

BOSNA I HERCEGOVINA  
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE  
KANTON SARAJEVO  
ZAVOD ZDRAVSTVENOG OSIGURANJA  
KANTONA SARAJEVO  
Ložionička br.2, Sarajevo



БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА  
ФЕДЕРАЦИЈА БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ  
КАНТОН САРАЈЕВО  
ЗАВОД ЗДРАВСТВЕНОГ ОСИГУРАЊА  
КАНТОНА САРАЈЕВО  
Ложионичка бр.2, Сарајево

---

## **PROCEDURA UPRAVLJANJA PRAVIMA PRISTUPA I LICENCAMA**

### **Član 1. (Predmet)**

Ovom procedurom propisuje se proces: prijavljivanja, odjavljivanja ili promjene ovlaštenja korisnika informacionog sistema Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo (u daljem tekstu Zavod) uključujući dodjele, ukidanja ili izmjene prava na korištenje pojedinačnih korisničkih licenci i korisničkih računa za softverska rješenja proizvedena u Zavodu ili nabavljena od eksternih dobavljača koji su vlasništvo Zavoda; upravljanje licencama; revidiranje dodjeljenih prava pristupa i vođenje evidencija o licencama i korisničkim računima u vlasništvu Zavoda.

### **Član 2. (Pojmovi)**

Pojedini pojmovi korišteni u ovoj Proceduri imaju sljedeće značenje:

- a) “radnik” je lice koje je zaposleno u Zavodu.
- b) “Korisnik” je radnik Zavoda ili radnik zdravstvene ustanove koja ima aktivni ugovorni odnos sa Zavodom koji za potrebe obavljanja radnih zadataka koristi informacioni sistem Zavoda, odnosno aplikacije u okviru odnosnog sistema. Izuzetno, korisnik može biti radnik ustanove/institucije sa kojom Zavod ima uspostavljen drugi oblik saradnje u okviru nadležnog djelokruga ustanove/institucije na način i u obimu definisanom posebnim aktom o saradnji.
- c) “username” je dodijeljeno korisničko ime, putem kojeg se korisnik prijavljuje u aplikacije informacionog sistema Zavoda.
- d) “lozinka/password” je kombinacija znakova (slova, brojeva ili drugih simola) pomoću koje korisnik vrši logiranje/pristupanje određenim aplikacijama informacionog sistema Zavoda.
- e) “Zdravstvene ustanove” su zdravstvene ustanove koje imaju aktivni ugovorni odnos sa Zavodom.
- f) “softverska licenca” podrazumijeva pravni instrument (obično putem ugovornog prava, sa ili bez štampanog materijala) kojim se uređuje korištenje ili redistribucija softvera.

### **Član 3. (Prijava novog korisnika)**

- (1) Prijava novog korisnika je dodjela odgovarajućih prava pristupa, koja podrazumijevaju pristup PC-u, e-mailu, sistemima koji se nalaze u domenama KZZOSA.ba, ezOblak.ba, odnosno sistemima u sklopu kojih će novi korisnik raditi.
- (2) Zavod omogućava realizaciju sljedećih vrsti zahtjeva za kreiranje pristupa sistemima:
  - a) **Kreiranje pristupa za korisnike - radnike Zavoda (domena kzzosa/interno)**
  - b) **Kreiranje pristupa za korisnike - radnike Zdravstvenih ustanova (domena ezoblak/eksterno)**
  - c) **Kreiranje petoznamenaste šifre za ljekare propisivače**
- a) **Kreiranje pristupa za korisnike - radnike Zavoda (domena kzzosa/interno)** se vrši na osnovu zahtjeva neposrednog rukovodioca radnika. Zahtjev se sačinjava na propisanom Obrascu za kreiranje pristupa radnicima Zavoda (Obrazac OB-06.01) koji je sastavni dio ove Procedure.

Podatke propisane na Obrascu za kreiranje pristupa radnicima Zavoda (Obrazac OB-06.01) popunjava neposredni rukovodilac radnika (podnosilac zahtjeva). Voditelj odjeljenja za IT je dužan da podnosiocu zahtjeva dostavi pojašnjenja za ispravno popunjavanje tački od 5.do 9. predmetnog obrasca u slučaju da podnosilac zahtjeva ima nejasnoća kod sačinjavanja zahtjeva, a koje mogu uticati na ispravnost dodjeljivanja korisničkih pristupa informacionom sistemu.

Kontrolu popunjenih personalnih podataka radnika vrši Stručni savjetnik za ljudske resurse.

Zahtjev kontroliše i odobrava Rukovodilac Sektora/Službe podnosioca zahtjeva (rukovodilac kojem je neposredno nadređeni Direktor Zavoda).

