

HRVATSKA VATROGASNA ZAJEDNICA

KOMUNIKACIJA I KORISNIČKA PODRŠKA ZA KORISNIKE VATROGASNE MREŽE

Sadržaj

1. CILJ I SVRHA DOKUMENTA	2
2. KORISNICI VATROGASNE MREŽE.....	2
2.1. OPERATERI III I II	3
2.2. OPERATER I	3
2.3. ADMINISTRATOR	3
3. MEHANIZAM KOMUNIKACIJE I KORISNIČKE PODRŠKE.....	5
4. PRAVA OPERATERA PO MODULIMA VATROGASNE MREŽE	7
4.1. PRAVA OPERATERA LOKALNE RAZINE (III i II razina)	7
4.2. PRAVA OPERATERA ŽUPANIJSKE RAZINE (I razina)	8
4.3. PRAVA OPERATERA DRŽAVNE RAZINE (Administrator)	10

KOMUNIKACIJA I KORISNIČKA PODRŠKA ZA KORISNIKE VATROGASNE MREŽE

1. CILJ I SVRHA DOKUMENTA

Dokument proizlazi iz obaveza Pravilnika o korištenju računalne aplikacije Hrvatske vatrogasne zajednice „Vatrogasna mreža“ (glava IV. Korisnička podrška, Članak 13.)

Namjena dokumenta je definirati način komunikacije između korisnika Vatrogasne mreže, opisati način prijave grešaka, bugova te prijedloga novih funkcionalnosti.

Bugom se smatra programski problem u samoj aplikaciji, dok se greškom smatra krivi unos ili krivi postupak nekog operatera.

Dokument definira prava po pojedinoj razini korisnika. Svaki korisnik koji ima pristup Vatrogasnoj mreži ima potpisan ugovor koji je potpisan i provjeren od tri strane: matična postrojba korisnika, vatrogasna zajednica županije i HVZ. Svaka aktivnost korisnika bilježi se u sustavu.

Korisnici van vatrogasnog sustava HVZ (DUZS, MUP, druge službe) pristup dobivaju na način da pošalju pismeni zahtijev s popis korisnika, te popis modula ili funkcionalnosti i podatkaa koji ih zanimaju. Pristup s takvim korisnicima se dogovara sa svakim posebno, sa time da mora postojati potpisan korisnički ugovor.

2. KORISNICI VATROGASNE MREŽE

Prema razinama pristupa korisnici Vatrogasne mreže su:

Korisnici Vatrogasne mreže su:

- Operater Vatrogasne mreže III – razina postrojbe (DVD/JVP/DVDI/PVPG)
- Operater Vatrogasne mreže II – razina područja (VZO/VZG/VZP)
- Operater Vatrogasne mreže I – razina županije (VZŽ/GZ)
- Power user Vatrogasne mreže – državna razina(HVZ), samo pregled
- Administrator Vatrogasne mreže – državna razina (HVZ)

Uz razine korisnika u Vatrogasnoj mreži omogućeno je konfiguriranje po rolama. Dok razina korisnika definira opseg prava i podatkaa na koje određeni korisnik ima pravo, rola definira koji dio modula on „vidi“ a koje ne. Role se mogu međusobno kombinirati.

Prema potrebama i zahtjevima pojedinih organizacija role se mogu konfigurirati.

Trenutno postojeće osnovne role:

- Operater: osnovna rola za pregled podataka, slanje zahtjeva, prijave, pisanje izvješća o intervencijama
- VOC: otvaranje dojavnica, koje je vezano na područje dojavnica
- Intervencije: rola gdje korisnik vidi samo intervencije i dojavnice
- Odlikovanja: operater vidi samo modul odlikovanja
- Zbirka: operater ima pravo rada samo s modulom zbirka
- Ostale aktivnosti:

- Centar 112Voditelj – rola posložena za voditelja centra 112
- Centar 112Operater - rola posložena za operatera centra 112

2.1. OPERATERI III I II

Operateri III i II su operateri lokalne razine koji imaju pravo na:

- pregled i upis podataka za svoju organizaciju,
- slanje zahtjeva
- te po pojedinom modulu prava autorizacije za svoju organizaciju.

Ova razina operatera treba dobro poznavati rad na računalu te biti upoznata s Vatrogasnom mrežom.

2.2. OPERATER I

Operateri I su operateri županijske razine koji imaju pravo na:

- pregled i upis podataka za svoju organizaciju,
- slanje zahtjeva
- te po pojedinom modulu prava autorizacije za svoju organizaciju.

