



**PODNOŠENJE ZAHTEVA ZA TEHNIČKU PODRŠKU**

Upustvo za korisnike informacionog sistema

## Sadržaj

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1 KREIRANJE ZAHTEVA .....        | 3  |
| 2 UNOS DODATNIH INFORMACIJA..... | 10 |

## 1 KREIRANJE ЗАХТЕВА

Nakon unosa korisničkih podataka, pregledu svojih zahteva za tehničku podršku moguće je pristupiti preko stranice *Zahtev za tehničku podršku*.

| Почетна  |                              | Захтев за техничку подршку |                         |                                   |   |                     |  |                                |                          |
|--|------------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------------------|---|---------------------|--|--------------------------------|--------------------------|
| ЗАХТЕВ ЗА ТЕХНИЧКУ ПОДРШКУ (15) ▾  |                              |                            |                         |                                   |   |                     |  |                                |                          |
| У наставку можете да видите следеће: захтев за техничку подршку. Приказ 15 ставке/и. Критеријум груписања: Статус захтева. |                              |                            |                         |                                   |   |                     |  |                                |                          |
| Очекивани датум решења   | Приоритетност захтева        | Број захтева ↓             | Датум подношења захтева | Опис                              | Тип захтева   | Апликација          | Област захтева                                 | Статус захтева                 | Статус решености захтева |
| <b>Zahtev je podnet (3)</b> ^  |                              |                            |                         |                                   |   |                     |  |                                |                          |
| н /  | н /                          | 100000...<br>🏠             | Последњи пет., 8:59:20  | treba mi pomoc prijatelja         | Отклањање грешке usled uočene nepravilnosti u radu aplikacije | Lekovi              | Kategorizacija leka                            | Zahtev je podnet               | Zahtev je podnet         |
| н /  | н /                          | 100000...<br>🏠             | Последњи чет., 21:31:45 | Proba 4                           | Zahtev za unos novih ili izmenu postojećih matičnih podataka  | Medicinska sredstva | Uvoz neregistrova... MS                        | Zahtev je podnet               | Zahtev je podnet         |
| н /  | н /                          | 100000...<br>🏠             | Последњи чет., 9:51:16  | Molimo Vas pojasnite nam to i to. | Етички одбор Србије   | Lekovi              | Klinička ispitivanja                           | Zahtev je podnet               | Zahtev je podnet         |
| <b>Zahtev je rešen / implemetiran (5)</b> ^  |                              |                            |                         |                                   |   |                     |  |                                |                          |
| н /  | Kritičan nivo prioritetnosti | 100000...<br>🏠             | Последњи чет., 21:59:48 | 123                               | Potrebne konsultacije o radu aplikacije                       | Medicinska sredstva | Registracija MS                                | Zahtev je rešen / implemetiran | Zahtev je rešen          |
| н /  | Kritičan nivo prioritetnosti | 100000...<br>🏠             | Последњи чет., 21:24:15 | Proba Jaca                        | Potrebne konsultacije o radu aplikacije                       | Lekovi              | Zahtev za uvoz uzoraka i referentnih standarda | Zahtev je rešen / implemetiran | Zahtev je rešen          |
| н /  | Srednji nivo prioritetnosti  | 100000...<br>🏠             | Последњи чет., 19:22:40 | Proba Tanja                       | Potrebne konsultacije o radu aplikacije                       | Lekovi              | Stručna mišljenja                              | Zahtev je rešen / implemetiran | Zahtev je rešen          |

Da bi se kreirao zahtev, korisii se opcija *Unos zahteva za tehničku podršku* u donjem desnom uglu.