Nakon odobrenja Rukovodioca Sektora/Službe podnosioca zahtjeva, zahtjev kontroliše i odobrava Voditelj odjeljenja za IT. U slučaju da podneseni zahtjev sadrži nepotpun ili neispravan set podataka koji utiče na mogućnost kreiranja pristupa korisniku-radniku Zavoda ili u slučaju da Zavod u trenutku podnošenja zahtjeva nema raspoložive korisničke licence za tražene aplikacije, Voditelj odjeljenja za IT vrši povrat zaprimljenog zahtjeva podnosiocu zahtjeva uz pisano obrazloženje o razlozima neodobravanja podnesenog zahtjeva, potrebi eventualne dopune zahtjeva ili obavještavanja o periodu kada će biti raspoložive eventualno nedostajuće licence.

Konačnu saglasnost i odobrenje na podneseni zahtjev vrši osoba ovlaštena od strane direktora Zavoda za izdavanje predmetnih saglasnosti.

Zahtjev se sačinjava u tri primjerka i prosljeđuje putem Protokola i to: jedan za personalni fajl radnika, drugi za Odjeljenje za IT i treći evidencija.

Nakon dostavljanja konačno odobrenog zahtjeva, vrši se kreiranje korisničkog računa od strane Odjeljenja za IT Zavoda, odnosno dobavljača softvera, u slučaju kada je pristup traženim aplikacijama u nadležnosti dobavljača.

Voditelj odjeljenja za IT je dužan odobreni zahtjev pisanim aktom putem Protokola Zavoda i putem e-maila prosljediti nadležnom dobavljaču softvera za koji se traži korisnički pristup. Obavještavanje podnosioca zahtjeva o izdatom odobrenju se vrši putem e-maila.

Prilikom omogućavanja pristupa novom korisniku - radniku Zavoda potrebno je izvršiti sljedeće (domena KZZOSA.ba):

- Kreiranje profila na Aktivnom direktoriju;
- Kreiranje mailbox-a za navedenog uposlenika;
- Omogućavanje pristupa traženim aplikacijama iz tačke 7. Obrasca za kreiranje pristupa radnicima Zavoda i pratećim ovlaštenjima iz tačke 8. predmetnog obrasca.

Stručni savjetnik za ljudske resurse je dužan da sve promjene u radno pravnom statusu radnika koje imaju ili mogu imati utjecaj na prava pristupa Informacionom sistemu Zavoda, odmah po saznanju prijavi Odjeljenju za IT Zavoda, u cilju blagovremenog ažuriranja prava pristupa Informacionom sistemu Zavoda.

Registar dodijeljenih prava pristupa u okviru domene Zavoda se čuva na siguran način u okviru Aktivnog direktorija (Active Directory - AD), koji pored korisničkih uključuje systemske, povlaštene i administratorske račune te se u okviru istog bilježe i sve promjene po odnosnim računima.

**b) Kreiranje pristupa za korisnike - radnike Zdravstvenih ustanova (domena ezoblak/eksterno)** se vrši na osnovu zahtjeva dostavljenog Zavodu od Zdravstvene ustanove. Zahtjev se sačinjava na propisanom Obrascu za kreiranje pristupa IS radnicima Zdravstvene ustanove (Obrazac OB-06.02) koji je sastavni dio ove Procedure.

Voditelj odjeljenja za IT je dužan da svim ugovornim zdravstvenim ustanovama Zavoda putem Protokola Zavoda uz dostavni akt distribuiru Obrazac za kreiranje pristupa IS radnicima Zdravstvene ustanove (Obrazac OB-06.02), sa dodatnim uputama za ispravno popunjavanje predmetnog obrasca. Predmetni obrazac i dostavni akt treba biti istovremeno upućen i na e-mail zdravstvene ustanove.

Podatke propisane na Obrascu za kreiranje pristupa IS radnicima Zdravstvene ustanove (Obrazac OB-06.02) popunjava zdravstvena ustanova i potpisuje Direktor zdravstvene ustanove ili od njega ovlaštena osoba. Ukoliko se radi o ovlaštenoj osobi, potrebno je dostaviti pisano ovlaštenje za navedeno. Obrazac mora biti ovjeren pečatom zdravstvene ustanove.

Zdravstvena ustanova zahtjev na propisanom obrascu dostavlja na Protokol Zavoda i na e-mail [it@kzzosa.ba](mailto:it@kzzosa.ba). Prilikom sačinjavanja zahtjeva i popunjavanja propisanog Obrasca zdravstvena ustanova naročito mora voditi računa o ispravnom dostavljanju svih relevantnih podataka u slučaju da se zahtjev podnosi za radnika koji je bio korisnik u nekoj drugoj ugovornoj zdravstvenoj ustanovi ili je promijenio radno mjesto u okviru iste zdravstvene ustanove.