Uz gore navedeno, operater I treba pružiti tehničku pomoć prve razine svim korisnicima unutar svoje organizacije, kao što su:

- pojašnjavanje nejasnoća kod upisa podataka u Vatrogasnu mrežu,
- davanje uputa u svezi predaje i autorizacije zahtjeva,
- te pružanje ostalih oblika pomoći unutar Vatrogasne mreže, sukladno svojim korisničkim pravima.

Predlaže se da svaka VZZ/GZ ima najmanje dva županijska operatera s time da ih po potrebi može imati i više. Poželjno je da županijski operater ima informatičko znanje razine ECDL-Napredni program.

Operater I treba treba izvrsno poznavati rad na računalu (minimalno ECDL-Napredni program) te biti detaljno upoznat s Vatrogasnom mrežom.

HVZ će periodički održavati seminare za županijske operatere te ih upoznavati sa novinama u Vatrogasnoj mreži..

2.3. ADMINISTRATOR

Administrator je operater državne razine koji ima pravo:

- pregled svih podataka u Vatrogasnoj mreži
- otvaranje korisničkih imena i korisničkih računa,
- resetira lozinki i otključava korisnika,
- mijenja podatke u šifarnicima,
- upisuje nove organizacije.
- Otvaranje korisničkih rola, i konfiguracija vrsta korisnika prema zahtjevima s terena

Administratori su zaposlenici stručne službe HVZ ili osobe koje su naknadno ovlaštene od strane Odbora za informatizaciju.

3. MEHANIZAM KOMUNIKACIJE I KORISNIČKE PODRŠKE

STVARANJE NOVIH KORISNIKA I RESETIRANJE LOZINKI

Otvaranje nove lozinke radi administrator, na temelju popunjenog i ovjerenog Zahtjeva za korištenjem računalne aplikacije Hrvatske vatrogasne zajednice „Vatrogasna mreža“ (<http://www.hvz.hr/informatizacija/>) koji je uredno ovjeren. Zahtjev mora biti ovjeren na način:

- Ako zahtjev za otvaranje korisničkog računa podnose dobrovoljna vatrogasna društva i javne vatrogasne postrojbe, zahtjev obavezno ovjerava nadležna vatrogasna zajednica i vatrogasna zajednica županije
- ako zahtjev podnosi vatrogasna zajednica općine/grada/područja zahtjev obavezno ovjerava vatrogasna zajednica županije/Grada Zagreba.

Resetiranje lozinke radi administrator, na temelju zahtjeva putem e-maila. U e-mailu sa zahtjevom za resetiranje lozinki potrebno je navesti ime i prezime operatera, korisničko ime operatera, te organizaciju za koju je operater zadužen.

Svaki korisnik Vatrogasne mreže mora imati svoj vlastiti korisnički račun, te je zabranjeno koristiti tuđi.

USKRAĆIVANJE PRAVA KORISNICIMA, GAŠENJE KORISNIČKIH RAČUNA

Ako se određenom korisniku želi ugasiti korisnički račun potrebno je poslati ispunjen i ovjeren Prijedlog za zabranu korištenja računalne aplikacije Hrvatske vatrogasne zajednice „Vatrogasna mreža“

Ukoliko prijedlog za zabranu korištenja aplikacije podnosi DVD/JVP za operatera razine DVD/JVP, nije potrebna suglasnost nadležnih vatrogasnih zajednica.

Ukoliko prijedlog podnosi VZO/VZG/VZP za operatera razine VZO/VZG/VZP koji je ujedno i operater za DVD/JVP, da bi mu se uskratio pristup za DVD/JVP potrebna je suglasnost DVD/JVP.

Ukoliko prijedlog podnosi VZZ/VZGZ za operatera razine VZZ koji je ujedno i operater za VZO/VZG/VZP i operater za DVD/JVP, da bi mu se uskratio pristup za VZO/VZG/VZP i pristup za DVD/JVP, potrebna je i njihova suglasnost.

UNOS PODATAKA U ŠIFRARNIKE

Unos u šifrarnik radi administrator, na temelju zahtjeva putem e-maila. U e-mailu sa zahtjevom za promjenu šifrarnika potrebno je navesti ime i prezime operatera, te što je potrebno i gdje unijeti. (npr. unos nove vrste opreme koje nema u Vatrogasnoj mreži.)

