## Povelja projekta

1. **Osnovne Informacije**

| ***Naziv projekta:*** | Implementacija sustava za prijavu i upravljanje kvarovima infrastrukture | ***Radni naziv projekta:*** | SPK |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Pripremio:*** | Filip Cindrić, Bruno Đapić |  |  |

1. **Sažetak**

| Projekt obuhvaća razvoj i implementaciju programskog sustava za efikasno upravljanje kvarovima na IT infrastrukturi i opremi. Sistem će omogućiti prijavu kvarova, dodjelu zadataka za otklanjanje, unos i praćenje postupaka rješavanja, te pretraživanje i analizu prijavljenih kvarova. |
| --- |

1. **Svrha projekta**

***1. Inicijativa***

Održavanje infrastrukture, uključujući hardver i softver, ključno je za neprekidno poslovanje svake organizacije. No, procesi upravljanja kvarovima često su neorganizirani, sporiji od željenog, i nepredvidivi, što dovodi do nepotrebno visokih troškova održavanja, gubitka produktivnosti i potencijalnih zastoja u radu. Ključni problem koji ova inicijativa rješava je nedostatak centraliziranog, efikasno organiziranog sistema za upravljanje procesom prijave, praćenja i otklanjanja kvarova.

***2. Poslovni problem***

| Nedostatak centraliziranog sustava za prijavu i upravljanje kvarovima dovodi do neefikasnosti u otklanjanju problema, povećanja vremena nepostojanosti usluga i gubitka produktivnosti. |
| --- |

***3. Ciljevi projekta***

1. Povećanje produktivnosti: Smanjenjem vremena potrebnog za otklanjanje kvarova, zaposlenici mogu učinkovitije koristiti svoje radno vrijeme, čime se povećava ukupna produktivnost organizacije.
2. Smanjenje troškova: Efikasnijim upravljanjem resursima i bržim otklanjanjem kvarova smanjuju se troškovi održavanja infrastrukture.
3. Poboljšanje zadovoljstva korisnika i zaposlenika: Brza i transparentna rješenja problema doprinose većem zadovoljstvu kako krajnjih korisnika, tako i zaposlenika unutar organizacije.
4. Preventivno djelovanje: Analizom podataka prikupljenih kroz sustav, moguće je identificirati i preventivno djelovati na potencijalne probleme prije nego što prouzroče veće kvarove ili zastoje u radu.
5. Održavanje konkurentnosti: Brz i efikasan odgovor na probleme infrastrukture može biti ključan faktor u održavanju konkurentnosti organizacije na tržištu.

#### Pretpostavke

| * Postoji adekvatna infrastruktura i resursi za razvoj sustava i pružanje usluge posluživanja sustava (hosting). * Korisnici će biti obučeni za korištenje novog sustava. |
| --- |

#### Opis projekta, opseg i upravljačke prekretnice

* 1. ***Opis projekta***

| Projekt "Sustav za prijavu kvarova" razvija sveobuhvatni softverski sustav dizajniran za automatizaciju i upravljanje procesima prijave, dodjele, praćenja, i otklanjanja kvarova na infrastrukturi organizacija, uključujući hardver i softver. Ovaj sustav omogućava organizacijama da brzo reagiraju na kvarove, povećavaju svoju operativnu efikasnost i smanjuju vremenski i financijski utrošak vezan uz održavanje infrastrukture. Ključne komponente uključuju korisničko sučelje za prijavu kvarova, administrativni portal za upravljanje zadacima, bazu znanja za postupke rješavanja, i analitičke alate za praćenje performansi sustava i identifikaciju uzoraka kvarova. |
| --- |

1. ***Opseg projekta***

| Projekt "Sustav za prijavu kvarova" obuhvaća razvoj, testiranje, implementaciju i održavanje softverskog sustava namijenjenog automatizaciji upravljanja kvarovima na infrastrukturi. Faze razvoja uključuju planiranje i analizu zahtjeva, dizajn i prototipiranje, razvoj softvera, testiranje, implementaciju te obuku korisnika i tehničkog osoblja, s ciljem osiguranja pouzdanog, efikasnog i skalabilnog rješenja. Projekt se ograničava na softverska rješenja bez razvoja hardverskih komponenti, s resursima definiranim unaprijed dogovorenim budžetom i vremenskim okvirom. Sustav je predviđen za integraciju s postojećim IT infrastrukturama unutar određenog geografskog područja, s mogućnošću budućeg širenja, teži optimizaciji operativne efikasnosti i smanjenju troškova održavanja za organizacije. |
| --- |

1. **Potencijalni korisnici**

Potencijalni korisnici sustava za prijavu kvarova obuhvaćaju širok spektar organizacija i tvrtki koje ovise o pouzdanom funkcioniranju svoje infrastrukture, uključujući:

1. **Korporacije i velike organizacije**: Velike organizacije s kompleksnim infrastrukturnim potrebama, poput IT poduzeća, financijskih institucija, i proizvodnih kompanija.
2. **Javne ustanove i vladine agencije**: Javne službe, bolnice, škole, i vladine agencije koje trebaju efikasan sustav za upravljanje kvarovima kako bi osigurale kontinuitet svojih usluga.
3. **Srednje i male tvrtke (SMEs)**: Manje organizacije koje traže cjenovno pristupačna i skalabilna rješenja za upravljanje svojom infrastrukturom.
4. **Tehnički i održavateljski timovi**: Timovi unutar organizacija zaduženi za IT podršku, održavanje i upravljanje infrastrukturom.
5. **Kriteriji za mjerenje uspješnosti**

Uspješnost projekta mjerit će se kroz sljedeće kriterije:

1. **Vrijeme odziva na kvarove**: Smanjenje prosječnog vremena od prijave do rješavanja kvarova.
2. **Zadovoljstvo korisnika**: Povratne informacije od krajnjih korisnika i internog osoblja, mjerene kroz redovne ankete i ocjene zadovoljstva.
3. **Broj riješenih kvarova**: Povećanje broja uspješno riješenih kvarova u određenom vremenskom razdoblju.
4. **Troškovi održavanja**: Smanjenje ukupnih troškova održavanja infrastrukture zahvaljujući efikasnijem upravljanju resursima i preventivnim akcijama.
5. **Učinkovitost procesa**: Poboljšanje učinkovitosti procesa upravljanja kvarovima, ocijenjeno kroz analizu radnih procesa prije i nakon implementacije sustava.
6. **Skalabilnost i fleksibilnost sustava**: Sposobnost sustava da se prilagodi promjenama u veličini i potrebama organizacije, bez značajnog povećanja troškova ili složenosti.
7. **Sigurnost i pouzdanost**: Održavanje visoke razine sigurnosti podataka i pouzdanosti sustava, mjereno kroz broj sigurnosnih incidenata i nepredviđenih zastoja.