Pristigli zahtjev kontroliše i odobrava Voditelj odjeljenja za IT. U slučaju da podneseni zahtjev sadrži nepotpun ili neispravan set podataka koji utiče na mogućnost kreiranja pristupa korisniku-radniku zdravstvene ustanove ili u slučaju da Zavod u trenutku podnošenja zahtjeva nema raspoložive korisničke licence za tražene aplikacije, Voditelj odjeljenja za IT vrši povrat zaprimljenog zahtjeva podnosiocu zahtjeva uz pisano obrazloženje o razlozima neodobravanja podnesenog zahtjeva, potrebi eventualne dopune zahtjeva ili obavještavanja o periodu kada će biti raspoložive eventualno nedostajuće licence. Voditelj odjeljenja za IT je dužan da podnosiocu zahtjeva dostavi pojašnjenja za ispravno popunjavanje podnesenog zahtjeva. Ukoliko podnosilac zahtjeva ne izvrši potrebne korekcije ili dopune smatraće se da zahtjev nije ni podnesen, o čemu Voditelj odjeljenja za IT obavještava podnosioca zahtjeva – zdravstvenu ustanovu. Korespondencija se obavlja putem Protokola Zavoda i putem e-maila.

Nakon kontrole i odobravanja zahtjeva od strane Voditelja odjeljenja za IT, isti se dostavlja na kontrolu i odobravanje Rukovodiocu službe za medicinske poslove koji vrši kontrolu opisa poslova radnika za kojeg se podnosi zahtjev (nadležni djelokrug radnika) sa zahtjevom za pristupom određenim aplikacijama i pripadajućim ovlaštenjima. Ukoliko se pri kontroli ustanovi da nadležni djelokrug radnika ne odgovara traženim pristupima pojedinim aplikacijama zahtjev se uz obrazloženje vraća Voditelju odjeljenja za IT koji vrši povrat zaprimljenog zahtjeva podnosiocu zahtjeva uz pisano obrazloženje o razlozima neodobravanja podnesenog zahtjeva. Ukoliko podnosilac zahtjeva ne izvrši potrebne korekcije ili dopune smatraće se da zahtjev nije ni podnesen, o čemu Voditelj odjeljenja za IT obavještava podnosioca zahtjeva – zdravstvenu ustanovu. Korespondencija se obavlja putem Protokola Zavoda i putem e-maila.

Konačnu saglasnost i odobrenje na podneseni zahtjev vrši osoba ovlaštena od strane direktora Zavoda za izdavanje predmetnih saglasnosti.

Konačno odobreni zahtjev se pohranjuje u digitalnom i printanom obliku, od čega jedan se primjerak zahtjeva za omogućavanje/onemogućavanje pristupa arhivira u okviru Odjeljenja za IT.

Voditelj odjeljenja za IT je dužan odobreni zahtjev pisanim aktom putem Protokola Zavoda i putem e-maila prosljediti nadležnom dobavljaču softvera za koji se traži korisnički pristup.

Obavještavanje podnosioca zahtjeva-zdravstvene ustanove o izdatom odobrenju se vrši pisanim aktom putem Protokola Zavoda i putem e-maila.

Nakon realizacije zahtjeva nadležni dobavljač je dužan dostaviti povratne informacije o dodijeljenom pravu pristupa Odjeljenju za IT.

Pristupne šifre (lozinke) za licencu se dostavljaju od strane dobavljača softvera telefonskim putem direktno korisnicima – radnicima zdravstvene ustanove kojima je to pravo odobreno od strane Zavoda.

**c) Kreiranje petoznamenaste šifre za ljekare propisivače**

Ugovorne zdravstvene ustanove pisanim aktom dostavljaju Zavodu zahtjeve za dodjelu petoznamenaste šifre za svoje radnike - ovlaštene doktore propisivače.

Služba za farmaceutske poslove zaprima i obrađuje zahtjeve za dodjelu petoznamenaste šifre ovlaštenim doktorima - propisivačima u skladu sa nadležnim djelokrugom rada. Zahtjev se obrađuje primjenom zakonske regulative iz predmetne oblasti i internih akata Zavoda uključujući i Uputstvo za petoznamenastu šifru.

Obrađeni zahtjev kontrolišu i odobravaju Rukovodilac službe za farmaceutske poslove (kontrola opravdanosti podnesenog zahtjeva i potpunosti prateće dokumentacije propisane Uputstvom za petoznamenastu šifru), Rukovodilac službe za medicinske poslove (kontrola opravdanosti podnesenog zahtjeva i potpunosti prateće dokumentacije propisane Uputstvom za petoznamenastu šifru) i Voditelj odjeljenja za IT (kontrola postojanja pristupnih računa za propisivanje u okviru integralnog informacionog sistema za predmetnog ljekara).

Konačnu saglasnost i odobrenje daje Direktor Zavoda ili od njega ovlaštena osoba.

Nakon dodjele petoznamenaste šifre za propisivanje, Služba za farmaceutske poslove pisanim aktom obavještava zdravstvenu ustanovu i dobavljača softvera o dodijeljenoj šifri, kako bi istu pridružili u sklopu pojedinih aplikacija.

