

Naziv usluge	Upravljanje IT resursima kao usluga
Tip usluge	Poslovna
Kratak opis usluge	Sistem za nadzor i upravljanje IT resursima
Poslovni opis usluge	Ova usluga omogućava nadzor i upravljanje velikim brojem servera i radnih stanica sa jedne lokacije što uključuje i nadogradnju operativnog sistema, antivirusnog klijenta i poslovnih aplikacija (Adobe, Flash...).
Tehnički opis usluge	Sistem za nadzor i upravljanje IT resursima se zasniva na System Center Configuration Manager softveru koji je instaliran na namjenskom serveru sa Windows Server 2016 OS-om, SQL Server 2014 i WSUS rolom. WSUS folder se nalazi na odvojenoj particiji od systemske particije servera. Radi smanjenja zagušenja linka, moguće je kreirati distribution point na resursima institucije koja koristi ovaj sistem.
Detaljni tehnički opis	Detaljna arhitektura i konfiguracija servisa nalazi se na lokaciji: (link)
Funkcionalnosti	System Center Configuration Manager predstavlja uslugu namijenjenu IT administratorima kojima omogućuje upravljanje računarima u mreži na kojima je instaliran Windows operativni sistem. Upravljanje računarima podrazumijeva: • centralnu distribuciju i nadogradnju antivirusnog klijenta i antivirusnih definicija • instalaciju i nadogradnju poslovnih softverskih aplikacija • nadogradnju operativnog sistema • konfiguriranje računara • instalaciju operativnih sistema pomoću imagea • centralno skladištenje informacija o hardverskim i softverskim resursima • primjenu generalnih ili grupnih politika. Ova usluga pored navedenih funkcionalnosti omogućuje administratoru nadgledanje (monitoring) ispravnosti rada pojedinih modula samog sistema i prilagođenog (custom) nadgledanja pojedinih računara u mreži, te kreiranje.
Kategorija usluge	Administrativni
Status usluge	U radu
Datum posljednje revizije	6. 12. 2019.
Datum naredne revizije	6. 12. 2020.
Radno vrijeme usluge	Radnim danima od 9 do 17
Okvir za održavanje	Svake druge sedmice, 3 sata

Preduvjeti za korištenje	• Sporazum o tehničkoj saradnji i zajedničkom korištenju ICT resursa između Generalnog sekretarijata i institucije • Lokalni mrežni pristup • SCCM klijent instaliran na radnu stanicu ○ Za administraciju: desktop/laptop sa SCCM konzolom
Ograničenja	• Administrator institucije može dobiti konzolu za nadzor i kontrolu samo onih resursa koji pripadaju njegovoj instituciji • Moguće je vršiti upravljanje i nadzor servera sa OS-om Windows Server verzije 2008 SP2 i više • Moguće je vršiti upravljanje i nadzor radnih stanica sa OS-om Windows verzije 7 SP1 i više
Informacije o podršci	Korisnička podrška za pitanja/prijavu incidenata u radu usluge može se dobiti slanjem e-maila na adresu evlada.podrska@evlada.ba. Korisnička podrška dostupna radnim danima (ponedjeljak - petak) 9h – 17h.
Pristup usluzi	Za pristup usluzi neophodno je podnijeti zahtjev: • na nivou institucije – Obrazac za pristup IKT sistemu institucije (jednokratno) Realizacija zahtjeva se obavlja u skladu sa Pravilnikom.
Standardni zahtjevi	Za ovu uslugu dostupni su sljedeći standardni zahtjevi: • zahtjev za korištenje System Center konzole • zahtjev za instalaciju klijentskog softwarea/agenta za nadzor i upravljanje serverom ili radnom stanicom • zahtjev za distribuciju poslovnih softverskih aplikacija
Izmjena usluge	Zahtjev za izmjenu usluge* može podnijeti ovlašteni IT vlasnik usluge u instituciji. Na osnovu zahtjeva u formi zvaničnog dopisa Generalnom sekretarijatu, Generalni sekretarijat uradiće analizu u roku 15 radnih dana i donijeti odluku o izvodljivosti zahtjeva za izmjenu na osnovu koje će se pristupiti realizaciji zahtjeva. Zahtjev će biti realiziran u roku navedenom u odluci o izvodljivosti zahtjeva. * Izmjena usluge podrazumijeva nestandardne zahtjeve