahtjev:	
Potpis referenta:	
Prijavljeni problem validan:	DA NE
Popunjava IT administrator Filijale FZO (ako je problem validan):	
Rješenje problema u nadležnosti IT administratora:	DA NE
Problem otklonjen:	DA NE
Dodatne napomene – komentar referenta:	
<i>Ukoliko prijavljeni problem nije moguće riješiti prijaviti ga IT sektoru FZO-a (proslijediti obrazac i karticu ukoliko je potrebno)</i>	

Popunjava administrator IT sektora FZO-a:	
Datum prijema obrasca sa evidentiranim problemom:	
Ime i prezime administratora koji je zaprimio zahtjev:	
Potpis administratora	
Prijavljeni problem validan:	DA NE
Popunjava administrator IT sektora FZO-a (ako je problem validan):	
Problem otklonjen:	DA NE
Dodatne napomene – komentar referenta:	

Fond zdravstvenog osiguranja RS
Sektor za IT
Zdrave Korde 8
78 000 Banja Luka
Kontakt telefon: 051 249 268

IZIS obrazac prijave kvara na Hardware-u:

Naziv zdravstvene ustanove:	
Adresa zdravstvene ustanove:	
Ime i prezime Administratora (kontakt osobe), kontakt telefon i e-mail:	
Naziv uređaja i serijski brojevi proizvođača (može ih biti više)*:	
Opis kvara:	
Datum prijave kvara:	

Potpis podnosioca zahtjeva

M.P.

* Nazivi uređaja koji podliježu garanciji su: računar, monitor, čitač kartica, tastatura, miš, naponski kabl sa adapterom za računar i HDMI ili DisplayPort kablovi za povezivanje računara i monitora. Serijski brojevi se odnose na računar, monitor i čitač kartica, a uz tastaturu se šalje i serijski broj računara na kojem je tastatura bila priključena.

Napomena: Software-ski problemi ne podliježu garanciji, već isključivo na ispravnost Hardware-a. NPR. oštećen OS Windows, problem sa nekakvim drugim software-om, problemi sa eksternim uređajima (štampačima, skenerima i sl.) su u nadležnosti održavanja samih zdravstvenih ustanova u kojoj se računar nalazi. OEM licenca za OS Windows se nalazi u BIOS-u, i ne gubi se ista ukoliko imate potrebu preinstalirati vaš računar. Nakon preinstaliranja računara, potrebno je računar priključiti na internet i izvršiti aktivaciju (verifikaciju) licence.

- Pokvarene uređaje treba poslati ili dostaviti u Fzo RS na adresu iz zaglavlja, zajedno sa potpisanim obrascem i pečatom zdravstvene ustanove.
- Garancija važi 5 godina. Fizička oštećenja ne podliježu garanciji.
- Rok za popravku ili zamjenu sa novim uređajem je 45 dana, od dana zaprimanja istog.