Petoznamenasta šifra za propisivanje se kreira u aplikaciji Erc M1 i ista se navodi u obavještenju koje se dostavlja zdravstvenoj ustanovi i dobavljaču softvera. Evidencije o petoznamenastim šiframa za propisivanje se vode u aplikaciji Erc M1.

U slučaju kada zdravstvena ustanova podnosi pisani zahtjev za dodjelu petoznamenaste šifre za svoje radnike - ovlaštene doktore propisivače, ista je dužna kao sastavni dio zahtjeva dostaviti i popunjen Obrazac za kreiranje pristupa IS radnicima Zdravstvene ustanove (Obrazac OB-06.02) po kojem se odlučuje o dodjeli korisničkih licenci za korištenje aplikacija u okviru integralnog informacionog sistema. Sa Obrascem za kreiranje pristupa IS radnicima Zdravstvene ustanove se postupa na način propisan tačkom B. ovog člana Procedure.

#### **Član 4.**

##### **(Odjavljivanje postojećeg korisnika)**

- (1) U slučaju prestanka radnog odnosa korisnika, bilo da je riječ o radniku Zavoda ili radniku zdravstvene ustanove obavezno je pokretanje postupka odjavljivanja korisnika iz informacionog sistema Zavoda.
- (2) Za radnike Zavoda postupak je sljedeći:
  - a) Stručni savjetnik za ljudske resurse obavještava neposrednog rukovodioca, rukovodioca Sektora/Službe kojoj radnik pripada (rukovodilac kojem je neposredno nadređeni Direktor Zavoda) i Voditelja odjeljenja za IT o datumu prestanka radnog odnosa u Zavodu.
  - b) Odjeljenje za IT sa predmetnim datumom vrši deaktiviranje / uskraćivanje prava korisniku na nivou AD-a, pristupa emailu i svim aplikacijama kojima je korisnik imao pristup.
  - c) U slučaju da je korisnik imao pristup aplikacijama koje su u nadležnosti dobavljača

softvera, Voditelj odjeljenja za IT obavještava pisanim aktom putem Protokola i putem e-maila predmetnog dobavljača i zahtjeva deaktiviranje / uskraćivanje prava tom korisniku i oslobađanje licence za dalje korištenje drugom korisniku.

- d) Voditelj odjeljenja za IT je obavezan, po završetku procesa odjavljivanja korisnika o istom upoznati Stručnog savjetnika za ljudske resurse, neposrednog rukovodioca korisnika, rukovodioca Sektora/Službe kojoj korisnik pripada (rukovodilac kojem je neposredno nadređeni Direktor Zavoda).

(3) Za radnike zdravstvenih ustanova postupak je sljedeći:

- a) Zdravstvena ustanova dostavlja obavještenje o prestanku radnog odnosa radnika koji je korisnik informacionog sistema Zavoda odmah, a najkasnije u roku od 3 dana od dana prestanka radnog odnosa u zdravstvenoj ustanovi. U obavještenju se obavezno navodi datum prestanka radnog odnosa korisnika – radnika zdravstvene ustanove. Ukoliko se radi o radniku koji je bio ovlašten doktor – propisivač, istovremeno se zahtjeva i ukidanje petoznamenaste šifre za propisivanje. Akt potpisuje Direktor zdravstvene ustanove ili od njega ovlaštena osoba i dostavlja na Protokol Zavoda i na e-mail [it@kzzosa.ba](mailto:it@kzzosa.ba). Ukoliko akt potpisuje ovlaštena osoba, potrebno je dostaviti pisano ovlaštenje za navedeno.
- b) Obavještenje za ukidanje petoznamenaste šifre za ovlaštene doktore propisivače obrađuje Služba za farmaceutske poslove u skladu sa nadležnim djelokrugom rada i uz primjenu zakonske regulative iz predmetne oblasti i internih akata Zavoda uključujući i Uputstvo za petoznamenkastu šifru. Obrađeni akt kontrolišu i odobravaju Rukovodilac službe za farmaceutske poslove (kontrola blagovremenosti i ispravnosti dostavljenog akta), Rukovodilac službe za medicinske poslove (kontrola blagovremenosti i ispravnosti dostavljenog akta) i Voditelj odjeljenja za IT (kontrola postojanja pristupnih računa za propisivanje u okviru integralnog informacionog sistema za predmetnog ljekara). Konačnu saglasnost i odobrenje daje Direktor Zavoda ili od njega ovlaštena osoba. Nakon ukidanja petoznamenaste šifre za propisivanje, Služba za farmaceutske poslove Zavoda pisanim aktom obavještava zdravstvenu ustanovu i dobavljača softvera o ukinutoj šifri, kako bi promjena bila uključena u pojedine aplikacije. Evidencije o petoznamenkastim šiframa za propisivanje se vode u aplikaciji Erc M1. Ukidanje petoznamenaste šifre za propisivanje u aplikaciji Erc M1 se vrši na način da se postojeća šifra stavlja u pasivan status sa datumom koji je naveden u zahtjevu dobijenom od strane zdravstvene ustanove.
- c) Obavještenje o prestanku radnog odnosa radnika koji je korisnik informacionog sistema Zavoda obrađuje Odjeljenje za IT koje sa predmetnim datumom vrši deaktiviranje / uskraćivanje prava korisniku na nivou svih aplikacija kojima je korisnik imao pristup. U slučaju da je korisnik imao pristup aplikacijama koje su u nadležnosti dobavljača softvera, Voditelj odjeljenja za IT obavještava pisanim aktom putem Protokola i putem e-maila predmetnog dobavljača i zahtjeva deaktiviranje / uskraćivanje prava tom korisniku i oslobađanje licence za dalje korištenje drugom korisniku. Obavještanje zdravstvene ustanove o realizovanom zahtjevu za odjavljivanje postojećeg korisnika se vrši pisanim aktom putem Protokola Zavoda i putem e-maila. Nakon realizacije zahtjeva nadležni dobavljač je dužan dostaviti povratne informacije o ukinutom pravu pristupa Odjeljenju za IT.