| Очекивани датум решења       | Приоритетн... захтева       | Број захтева ↓ | Датум подношења захтева | Опис                              | Тип захтева   | Апликација          | Област захтева        | Статус захтева  |
|------------------------------|-----------------------------|----------------|-------------------------|-----------------------------------|---|---------------------|-----------------------|-----------------|
| <b>Zahtev je podnet (3)</b>  |                             |                |                         |                                   |   |                     |                       |                 |
| н /                          | н /                         | 100000...<br>🏠 | Последњи пет., 8:59:20  | treba mi pomoc prijatelja         | Otklanjanje greške usled uočene nepravilno... u radu aplikacije | Lekovi              | Kategoriza... leka    | Zahtev j podnet |
| н /                          | н /                         | 100000...<br>🏠 | Последњи чет., 21:31:45 | Proba 4                           | Zahtev za unos novih ili izmenu postojećih matičnih podataka    | Medicinska sredstva | Uvoz neregistro... MS | Zahtev j podnet |
| н /                          | н /                         | 100000...<br>🏠 | Последњи чет., 9:51:16  | Molimo Vas pojasnite nam to i to. | Etički odbor Srbije   | Lekovi              | Klinička ispitivanja  | Zahtev j podnet |
| <b>Zahtev uzet u rad (1)</b> |                             |                |                         |                                   |   |                     |                       |                 |
| Јуче                         | Kritičan nivo prioriteto... | 100000...<br>🏠 | Јуче, 12:51:40          | test od 2 sata                    | Otklanjanje greške usled uočene nepravilno...                   | sredstva            | Ustavu                | Zahtev j podnet |

Otvoriće se obrazac koji je potrebno popuniti. Najpre se odabira tip zahteva koji podnosimo, nakon toga aplikacija na koju se zahtev odnosi. Na osnovu odabira aplikacije sistem nudi oblasti. Za eksternog podnosioca biramo sebe, zatim biramo kontakt lice koje podnosi zahtev. Finalna informacija jeste opis zahteva za tehničku podršku. Nakon unosa svih informacija biramo opciju *Sačuvaj*.

The screenshot shows a web form for submitting a technical support request. The form is titled "PODNOŠENJE ZAHTEVA ZA TEHNIČKU PODRŠKU" and "Upustvo za korisnike informacionog sistema". The form is divided into several sections, each with a red circle and a number indicating a step:

- 1** \* Тип захтева (Type of request): Radio buttons for "Otklanjanje greške usled uočene nepravilnosti u radu aplikacije" (selected), "Drugi problemi u radu aplikacije", "Zahtev za unapređenje aplikacije ili poboljšanje rada", "Potrebne konsultacije o radu aplikacije", "Zahtev za unos novih ili izmenu postojećih matičnih podataka", and "Etički odbor Srbije".
- 2** \* Aplikacija (Application): Radio buttons for "Lekovi", "Medicinska sredstva" (selected), and "Ostalo".
- 3** \* Област захтева (Area of request): Radio buttons for "Dokumentacija upravljanja kvaliteta", "Etički odbor Srbije", "Interne neusaglasenosti i korektivne mere", "Ostalo", "Prepisi", "Promet MS", "Registracija MS", "Reklamacije" (selected), "Stručna mišljenja", "Tehnička podrška", "Tehnička proces", "Uvoz neregistriranih lekova", "Veterina", "Vigilanca", and "Žalbe".
- 4** \* Екстерни подносилац захтева (External requester): Radio button for "PROMEDIA KIKINDA" (selected).
- 5** Контакт лице екстерног подносиоца захтева (Contact person of external requester): Radio buttons for "Dragica Nikolić" (selected) and "Milica Pajković".
- 6** \* Опис (Description): A rich text editor with the text "Opis zahteva." and a toolbar with options like Format, Bold, Italic, Underline, Link, List, and Table.

At the bottom of the form, there is a section "ОСТАЛЕ ИНФОРМАЦИЈЕ" (Other information) with the text "Унесено од promedia.kikinda" (Submitted by promedia.kikinda). Below this, there are two buttons: "САЧУВАЈ" (Save) and "ОТКАЖИ" (Cancel).

Klikom na opciju sačuvaj zahtev je unet u sistem i nalazi se u statusu Zahtev je podnet.

