



:

:

1.2

, 23.01.2008.

2. **WEB** , : www...

Word , .

3. , : _____ ,

- o 011/3202-326
- o 011/3202-292
- o 011/3202-494

o (, , (/)) :

o .

_____ :

/ / / /

!

III.

/ ,

,

:

Nalog za servisnu intervenciju (Service intervention form)
Aplikativni /softverski problemi i/ili problemi na bazi (Problems with application/software or problems DB)
Projekat FMIS (Project FMIS)

Podaci o korisniku (User data):

Lokacija/adresa/sprat/soba (Location/address/floor/room) (*)	Uprava za trezor
Organizaciona jedinica (Organization unit) (*)	Sektor za prepmu budžeta
Ime i prezime korisnika (Beneficiary name and surname) (*)	Pera Petrovi
Kontakt podaci korisnika na lokaciji (telefon, email) (*) (Beneficiary contact info (phone, e-mail address))	011/3202-123, pera.petrovic@trezor.sr.gov.yu
Korisnik (Beneficiary) (*)	<input type="checkbox"/> DBK (DBB) <input checked="" type="checkbox"/> Centrala (CO) <input type="checkbox"/> IBK (IBB) <input type="checkbox"/> Ostali (Others)

Opis kvara (Problem description)

Aplikacija (*) (Application)	Dodatni podaci (*) (Additional data)	Opis kvara, komentari o problemu i preduzetim merama (*) (Problem description, comments about problems and measures taken)
QBSW <input checked="" type="checkbox"/> Izvršenje budžeta (Budget expenditure execution) <input type="checkbox"/> Registar korisnika (Beneficiary register) <input type="checkbox"/> Inicijalne kvote (Initial quota) <input type="checkbox"/> Finansijsko planiranje (Financial planning) <input type="checkbox"/> Održavanje sistema (System maintenance) <input type="checkbox"/> Ekran za prijavljivanje / prelazak u drugu aplikaciju (Security application) Trasnet <input type="checkbox"/> Dug i likvidnost (D&LM) <input type="checkbox"/> Front Office <input type="checkbox"/> Middle Office <input type="checkbox"/> Back Office <input type="checkbox"/> Izveštaji (Reports) <input type="checkbox"/> Održavanje sistema (System maintenance) <input type="checkbox"/> SAP <input type="checkbox"/> ORACLE aplikativni server (Application server) <input type="checkbox"/> ORACLE DB server	Status incidenta (Incident status): <input type="checkbox"/> Pad baze (DB down) <input type="checkbox"/> Greška koja se ponavlja (Repeating error) <input type="checkbox"/> Problemi sa funkcionisanjem sistema (Performance problem) <input type="checkbox"/> Sistemsko upozorenje (System warning) <input type="checkbox"/> Usporavanje sistema (System performance issue) Log fajlovi koji se šalju (Log file which are sent): <input type="checkbox"/> Alert log <input type="checkbox"/> Dump file <input type="checkbox"/> Trace file Podaci o grešci: (Error message) Šifra greške: (Error ID) Šifra ekrana: (Screen ID) Opis podataka: (Data description)	Srpska verzija (popunjava organ/filled by user) Pri logovanju se javlja da je nepoznat korisnik. English version (popunjava Help Desk/filled by Help Desk)

Opšti podaci (General data)

Datum (dd.mm.gggg.) (Date (dd.mm.yyyy.)) (*)	15.01.2008.
---	--------------------

Podaci o zaposlenom iz UzT-a koji je izvršio startnu dijagnostiku/prosl edio zahtev

(Treasury employee who made the diagnostics and/or forwarded the request)

Dijagnostiku izvršio (Diagnostics made by)	
Kontakt podaci – telefon+e-mail (Contact info – telephone+e-mail)	
Ovlaš eno lice iz UzT (Authorized caller from the Treasury Admin.)	
Kontakt podaci ovlaš enog lica (Authorized caller contact info)	
Redni broj upisa Zahteva u Service Desk-u (ServiceDesk Register number)	
Zna aj problema (*) (Severity level)	<input type="checkbox"/> Blokiraju i <input type="checkbox"/> Veoma veliki <input type="checkbox"/> Veliki <input checked="" type="checkbox"/> Manji <input type="checkbox"/> Kozmeti ki (Blocking/Severe/Major/Minor/Cosmetic)
Prioritet intervencije (*) (Intervention priority)	<input type="checkbox"/> Hitan <input type="checkbox"/> Visoki <input type="checkbox"/> Srednji <input checked="" type="checkbox"/> Manji <input type="checkbox"/> Niski (Urgent/Major/Medium/Minor/Low)

(*) – Ovako ozna ena polja moraju biti popunjena od strane krajnjeg korisnika. Opciono, polja „Zna aj problema“ i „Prioritet intervencije“ mogu biti prazna, ali ista moraju biti popunjena od strane autorizovane osoba iz Uprave za Trezor pre nego nalog bude poslat na adresu HP Help Deska. Ostala polja koja nisu ozna ena sa (*) popunjava Uprava za Trezor (u tekstu UzT).