**Član 5.****(Promjena radnog mjesta korisnika)**

- (1) **Interna promjena pozicije.** U slučaju promjene radnog mjesta korisnika - radnika Zavoda, neposredni rukovodilac na novom radnom mjestu je dužan da podnese Obrazac za kreiranje pristupa radnicima Zavoda (Obrazac OB-06.01) u kojem će navesti informaciju o prethodnom radnom mjestu radnika s ciljem usklađivanja prava pristupa sa postojećim nadležnim djelokrugom radnika. Postupanje sa zahtjevom sačinjenom na Obrascu za kreiranje pristupa radnicima Zavoda (Obrazac OB-06.01) je propisano članom 3. stav (2) tačka a) ove Procedure.
- (2) **Eksterna promjena pozicije.** U slučaju promjene radnog mjesta korisnika - radnika zdravstvene ustanove, zdravstvena ustanova je dužna u roku od 3 dana od dana promjene radnog mjesta koja može uticati na korisnički pristup radnika da podnese Obrazac za kreiranje pristupa IS radnicima Zdravstvene ustanove (Obrazac OB-06.02) u kojem će navesti informaciju o prethodnom radnom mjestu radnika s ciljem usklađivanja prava pristupa sa postojećim nadležnim djelokrugom radnika. Postupanje sa zahtjevom sačinjenom na Obrascu za kreiranje pristupa IS radnicima Zdravstvene ustanove (Obrazac OB-06.02) je propisano članom 3. stav (2) tačka b) ove Procedure.

**Član 6.****(Revizija postojećih prava pristupa)**

- (1) Revizija prava pristupa korisnika informacionog sistema Zavoda je obavezna za provođenje kvartalno a u iznimnim slučajevima najmanje dva puta godišnje i to na dan 30.06. i 31.12., uključujući domene KZZOSA.ba i ezOblak.ba. Cilj odnosne kontrole je očuvanje zadovoljavajućeg nivoa sigurnosti, onemogućavanje pristupa korisnicima koji su izgubili prava pristupa (ili im odnosni pristupi nisu potrebni), postizanje principa minimalnog nivoa privilegija za obavljanje svakodnevnih aktivnosti (tzv. Least privilege), optimizacije nabavke istih te revizije postojećih licenci, dostupnih u okviru Zavoda.
- (2) Kako bi se provela revizija prava pristupa, neophodno je četiri puta godišnje obezbijediti izvještaje o dodijeljenim permisijama (dozvolama, pravima) pojedinih aplikacija, a koji moraju minimalno da sadrže informacije o korisniku informacionog sistema – radniku kojem je dodijeljena licenca (ime i prezime i radno mjesto), naziv ustanove kojoj je dodijeljena licenca u slučaju da se radi o korisnicima-radnicima zdravstvenih ustanova, datumu dodjele licence, tipu permisije (dozvole), dodijeljenim ovlaštenjima, te informacije o samom korištenju aplikacije: kada je posljednji put izvršen pristup aplikaciji, koji se moduli koriste, broj logiranja u predmetnu aplikaciju u periodu od prethodna tri mjeseca i sl.
- (3) Voditelj odjeljenja za IT je obavezan da predmetne izvještaje obezbjedi od strane dobavljača softvera i po potrebi od zdravstvene ustanove (podatak o radnom mjestu korisnika).
- (4) Odjeljenje za IT je dužno da u roku od 15 dana od dana zaprimanja izvještaja od dobavljača dobivene podatke obradi, analizira te sačini tabelarni pregled dodjeljenih licenci koji će sadržavati: ukupan broj dodjeljenih i nedodjeljenih licenci, broj dodjeljenih licenci koje su korištene u unazad tri mjeseca, broj licenci koje nisu korištene unazad tri mjeseca, broj logiranja po korisniku unazad tri mjeseca.
- (5) Ukoliko korisnik nije odjavljen u skladu sa članom 4. ili mu nisu izvršene izmjene korisničkih pristupa u skladu sa članom 5. ove Procedure, Odjeljenje za IT će izvršiti ukidanje dodjeljenih korisničkih prava i licenci za pojedine aplikacije na osnovu dostavljenih izvještaja o dodjeljenim permisijama od strane dobavljača softvera.