PROBLEMI I NEJASNOĆE KOD UPISA PODATAKA, SLANJA ZAHTJEVA ITD.

Za sve probleme i greške potrebno je prvo se obratiti operateru I, ako operater nema dovoljna prava na aplikaciji za pomoći korisniku zahtjev se proslijeđuje administratoru HVZ. Greške i problemi kod aplikacije rješavaju se, zavisno o težini problema kroz 3-5 radnih dana.

ZAHTJEVI ZA NOVIM FUNKCIONALNOSTIMA

Korisnici mogu predlagati nove funkcionalnosti unutar Vatrogasne mreže. Prijedlozi za nove funkcionalnosti se šalju pismeno ili putem e-maila prvenstveno županijskom operateru (koji skuplja te zahtjeve i šalje ih administratoru HVZ). Prijedloge je županijski operater dužar prosljediti administratoru.

Svi pristigli zahtjevi se skupljaju, dopunjuju tehničkim detaljima te periodički idu na Odbor za informatizaciju gdje će se odlučiti uvažava li se predložena promjena ili ne. Veće logičke promjene moraju autorizirati i viša tijela HVZ.

4. PRAVA OPERATERA PO MODULIMA VATROGASNE MREŽE

4.1. PRAVA OPERATERA LOKALNE RAZINE (III i II razina)

MODUL SUBJEKTI

Organizacije: operater ima pravo pregleda podataka o organizacijama za koje je nadležan. Operater III razine ima pravo pregleda samo svoje organizacije, dok operater II razine vidi sve organizacije unutar zajednice.

Operaterima je zabranjeno otvaranje nove organizacije, za slučaj potrebe otvaranja potrebno je kontaktirati administratora.

Polja na tabu „Osnovni podaci“ označena poljem „Obavezni podaci“ su zaključani za operatere, te je za njihovu promjenu potrebno kontaktirati državnog operatera.

Preko tabova „Lokacije“, „Relacije“, „Oprema“, „Prometna sredstva“, „Dužnosti“ operateri mogu dodavati detaljne podatke za dotičnu organizaciju.

Restrikcija je kod taba „Dužnosti“ gdje operater može dodavati dužnosti samo za organizacije za koje je nadležan.

Članovi: operater ima pravo pregleda podataka o članovima u svim organizacijama za koje je nadležan. Operater III razine ima pravo pregleda članova samo svoje organizacije, dok operater II razine vidi članove u svim organizacijama unutar zajednice.

Kod članova za operatere ne postoje restrikcije, operater za organizaciju za koju je nadležan može dodavati, brisati i mijenjati podatke o članovima bez restrikcija.

Restrikcija je kod taba „Dužnosti“ gdje operater može dodavati dužnosti samo za organizacije za koje je nadležan.

Pretraživanje: Pretraga osnovnih podataka svih članova i organizacija u bazi podataka

Napredno pretraživanje: Pretraga po filtrima, koje korisnik sam kreira, za organizaciju za koju ima nadležnost

IZVJEŠĆA

Statistička izvješća za područje cijele RH i za pojedinu županiju. Korisnik ove razine nema nikakva ograničenja u ovom dijelu.

PORUKE I OBAVIJESTI

Modul za interno slanje poruka i e-mail poruka. Korisnik ove razine nema nikakva ograničenja u ovom dijelu.

FORUM

Forum za podršku korisnicima. Korisnik ove razine nema nikakva ograničenja u ovom dijelu.

VATROGASNA ISKAZNICA

Novi zahtjev: Predaja novog zahtjeva za vatrogasnu iskaznicu. Operater III razine može kreirati zahtjeve za vatrogasnim iskaznicama za svoje organizacije. Isto tako operater II razine može kreirati zahtjeve sve organizacije u svom sastavu.

Pretraživanje zahtjeva: Pregled svih zahtjeva koji su postavljeni od strane neke organizacije. Operater može pretraživati zahtjeve za organizacije za koje ima prava i za koja je nadležan.

INTERVENCIJE

Dojavnice: Pregled/upis/editiranje dojavnica. Pristup je ograničen prema područjima dojavnica. Svi operateri organizacija nemaju defaultno dodano da vide dojavnice. Vide ih samo određeni operateri za koje je to pismeno traženo.

Intervencije: Pregled i upis izvješća o intervencijama. Izvješće se automatski otvara kada se na dojavnici označi postrojba da je sudjelovala na intervenciji. Operateri vidjela izvješća za svoju organizaciju.