Sektor za informacione tehnologije

Nalog za servisnu intervenciju
Na hardveru i/ili komunikacionoj opremi

Podaci o korisniku opreme :

(*) Šifra i naziv budžetskog korisnika (DBK/IBK)	12345 Uprava za Trezor, Sektor za pripremu budžeta
(*) Ime i prezime korisnika	Pera Petrovi
(*) Lokacija (adresa)/sprat/soba	Beograd, Pop Lukina 7-9, I sprat, soba 321
(*) Kontakt podaci korisnika (telefon, elektronska pošta)	011/123-456, pera.petrovic@trezor.sr.gov.yu

Opis kvara

(*) Korisnik	<input checked="" type="checkbox"/> DBK <input type="checkbox"/> Centrala <input type="checkbox"/> IBK <input type="checkbox"/> Ostali		
(*) Koji je hardver u pitanju	(*) Komunikaciona oprema	Sistemske softver i alati	(*) Opis kvara, komentari o problemu i preduzetim merama
<input type="checkbox"/> Radna stanica (PC) <input type="checkbox"/> Monitor <input type="checkbox"/> HP Štampa <input type="checkbox"/> 3 rd party Štampa <input type="checkbox"/> UPS Galaxy 5000 <input type="checkbox"/> UPS za PC <input type="checkbox"/> HP-UX Server (DC) <input type="checkbox"/> HP PL server (DC) <input type="checkbox"/> Tape library (DC) <input type="checkbox"/> EVA Storage (DC) <input type="checkbox"/> HP Storage Disk System <input type="checkbox"/> FC switch EVA <input type="checkbox"/> stala oprema	<input type="checkbox"/> Primarna mrežna oprema (Lokacija DC) <input type="checkbox"/> Ostala oprema <input type="checkbox"/> Ostala mrežna oprema	<input type="checkbox"/> HP-UX <input type="checkbox"/> Oracle <input type="checkbox"/> SAP <input type="checkbox"/> Service Guard <input type="checkbox"/> Data Protector <input type="checkbox"/> OpenView NNM <input type="checkbox"/> Continuous Access EVA <input type="checkbox"/> UPS Power Management <input type="checkbox"/> PC OS, MS Office, A/V <input type="checkbox"/> Ostalo	UPS pišti ak i kada je priključen na struju, pa je morao biti ugašen, zbog buke. U pitanju je mali UPS koji ide sa PC-jem.

Podaci o uređaju, ugovoru i opšti podaci

(*) Datum (dd.mm.gggg.)	11.10.2007.
(*) Serijski i/ili fabrički broj	123456/654321
(*) Lokacija uređaja : adresa/sprat/soba	Beograd, Pop Lukina 7-9, I sprat, soba 321
Service Agreement ID	<input type="checkbox"/> 101435383672 <input type="checkbox"/> 101435486969 <input type="checkbox"/> 101437036070 <input type="checkbox"/> 1015 9873 1201 (OpenView NNM)

Podaci o zaposlenom iz Uprave za Trezor (u tekstu UzT) koji je izvršio startnu dijagnostiku/prosledio zahtev

Dijagnostiku izvršio	
Kontakt podaci	
Ovlašćeno lice iz UzT	
Kontakt podaci ovlašćenog lica	
Redni broj upisa Zahteva u SD	
(*) Značaj problema	<input type="checkbox"/> Blokiraju i <input type="checkbox"/> Veoma veliki <input checked="" type="checkbox"/> Veliki <input type="checkbox"/> Manji <input type="checkbox"/> Kozmetički
Prioritet intervencije	<input type="checkbox"/> Urgentni <input type="checkbox"/> Veliki <input type="checkbox"/> Srednji <input type="checkbox"/> Mali <input type="checkbox"/> Niski

(*) – Ovako označena polja moraju biti popunjena od strane krajnjeg korisnika.
 Ostala polja koja nisu označena sa (*) popunjava Uprava za Trezor (u tekstu UzT).