- (6) Odjeljenje za IT će pokrenuti proces odjavljivanja korisnika s ciljem ukidanja korisničkih pristupa i licenci za aplikacije u okviru informacionog sistema Zavoda odmah po utvrđivanju informacija da korisnici nisu radnici ugovornih zdravstvenih ustanova. Odjeljenje za nabavke, Služba za farmaceutske poslove, Služba za medicinske poslove i Služba za plan i ugovaranje su dužne Voditelju odjeljenja za IT redovno dostavljati ažurne podatke o zdravstvenim ustanovama koje imaju aktivne ugovore sa Zavodom, te eventualna saznanja o radnicima koji su promijenili radno-pravni status u zdravstvenim ustanovama. O poduzetim aktivnostima Voditelj odjeljenja će obavjestiti neposredno nadređene za dobivanje prethodne saglasnosti, te nakon okončanja procesa odjave obavjestiti pisanim putem i predmetnu zdravstvenu ustanovu. Proces odjave korisnika se vrši u saradnji sa dobavljačem softvera na način propisan članom 4. stav (3) tačka c).
- (7) Odjeljenje za IT će pokrenuti proces odjavljivanja korisnika s ciljem ukidanja korisničkih pristupa i licenci za aplikacije u okviru informacionog sistema Zavoda za korisnike – radnike zdravstvenih ustanova u slučaju da korisnici nisu pristupali informacionom sistemu Zavoda unazad tri mjeseca ili u slučaju da je tromjesečni prosjek pristupa sistemu bio 50% manji od prosjeka pristupa korisnika sa istim permisijama i istom radnom mjestu. Prije konačne odjave korisnika iz informacionog sistema Zavoda Voditelj odjeljenja za IT će uputiti pisani akt prema zdravstvenoj ustanovi sa spiskom korisnika koji će biti odjavljeni i ostaviti rok od 5 dana za izjašnjenje po navedenom. Ukoliko zdravstvena ustanova obrazloži opravdane razloge za nekorištenje informacionog sistema od strane korisnika (bolovanje, porodijsko odsustvo ili sl.), Voditelj odjeljenja će izvršiti ponovnu analizu u saradnji sa Službom za medicinske poslove i o konačnom ishodu obavjestiti zdravstvenu ustanovu. Proces odjave korisnika se vrši u saradnji sa dobavljačem softvera na način propisan članom 4. stav (3) tačka c).
- (8) Revizija prava pristupa aplikacija, odnosno sistema koje se nalaze u domeni IT KZZOSA.ba se radi četiri puta godišnje na osnovu izvještaja o rasporedu radnika na radna mjesta u Zavodu koji sačinjava Stručni savjetnik za ljudske resurse i dostavlja Voditelju odjeljenja za IT, a u cilju deaktiviranja nepotrebnih računa te ažuriranja postojećih.

### **Član 7. (Upravljanje licencama)**

- (1) Licence predstavljaju jednu od osnovnih komponenti informacionog sistema Zavoda te je za ispravan i legalan rad Zavoda neophodno adekvatno upravljati licencama. Licence se izdaju od strane proizvođača aplikacija (npr. Microsoft, Oracle, T-System) i iste imaju definisan vremenski period trajanja, ukoliko nije drugačije specificirano.
- (2) Procedura upravljanja licencama podrazumijeva kontrolu nad licencama tokom cijelog životnog ciklusa od nabavke, izdavanja, korištenja, pa do povlačenja licence iz upotrebe. Cilj uspostavljanja Pravila upravljanja licencama je:
- a) sprječavanje zloupotrebe licenci,
  - b) prekomjerno i bespravno korištenje licenci,
  - c) optimizacija nabavke novih licenci.
- (3) Nabavka licenci se vrši prema potrebama Zavoda i odnosne licence mogu biti nabavljene prilikom kupovine proizvoda, aplikacija ili sistema te direktnom nabavkom licenci ukoliko se ukaže potreba.
- (4) Evidencija o ukupnom broju licenci se čuva u okviru Registra za evidenciju licenci Zavoda, a koja sadrži informacije o licencama vezanim za aplikacije, office, operativne sisteme, baze



podataka, te ostale aplikacije i sisteme koji se koriste od strane IT odjeljenja itd.