| ЗАХТЕВ ЗА ТЕХНИЧКУ ПОДРШКУ (19) ▾  |                              |                |                         |                                   |   |                     |
|--|------------------------------|----------------|-------------------------|-----------------------------------|---|---------------------|
| У наставку можете да видите следеће: захтев за техничку подршку. Приказ 19 ставке/и. Критеријум груписања: Статус захтева. |                              |                |                         |                                   |   |                     |
| Очекивани датум решења   | Приоритетн... захтева        | Број захтева ↓ | Датум подношења захтева | Опис                              | Тип захтева   | Апликација          |
| <b>Zahtev je podnet (4)</b>  |                              |                |                         |                                   |   |                     |
| н /  | ••• н /                      | 100000...<br>🏠 | Пре 6 минута            | Опис захтева.                     | Отklanjanje greške usled uočene nepravilno... u radu aplikacije | Medicinska sredstva |
| н /  | н /                          | 100000...<br>🏠 | Последњи пет., 8:59:20  | treba mi pomoc prijatelja         | Отklanjanje greške usled uočene nepravilno... u radu aplikacije | Lekovi              |
| н /  | н /                          | 100000...<br>🏠 | Последњи чет., 21:31:45 | Proba 4                           | Zahtev za unos novih ili izmenu postojećih matičnih podataka    | Medicinska sredstva |
| н /  | н /                          | 100000...<br>🏠 | Последњи чет., 9:51:16  | Molimo Vas pojasnite nam to i to. | Etički odbor Srbije   | Lekovi              |
| <b>Zahtev uzet u rad (1)</b>   |                              |                |                         |                                   |   |                     |
| Јуче   | Критичан ниво приоритетно... | 100000...<br>🏠 | Јуче, 12:51:40          | test od 2 sata                    | Отklanjanje greške usled uočene nepravilno... u radu aplikacije | Medicinska sredstva |

Klikom na zahtev otvara se njegov detaljniji prikaz, sa karticama *Prilozi* i *Procena zahteva*, kao i opcijom *Izmeni* koja je dostupna sve dok se zahtev na uzme u rad od strane nadležne osobe.

... ⌵ ✕

## Преглед захтева за техничку подршку

Кликните на опцију ИЗМЕНИ уколико желите да промените податке у овом обрасцу. Кликните на опцију ИЗБРИШИ уколико желите да избришете податке у овом обрасцу, или на опцију ОТКАЖИ / ЗАТВОРИ како бисте се вратили на претходну страну. Опције ИЗМЕНИ и ИЗБРИШИ су на располагању кориснику, у складу са његовим корисничким правима и у одређеним статусима предмета.

|   |   |
|---|---|
| Тип захтева                               | Otklanjanje greške usled uočene nepravilnosti u radu aplikacije |
| Апликација                                | Medicinska sredstva   |
| Област захтева                            | Reklamacije   |
| Екстерни подносилац захтева               | PROMEDIA KIKINDA  |
| Контакт лице екстерног подносиоца захтева | Dragica Nikolić   |
| Опис                                      | Opis zahteva.   |

ОСТАЛЕ ИНФОРМАЦИЈЕ
⌵

|                |                                 |
|----------------|---------------------------------|
| Статус захтева | Zahtev je podnet                |
| Захтев упућен  | Koordinator za tehničku podršku |
| Унесено од     | promedia.kikinda                |
| Време уноса    | Пре 7 минута                    |

Прилози

Процена захтева

ПРИЛОЗИ ▾
...
+
УНОС ПРИЛОГА

Не постоје записи.

ИЗМЕНИ
ЗАТВОРИ

Unos proratne dokumentacije se radi preko kartice *Prilozi*, odabirom opcije *+ Unos priloga*.

... ⌵ ✕

## Преглед захтева за техничку подршку

Кликните на опцију ИЗМЕНИ уколико желите да промените податке у овом обрасцу. Кликните на опцију ИЗБРИШИ уколико желите да избришете податке у овом обрасцу, или на опцију ОТКАЖИ / ЗАТВОРИ како бисте се вратили на претходну страну. Опције ИЗМЕНИ и ИЗБРИШИ су на располагању кориснику, у складу са његовим корисничким правима и у одређеним статусима предмета.

|   |   |
|---|---|
| Тип захтева                               | Otklanjanje greške usled uočene nepravilnosti u radu aplikacije |
| Апликација                                | Medicinska sredstva   |
| Област захтева                            | Reklamacije   |
| Екстерни подносилац захтева               | PROMEDIA KIKINDA  |
| Контакт лице екстерног подносиоца захтева | Dragica Nikolić   |
| Опис                                      | Opis zahteva.   |

ОСТАЛЕ ИНФОРМАЦИЈЕ
⌵

|                |                                 |
|----------------|---------------------------------|
| Статус захтева | Zahtev je podnet                |
| Захтев упућен  | Koordinator za tehnicku podršku |
| Унесено од     | promedia.kikinda                |
| Време уноса    | Пре 7 минута                    |

Прилози

Процена захтева

ПРИЛОЗИ ▾ ...

+ УНОС ПРИЛОГА

Не постоје записи.