Izvještaji: Statistika i analitika za vatrogasne intervencije. Operater ima pravo izrade izvješća nad podacima za organizacije za koje ima pravo.

ADMINISTRACIJA

Promjena zaporke: modul za promjenu zaporke za trenutno logiranog korisnika.

4.2. PRAVA OPERATERA ŽUPANIJSKE RAZINE (I razina)

SUBJEKTI

Organizacije : operater ima pravo pregleda podataka o cijeloj VZZ za koju je nadležan. To uključuje podatke o svim organizacijama i svim članovima unutar VZZ.

Operaterima je zabranjeno otvaranje nove organizacije, za slučaj potrebe otvaranja potrebno je kontaktirati operatera na državnoj razini.

Polja na tabu „Osnovni podaci“ označena poljem „Obavezni podaci“ su zaključani za operatere, te je za njihovu promjenu potrebno kontaktirati državnog operatera.

Što se tiče ostalih prava, identična su kao i ostalim operaterima s razlikom da ovaj operater može pregledavati skup podataka cijele županije.

Članovi: operater ima pravo pregleda podataka o članovima u svim organizacijama na nivou vatrogasne zajednice županije.

Kod članova za operatere ne postoje restrikcije, operater za organizaciju za koju je nadležan može dodavati, brisati i mijenjati podatke o članovima bez restrikcija.

Restrikcija je kod taba "Dužnosti" gdje operater može dodavati dužnosti samo za organizacije za koje je nadležan.

Pretraživanje: Pretraga osnovnih podataka svih članova i organizacija u bazi podataka

Napredno pretraživanje: Pretraga po filtrima, koje korisnik sam kreira, za organizaciju za koju ima nadležnost, u ovom slučaju operater može pregledavati i pretraživati sve podatke na nivou županijske zajednice.

IZVJEŠĆA

Statistička izvješća za područje cijele RH i za pojedinu županiju. Korisnik ove razine nema nikakva ograničenja u ovom dijelu.

PORUKE I OBAVIJESTI

Modul za interno slanje poruka i e-mail poruka. Korisnik ove razine nema nikakva ograničenja u ovom dijelu.

FORUM

Forum za podršku korisnicima. Korisnik ove razine nema nikakva ograničenja u ovom dijelu.

VATROGASNA ISKAZNICA

Novi zahtjev: Predaja novog zahtjeva za vatrogasnu iskaznicu. Operater ove razine može izrađivati i predavati zahtjeve u ime svih organizacija na području svoje VVŽŽ

Pretraživanje zahtjeva: Pregled svih zahtjeva koji su postavljeni od strane neke organizacije. Operater ove razine može pretraživati sve zahtjeve koji dolaze iz njegov e VZŽ. I to na način da pretražuje po pojedinom DVD-u ili ako pretražuje cijelu VZŽ pokazuju sve svi zahtjevi.

Županijski operater svaki zahtjev proslijediti s županijske razine na državnu razinu. Iskaznica se ne može izraditi ako županijski operater ne proslijedi zahtjev.

INTERVENCIJE

Dojavnice: Pregled/upis/editiranje dojavnica. Pristup je ograničen prema područjima dojavnica. Svi operateri organizacija nemaju defaultno dodano da vide dojavnice. Vide ih samo određeni operateri.

Intervencije: Pregled i upis izvješća o intervencijama. Izviješće se automatski otvara kada se na dojavnici označi postrojba da je sudjelovala na intervenciji. Operateri vidjela izvješća za svoju organizaciju, tj. u ovom slučaju za cijelu županiju.

Izvještaji: Statistika i analitika za vatrogasne intervencije. Operater ima pravo izrade izviješća nad podacima za organizacije za koje ima pravo, tj. u ovom slučaju za cijelu županiju.

ADMINISTRACIJA

Promjena zaporke: modul za promjenu zaporke za trenutno logiranog korisnika.

Operater ove razine zadužen je za rješavanje korisničkih zahtjeva prve razine. Pruža pomoć korisnicima na terenu i održava obuke na županijskoj razini uz pomoć državnog operatera.

4.3. PRAVA OPERATERA DRŽAVNE RAZINE (Administrator)

SUBJEKTI

Organizacije: operater ima pravo pregleda podataka na nivou cijele Hrvatske vatrogasne zajednice.

Operater može stvarati organizacije i brisati postojeće organizacije.