- (5) Kako bi se provela revizija iskorištenih licenci aplikacija koje su razvijene od strane dobavljača (npr. AIS/BIS, eOsa, LIS, PACS itd.), neophodno je dva puta godišnje obezbijediti izvještaje o dodijeljenim/iskorištenim licencama pojedinih aplikacija od strane dobavljača, a koji moraju da sadrže informacije o nosiocu licence, tipu, ovlaštenjima koja odnosna licenca omogućava i sl.
- (6) Pored informacija o licencama, koje se obezbjeđuju od strane dobavljača, za potrebe pristupa informacionom sistemu se koristi niz drugih licenci, a koje se odnose na operativne sisteme, baze podataka, office, pojedna aplikativna rješenja i sl.
- (7) Izvještaji o licencama na nivou O365 su dostupne u okviru administratorskog dijela aplikacije, gdje postoje informacije o tipu i iskorištenosti licenci u sklopu O365, dok se informacije o ostalim licencama nalaze u okviru Registra licenci koji se administrira od strane IT odjeljenja Zavoda.
- (8) Informacije o licencama se takođe nalazi i na Share point stranici Zavoda, gdje je naveden pregled licenci prema važećim ugovorima.
- (9) Revizija sistemskih licenci se vrši jednom godišnje, prilikom obnavljanja ugovora, prilikom produženja garancije, odnosno podrške za pojedine sisteme itd. Pored registra u digitalnom formatu, u okviru IT odjeljenja je uspostavljena i pisana evidencija dodijeljenih prava pristupa u sklopu Zavoda.

### **Član 8.**

#### **(Vođenje evidencija o licencama i korisničkim računima u vlasništvu Zavoda)**

- (1) Odjeljenje za IT je dužno da vodi ažurne evidencije o licencama i korisničkim računima u vlasništvu Zavoda. Evidencije se vode za sve sisteme u vlasništvu Zavoda koje se koriste interno za Zavoda kao i u okviru integralnog informacionog sistema čiji je vlasnik Zavod.
- (2) Evidencije o licencama i korisničkim računima moraju biti vođene na način da sadrže podatke o ukupnom broju licenci koje su u vlasništvu Zavoda ili su nabavljene na određeni rok korištenja od strane Zavoda, imenu i prezimenu korisnika, nazivu pravnog lica kojem korisnik pripada, broju licenci dodjeljenih korisnicima i broju nedodjeljenih (rasploživih) licenci. Predmetne evidencije se vode za svaki sistem Zavoda. Evidencije moraju biti vođene na način da je Zavodu efikasno dostupan izvještaj po svakoj vrsti navedenih podataka: broju, korisniku, pravnom licu, i dr.

**Član 9.**  
**(Završne odredbe)**

- (1) Procedura stupa na snagu narednog dana od dana donošenja i objavljuje se na oglasnoj ploči i web stranici Zavoda.
- (2) Sastavni dio Procedure su Obrazac za kreiranje pristupa radnicima Zavoda (OB-06.01) i Obrazac za kreiranje pristupa IS radnicima Zdravstvene ustanove (OB-06.02).
- (3) Zadužuje se Odjeljenje za IT da do 15.12.2023.godine izvrši reviziju postojećih prava pristupa i uspostavi potpune evidencije o licencama i korisničkim računima u vlasništvu Zavoda.



DIREKTOR

[Redacted Signature]  
Mr.sci.oec.Muamer Kosovac

Broj: 01-02-1-17929/23  
Sarajevo, 08-11-2023

Dostaviti:

- Služba za zajedničke poslove i podršku poslovanju (P)
- Služba za kvalitet i nadzor (E) -za postavljanje na Share Point Portal dostupno svim organizacionim jedinicama;
- Internet stranica ZZOKS (E);
- a/a (P);

**OBRAZLOŽENJE****I – PRAVNI OSNOV**

Nadležnosti donošenja sadržane su u članu 22. Statuta Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo („Službene novine Kantona Sarajevo“ broj 4/00, 18/02, 30/08, 01/12, 15/13 i 9/22).

**II – RAZLOZI DONOŠENJA**

Kako bi se od strane Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo definisao način prijavljivanja, odjavljivanja ili promjene ovlaštenja korisnika informacionog sistema Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo uključujući dodjele, ukidanja ili izmjene prava na korištenje pojedinačnih korisničkih licenci i korisničkih računa za softverska rješenja proizvedena u Zavodu ili nabavljena od eksternih dobavljača koji su vlasništvo Zavoda; upravljanje licencama; revidiranje dodjeljenih prava pristupa i vođenje evidencija o licencama i korisničkim računima u vlasništvu Zavoda, a što je bilo preporukom u Izvještaju o internom auditu broj: 07-02-3-8611/23 od 17.05.2023. godine, Izvještaju o finansijskoj reviziji Ureda za reviziju FBiH za 2021. godinu broj:01-02-08-11-3-2968-7/21 od 09/2022 godine, potrebno je donijeti Proceduru upravljanja pravima pristupa i licencama.