ИЗМЕНИ
ЗАТВОРИ

Otvара се нови приказ *Unos priloga* у ком је могуће унети документ, као и опциони коментар. Кликном на *Sačuvaj* документ је унет.



... + ×

ЗАХТЕВ ЗА ТЕХНИЧКУ ПОДРШКУ

## Унос прилога

Молимо Вас да поуните образац у наставку. Након завршеног попуњавања свих обавезних података кликните на опцију САЧУВАЈ како бисте сачували попуњени образац прилози. Уколико не желите да га сачувате, кликните на опцију ОТКАЖИ како бисте се вратили на претходну страну.

---

Документ

Кликните да бисте изабрали  
фајл

---

Коментар

---

Унесено од
promedia.kikinda

---

САЧУВАЈ
ОТКАЖИ

## 2 UNOS DODATNIH INFORMACIJA

U slučaju da nadležna osoba zadužena za razrešenje zahtev odluči da su potrebne dodatne informacije, zahtev će preći u status *Potrebne dodatne informacije* i pojavitiće se crveni upitnik koji označava da odgovor još uvek nije dostavljen.

| Potrebne dodatne informacije (1) |     |                |  |
|----------------------------------|-----|----------------|--|
| н /                              | н / | 100000...<br>🏠 | Јуче, 4:05 🚫   |
|                                  |     |                | 123123   |
|                                  |     |                | Zahtev za unos novih ili izmenu postojećih matičnih podataka |
|                                  |     |                | Medicinska sredstva  |

Klikom na zahtev otvoriće se detaljniji prikaz sa karticama *Prilozi* i *Procena zahteva*. U kartici *Procena zahteva* vidljiv je zahtev nadležne osobe za dodatnim informacijama.

ПРЕГЛЕД ЗАХТЕВА ЗА ТЕХНИЧКУ ПОДРШКУ ⋮ ⛶ ✕

|   |                 |
|---|-----------------|
| контакт лице екстерног подносиоца захтева | Dragica Nikolic |
| Опис                                      | 123123          |

ОСТАЛЕ ИНФОРМАЦИЈЕ ^

|                |  |
|----------------|--|
| Статус захтева | Potrebne dodatne informacije                               |
| Захтев упућен  | Saradnik za procenu predmeta odnosno rešavanje IT problema |
| Унесено од     | promedia.kikinda   |
| Време уноса    | Јуче, 4:04   |

Прилози
Процена захтева

ПРОЦЕНА ЗАХТЕВА (2) ⋮ 🔍

У наставку можете да видите следеће: процена захтева.

| Време уноса<br>↓ | Опис                     | Статус захтева               |
|------------------|--------------------------|------------------------------|
| Јуче, 4:10:31    | Potrebno je dostaviti... | Potrebne dodatne informacije |

ЗАТВОРИ

Svoje odgovore moguće je uneti kroz karticu prilozi (istim postupkom opisanim u prethodnom poglavlju). Kada je završeno sa unosom odgovora, potrebno je to naznačiti pomoću opcije *Pošalji odgovor* koja se nalazi na proceni predmeta preko koje je pristiglo pitanje.

Прилози Процена захтева

ПРОЦЕНА ЗАХТЕВА (2) ⋮ 🔍

У наставку можете да видите следеће: процена захтева.

| Време уноса<br>↓ | Опис   | Статус захтева               |
|------------------|--|------------------------------|
| Јуче, 4:10:31    | Potrebno je dostaviti...   | Potrebne dodatne informacije |
|                  | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <span style="color: #0070C0;">➔</span> Изабрати                 </div> <div style="border: 2px solid #E67E22; padding: 5px;"> <span style="color: #0070C0;">✔</span> Пошаљи одговор                 </div> | Potrebne dodatne informacije |

ЗАТВОРИ

Nakon odabira te opcije, crveni upitnik prelazi u zelenu boju, što označava da je odgovoreno na pitanje.

Potrebne dodatne informacije (1)

|     |     |   |  |        |   |
|-----|-----|---|--|--------|---|
| н / | н / | 100000...<br><span style="color: #FFC000;">🏠</span> | Јуче, 4:05 <span style="border: 1px solid #E67E22; padding: 2px; color: #0070C0;">✔</span> | 123123 | Zahtev za unos novih ili izmenu postojećih matičnih podataka<br>Medicinska sredstva |
|-----|-----|---|--|--------|---|