Ima pravo promjene podataka na tabu „Osnovni podaci“ označena poljem „Obavezni podaci“

Članovi: operater ima pravo pregleda podataka o članovima u svim organizacijama na nivou Hrvatske vatrogasne zajednice.

Kod članova za operatere ne postoje restrikcije, operater za organizaciju za koju je nadležan može dodavati, brisati i mijenjati podatke o članovima bez restrikcija.

Pretraživanje: Pretraga osnovnih podataka svih članova i organizacija u bazi podataka

Napredno pretraživanje: Pretraga po filtrima, koje korisnik sam kreira, za organizaciju za koju ima nadležnost, u ovom slučaju operater može pregledavati i pretraživati sve podatke na nivou cijele Hrvatske vatrogasne zajednice

IZVJEŠĆA

Statistička izvješća za područje cijele RH i za pojedinu županiju. Korisnik ove razine nema nikakva ograničenja u ovom dijelu.

Korisnik ove razine ima dodatna izvješća koja prikazuju aktivnosti pojedinog operatera, popise operatera po VZZ, itd.

PORUKE I OBAVIJESTI

Modul za interno slanje poruka i e-mail poruka. Korisnik ove razine nema nikakva ograničenja u ovom dijelu.

FORUM

Forum za podršku korisnicima. Korisnik ove razine nema nikakva ograničenja u ovom dijelu.

VATROGASNA ISKAZNICA

Novi zahtjev: Predaja novog zahtjeva za vatrogasnu iskaznicu. Operater ove razine može izrađivati i predavati zahtjeve u ime svih organizacija na području cijele Hrvatske vatrogasne zajednice.

Pretraživanje zahtjeva: Pregled svih zahtjeva koji su postavljeni od strane neke organizacije. Operater ove razine može pretraživati sve zahtjeve na nivou Hrvatske vatrogasne zajednice. I to na način da pretražuje po pojedinom DVD-u ili ako pretražuje cijelu HVZ pokazuju sve svi zahtjevi.

Operater ove razine radi konačnu autorizaciju svakog zahtjeva. Može autorizirati zahtjev bez autorizacije niže razine. Nakon autorizacije operater radi export podataka i pripremu podataka za izradu vatrogasnih iskaznica. Pod pripremom podrazumijeva se pregled podataka i slika.

ŠIFRARNICI

Operater ove razine vrši editiranje i popunjavanje šifrnika koji se koriste u cijeloj aplikaciji. Izmjene na šifrnici se vrše na temelju uočenih nedostataka ili na temelju zahtjeva od korisnika.

INTERVENCIJE

Dojavnice: Pregled/upis/editiranje dojavica. Pristup je ograničen prema područjima dojavica. Administrator ima pravo pristupa svim podacima.

Intervencije: Pregled i upis izvješća o intervencijama. Izvješće se automatski otvara kada se na dojavici označi postrojba da je sudjelovala na intervenciji. Operateri vidjela izvješća za svoju organizaciju, tj. u ovom slučaju za cijelu županiju.

Izveštaji: Statistika i analitika za vatrogasne intervencije. Administrator ima pravo na podatke za cijelu RH

ADMINISTRACIJA

Promjena zaporke: modul za promjenu zaporke za trenutno logiranog korisnika.

Korisnici sistema: Administriranje korisničkih računa za korisnike Vatrogasne mreže. Operater ove razine ima pravo dodavanja novih korisnika, brisanje starih korisnika na temelju zahtjeva s terena, resetiranje pristupnih podataka.

Prava na aplikaciji: modul za kreiranje rola i prava na aplikaciju za svakog pojedinog korisnika. U ovom modulu moguće je definirati koji operater za koji dio ima prava i koja su to prava.

Uređivanje pomoći: forme za editiranje i uređivanje stranica na kojima se prikazuje pomoć kod svake forme u dijeljenjem dijelu forme.

Statistika ažuriranja: pregled log zapisa za svakog pojedinog korisnika. Putem ovog moguće detaljno pregledati koji je operater što radio u aplikaciji (dodavanje, brisanje, editiranje podataka)

NAPOMENA: svaka grana (izbornik, podizbornik) i svaka forma može se konfigurirati prema zahtjevima korisnika na način vidi li to korisnik ili ne, ima li pravo mijenjati ili ne. Npr. VZŽ može definirati koji dio operateri na terenu ne smiju vidjeti ili mijenjati.