3ABC  
123456789



Broj:

Sarajevo,

Zahtjev za kreiranje pristupa radniku Zavoda

1	Podaci o korisniku -- radniku Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo	Ime	
		Prezime	
		Datum zasnivanja radnog odnosa u Zavodu	
2	Novozaposleni ili postojeći radnik Zavoda		
3	Sektor/Služba/Odjeljenje u kojem je radnik zaposlen		
4	Radno mjesto radnika		
5	Trajno ili privremeno dodjeljivanje pristupa	Choose an item.	
6	Ukoliko je privremeno dodjeljivanje pristupa, navesti datum prestanka trajanja pristupa		
7	Aplikacija za koju se traži pristup	<input type="checkbox"/> AIS <input type="checkbox"/> BIS <input type="checkbox"/> eBolovanje <input type="checkbox"/> eDoktor <input type="checkbox"/> eIzvještaj <input type="checkbox"/> eHelpDesk <input type="checkbox"/> eOSA <input type="checkbox"/> LIS <input type="checkbox"/> PACS <input type="checkbox"/> Erc MI <input type="checkbox"/> Navision/ Business central <input type="checkbox"/> e-protokol <input type="checkbox"/> drugo (profil na Aktivnom direktoriju, mailbox)	
8	Ovlaštenja (navesti koja ovlaštenja su neophodna)		
9	Dodatni komentar		

Podnosilac zahtjeva popunjava podatke od 1.do 9. Kontrolu personalnih podataka od 1.do 4.vrši Stručni savjetnik za ljudske resurse. Zahtjev se sačinjava u tri primjerka: personalni fajl radnika, Odjeljenje za IT i evidencija.

Podnosilac zahtjeva

Zahtjev odobrio

Neposredni rukovodilac  
radnika

Rukovodilac Sektora/Službe podnosioca  
zahtjeva

Kontrola personalnih  
podataka

Zahtjev odobrio

Saglasnost

Stručni savjetnik za  
ljudske resurse

Voditelj odjeljenja za IT

Ovlaštena osoba





Broj:

Sarajevo,

Zahtjev za kreiranje pristupa IS radniku zdravstvene ustanove (ZZO KS zadržava pravo provjere dostavljenih podataka)

1	Naziv zdravstvene ustanove - podnosilac zahtjeva		
2	Podaci o korisniku – radniku zdravstvene ustanove	Ime	
		Prezime	
		Ime oca	
		Datum zasnivanja radnog odnosa u zdravstvenoj ustanovi	
3	Novozaposleni ili postojeći radnik zdravstvene ustanove		
4	Da li radnik zdravstvene ustanove trenutno ima pravo pristupa informacionom sistemu Zavoda		
5	Vrsta pristupa i nivo ovlaštenja koji radnik posjeduje (ukoliko trenutno ima pravo pristupa IS Zavoda)		
6	Organizacioni dio zdravstvene ustanove u kojem je radnik zaposlen		
7	Radno mjesto radnika		
8	Opis poslova radnika zbog kojih se traži kreiranje pristupa informacionom sistemu Zavoda		
9	Trajno ili privremeno dodjeljivanje pristupa		Choose an item.
10	Ukoliko je privremeno dodjeljivanje pristupa, navesti datum prestanka trajanja pristupa		
11	Aplikacija za koju se traži pristup		<input type="checkbox"/> AIS <input type="checkbox"/> BIS <input type="checkbox"/> eBolovanje <input type="checkbox"/> eDoktor <input type="checkbox"/> eIzvještaj <input type="checkbox"/> eHelpDesk <input type="checkbox"/> eOSA <input type="checkbox"/> LIS <input type="checkbox"/> PACS <input type="checkbox"/> drugo _____
12	Ovlaštenja (navesti koja ovlaštenja su neophodna)		
13	Dodatni komentar		

Podnosilac zahtjeva je Direktor zdravstvene ustanove ili osoba koja je ovlaštena od strane Direktora za podnošenje zahtjeva za pristup informacionom sistemu ZZO KS. Ukoliko se radi o ovlaštenoj osobi, potrebno je dostaviti pisano ovlaštenje za navedeno. Zahtjev se podnosi na Protokol Zavoda zdravstvenog osiguranja Kantona Sarajevo i na e-mail [it@kzzosa.ba](mailto:it@kzzosa.ba).

Podnosilac zahtjeva

Zahtjev odobrili

Saglasnost

\_\_\_\_\_  
Direktor zdravstvene ustanove  
M.P.

\_\_\_\_\_  
Voditelj odjeljenja za IT ZZO KS

\_\_\_\_\_  
Ovlaštena osoba ZZO KS

\_\_\_\_\_  
Rukovodilac službe za medicinske poslove  
ZZO KS







**NAZIV DOKUMENTA: Procedura upravljanja pravima pristupa i licencama**

Red. broj	Važeće izdanje/revizija	Kratak opis izmjene	Br. protokola	Datum odobravanja	Izradio	Uskladio sa ISO	Kontrolisao
1	1/0	Izdanje 1/0	01-02-1- 17929/23	08.11.2023	Voditelj odjeljenja za IT	Stučni savjetnik za kvalitet i nadzor	Koordinator službe za zajedničke poslove i podršku poslovanju

